

# Crédit Mutuel

# ARKEA

**Crédit Mutuel**  
**ARKEA**

Déclaration  
de performance  
extra-financière  
**2020**

# Sommaire

1	Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa	1	4	L'accompagnement des clients et des territoires dans les transitions sociétales, sociales et environnementales	12
2	La responsabilité sociétale du Crédit Mutuel Arkéa	2	4.1	La relation et la satisfaction client	12
2.1	Le développement responsable au cœur de la stratégie du groupe	2	4.2	Le soutien au développement des territoires	13
2.2	Une gouvernance et une organisation RSE structurées	2	4.3	L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements	17
2.3	Une démarche d'ouverture au service de l'impact positif	3	4.4	Les produits et services à impact social et environnemental	21
3	Les principaux enjeux et risques extra-financiers du groupe	5	4.5	L'inclusion des clients en situation de fragilité	25
3.1	Analyse de matérialité	5	5	Une démarche d'entreprise responsable	28
3.2	Les principaux risques extra-financiers du groupe	7	5.1	La protection et la sécurité des données	28
3.3	Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre	9	5.2	L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance	28
			5.3	Le développement du capital humain	33
			5.4	La diversité du capital humain	38
			5.5	Le dialogue social	40
			5.6	La relation fournisseurs responsable	41
			5.5.7	L'empreinte environnementale	41
			6	Tableau consolidé des indicateurs	44
				Méthodologie	48

Plus d'informations sur

[cm-arkea.com](https://cm-arkea.com)

# 1 Le modèle d'affaires du Crédit Mutuel Arkéa

Par son modèle coopératif et collaboratif, ouvert et innovant, le Crédit Mutuel Arkéa œuvre à conjuguer les besoins de ses sociétaires et clients avec les défis de notre époque, dans une recherche de performance globale, à la fois financière, environnementale et

sociétale. Le Crédit Mutuel Arkéa poursuit ainsi une stratégie de développement responsable, et se positionne en partenaire bancaire et financier d'un monde qui se conçoit sur le temps long, au service des territoires et de leurs acteurs.

**UNE GESTION DES RESSOURCES À LONG TERME ET DANS LE RESPECT DE NOTRE ENVIRONNEMENT**



**Capital humain**

Compétences et engagement des plus de **10 800 collaborateurs** et **2 800 administrateurs**



**Ressources financières**

**2,4 Md€** de parts sociales détenues par les sociétaires, **137,7 Md€** d'épargne des clients, refinancement sur les marchés financiers...



**Capital intellectuel**

Innovation technologique, expertises...



**Capital organisationnel**

Agilité liée à sa taille intermédiaire, proximité et ancrage territorial



**Ressources matérielles**

Sièges en région et **377 points de vente**, datacenters, ...

**PARTENAIRE FINANCIER AGILE DES TRANSITIONS D'AVENIR**

**2158 M€**

de revenus\* en 2020  
(% : contribution au PNBA du groupe)

CONTEXTE SECTEUR BANQUE ET ASSURANCE

Pression réglementaire

Reprise du pouvoir par le client

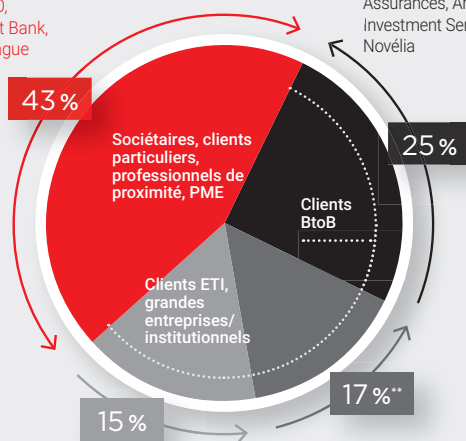
Arrivée de nouveaux acteurs

**BANQUE DE DÉTAIL ET EN LIGNE**

CMB, CMSO, Arkéa Direct Bank, Nouvelle Vague

**ASSURANCES ET GESTION D'ACTIFS**

Suravenir, Suravenir Assurances, Arkéa Investment Services, Novélia



**BANQUE DES ENTREPRISES, INSTITUTIONNELS, ACTEURS DE L'IMMOBILIER**

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Capital, Arkéa Crédit Bail

**ACTIVITÉS BTOB ET SERVICES SPÉCIALISÉS**

Monext, Nextalk, Arkéa Banking Services, ProCapital, CFCAL, Financo, Leetchi, Pumpkin...

**UN PARTAGE DE LA VALEUR GÉNÉRÉE AU SERVICE DES TERRITOIRES**

**Clients et sociétaires**

**276,8 M€** d'intérêts versés sur dépôts clientèle  
**36,5 M€** de rémunération des parts sociales  
**16,3 Md€** de crédits accordés sur l'année  
**13,1 M€** versés au titre des solidarités (prêts et dons)

**Partenaires**

**1,8 Md€** investis dans des entreprises à fin 2019  
**389 M€** de commissions versées aux apporteurs d'affaires  
**17,4 M€** versés au titre du mécénat et du sponsoring

**Salariés**

**1 117 recrutements** (CDI)  
**89,5 %** de salariés formés  
**519 M€** de rémunérations versées

**Fournisseurs**

Près de **2 500** entreprises locales  
**96 %** d'achats réalisés auprès de fournisseurs français  
**438 M€** versés aux fournisseurs

**Etats et collectivités**

**533 M€** d'impôts et taxes versés

\* Les revenus correspondent au produit net bancaire y compris gains ou pertes sur cession – dilution des entreprises mises en équivalence.

\*\* Contribution du Pôle BtoB et Services Spécialisés au PNBA groupe, hors clients BtoB du Pôle Assurances Gestion d'actifs et du Pôle Entreprises et Institutionnels

## 2 La responsabilité sociétale du Crédit Mutuel Arkéa

### 2.1 Le développement responsable au cœur de la stratégie du groupe

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

Après avoir formalisé sa Raison d'être en 2019, texte fondateur qui fixe le cap sur le temps long, le groupe s'est doté le 3 mars 2020 de cinq engagements (présentés au chapitre 1 du Document d'enregistrement universel) visant à guider concrètement la transformation de ses métiers et de ses pratiques au service de cette Raison d'être.

Construits de manière participative (tout comme l'avait été la Raison d'être), ces cinq engagements constituent le socle de la réflexion initiée dès le mois d'avril 2020 sur le plan à moyen terme 2021-2024 du Crédit Mutuel Arkéa. Ce plan d'action concret vise à tirer parti des nombreux points d'appui du groupe pour en prolonger le développement, au service des transitions de l'époque et dans une recherche de performance globale, estompant les frontières entre dimensions financière, environnementale et sociétale.

En parallèle, sans attendre la mise en œuvre de ce plan 2021-2024, le Crédit Mutuel Arkéa a continué à faire évoluer son offre de produits et services mais également ses process de financement et d'investissement, convaincu de longue date que c'est à travers ses financements et ses investissements que le groupe a le plus d'effet de levier pour soutenir la réussite de ces transitions. Cela s'est traduit en 2020, par la définition et validation d'une stratégie climat, qui formalise les engagements du groupe et de ses entités, à transformer les pratiques de financements et d'investissements au regard de l'enjeu climatique, à horizon 2024.

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

Tout en accompagnant ses parties prenantes, le Crédit Mutuel Arkéa mène également une démarche responsable d'entreprise. Cela passe par une politique volontariste en matière de ressources humaines, ce qui contribue notamment aux objectifs de développement durable relatifs au travail décent et à la croissance économique (ODD n° 8), et à l'égalité entre les sexes (ODD n° 5). Le Crédit Mutuel Arkéa fait également de l'éthique dans l'ensemble de ses relations d'affaires un enjeu clé (ODD n° 16).

Enfin, sa démarche responsable passe aussi par la réduction de son empreinte environnementale, ce qui contribue prioritairement à l'objectif de développement durable relatif à la lutte contre le réchauffement climatique (ODD n° 13).

### 2.2 Une gouvernance et une organisation RSE structurées

La gouvernance du Crédit Mutuel Arkéa est particulièrement attentive et impliquée dans la démarche RSE du groupe. La Direction du Secrétariat général et de la communication institutionnelle rend compte régulièrement de l'avancement des travaux RSE dans le groupe au Comité exécutif ou au Comité de coordination générale, ainsi qu'au Comité spécialisé Stratégie et responsabilité sociétale et au Conseil d'administration. En 2020, les sujets de la Raison d'être, de la stratégie climat, de la politique d'encadrement des financements et investissements au charbon thermique ont fait l'objet de présentations pour suivi ou approbation par les instances de gouvernance.

Au niveau des fédérations, les administrateurs sont aussi impliqués dans cette démarche, à la fois par l'intermédiaire des commissions dédiées (cf. 5.5.2 « Exemplarité des affaires et de la gouvernance ») et des dispositifs de solidarité (cf. 5.4.2 « Soutien au développement des territoires » et 5.4.5 « Inclusion des clients en situation de fragilité »).

Avec une équipe dédiée, la Direction du Secrétariat général et de la communication institutionnelle du Crédit Mutuel Arkéa assure le pilotage, la coordination et l'accompagnement des différentes entités du groupe dans la mise en œuvre de la stratégie RSE et de la feuille de route ESG. Cette équipe contribue également au pilotage des démarches transverses, comme la définition des engagements, et l'élaboration du plan 2021-2024.

Elle s'appuie sur une communauté d'environ 70 correspondants présents dans les fédérations, filiales et services centraux.

Cette organisation s'accompagne d'un dispositif de communication à destination de l'ensemble des publics internes (espace d'information sur l'intranet, réunions de sensibilisation des salariés et administrateurs).

### 2.3 Une démarche d'ouverture au service de l'impact positif

Le Crédit Mutuel Arkéa, banque coopérative et collaborative, place le dialogue avec ses parties prenantes au cœur de sa démarche d'entreprise. De nombreux projets structurants sont conduits en laissant une place clé à l'écoute de l'environnement interne et externe.

L'année 2020 aura ainsi mobilisé l'ensemble des entités du Crédit Mutuel Arkéa autour de la construction du plan stratégique 2021-2024, dans une démarche participative, résolument ascendante et transversale, au plus proche des métiers et des enjeux de ses sociétaires, clients et partenaires. Chacune des entités aura ainsi

contribué à une profonde réflexion sur l'impact global, financier et extra-financier des activités du Crédit Mutuel Arkéa.

Cette démarche collaborative est structurante et permet au groupe de renforcer la connaissance de son impact sur ses parties prenantes, et notamment les conséquences sociales, environnementales et sociétales de ses activités. Elle lui permet également de mieux comprendre leurs attentes, pour renforcer davantage la pertinence de ses actions.

Comme évoqué précédemment, en 2020, le groupe a poursuivi sa démarche d'écoute de ses parties prenantes. Cette démarche est complémentaire des échanges réguliers qu'entretient le groupe avec elles.

Principales parties prenantes	Principales modalités de dialogue ou d'expression
Prospects, clients et sociétaires (particuliers, professionnels, entreprises, institutionnels...)	Enquêtes, tables rondes, baromètres (fédérations). Mesures de satisfaction. Recueil des avis des clients au sein des parcours de navigation
Administrateurs	Conseils d'administration et Assemblées générales. Commissions et comités. Implication dans les dispositifs solidaires (fédérations). Co-animation (administrateur/salarié) de modules de formation à destination des administrateurs. Séminaire annuel dédié à la stratégie du groupe pour les administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa. Séminaire annuel de formation des administrateurs du 2 <sup>d</sup> degré. Évaluation annuelle et questionnaire triennal d'évaluation du fonctionnement du Conseil pour les administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa. Séminaire annuel des nouveaux administrateurs Co-construction du PMT 2024 au travers d'ateliers participatifs Enquêtes auprès des Présidents de Caisse locale et des administrateurs de Caisse locale
Fournisseurs	Échanges avec le Département Achats (dont réponses aux appels d'offres, contrats, questionnaires d'évaluations des risques de non-conformité et des politiques RSE pour les principaux fournisseurs) et responsables achats dans les entités. Suivi opérationnel de la prestation avec les métiers.
Analystes et investisseurs	Équipe « Relations investisseurs ». Espace investisseurs sur le site cm-arkea.com. Communiqués marchés. Présentation des résultats annuels et semestriels. Roadshows en France et à l'étranger.
Agences de notation (financière et extra-financière)	Présentation des résultats annuels et semestriels. Échanges avec les correspondants de la Direction financière en charge du suivi des agences de notation. Réunions périodiques entre les équipes du Crédit Mutuel Arkéa et chaque agence de notation. Réponses aux sollicitations et questions des agences.

Principales parties prenantes	Principales modalités de dialogue ou d'expression
Autorités de tutelle	<p>Rencontres et échanges réguliers entre les directions et services concernés du Crédit Mutuel Arkéa et :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ la BCE et l'ACPR dans le cadre de leurs missions d'autorisation, de supervision et de suivi prudentiel (agrément et autorisations, reportings prudentiels, contrôles sur pièces, contrôles sur place, entretiens de surveillance rapprochée, consultations, participations à des ateliers et groupes de travail, questionnaires, sollicitations diverses...);</li> <li>■ l'AMF dans le cadre de ses missions de régulation et de protection de l'épargne financière (agrément, autorisations et visa des prospectus, des documents d'information et produits d'épargne, conseil, consultations, enquêtes et contrôles sur pièces, enquêtes et contrôles sur place, rapports d'information périodique, sollicitations diverses...);</li> <li>■ la Commission de surveillance du secteur financier dans le cadre du visa de nos Programme EMTN ;</li> <li>■ les autorités de tutelle étrangères en accompagnement et surveillance des filiales et succursales exerçant des activités à l'étranger (notamment Commission de surveillance du secteur financier au Luxembourg, Banque nationale de Belgique et Financial Services and Market Authority en Belgique).</li> </ul>
Associations professionnelles de place (AMAFI, OCBF...) et réseaux professionnels	<p>Rencontres, échanges réguliers et participation à des ateliers et groupes de travail. Veille et échanges sur l'actualité législative et réglementaire. Échange sur les dispositifs professionnels et pratiques communes de place ou divergentes. Réflexions sur les problématiques d'interprétation et de mise en œuvre opérationnelle. Participation aux échanges et travaux de place avec les régulateurs.</p>
Médias	<p>Échanges avec le Département Communication institutionnelle. Communiqués et conférences de presse. Échanges journalistes. Publications institutionnelles. Intervention des porte-parole. Communication digitale (réseaux sociaux).</p>
Salariés	<p>Relation avec le management. Échanges avec les responsables RH. Enquêtes et baromètres. Communication interne : réunions d'information (rencontres printemps &amp; automne, PEPS, 360 Chrono, RH Days, Square Events), intranet, animations Mécanismes d'alerte.</p>
Partenaires sociaux	<p>Instances représentatives du personnel. Accord sur le droit syndical et la représentation du personnel.</p>

L'ambition de responsabilité sociale du Crédit Mutuel Arkéa s'inscrit dans une démarche de progrès.

Signe de cet engagement, le groupe a fait le choix d'adhérer au Pacte Mondial de l'ONU et de promouvoir ses 10 principes. Depuis octobre 2018, la Communication sur le Progrès (COP) du groupe, publiée annuellement, est qualifiée au niveau Advanced.

Le groupe est également membre de l'Observatoire de la RSE (ORSE), ce qui lui permet de contribuer aux travaux menés par les entreprises afin de promouvoir les pratiques responsables et de bénéficier de partages de bonnes pratiques.

Le Crédit Mutuel Arkéa, en 2020 a également contribué activement à la création du réseau Dirigeants responsables de l'Ouest Finistère (DRO 29), dont Philippe Rouxel a été nommé membre du Conseil d'administration.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est également membre fondateur, aux côtés d'autres dirigeants, du même réseau Dirigeants responsables de l'Ouest en Ile-et-Vilaine (DRO 35).

Face à l'urgence environnementale et sociale, ces dirigeants ont la volonté de se mobiliser, d'expérimenter et transformer leurs entreprises pour contribuer à un futur désirable.

Les réseaux DRO 29 et DRO 35 ont ainsi pour mission sur des enjeux partagés tels que le climat, la mobilité durable, l'attractivité des talents, l'écoute des parties prenantes... de coopérer pour un impact positif concret et rapide en accompagnant leurs membres dans leur engagement.

Dans le domaine de la gestion d'actifs, les entités du groupe participent également à des initiatives en faveur de la finance durable, tels que les Principes for Responsible Investment.

L'implication du Crédit Mutuel Arkéa dans ces réseaux et initiatives vise à apporter une contribution active et collective à l'atteinte d'un développement économique soutenable. La participation du groupe à ces réseaux vise également à renforcer sa performance extra-financière évaluée notamment par les agences de notation Vigeo Eiris, ISS-Oekom et MSCI.

Enfin, toujours dans cet esprit d'ouverture et de contribution, le groupe a participé en 2020 à la publication du cabinet Nuova Vista « RSE et Raison d'être – Cerner les différences pour (mieux) activer les synergies ».

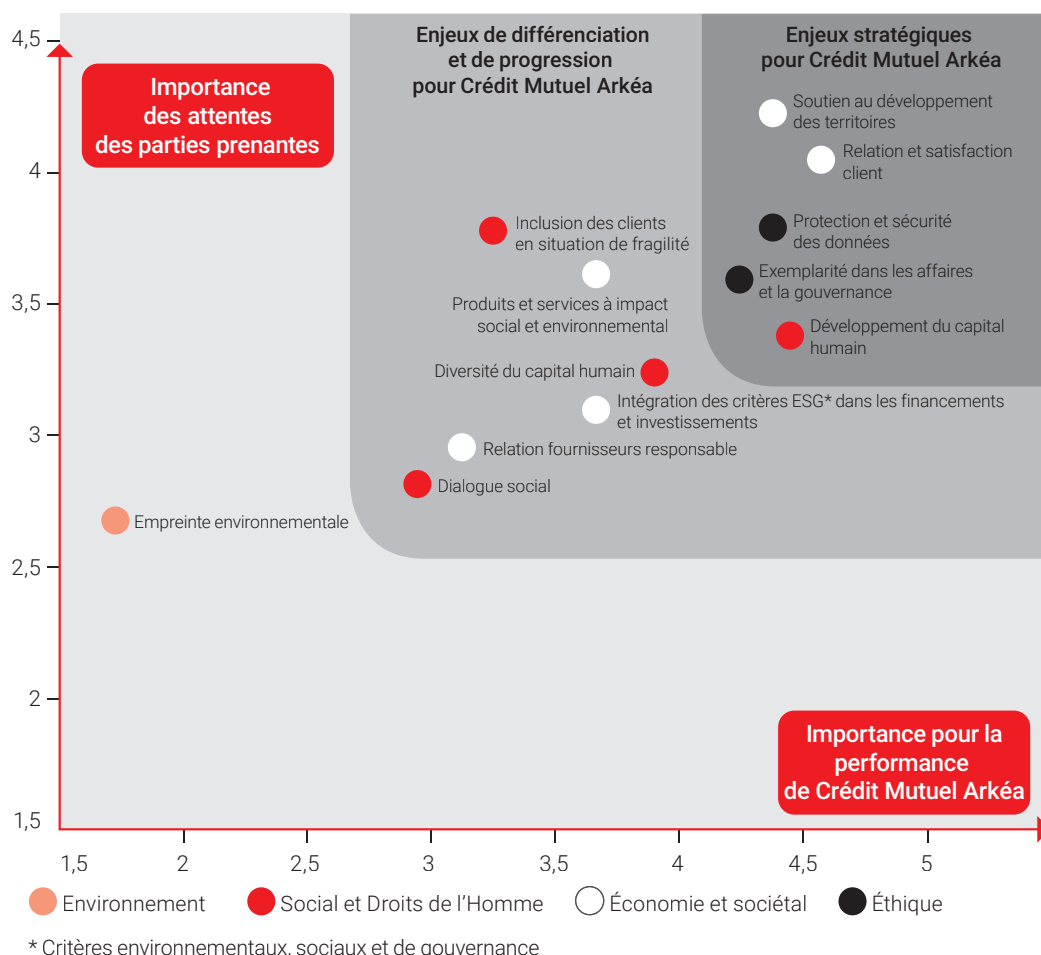
# 3 Les principaux enjeux et risques extra-financiers du groupe

## 3.1 Analyse de matérialité

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

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

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



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

Les enjeux situés au centre de la matrice, sont considérés comme des enjeux de différenciation vis-à-vis des acteurs du marché ou des axes de progrès pour le Crédit Mutuel Arkéa afin d'en faire de véritables leviers de performance à moyen terme.

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

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Les principaux enjeux et risques extra-financiers du groupe

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

Pour le Crédit Mutuel Arkéa, cet exercice a permis d'identifier les enjeux sur lesquels les attentes sont significatives et/ou pour lesquels les progrès doivent être poursuivis. Cet exercice de matérialité sera renouvelé régulièrement.

Ces différents enjeux sont présentés de façon détaillée en parties 5.4 et 5.5 de la présente déclaration de performance extra-financière. Ils sont porteurs à la fois d'opportunités de développement pour le groupe et de risques extra-financiers, présentés ci-après.



### 3.2 Les principaux risques extra-financiers du groupe

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

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

L'année 2020 a été marquée par la gestion de la crise sanitaire. Ce contexte n'a pas fait apparaître de nouveaux risques extra-financiers

importants mais a pu induire une augmentation de certains risques extra-financiers déjà suivis par le groupe : des risques psychosociaux, des risques liés aux fournisseurs du groupe... Des dispositifs d'atténuation ont été renforcés ou mis en œuvre pour y faire face. Ils ont ainsi permis de soutenir les différentes parties prenantes internes et externes du groupe dans ce contexte économique inéduit.

Les risques présentés ci-dessous sont liés aux activités du groupe et aux relations entretenues avec ses parties prenantes. Au-delà de l'impact qu'ils peuvent avoir pour ces dernières, ils ont pour principale conséquence de générer un impact en termes d'image et de réputation pour le Crédit Mutuel Arkéa. Certains risques ont des conséquences qui pourraient se traduire financièrement : sanctions et amendes éventuelles, attrition clients, manque d'engagement des collaborateurs, mais également risque de crédit ou de contrepartie à moyen/long terme concernant les financements et investissements controversés.

Description du risque	Indicateurs clés de performance	2019	2020	Enjeux extra-financiers associés (matrice de matérialité)
<b>RISQUE DE NON-CONFORMITÉ</b>				
Non-respect des règles de sécurité financière dont non-respect de la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)	Part des personnels exposés à la LCB-FT formés (périmètre établissement de crédit 15589) Nombre de sanctions de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCB-FT	90,1 % 0	90,7 % 1	Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
Non-respect des règles de déontologie/éthique professionnelle dont corruption	Part des personnes formées au respect des règles de déontologie/éthique professionnelle au sein de l'établissement de crédit 15589	89,3 %	64,4 %	
Non-respect des règles de protection clientèle	Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15589)	14 818	19 551	Relation et satisfaction client Inclusion des clients en situation de fragilité
Non-respect des règles de transparence fiscale				Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
<b>RISQUE D'ATTEINTE À LA SÉCURITÉ DE NOS DONNÉES</b>				
Utilisation ou accès inappropriés à des données	Part du personnel ciblé sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information	85,1 %	87 %	Protection et sécurité des données
<b>RISQUE DE GOUVERNANCE INADAPTÉE</b>				
Défaut d'honorabilité et de compétence	% des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées)	97 %	89 %	Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
	% d'assiduité au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa	90 %	90 %	
	% de filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %	80 %	90 %	
Défaut de gouvernance coopérative	Part des sociétaires parmi les clients particuliers des fédérations	72 %	72 %	
	Taux de participation aux Assemblées générales des caisses locales	2,91 %	0,7 %	
	Taux de participation à l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa	79 %	91 %	

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Les principaux enjeux et risques extra-financiers du groupe

Description du risque	Indicateurs clés de performance	2019	2020	Enjeux extra-financiers associés (matrice de matérialité)
<b>FINANCEMENTS ET INVESTISSEMENTS CONTROVERSÉS</b>				
Financement de clients/projets ou investissements dans des émetteurs ne respectant pas des standards de gouvernance et d'éthique, de pratiques sociales et droits humains, d'environnement et climat.	Part d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion	94 %	95 %	Intégration des critères ESG dans les financements et investissements
<b>RISQUES PSYCHO-SOCIAUX</b>				
Les risques psycho-sociaux (RPS) résultent des facteurs de risques suivants : charge de travail, qualité de vie au travail, défaut d'engagement des salariés, sexisme et harcèlement	Baromètre QVT : % d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail »	68 %	64 %	Développement du capital humain
	% d'avis positifs sur le critère « charge de travail »	24 %	32 %	
<b>EMPLOYABILITÉ ET TRANSFORMATION DES MÉTIERS</b>				
Manque d'attractivité Stagnation des carrières et des compétences	% salariés formés Taux de mobilité interne	94,2 % 13,4 %	89,5 % 12,6 %	Développement du capital humain
<b>PRATIQUES SOCIALES NON CONFORMES</b>				
Discrimination	Écart de rémunération Femmes/Hommes (Unité économique et sociale)	- 1 %	- 0,6 %	Diversité du capital humain
	Part de travailleurs handicapés dans l'effectif	3,4 %	3 %	
Non-respect du dialogue social	Nombre d'accords collectifs signés	50	51	Dialogue social
<b>RELATION FOURNISSEURS NON RESPONSABLE</b>				
Collusion Dépendance économique Retard de paiement Pratiques RSE non conformes	Part d'achats réalisés auprès de fournisseurs français	96 %	96 %	Relation fournisseurs responsable
	Part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées pour la période de référence	7,4 %	14,5 %	

### Précisions méthodologiques :

#### ■ Risques de non-conformité :

- Non-respect des règles de déontologie/éthique professionnelle dont lutte contre la corruption et le trafic d'influence :

Le périmètre des formations déontologie/éthique professionnelle porte sur les formations pour lesquelles la Direction de la conformité est donneuse d'ordre en veillant à retenir le même périmètre de collaborateurs à former chaque année (déontologie/lutte contre la corruption). En 2019, les personnes exposées ont été formées sur le respect de règles de déontologie. En 2020, une campagne de formation sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence a été initiée et se poursuit sur 2021.

#### ■ Risque « Relation fournisseurs non responsable » :

- L'évaluation de la part des achats réalisés auprès des fournisseurs français porte sur le périmètre suivant : périmètre de l'Unité économique et sociale, Arkéa Banking Services, CFCAL, Financo, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Suravenir. Période d'une année glissante, du second semestre 2019 au premier semestre 2020.
- La part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées pour la période de référence est rapportée au montant total des achats du groupe.

En 2018, ces risques, politiques et mesures d'atténuation, ainsi qu'indicateurs de performance ont été validés par le Comité stratégie et responsabilité sociétale et le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa.

En 2020, ils ont fait l'objet d'une revue et d'une mise à jour par les directions concernées.

Enfin, le groupe peut lui-même également subir des risques liés aux enjeux climatiques. Ces risques sont décrits au chapitre 4 du Document d'enregistrement universel. Dans le domaine par exemple de l'assurance, les risques croissants consécutifs au réchauffement climatique sont principalement liés aux dégâts causés par les tempêtes, inondations, sécheresses, désormais plus fréquentes et souvent plus destructrices que par le passé. Face à ces aléas, Suravenir Assurances s'appuie sur la réassurance pour en atténuer les incidences financières, tant en protection de son résultat mais également de ses fonds propres. Pour autant, dans un contexte de croissance des événements climatiques, une hausse du coût de la réassurance dommages est observée qui devra se répercuter sur la tarification des assurances habitation pour maintenir une protection durable des assurés. Par ailleurs, Suravenir Assurances, dans sa logique de préventeur, met en place un dispositif visant à atténuer les dégâts des événements climatiques par l'envoi de courriels et SMS à destination des assurés des zones concernées.

### 3.3 Plan de vigilance et compte-rendu de mise en œuvre

Afin de répondre aux exigences fixées par la loi du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et entreprises donneuses d'ordre, le Crédit Mutuel Arkéa déploie un plan de vigilance relatif aux risques d'atteinte grave en matière de droits humains et libertés fondamentales, de santé/sécurité et d'environnement.

#### Gouvernance du plan de vigilance

La mise en œuvre du devoir de vigilance au sein du Crédit Mutuel Arkéa est coordonnée par un Comité de pilotage transverse, dont le rôle est de s'assurer du déploiement du plan de vigilance par les entités du groupe, de suivre les actions validées et de définir le plan de progrès. Ce comité, animé par le Département RSE, regroupe les Directions des ressources humaines, des Risques, de la Conformité et du contrôle permanent, la Direction organisation et moyens et le Département Achats. En 2020, il s'est réuni à trois reprises.

Le plan de vigilance 2020 a été présenté au Comité exécutif du groupe le 7 décembre 2020, puis au Comité stratégie et responsabilité sociétale du groupe le 25 janvier 2021.

#### Principaux enseignements de l'exercice 2020

L'année 2020 est marquée par la gestion de la crise sanitaire. Ce contexte sanitaire a mis en lumière l'importance d'une forte vigilance sur les risques en matière de santé/sécurité et leur impact sur l'ensemble des chaînes de valeur des entreprises.

Le groupe s'est mobilisé rapidement pour conjuguer continuité d'activité et de service aux clients et préservation de la santé des salariés. À cet effet :

- les plans d'urgence et de poursuite de l'activité ont été mis en place pour assurer la continuité d'activité de ses prestations essentielles ;
- les mesures de soutien à l'économie ont été rapidement déployées dans les réseaux pour accompagner au plus près la clientèle, en appui notamment sur le savoir-faire technologique du groupe permettant un traitement efficace à distance (mise à disposition dès le 25 mars de l'offre Prêt Garanti par l'État, avec signature électronique), avec une attention portée au respect des gestes barrières ;
- le groupe a recouru massivement au travail à distance.

Les dispositifs mis en œuvre ont également permis de soutenir les différentes parties prenantes dans ce contexte économique inédit.

Une gouvernance dédiée a été mise en place conformément à la politique de gestion de crise du groupe avec la constitution :

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

Dans ce contexte, le groupe a également poursuivi en 2020 la mise en œuvre de dispositifs permettant d'identifier les risques visés par le devoir de vigilance et de les prévenir. Les principales actions mises en œuvre sont décrites ci-après ou dans les chapitres de la présente Déclaration de performance extra-financière dédiés à ces enjeux.

Le plan de vigilance du Crédit Mutuel Arkéa est articulé en trois parties : ses risques en tant qu'entreprise, en tant que donneur d'ordre dans le cadre des relations avec ses fournisseurs et prestataires, et les risques liés à ses métiers financiers.

#### Risques en tant qu'entreprise

**En matière de droits de l'Homme**, le groupe analyse chaque année l'évolution de la répartition géographique de ses effectifs. En 2020, le groupe était présent en France majoritairement et en Europe. Pour chacun de ses pays d'implantation, un niveau de risque « droits humains » a été évalué<sup>(1)</sup> et ressort comme faible. Le groupe a également construit une liste de droits humains pour lesquels il pourrait, en tant qu'entreprise, avoir un impact direct. Chacun de ces risques ressort comme faible, à l'exception d'un risque que le groupe a souhaité toutefois évaluer comme moyen : celui portant sur la discrimination/les inégalités. De nombreuses actions pour lutter contre les discriminations et les inégalités sont mises en place, principalement autour des inégalités liées au sexe, à l'âge et au handicap. Ces actions sont présentées au 5.5.4 « La diversité du capital humain ».

**Dans le domaine des risques santé/sécurité**, le groupe interroge ses différentes entités sur leurs principaux risques physiques et psychosociaux.

En 2020, un travail important a été réalisé afin de généraliser l'évaluation des risques professionnels physiques et psychosociaux au sein du groupe, d'harmoniser leur méthode de cotation et de partager les bonnes pratiques en matière de plans d'atténuation :

- concernant les risques physiques, les risques ressortant comme les plus importants, sont : les risques de pandémie, d'incendie, de travail sur écran, de chute, d'agressivité, routier et d'évènement grave ;
- concernant les risques psychosociaux, quatre facteurs de risque sont identifiés sur le volet « stress au travail » qui fait l'objet d'un suivi spécifique au travers d'enquêtes salariés : la charge de travail, la clarté des rôles, la clarté des critères d'évaluation et le changement.

Une attention particulière est également portée au stress post-traumatique et au harcèlement. Ainsi, un dispositif de lutte contre le harcèlement moral ou sexuel et les agissements sexistes a été lancé en novembre 2020 sur le périmètre de l'Unité économique et sociale. Il a pour objectif de clarifier la démarche de signalement pour libérer la parole. Des supports de communication et des formations sont mis à disposition des managers et des salariés.

Les différentes actions mises en œuvre par le groupe dans les domaines de la qualité de vie au travail et de la gestion des risques professionnels sont présentées au 5.5.3 « Le développement du capital humain ».

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

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

**En matière d'environnement**, les différents responsables de bâtiments évaluent chaque année les risques environnementaux pouvant être induits par les installations du groupe. En 2020, aucun incident important n'a été identifié. À l'échelle du groupe, des impacts directs et avérés sur l'environnement sont toutefois identifiés et suivis : l'impact climatique du fait des déplacements et des consommations d'énergie, ainsi que l'impact environnemental de certains déchets polluants. Le groupe mesure chaque année son bilan carbone et met en place des actions afin de sensibiliser aux bonnes pratiques en matière de déplacements (principal poste d'émission de gaz à effet de serre – GES). Ces actions sont présentées au 5.5.7 « L'empreinte environnementale ».

#### Risques en tant que donneur d'ordre

Le Département Achats construit des dispositifs visant une meilleure connaissance des risques droits humains, santé-sécurité, éthiques et environnementaux des fournisseurs et prestataires.

Une première cartographie des risques fournisseurs avait été construite en 2017, se basant sur les risques par famille d'achats et sur une première évaluation du niveau de risques du TOP 50 fournisseurs (en volume d'achats). En 2020, des travaux pour élaborer une nouvelle cartographie ont été initiés.

Depuis 2019, le Département Achats a mis en place deux démarches d'évaluation. Un contrat de prestation avec l'Afnor permet d'évaluer les principaux fournisseurs du groupe (solution Acesia). Un questionnaire RSE, construit en interne, est également testé, lors de certains appels d'offres, afin d'obtenir une autoévaluation des moyens mis en place par un fournisseur ou prestataire pour prévenir et maîtriser les risques liés à ses activités dans les domaines de l'environnement, du social et des droits humains, de la gouvernance et de l'éthique.

Fin 2020, un comité de référencement et de suivi des prestataires a été mis en place au niveau du groupe dont l'objectif est d'intégrer une analyse RSE et à terme un suivi des plans de remédiation éventuels.

Le Code de conduite du fournisseur, code joint à chaque contrat signé, a été mis à jour en 2020 afin de préciser l'ensemble des exigences que le Crédit Mutuel Arkéa fixe à ses fournisseurs en matière de droits de l'Homme, de droit du travail, d'éthique des affaires et de respect de l'environnement.

Ces actions sont présentées au 5.5.6 « La relation fournisseurs responsable ».

Concernant spécifiquement la gestion de la crise sanitaire, le groupe a mis en place des process exceptionnels pour minimiser les impacts de la crise pour ses prestataires comme le recours autorisé au travail à distance et la suspension *a minima* des prestations.

#### Risques dans le cadre des métiers financiers du groupe

**Dans le domaine de ses activités de financements et d'investissements**, le devoir de vigilance s'intègre pleinement dans l'ambition du Crédit Mutuel Arkéa de renforcer la prise en compte des enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance (ESG) dans l'ensemble de ses activités. En 2020, le groupe a poursuivi la mise en œuvre de sa feuille de route ESG, validée fin 2019. Cette feuille de route vise à renforcer la prise en compte de ces enjeux, de façon complémentaire à l'analyse financière.

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

**En matière d'enjeux environnementaux**, les enjeux analysés dans un premier temps portent principalement sur le climat. En 2019, une première cartographie des secteurs les plus émissifs de GES a été réalisée, les plus exposés également au risque de transition. En 2020, ces premiers travaux ont été complétés par une analyse des risques climatiques sur les expositions entreprises.

Au titre des réalisations 2020, il peut être cité :

- la définition d'une stratégie climat à horizon 2024 et la révision de la politique d'encadrement des financements et investissements aux entreprises dont l'activité est liée au charbon thermique ;
- la validation de la mise en place d'une filière Finance durable en interne, qui vise à soutenir cette ambition, par une organisation et une gouvernance dédiées ;
- le développement de nouvelles offres visant à accompagner la clientèle du groupe dans les transitions, comme le prêt à impact, chez Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels ;
- la poursuite de la démarche de labellisation de produits d'épargne financière ;
- la participation aux exercices de sensibilité ACPR et EBA sur les risques climatiques, modélisant la trajectoire du groupe en la matière en lien avec la stratégie développée.

Les ambitions et actions mises en place en matière d'intégration de ces enjeux dans les activités financières du groupe sont détaillées au 5.4.3 « L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements ».

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

**Enfin, dans le domaine des activités bancaires et d'assurance du groupe, trois risques sont également identifiés :**

- le risque d'exclusion du système bancaire et d'assurance des clients en situation de fragilité : il s'agit d'un enjeu suivi par le Crédit Mutuel Arkéa, qui a développé, depuis de longue date, des dispositifs spécifiques. Les actions mises en œuvre par le groupe sont présentées au 5.4.5 « L'inclusion des clients particuliers en situation de fragilité » ;

- le risque de pandémie : concernant le risque sanitaire vis-à-vis des clients, le Crédit Mutuel Arkéa a été particulièrement réactif afin de proposer, dès le début du premier confinement, une relation à distance ou en accueil sur rendez-vous et minimiser le risque pour ses clients et salariés.

De plus, face aux effets induits par la crise sanitaire sur le plan économique et financier, le Crédit Mutuel Arkéa a intensifié ses dispositifs de soutien, vis-à-vis des clients professionnels et particuliers, en situation potentielle de risque financier suite à la crise.

Ces dispositifs sont détaillés aux 5.4.2 « Soutien au développement du territoire » et/ou 5.4.4 « Produits à impact social et environnemental » ;

- le risque d'utilisation ou d'accès inapproprié à des données : les actions mises en œuvre par le groupe dans ce domaine sont notamment présentées au 5.5.1 « La protection et la sécurité des données ».

**Mécanisme d'alerte**

Un dispositif d'alerte et de recueil des signalements, dédié aux risques d'atteinte grave santé/sécurité, droits humains et environnement, est accessible à l'ensemble des collaborateurs du groupe depuis 2018. Les Organisations Représentatives du Personnel (de l'Unité économique et sociale) ont été associées à la construction du mécanisme d'alerte. Ce mécanisme est rendu accessible aux salariés, aux prestataires et sous-traitants, par voie d'affichage dans les bâtiments des services centraux du groupe et les caisses locales et *via* l'intranet du groupe. Il est également accessible à toute personne, interne ou externe à l'entreprise, *via* le site [cm-arka.com](http://cm-arka.com).

Dans le cadre du lancement d'un dispositif de lutte contre le harcèlement moral ou sexuel et les agissements sexistes, sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, un dispositif d'alerte spécifiquement dédié à ce sujet a été mis en place, fin novembre 2020, dispositif qui peut être actionné par le salarié présumé harcelé ou un tiers salarié. Une cellule dédiée constituée d'experts (RH, élus Comité social et économique, référents harcèlement...) se réunit dès que le mécanisme d'alerte est actionné. Depuis sa mise en place fin 2020, le dispositif d'alerte a été actionné une fois en décembre. Comme prévu par le dispositif, l'alerte a été prise en charge par la cellule dédiée.

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

### 4.1 La relation et la satisfaction client

#### Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

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

Le Crédit Mutuel Arkéa a toujours été particulièrement attentif à la qualité de la relation et à la satisfaction de ses clients.

Cette attention est d'autant plus forte que le sociétaire est au cœur du fonctionnement d'un groupe coopératif comme le Crédit Mutuel Arkéa : dans son mouvement coopératif, le sociétaire, détenteur d'une part sociale, est à la fois coopérateur et client. Cette participation au capital social de sa caisse locale en fait un copropriétaire associé. À ce titre, il est invité à prendre part annuellement à l'Assemblée générale de sa caisse locale et bénéficie d'un droit de vote pour élire les membres de son Conseil d'administration selon le principe « une personne, une voix ». Il peut également se porter candidat au poste d'administrateur du Conseil de sa caisse locale.

À fin 2020, 72 % des clients particuliers des fédérations du Crédit Mutuel Arkéa sont sociétaires.

L'Assemblée générale annuelle de la caisse locale constitue un moment privilégié d'échanges entre les sociétaires, les administrateurs de la caisse locale et les salariés. Elle permet de présenter aux sociétaires, les membres du Conseil d'administration, les rapports d'activité et de soumettre au vote des résolutions. C'est également un moment d'échanges autour de thèmes liés à l'actualité économique et financière, à la bancassurance ou à la vie de la caisse locale.

En 2020, le contexte sanitaire a limité la fréquentation des agences bancaires et impacté le taux de participation aux assemblées générales de caisses locales, organisées en portes ouvertes. Ainsi, 10682 sociétaires ont participé à l'assemblée générale de leur caisse locale, soit 0.7% des sociétaires, contre 2.9% en 2019.

Chaque année, une partie du bénéfice distribuable est versée aux sociétaires à travers la rémunération des parts sociales qu'ils détiennent. En 2020, au titre de l'exercice 2019, les sociétaires ont bénéficié d'une rémunération de leurs parts sociales de 36,9 millions d'euros.

Sur le volet de la relation client, les fédérations ont mis en place, avec le concours de la Direction marketing expérience client, un ambitieux programme dit « AOC » (Ambition Obsession Client) visant à travailler sur la posture de la relation client : définition de rituels sur le traitement de moments de vérité identifiés comme prioritaires, postures pour faciliter la joignabilité des conseillers, capacité à se positionner comme ambassadeur des outils digitaux auprès des

clients, capacité à les accompagner dans la durée en capitalisant sur la découverte de leurs projets, capacité à adapter le relationnel des conseillers à la personnalité du client, travail sur la dynamique d'équipe... Un programme est livré chaque année, traitant de différents volets et priorités. Ce travail a fait l'objet d'une logique de certification des équipes sur cette posture AOC.

Ainsi, les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa positionnent le conseiller en véritable coach financier pour leurs sociétaires et clients. Les fédérations ont à cœur d'offrir à leurs sociétaires et clients la meilleure expérience possible, en leur apportant simplicité, clarté, proximité, réactivité et attention sincère.

Les fédérations du Sud-Ouest et de Bretagne s'appuient également sur les innovations technologiques pour leur faciliter et leur simplifier le quotidien. Elles proposent un service de coaching budgétaire, Bud'JET, permettant une catégorisation automatique des revenus et des dépenses, l'envoi d'alertes personnalisées, l'anticipation des dépenses. En 2020, les fédérations ont fait évoluer leur site internet pour offrir à leurs clients particuliers plus de services digitaux, plus d'autonomie et plus de fluidité. Les outils digitaux sont amenés à évoluer de façon continue via le recueil des avis des clients au sein des parcours de navigation pour identifier les améliorations.

Les fédérations s'appuient également sur l'écoute des habitants de leur territoire. Par des enquêtes et des tables rondes régulières, elles identifient les attentes de leurs sociétaires, clients et prospects afin de mieux y répondre. En 2020, plus de 75 000 clients et prospects ont été écoutés. Avec leurs sociétaires et clients, elles mesurent la qualité de leur expérience : satisfaction à chaud (mesure quotidienne), à froid (mesure tous les quatre mois) et baromètre stratégique (mesure structurelle de la satisfaction globale) qui alterne chaque année entre les particuliers et les professionnels. Les résultats sont présentés, sous forme de sessions de coaching, aux équipes terrain sur leur périmètre géographique afin de mieux connaître leur clientèle sous l'angle de la satisfaction et identifier localement les actions à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience client.

Ces outils sont indispensables à l'amélioration continue de leur prestation de service.

Pour renforcer leur engagement auprès de leur clientèle, dans le Sud-Ouest et en Bretagne, un panel de plus de 4 200 sociétaires et clients inscrits est en place, depuis 2016, pour construire avec eux les solutions de demain.

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

Afin de satisfaire au mieux les intérêts des clients, les entités du groupe en contact avec la clientèle disposent toutes d'une unité dédiée au traitement des réclamations clients visant à assurer une prise en charge rapide et efficace des réclamations.

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

Concernant plus spécifiquement le domaine de la médiation, 217 dossiers éligibles à la médiation ont été enregistrés en 2020 par le médiateur du Crédit Mutuel Arkéa, dont 195 portant sur les entités bancaires du groupe. Un site internet dédié est accessible au grand public (<https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr/>).

Plusieurs dispositifs (présentés au 5.5.2 « Exemplarité dans les affaires et la gouvernance »), fixent les règles à respecter par les entités du groupe afin de garantir au client le respect de ses intérêts.

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

	2018	2019	2020 *
Nombre de caisses locales	329	329	296
Nombre de clients	2 330 375	2 353 745	2 229 138
■ dont particuliers	2 120 918	2 141 484	2 028 275
Nombre de sociétaires	1 520 780	1 533 961	1 464 536
Taux de sociétariat (parmi les clients particuliers)	71,7 %	71,6 %	72,2 %
Taux de participation aux votes des Assemblées générales	3,1 %	2,9 %	0,7 %
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 485	1 529	1 618

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

Au-delà du suivi des risques extra-financiers, le Crédit Mutuel Arkéa qui place les enjeux sociétaux et environnementaux au cœur de sa stratégie, identifie de réelles opportunités de développement et de différenciation en soutenant les territoires et en accompagnant ses clients dans leurs transitions.

## 4.2 Le soutien au développement des territoires

Acteur bancaire de proximité, le Crédit Mutuel Arkéa soutient et accompagne le développement économique, l'emploi et l'innovation sur ses territoires à travers ses financements, ses investissements et sa participation aux écosystèmes économiques. Entreprise engagée, il contribue également à la dynamique culturelle, sportive... de ses territoires. Le groupe poursuit également une politique de recrutement active (cf. 5.5.3 « Développement du capital humain »).

### Le financement de l'économie réelle

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

Le Crédit Mutuel Arkéa accompagne les professionnels et entreprises, de leur création jusqu'aux phases de développement et de transmission. Il porte une attention particulière aux entrepreneurs innovants qui seront les leaders de demain. Ce soutien prend la forme d'apports d'expertises, de financements, d'accompagnement en capital, de mises en relation et de participations à des initiatives externes.

À fin 2020, le Crédit Mutuel Arkéa totalisait 14,3 milliards d'euros d'encours de crédits aux professionnels et entreprises.

Dans le contexte économique inédit de la crise sanitaire de la Covid-19, à partir du 25 mars 2020, des mesures de soutien à l'économie ont été rapidement déployées dans les réseaux des fédérations et par Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, filiale du groupe, pour accompagner au plus près la clientèle avec l'offre PGE (Prêt Garanti par l'État), en débloquant près de 1,7 milliard

d'euros pour plus de 11 000 professionnels sur l'année 2020. En complément, plus de 42 000 réaménagements de crédits ont été réalisés pour apporter de la souplesse dans les trésoreries des entreprises.

Pour les deux fédérations du groupe et pour Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, l'accompagnement de la création et de la reprise d'entreprises est un enjeu clé de dynamique économique. Les partenariats tissés sont nombreux et permettent au groupe d'être présent à chaque étape du processus de création ou de reprise d'entreprise, auprès d'acteurs spécialisés qui apportent, aux créateurs ou repreneurs, des compétences complémentaires à celles du groupe : experts-comptables, chambres consulaires (CCI, Chambres des métiers et de l'artisanat...), structures d'accompagnement (boutiques de gestion, plateformes locales du réseau Initiative France, France Active, Réseau Entreprendre)... À titre d'illustration, le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire du réseau Initiative Bretagne, qui intervient pour soutenir les entreprises de la région via des prêts d'honneur à taux zéro (création et transmission) et via les fonds BRIT (Bretagne Reprise Initiative Transmission) et PHAR, fonds régional pour aider la création d'entreprises innovantes en Bretagne.

En septembre 2020, le Crédit Mutuel Arkéa est devenu partenaire du « Dispositif Crédit 200 K€ ». Cette plateforme dématérialisée a été lancée en 2018 par l'Ordre des experts-comptables et la Fédération bancaire française (FBF) pour simplifier et faciliter l'accès aux crédits pour les TPE et PME.

Les fédérations du groupe proposent également à leurs clients particuliers, le livret « La Vie d'ici » dont les fonds collectés permettent notamment d'accorder des prêts sur nos territoires, « prêts La Vie d'ici », pour faciliter la création et la reprise d'entreprises en régions et « prêts La Vie d'ici Innovation », pour des projets innovants avec l'accompagnement de réseaux spécialistes de l'innovation (pôles de compétitivité, technopoles, etc.).

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

- sous conditions, grâce aux dispositifs de solidarités, des aides sont accordées sous forme de dons à des petites entreprises, en cours de création ou de reprise et qui créent des emplois. Ces dons peuvent être financiers et/ou sous forme de prestations comme par exemple la réalisation d'un film et/ou d'un site internet destiné à faire connaître le projet. Ces aides peuvent être accordées en complément d'un prêt à taux zéro « Appui Pro » qui est octroyé par les caisses locales et qui reste subordonné à l'octroi d'un prêt bancaire classique. Ces dispositifs sont gérés localement, au niveau de chacun des Conseils d'administration de caisses locales. Ils ont pour objectif de favoriser et d'accélérer le développement économique et social des territoires couverts par les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa.

Dans le contexte de crise 2020, le Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont adapté leur dispositif d'aide aux professionnels en permettant aux conseils d'administration des caisses locales d'octroyer des dons à des entreprises en difficulté ou ayant participé activement à l'élan de solidarité Covid-19 afin de soutenir l'économie locale ;

- Kengo, la plateforme de financement participatif du groupe, permet à des porteurs de projets de Bretagne de se faire connaître et de bénéficier de dons, avec ou sans contreparties. Kengo a été choisie pour délivrer le label « financement participatif de la croissance verte » à des projets qui doivent répondre à des exigences en termes de transparence de l'information, d'impacts environnementaux et sociaux et de mise en place d'un mécanisme de mesure de leur contribution positive à la transition énergétique et écologique.

Aide à la création d'entreprise	2018	2019	2020
Dons (en milliers d'euros) *	512	479	872
Prêts à taux zéro (en milliers d'euros) *	2 348	2 665	2 760
Nombre d'emplois soutenus	943	965	962
Montant des fonds levés via Kengo (en milliers d'euros)	593	680	837
Nombre de projets financés via Kengo	120	146	239

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

Au-delà de la création et de la reprise d'entreprises, le groupe accompagne les entreprises tout au long de leur développement, à travers des organisations spécifiques selon la taille des entreprises clientes et des offres de bancassurance adaptées à leurs besoins.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accompagne plus de 10 000 entreprises, dont une majorité de taille intermédiaire et moyenne. La banque intervient dans des secteurs d'activité ciblés, pour lesquels elle a développé une forte expertise. Elle conforte chaque année sa présence auprès de ses clients historiques : les entreprises de l'agroalimentaire, de la distribution, du bâtiment et des travaux publics, de la santé, du tourisme, de l'industrie et du transport – logistique. Pour accompagner ces entreprises, elle s'appuie sur 20 centres d'affaires implantés en région. Ses équipes commerciales sont spécialisées par secteurs, ce qui permet à la banque d'apporter des réponses adaptées aux besoins et aux attentes de ses clients (financements, épargne, moyens de paiements, gestion d'actifs et commerce international). En complément de ces financements classiques, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels met en place de manière régulière des enveloppes de financements bonifiées dédiées aux entreprises des territoires historiques du Crédit Mutuel Arkéa (Bretagne et Sud-Ouest) pour faciliter leurs investissements et concrétiser leurs projets.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, a confirmé, au cours de l'exercice 2020, le soutien qu'elle entend mener en faveur du développement économique territorial. À ce titre, elle a notamment, par l'intermédiaire de ses équipes des Financements spécialisés et de son Centre d'affaires entreprises de Rennes, co-arrangé le financement du rapprochement de quatre laboratoires d'analyse médicale en Bretagne, pour constituer un pôle régional indépendant détenu par ses 33 associés attachés à des valeurs de proximité et d'implantation en région.

L'implication du groupe s'est également illustrée au travers de l'arrangement du financement par ABEL et le Crédit Mutuel de Bretagne, de la reprise, par ses dirigeants fondateurs, du contrôle du groupe breton Artesa, acteur de l'économie circulaire, qui apporte des solutions de valorisation de leurs déchets aux industriels, avec une spécialité de retraitement de la terre polluée afin de la rendre cultivable.

Le capital investissement occupe une place particulière dans la stratégie du groupe. Arkéa Capital finance et accompagne les projets de dirigeants, de la start-up à l'ETI, en recherche de capitaux supplémentaires pour accélérer leur croissance et/ou dans le cadre de problématiques de transmission. Avec 1 milliard d'euros sous gestion et six bureaux régionaux, Arkéa Capital est aujourd'hui le partenaire de plus d'une centaine d'entreprises. Arkéa Capital se positionne comme associé minoritaire et intervient seul ou en co-investissement en fonds propres, à travers quatre véhicules d'investissement complémentaires en matière de capital développement/transmission :

- Arkéa Capital Investissement et Arkéa Capital 2, dotés respectivement de 250 millions d'euros et 80 millions d'euros, accompagnent les projets de dirigeants de PME en France. Arkéa Capital 2 a l'originalité d'être associé à un fonds de dotation philanthropique, PhiNOE, qui propose une finance au service des territoires et de l'emploi ;
- Arkéa Capital Partenaire, véhicule de 400 millions d'euros, accompagne les grandes entreprises régionales comme actionnaire de référence, sur des durées supérieures à 10 ans ;
- Arkéa Capital Managers, doté de 200 millions d'euros, permet à des managers de renforcer/consolider leur actionnariat dans leur entreprise.



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

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

(Cf. 5.4.4 « Produits et services à impact social et environnemental ».)

Le groupe permet également à ses clients d'accompagner en capital les entreprises. SWEN Capital Partners, détenue par Federal Finance Gestion à 40 % et OFI Asset Management et ses collaborateurs, spécialisée dans l'investissement responsable en entreprises non cotées, propose des Fonds Communs de Placement dans l'Innovation (FCPI) et des Fonds d'Investissement de Proximité (FIP). Ces FCPI et FIP permettent de soutenir le développement d'entreprises innovantes et implantées en régions. Ils contribuent directement au développement du tissu économique et ont permis de soutenir près de 300 sociétés depuis 2008.

### L'accompagnement des agriculteurs, viticulteurs et pêcheurs

L'agriculture, la viticulture et la pêche sont des marqueurs importants de l'activité économique des territoires historiques du Crédit Mutuel Arkéa.

Sur le marché de l'agriculture, les fédérations du groupe font de l'accompagnement des jeunes agriculteurs une priorité. En 2020, le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné 33 % des installations de Jeunes Agriculteurs en Bretagne. Le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire de BRIT (Bretagne Reprise Initiative Transmission) qui accompagne l'installation des jeunes agriculteurs à travers l'attribution de prêts d'honneur agricoles.

Sur le territoire du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, la part de marché auprès des jeunes agriculteurs est de plus de 20 %. En parallèle, le partenariat avec Initiative Nouvelle Aquitaine a permis de continuer à accompagner des nombreux jeunes agriculteurs installés au travers des prêts d'honneur. Les fédérations de Bretagne et du Sud-Ouest proposent à leurs clients particuliers, un Livret d'épargne « La Vie d'iCi Jeunes Agris ». Les sommes confiées sur ce livret permettent au Crédit Mutuel de Bretagne et au Crédit Mutuel du Sud-Ouest de soutenir notamment le financement de projets qui leur sont présentés par de jeunes agriculteurs, au moyen du prêt « La Vie d'iCi Jeunes Agris ».

Au-delà de l'installation des jeunes agriculteurs, les fédérations du groupe proposent des solutions financières pour accompagner la gestion quotidienne de l'exploitation ou encore sa modernisation et son développement. Spécifiquement face aux enjeux environnementaux de la profession, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud Ouest développent des solutions financières visant à accompagner les agriculteurs souhaitant s'engager dans cette voie (cf. 5.4.4 « Produits et services à impact social et environnemental »).

Le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire du dispositif PASS Avenir, dispositif d'accompagnement individuel, initié et soutenu par la Région Bretagne et les partenaires bancaires, visant à améliorer la résilience des exploitations agricoles bovines en difficulté. Il s'appuie

sur la réalisation d'un diagnostic débouchant sur un plan d'action avec des objectifs précis, un suivi de la mise en œuvre du plan d'action et un bilan pour évaluer ses résultats.

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

Concernant la viticulture, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest reste pleinement mobilisé dans le projet régional VitiRev, projet d'envergure porté par la Région Nouvelle Aquitaine visant la fin d'utilisation des pesticides en viticulture. VitiRev rassemble tous les vignobles régionaux, 14 Laboratoires d'Innovation Territoriale et plus de 130 acteurs engagés autour d'un programme d'actions ambitieux qui a pour objet de faire émerger la viticulture de demain, attractive et respectueuse de l'environnement. C'est dans ce cadre que le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a notamment accompagné le projet Optivitis sur le département de la Dordogne visant à mettre en place des stations météo qui permettent de réduire de 30 % les traitements phytosanitaires.

Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest s'est également engagé dans l'accompagnement des exploitations viticoles biologiques et en démarche Haute Valeur Environnementale. Du fait de son partenariat historique avec Agrobio et en tant que membre du Club des Financeurs Interbio Nouvelle Aquitaine, il est au cœur des financements des exploitations biologiques. 2020 a permis également de renforcer les liens avec le Syndicat Viticole Bio Nouvelle Aquitaine ainsi qu'avec l'Agence Nationale Viticole Bio.

### Le financement des institutionnels

À travers ses fédérations et Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, le Crédit Mutuel Arkéa est un partenaire privilégié des acteurs institutionnels. En 2020, le groupe a accordé 1 milliard d'euros de crédits au secteur institutionnel.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accompagne à la fois les acteurs du secteur public local et les acteurs privés investis de missions d'intérêt général. On trouve parmi ses clients institutionnels des collectivités locales, en particulier des communes et des intercommunalités de plus de 50 000 habitants, deux départements sur trois, 11 régions sur 13 et les 15 métropoles les plus peuplées de France. La banque finance également les outils des collectivités que sont les Entreprises publiques locales, les établissements de santé et médico-sociaux, les intervenants du logement social, les CCI, ainsi que les mutuelles et caisses de retraite, les associations...

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels finance des projets qui font sens pour la vitalité et l'attractivité des territoires : installation de réseau à très haut débit, développement de transports collectifs, immobilier pour l'implantation de commerces et d'entreprises...

### L'accompagnement du tissu associatif

Le groupe compte près de 63 000 Organisations à but non lucratif parmi ses clients, de tous secteurs. Au-delà des solutions bancaires, des initiatives d'accompagnement d'associations sont régulièrement proposées : opération « A 100 % pour les associations » avec le Défi Territoires d'Initiative qui prime des associations menant des actions bénéfiques pour l'emploi, l'animation des territoires, la solidarité ou le développement durable... Le groupe soutient également les associations et acteurs de l'Économie sociale et solidaire en leur donnant la possibilité de bénéficier d'ordinateurs reconditionnés et en très bon état. Depuis 2013, plus de 600 associations ont ainsi pu bénéficier de plus de 1 200 matériels leur permettant de mieux exercer leurs missions.

Depuis 2019, les dispositifs de solidarité ont été élargis et sont gérés au niveau des caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest, qui disposent chacune d'un budget spécifique pour l'octroi de dons à leurs associations sociétaires, qu'elles soient caritatives ou qu'elles organisent une manifestation à dimension caritative.

Enfin, dans le contexte de crise de l'année 2020 et avec l'appui d'un budget Solidarités abondé de 2 millions d'euros, les dispositifs de soutien ont été élargis pour pouvoir accompagner les associations fragilisées par la crise. Des dons financiers ont ainsi pu être accordés par les caisses locales pour soutenir l'action d'associations privées de ressources en raison de l'épidémie de la Covid-19.

Économie sociale et solidaire	2018	2019	2020
<b>Nombre d'Organisations à but non lucratif clientes</b>	<b>70 749</b>	<b>68 648</b>	<b>62 995</b>

### Le soutien des talents et de la créativité en région

Dans le prolongement de son activité de financement et de son implication sur le terrain du développement économique, le Crédit Mutuel Arkéa est une entreprise engagée auprès des acteurs locaux à travers des actions de sponsoring et de mécénat. Le groupe s'engage ainsi aux côtés d'organismes et d'associations qui œuvrent à valoriser et promouvoir la créativité, l'excellence, l'expertise et les savoirs en régions, dans les domaines de la culture, de l'éducation, de la santé et du sport. En 2020, le groupe a versé plus de 17,4 millions d'euros au titre du mécénat et du sponsoring.

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

- la culture, en soutenant des lieux culturels ouverts et accessibles à tous (Fonds Hélène et Édouard Leclerc pour la culture, Le Quartz, scène nationale de Brest, les Petites Cités de Caractère, Arkéa Arena de Bordeaux...);
- la santé, en soutenant des travaux de recherche médicale (Fonds de dotation Innovéo et Nominoë, Institut Bergonié...); en finançant

notamment des actions qui visent à améliorer le quotidien des malades hospitalisés (Blouses roses...) et le confort des personnes âgées résidant en EHPAD (Fondation Massé-Trévidy, les Amitiés d'Armor...);

- l'éducation, en apportant une aide financière à trois pôles d'excellence en région : la Fondation universitaire Rennes 1, la Fondation de l'Université de Bretagne Occidentale et la Fondation Bordeaux Universités.

À noter qu'en 2020 et en lien avec le contexte sanitaire, le Crédit Mutuel Arkéa a souhaité accroître son soutien à la recherche, en doublant le montant de son don en mécénat aux fonds Innovéo et Nominoë. Il a également renforcé son action sur le territoire bordelais, notamment en accompagnant Bordeaux Mécènes Solidaires et l'association Un rien c'est tout.

Le Crédit Mutuel Arkéa et ses salariés sont également solidaires de leurs territoires et soutiennent, via des initiatives locales (collectes, courses...), de nombreuses structures caritatives et d'intérêt général.

Du côté du sponsoring sportif, le Crédit Mutuel de Bretagne accompagne les clubs bretons de football de Ligue 1 : le Stade Rennais Football Club et le Stade Brestois 29 et de Ligue 2 avec le Football Club de Lorient et l'En Avant Guingamp. De plus, en Aquitaine, le Crédit Mutuel Arkéa s'affiche aux côtés de l'équipe de football de Ligue 1 des Girondins de Bordeaux et de l'équipe de rugby du Top 14 de l'Union Bordeaux Bègles.

Le Crédit Mutuel de Bretagne est, par ailleurs, engagé dans la voile aux côtés de la Région Bretagne depuis 2011. Ensemble, et avec le soutien du Pôle Finistère Course au large, ils ont créé la filière d'excellence de course au large Bretagne-CMB. Cette démarche originale vise à détecter et soutenir de jeunes marins talentueux pour leur permettre de s'exprimer au plus haut niveau (skippers Espoir et Performance Bretagne-CMB). En 2020, cette filière s'est étoffée d'un nouveau volet, « skipper Océane Bretagne-CMB », réservé aux femmes skippers, afin de favoriser la mixité dans la course au large.

Pour la première fois, le Crédit Mutuel Arkéa a également participé, en co-partenariat avec Paprec, à l'édition 2020 du Vendée Globe, le tour du monde en solitaire, sans escale et sans assistance. Issu de la filière d'excellence de course au large Bretagne-CMB, le skipper Sébastien Simon a ainsi pris le départ de l'épreuve le 8 novembre, à la barre de l'Imoca Arkéa-Paprec. À cette occasion, le Crédit Mutuel Arkéa et Paprec ont choisi d'apporter leur soutien à la Société nationale de sauvetage en mer (SNSM) en lui reversant 1 euro pour tout nouvel abonnement enregistré sur les réseaux sociaux de son skipper durant la course; au total cette opération a permis de reverser 30 000 euros aux sauveteurs en mer.

Enfin, le Crédit Mutuel Arkéa est le partenaire titre de l'équipe cycliste professionnelle Arkéa-Samsic qui évolue en Continental Pro et, depuis novembre 2019, de l'équipe féminine « Arkéa Pro Cycling Team ».

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

#### Risques extra-financiers associés :

- risque de financements et d'investissements controversés

Cet enjeu est étroitement lié à celui de développer des produits et services à impact pour accompagner les transitions (cf. 5.4.4 « Produits et services à impact social et environnemental »).

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

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

Cette ambition affirme le positionnement du Crédit Mutuel Arkéa, en tant que « partenaire des transitions au service de la vitalité économique des territoires ».

Les territoires, et l'ensemble des acteurs qui les composent, vont vivre dans les dix prochaines années des transformations et transitions profondes poussées par des enjeux environnementaux et une évolution des attentes sociétales (mode de consommation, de production, etc.). Le rôle du Crédit Mutuel Arkéa est d'être aux côtés des acteurs pour les aider à préparer ces transitions et les accompagner dans la transformation de leur modèle économique, avec l'objectif de contribuer ainsi à leur pérennité économique.

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

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

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

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

### 1. Avancées 2020

Courant 2020, les travaux de mise en œuvre de cette stratégie se sont poursuivis, tant au niveau du groupe que de ses entités concernées.

Au titre des réalisations 2020, il peut être cité :

- la formation des membres du Comex et du Conseil d'administration du groupe aux enjeux climatiques. Certaines filiales du groupe ont également formé leur gouvernance et/ou certains collaborateurs à ces enjeux ;
- la définition d'une stratégie climat à horizon 2024, qui formalise les engagements autour de l'intégration des enjeux climatiques dans le modèle d'affaires du groupe. Elle vise deux objectifs majeurs :
  - renforcer l'engagement du groupe au service du climat vis-à-vis des entreprises et des territoires, notamment par la mise en place d'une gouvernance climat et la formation des collaborateurs et administrateurs, mais également par le développement de l'accompagnement financier et extra-financier des clients,
  - intégrer le climat comme facteur de performance et de risque dans la gestion des activités du groupe.

Des travaux collaboratifs ont été menés courant 2020 pour définir ces engagements. Ils ont notamment donné lieu à des premières mesures de risques, de transition et physique, sur les portefeuilles de financement et d'investissement d'entreprises, ainsi qu'à une mesure d'alignement 2 degrés sur un portefeuille actions. Cette stratégie climat a été approuvée par le Conseil d'administration du groupe le 27 novembre 2020. Elle est accessible sur le site internet institutionnel du groupe ([https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2020-12/arkea\\_strategie\\_climat\\_2020-12-22\\_12-02-53\\_632.pdf](https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2020-12/arkea_strategie_climat_2020-12-22_12-02-53_632.pdf)) et donnera lieu à un premier rapport TCFD courant 2021 ;

- la révision de sa politique d'encadrement des financements et investissements d'entreprises dont l'activité est liée au charbon thermique (extraction et production d'énergie), dans le but d'orienter les flux financiers vers des technologies et ressources sobres en CO<sub>2</sub>. Fin novembre 2020, le Conseil d'administration du groupe a validé une sortie du charbon d'ici 2030 et un renforcement des critères d'encadrement des nouveaux financements et investissements applicable à compter du 31 décembre 2020. La politique est accessible sur le site internet institutionnel du groupe. Elle fera l'objet d'une révision régulière afin de s'inscrire en cohérence avec la trajectoire globale d'investissement et de financement du groupe en matière de prise en compte des enjeux ESG et au regard de l'urgence climatique ;
- la validation de la mise en place d'une filière Finance durable en interne, qui vise à soutenir cette ambition, par une organisation et une gouvernance dédiées ;
- la participation aux exercices de sensibilité ACPR et EBA sur les risques climatiques, modélisant la trajectoire du groupe en la matière en lien avec la stratégie développée ;
- le développement de nouvelles offres visant à accompagner la clientèle du groupe dans les transitions, comme le prêt à impact, chez Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, dont le taux varie selon l'évolution de la performance ESG de l'entreprise financée ;
- la poursuite de la démarche de labellisation de produits d'épargne financière, avec la labellisation ISR de sept nouveaux fonds et d'un fonds Greenfin chez Arkéa Investment Services en 2020.
- Le lancement d'un projet transverse de préparation aux exigences du règlement européen « disclosure ».

## 2. Pratiques ESG existantes dans les différents métiers du Crédit Mutuel Arkéa

### Gestionnaires d'actifs

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

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

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

Concernant **Federal Finance Gestion** et **Schelcher Prince Gestion**, l'intégration ESG est au cœur du processus d'investissement de la gestion. Ainsi, Federal Finance Gestion pratique depuis 2000 l'Investissement Socialement Responsable (ISR) et est signataire des Principles for Responsible Investment (PRI) depuis 2009, de l'Appel de Paris, du Global Investor Statement on Climate Change et de l'initiative Climate Action 100+.

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

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

Le dispositif d'analyse ESG repose sur un modèle mêlant un référentiel et des outils propriétaires d'une part, et la conviction que la qualité de l'analyse ne peut être atteinte que si elle met en son centre l'analyste et son expertise d'autre part. L'étude des émetteurs implique de les comprendre, appréhender leur environnement, leurs évolutions, etc. L'équipe de recherche, partagée par Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion, regroupe 10 analystes dont cinq experts ESG.

En pratique, le modèle de la Recherche ESG combine une approche normative et une approche « best in class ».

L'approche normative vise à garantir que les fonds n'investissent pas dans :

- les acteurs qui ne garantissent pas le respect des principales normes internationales minimales reconnues en matière sociale,

environnementale ou de gouvernance, normes regroupées au sein du Pacte Mondial des Nations Unies. Ces sociétés sont exclues de l'univers d'investissement de l'ensemble de la gestion collective active de Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion ;

- les acteurs impliqués dans la fabrication ou la commercialisation d'armes controversées, telles que les bombes à sous munitions et mines antipersonnel. Cette exclusion vise l'investissement en titres émis par ces entreprises et l'exposition à ces titres *via* des produits dérivés dont le sous-jacent unique est l'entreprise concernée ;
- les entreprises impliquées dans le charbon thermique, tel que décrit plus haut.

L'approche « best in class » vise pour sa part à sélectionner les émetteurs les plus avancés sur les thèmes ESG au sein de leurs secteurs d'activité. Les critères d'analyse du référentiel reposent sur l'étude de trois grands enjeux extra-financiers en lien direct avec les enjeux de développement durable : Environnement (E), Social (S) et Gouvernance (G), adaptés à la nature de chaque émetteur. L'analyse de ces risques extra-financiers a vocation à compléter l'analyse financière, afin d'avoir une vision plus complète, à 360°, des risques et des opportunités des émetteurs dans lesquels peuvent être réalisés des investissements. L'univers d'analyse ESG de Federal Finance Gestion est composé de 2 000 sociétés et 160 États.

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

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

Chez Schelcher Prince Gestion, dans le cadre de l'activité Dette Privée, depuis son lancement en juillet 2016, le règlement du deuxième fonds de prêts à l'économie de la gamme SP EuroCréances de Schelcher Prince Gestion intègre les premiers pas d'une démarche ESG sur l'univers d'investissement des PME/ETI. En effet, il est demandé au chef d'entreprise de signer une attestation de respect des 10 Principes du Pacte Mondial de l'ONU et des Conventions d'Ottawa et d'Oslo. En septembre 2017, dans le cadre du mandat FRR, Schelcher Prince Gestion a choisi de franchir une étape dans la structuration de cette démarche en mandatant un acteur de premier plan de la notation extra-financière des PME sur les aspects ESG : la société Ethifinance. Avec l'assistance d'Ethifinance, une analyse extra-financière de l'émetteur est désormais réalisée en l'impliquant de manière proactive (entretiens avec les dirigeants et leurs équipes). Cette démarche se concrétise par une synthèse annuelle quant à l'impact ESG des fonds déployés dans le cadre du mandat. Cette étude a aussi vocation à favoriser l'accompagnement de la société vers de meilleures pratiques. Cela permet aussi d'ouvrir un dialogue avec l'entreprise notamment sur les risques ESG. Cette démarche a été reconduite pour le fonds SP EuroCréances 2018.

**SWEN Capital Partners**, détenue à 40 % par Federal Finance Gestion aux côtés d'OFI AM (50,3 %) et de ses collaborateurs (9,7 %), déploie systématiquement une politique d'Investissement Responsable sur l'ensemble de ses stratégies institutionnelles (primaire, secondaire et investissement direct) et des classes d'actifs gérées (Private Equity, Private Debt et Private Infrastructure). Signataire des PRI, SWEN Capital Partners souhaite être acteur dans la promotion des meilleures approches au sein de la profession. Chaque année, elle questionne les pratiques et performances de plus de 200 sociétés de gestion de son univers d'investissement ainsi que l'ensemble de ses participations et sous-jacents en portefeuille. Les questionnaires utilisés ont été récemment harmonisés en collaboration avec d'autres investisseurs institutionnels dans le cadre d'un groupe de travail au sein de France Invest. SWEN CP organise aussi annuellement les *ESG Best Practices Honours*, événement de référence en matière d'investissement responsable en non-coté. SWEN Capital Partners est également engagé pour une juste transition vers une société bas carbone : adhérent de l'Initiative Climat International depuis son lancement, elle a mis en place une

Stratégie Climat en 2017 dans laquelle elle décrit ses convictions, son processus d'intégration des enjeux climat dans ses gestions et ses reportings qui font apparaître la mesure de l'empreinte carbone de ses fonds. Elle s'engage également à allouer une part minimale des nouveaux fonds qu'elle gère vers le financement de sociétés dont l'activité contribue à la transition énergétique et écologique. Cet engagement s'est notamment traduit par le lancement d'une nouvelle activité d'investissement direct et à impact dans les infrastructures consacrées à la production de biométhane et à ses applications dans les nouvelles mobilités. Enfin, SWEN Capital Partners s'est engagée dans une nouvelle démarche structurante en initiant le déploiement des recommandations de la TCFD. Dans ce cadre, SWEN Capital Partners a rejoint en 2020 la Net Environmental Contribution (NEC) initiative ([www.nec-initiative.org](http://www.nec-initiative.org)) afin de pouvoir mesurer grâce à une méthode scientifique et transparente l'impact environnemental de ses investissements et leur alignement à la transition énergétique et écologique.

**Offre Investissement Socialement Responsable (ISR) et critères ESG (périmètre géré par Federal Finance Gestion)**

	2018	2019	2020
Encours ISR sous gestion (millions d'euros)	1 060	798	5 245
Encours ESG (millions d'euros)	28 018	31 287	27 694
Nombre d'Assemblées générales auxquelles la société a participé	98	69	71
Taux d'approbation des résolutions	73 %	82 %	86 %

**Investisseurs institutionnels**

**Suravenir**, filiale d'assurance-vie du groupe, et signataire des PRI depuis 2018, intègre dans sa politique d'investissement un cadre ESG qui inclut les risques extra-financiers dans le processus d'investissement.

Pour ce faire, pour le périmètre des actifs financiers hors Unités de compte (UC), elle s'appuie sur l'expertise ESG de Federal Finance Gestion et intègre des critères d'exclusion identiques à ceux de Federal Finance Gestion (Pacte Mondial et armes controversées), auxquels s'ajoute le critère d'exclusion des pays hors OCDE (sur tous les investissements directs et tous les investissements indirects lorsque le ratio d'emprise de Suravenir est supérieur à 50 %, à l'exception des fonds dont l'objectif est de répliquer la performance d'un indice). Ces critères s'appliquent à la fois au stock et aux flux. Afin de limiter le risque extra-financier, Suravenir a également fait le choix de ne plus investir sur des titres émis par des émetteurs notés E selon la méthodologie Federal Finance Gestion.

Afin de contribuer à la limitation du réchauffement climatique et de réduire les risques financiers induits par la transition énergétique à court/moyen terme, Suravenir finalise la définition d'une stratégie climat. À date, cette stratégie climat se matérialise par :

- la mesure de l'empreinte carbone de son portefeuille (scopes 1, 2 & 3) via un indicateur d'intensité carbone et un indicateur de responsabilité carbone : en mesurant l'empreinte carbone de son portefeuille, Suravenir souhaite se doter d'un baromètre, l'aidant à identifier les actions à cibler en priorité pour converger vers une trajectoire de 2° de réchauffement climatique, et de valider ou d'invalider *a posteriori* les effets des décisions prises dans le cadre de la stratégie climat. Les actifs physiques, les investissements indirects et le portefeuille en Unités de compte sont exclus du périmètre de calcul. Des travaux sur l'intégration du scope 3 sont en cours et aboutiront en 2021 au titre de l'exercice 2020 ;
- l'encadrement des investissements relatifs au charbon thermique : Suravenir applique la politique groupe à tous ses portefeuilles (à l'exception des portefeuilles en Unités de compte externes au

groupe), sur tous les investissements directs et tous les investissements indirects lorsque le ratio d'emprise de Suravenir est supérieur à 50 %, à l'exception des fonds dont l'objectif est de répliquer la performance d'un indice ;

- le financement de la transition énergétique par la mesure d'une part verte : pour définir les activités entrant dans le champ de la transition énergétique, Suravenir se réfère notamment aux nomenclatures du label Greenfin (anciennement label TEEC) et à la taxonomie européenne. Les premiers investissements dans des fonds labellisés Greenfin avaient été réalisés dès 2018.

Suravenir participe conjointement avec Federal Finance Gestion à des actions directes d'engagement auprès de sociétés dont les notations extra-financières sont faibles au regard de celles de leurs concurrents. Suravenir délègue par ailleurs à Federal Finance Gestion sa politique d'exercice de droit de vote.

Sur le portefeuille en Unités de compte, c'est via l'offre proposée que Suravenir peut avoir un impact. Depuis plusieurs années, Suravenir s'attache à proposer des Unités de compte labellisées ISR dans les contrats qu'elle commercialise. Tous les contrats commercialisés par Suravenir comportent au moins une UC ISR ou Greenfin dans leur gamme, sauf les contrats PEA-PME, faute d'offre disponible sur le marché.

Suravenir a initié avec ses principaux gestionnaires immobiliers, Primonial REIM et le Crédit Mutuel Arkéa, une démarche d'audit du patrimoine et de détermination d'un cadre de suivi et d'amélioration de critères ESG pertinents, avec un focus sur la performance énergétique de ce patrimoine. Cette démarche à moyen terme sur le parc existant est complémentaire d'une politique de sélection des nouvelles acquisitions prenant en compte les performances environnementales des biens acquis.

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

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

Plus globalement, afin de garantir une qualité extra-financière de son portefeuille, Suravenir Assurances s'appuie sur la notation ISR des émetteurs et a mis en place des critères de sélection extra-financiers : il a été décidé de limiter la part des émetteurs notés E à 10 % de l'ensemble de ses investissements annuels.

À l'occasion des comités de trésorerie et de façon *a minima* semestrielle, un point formel est réalisé sur la situation ESG du portefeuille financier de Suravenir Assurances. Un suivi extra-financier des investissements réalisés au cours du semestre est également présenté.

Afin de contribuer positivement à la limitation du réchauffement climatique, Suravenir Assurances a construit une stratégie climat autour de trois axes :

- la mesure de l'empreinte carbone de son portefeuille financier (mesure scope 3) : cet exercice constitue un point de départ nécessaire à la définition d'une stratégie efficiente afin de contenir à des niveaux soutenables les émissions de CO<sub>2</sub> résultant de ses décisions d'investissement. Depuis 2018, Suravenir Assurances réalise des mesures de la responsabilité carbone et de l'intensité carbone de ses investissements, corporate et souverains. Suravenir Assurances complète cette mesure par d'autres indicateurs émergents (mesure de la part brune/part verte ; trajectoire climatique du portefeuille) destinés à parfaire sa connaissance des impacts environnementaux de ses décisions d'investissements ;
- la réduction des investissements dans l'industrie du charbon thermique, conformément à la politique groupe validée fin 2020 ;
- l'identification des acteurs carbo-intensifs : Suravenir Assurances n'a pas procédé, à ce jour, à la définition de seuils d'exclusions, ni de contraintes pour ses investissements. La société souhaite parfaire sa réflexion et se doter d'outils de mesure plus performants.

### Capital investissement

En 2017, Arkéa Capital a formalisé ses valeurs et ses engagements au travers d'une charte ESG. Cette charte confirme le développement durable des territoires comme axe stratégique majeur, ainsi que la prise en compte de critères extra-financiers dans la politique d'investissement et l'accompagnement des entreprises dans leur démarche de progrès ESG.

Arkéa Capital gère le fonds d'investissement We Positive Invest dédié à l'accompagnement des sociétés innovantes dans les domaines de la transition énergétique, de l'économie circulaire et de l'entrepreneuriat sociétal.

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

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

- activités de production ou commercialisation de mines antipersonnel et bombes à sous munition ;
- industries de jeux d'argent et de hasard ;
- activités de production ou commercialisation de tabac ;
- activités en lien avec la prostitution et la pornographie ;
- activités en lien avec le charbon thermique (mines et production d'électricité).

En phase d'investissement, l'équipe d'Arkéa Capital réalise une revue ESG interne simplifiée en s'appuyant notamment sur un outil sectoriel d'aide à l'analyse ESG des opportunités d'investissement. Les critères d'analyse de l'outil reposent sur l'étude de quatre grands enjeux extra-financiers en lien direct avec le développement durable : gouvernance, capital humain, environnement, parties prenantes externes. Les sujets traitant du changement climatique sont étudiés dans l'enjeu Environnement. Des audits ESG plus poussés de la participation peuvent être mis en place, avec l'appui d'un cabinet extérieur, selon la matérialité des enjeux ESG pour l'entreprise.

Arkéa Capital a pour ambition d'accompagner ses participations dans leur démarche RSE. Ainsi, depuis 2018, pour chaque nouvel investissement réalisé par l'un des véhicules sous gestion d'Arkéa Capital, l'objectif est de définir un plan d'actions ESG et d'en suivre annuellement la réalisation. Cet objectif est formalisé par une clause ESG insérée dans les pactes d'actionnaires.

En 2019, Arkéa Capital a confirmé ses engagements en adhérant aux Principes pour l'Investissement Responsable et à l'Initiative Climat International.

Par la signature du manifeste de l'Initiative Climat international, Arkéa Capital s'engage à se mobiliser pour contribuer, à son niveau, à l'objectif de la COP 21 de limiter le réchauffement climatique à deux degrés, à contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre des entreprises de son portefeuille et à assurer la durabilité de la performance. En 2020, Arkéa Capital a formalisé un plan d'actions climat, en lien avec la stratégie climat du groupe. Première étape de ce plan d'actions, une analyse de l'exposition des entreprises du portefeuille d'Arkéa Capital aux risques liés au changement climatique a été conduite par un consultant externe. Une estimation de l'empreinte carbone des participations d'Arkéa Capital a également été réalisée dans le cadre de cette analyse.

Arkéa Capital ne compte aucune participation dont l'activité est l'extraction de charbon ou la production d'électricité à partir de centrale à charbon.

En 2020, pour la deuxième année consécutive, Arkéa Capital a réalisé une campagne de collecte des données extra-financières auprès de ses participations afin d'en réaliser une analyse et de présenter les indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance dans un premier rapport ESG publié courant 2020.

### Activité bancaire

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, au-delà de ses initiatives visant à encourager les projets responsables de ses clients (cf. 5.4.4 « Produits et services à impact social et environnemental »), souhaite porter une attention particulière aux démarches responsables des acteurs qu'elle finance. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a déployé une grille d'analyse qualitative RSE de ses contreparties. Cette grille vise à évaluer le degré de maturité RSE de la structure et à élargir la vision client, en abordant les enjeux du capital humain, de l'empreinte territoriale, de l'environnement et des relations avec les parties prenantes (fournisseurs/partenaires et clients).

Depuis 2019, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a également recentré son offre de produits de placement autour de l'investissement responsable, en créant les dépôts à terme RSE et en proposant à ses clients des fonds répondants à des critères ESG dans sa gamme d'OPCVM, dont une majorité de fonds labellisés ISR.

Par ailleurs, les fédérations du groupe ont initié des enveloppes de financements visant à accompagner les projets responsables de leurs clients agriculteurs et professionnels (cf. 5.4.4 « Produits et services à impact social et environnemental »).

La salle des marchés du Crédit Mutuel Arkéa, sur son activité de gestion de trésorerie, applique la politique charbon du groupe ainsi que l'exclusion des sociétés ne donnant pas l'assurance de respecter les principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

### 3. Risque climatique

La Direction du pilotage transverse des risques inclut le Département de Synthèse des risques qui est en charge du risque climatique depuis juin 2019. Chaque responsable Fonction gestion des risques du Crédit Mutuel Arkéa a été sensibilisé aux risques climatiques (interventions en 2019 et 2020 lors de réunions plénières) et à son futur rôle dans l'intégration du risque climatique.

Un comité de coordination trimestriel des risques climatiques a été mis en place au quatrième trimestre 2020. Ses missions consistent notamment à suivre les projets d'intégration du risque climatique à la Direction des risques et dans la fonction gestion des risques, rendre compte de la mise en œuvre de la stratégie en matière de risques climatiques, pour arbitrage sur les éventuels points de blocages remontés en comités opérationnels.

Afin d'identifier les risques climatiques auxquels le Crédit Mutuel Arkéa est confronté, des travaux itératifs ont été initiés afin d'approcher de manière proportionnée les domaines concernés. En première étape, une analyse des encours a été réalisée. Il s'agit donc ici des impacts indirects liés aux sociétés financées.

Les premiers travaux d'évaluation des risques physiques et de transition réalisés l'an passé ont montré la nécessité de constituer un référentiel de risque climatique propre au groupe. La Direction du pilotage transverse des risques anime ce projet.

Par ailleurs, les risques climatiques ont été ajoutés à la déclaration d'appétence au risque du groupe.

### 4.4 Les produits et services à impact social et environnemental

**Les différentes entités du Crédit Mutuel Arkéa contribuent de façon positive aux enjeux sociétaux, sociaux et environnementaux à travers leurs produits et services. Au-delà du soutien économique (cf. 5.4.2 « Soutien au développement des territoires »), de l'analyse ESG des clients, projets et émetteurs financés (cf. 5.4.3 « Intégration des critères ESG dans les financements et investissements »), le Crédit Mutuel Arkéa est engagé dans le développement de produits et services pour garantir à ses clients que leur argent est géré de façon responsable, tout en leur donnant encore plus de sens en développant l'impact positif.**

Afin d'encourager et de valoriser les pratiques responsables de l'ensemble des acteurs, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels renouvelle chaque année depuis 2017 une enveloppe de financement dédiée aux projets RSE de ses clients (infrastructures, énergies renouvelables, efficacité énergétique des bâtiments, matériels propres...). Ce dispositif vise à encourager ses clients et prospects à concrétiser leurs projets de développement responsable en leur proposant des taux d'emprunts bonifiés. Sur 2020, cette enveloppe a permis le financement de 84 projets pour un montant global de 337,8 millions d'euros.

Toujours chez Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, le prêt à impact « PACT » permet à des PME et ETI de conjuguer performances financières et extra-financières. Accessible dès 3 millions d'euros sur une durée comprise entre cinq et vingt ans, il prévoit une bonification pouvant atteindre jusqu'à 20 % d'économie sur les frais financiers si l'emprunteur améliore ses performances ESG (environnement, social et gouvernance) suivant des critères prédéterminés. Afin de garantir la neutralité des évaluations, « PACT » s'appuie sur l'agence indépendante d'analyse extra-financière Ethifinance. Celle-ci mesurera les progrès annuels qui feront l'objet d'un rapport remis et commenté au client par la banque. Lancé en février 2020, le dispositif PACT a déjà convaincu une vingtaine d'acteurs économiques publics et privés pour un total de 135 millions d'euros, dont le groupe Interaction, bénéficiaire à hauteur de 3,5 millions d'euros. Il s'agit du premier prêt « PACT » conclu en Bretagne.

Nouvelle avancée dans l'engagement d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels en matière de stratégie RSE et d'accompagnement des territoires : la création d'une filière dédiée au financement de la transition environnementale.

La nouvelle filière vise plusieurs objectifs :

- accélérer et structurer le développement des financements territoriaux liés aux projets d'énergies renouvelables, de rénovation et d'efficacité énergétique ;
- fédérer les savoir-faire de la banque et constituer une équipe solide et expérimentée, capable de couvrir l'ensemble des problématiques liées au financement de la transition environnementale ;
- optimiser les liens privilégiés de la banque avec l'ensemble des acteurs (secteur public & privé) impliqués dans une démarche de transition environnementale et mettre à leur disposition son réseau de relations pour faciliter les synergies ;
- s'affranchir de l'organisation traditionnelle séparant les projets en fonction de leur caractère public ou privé pour mieux refléter les réalités de marché et la diversité des acteurs ;
- répondre aux nouveaux besoins et être en capacité d'apporter la meilleure solution, quelles que soient la taille et la nature des projets et notamment ceux à dimension locale.

Plus largement, l'ambition d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est d'apporter des moyens adaptés pour soutenir la transition environnementale et servir la vitalité économique des territoires.

La nouvelle filière s'inscrit dans la démarche globale et volontariste de la banque, après le resserrement de l'offre de produits de placement autour d'une gamme 100 % responsable et le lancement des prêts à impact accessibles dès 3 millions d'euros.

Dans la logique « les dépôts font les crédits », Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels propose à ses clients une gamme de Dépôt à Terme RSE, avec des taux de rémunération plus faibles assortis d'un engagement de la banque d'investir une partie de la rémunération pour financer et soutenir des projets RSE. Suite à une campagne de collecte, ces encours de DAT RSE ont fortement progressé en 2020 pour atteindre 1,53 milliard d'euros. Par ailleurs, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a fait le choix de sélectionner et de proposer à ses clients une gamme de placements financiers diversifiés et répondant à 100 % aux critères ISR.

### Produits et services à impact environnemental

En 2016, le Crédit Mutuel Arkéa a lancé We Positive Invest, un fonds d'investissement en capital dédié au soutien des entrepreneurs innovants dans trois grands secteurs : la transition énergétique, l'économie circulaire et l'entrepreneuriat sociétal. Doté de 20 millions d'euros, le fonds vise à soutenir les entreprises innovantes ayant déjà atteint un premier seuil économique (1 million d'euros de chiffre d'affaires environ). En un peu plus de quatre ans, We Positive Invest a réalisé neuf investissements : Cozynergy (rénovation énergétique de l'habitat), Osmia (services de pollinisation par les abeilles), Algo Paint (peintures biosourcées à base d'algues), iQspot (pilotage et reporting des consommations des bâtiments basés sur du temps réel), Newcy (solution de gobelets café réutilisables), Phenix (gestion intelligente des invendus et des déchets agroalimentaires), TokTokDoc (solution de télémedecine), Ascor Communication (formation professionnelle en ligne) et Andjaro (Plateforme RH de mobilité interne de collaborateurs).

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accompagne également les entreprises spécialisées dans les énergies nouvelles et

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

	2018	2019	2020
Nombre d'Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	708	1 164	1 484
Montant moyen des Éco-prêts à taux zéro accordés (en euros)	17 856	13 672	12 135
Montant total des Éco-prêts à taux zéro accordés (en millions d'euros)	13	16	18

### Mobilité durable

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

Par ses offres d'assurance IARD, le groupe propose également des réductions tarifaires sur les contrats d'assurance auto couvrant les véhicules avec réduction d'émissions de CO<sub>2</sub> et les véhicules électriques.

Suravenir Assurances récompense et incite les clients qui utilisent moins ou mieux leur véhicule et contribuent à réduire l'empreinte carbone, à travers des dispositifs tels que :

l'économie circulaire. À fin 2020, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a par exemple contribué au financement de projets dans les énergies renouvelables solaires, éoliennes (nord de la France) et éoliennes offshore (au large des côtes normandes), de méthanisation (production de gaz vert à partir de produits agricoles en Charente), de modernisation des réseaux de chauffage urbains pour augmenter l'approvisionnement en énergies renouvelables (réseau de Lyon) et accompagné plusieurs développeurs de projets d'énergies renouvelables dans le financement de leur développement.

### Efficiences énergétiques des logements

Les fédérations du groupe proposent une gamme de prêts pour financer les travaux de rénovation énergétique de leurs clients particuliers : le prêt réglementé Éco-prêt à taux zéro et le prêt environnement. Ce dernier offre des conditions de prêt privilégiées pour financer les équipements qui permettent des économies d'énergie, à la fois pour les résidences principales, secondaires ou locatives.

Depuis 2016, le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire de la région Bretagne pour faciliter la rénovation de l'habitat. À travers ce partenariat, le Crédit Mutuel de Bretagne s'engage notamment à faciliter l'accès à l'Éco-prêt à taux zéro sur le territoire breton et à inciter ses clients à recourir à l'ingénierie proposée par les plateformes de rénovation de l'habitat.

Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire de l'Agence Régionale pour les travaux d'économies d'énergie et la région Nouvelle Aquitaine par le biais desquelles sont proposées les solutions de financement adaptées aux travaux de rénovation énergétique. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest participe également à la plateforme « marenov » de Bordeaux Métropole qui aide les ménages à rendre leur habitation moins énergivore.

Financo propose également un « prêt Travaux » permettant notamment de financer des travaux d'efficacité énergétique (isolation, fenêtres...).

- **forfaits kilométriques** : mise à disposition de réductions tarifaires selon le forfait kilométrique déclaré par l'assuré ;
- **paiement à l'usage** : tarification du contrat selon le nombre de jours d'utilisation du véhicule ;
- **paiement au comportement** : permet d'ajuster le tarif en fonction de mesures d'écoconduite captées par un boîtier installé dans le véhicule. L'économie associée favorise l'accès à des populations qui ont parfois des cotisations très importantes ;
- **covoiturage** : faciliter sans surprime l'usage du covoiturage auprès des clients (autorisation du prêt de volant auprès d'un passager et garantie dommages corporels du conducteur, assistance aux passagers incluse).



## Agriculture durable et agroécologie

Engagées auprès des agriculteurs (cf. 5.4.2 « Soutien au développement des territoires »), les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa souhaitent accompagner leurs clients dans les transitions.

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

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

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

Le Crédit Mutuel de Bretagne participe activement à l'installation des jeunes agriculteurs porteurs d'un projet en agriculture biologique. Le Crédit Mutuel de Bretagne a adhéré au club des financeurs de l'IBB (Initiative Bio de Bretagne). Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire d'Agrobio Périgord, association avec laquelle différentes actions sont menées pour une agriculture plus responsable (formation, visite de fermes bio témoins, programme de soutien à la biodiversité végétale...). Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a également intégré le club des financeurs d'Interbio Nouvelle Aquitaine, lui permettant d'être dans le tour de table de financement des projets d'entreprises agroalimentaires spécialisées dans le bio. Enfin, il accompagne les exploitations viticoles/agricoles qui travaillent en circuit court.

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

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

Enfin, les activités de gestion d'actifs du Crédit Mutuel Arkéa participent à ce développement des produits à impact environnemental. Ainsi, Federal Finance Gestion gère notamment un fonds commun de placement (FCP) Federal Oxygène, fonds dont les thématiques d'investissements sont l'eau, l'alimentation, la santé et l'environnement. De même, a été lancé en 2020 le fonds Federal Global Green Bonds, investi en obligations vertes. Ce fonds, qui a reçu le label Greenfin, permet, pour chaque million d'euros investi, une économie de 295 tonnes de CO<sub>2</sub>.

## Produits et services à impact social

En septembre 2019, le Crédit Mutuel Arkéa a émis sur les marchés financiers sa première obligation à impact social (ou « social bond »), devenant ainsi l'un des premiers acteurs bancaires en Europe à émettre ce type d'obligation.

Cette levée de fonds d'un montant de 500 millions d'euros a permis de refinancer des projets essentiellement dédiés aux secteurs du logement social et de la santé, qui constituent des domaines naturels d'intervention pour Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

Faisant suite à ce succès, le Crédit Mutuel Arkéa a réalisé le 4 juin 2020 une deuxième émission obligataire à impact social. Cette levée de fonds de 750 millions d'euros permettra de contribuer au développement économique des territoires dans un contexte de crise sanitaire inédit, via le financement/refinancement de prêts aux PME et au secteur de la santé notamment.

## Accès à la santé, maintien à domicile, lien social

Les fédérations du Crédit Mutuel Arkéa proposent à leurs clients une gamme d'assurances, conçue par Suravenir Assurances, visant à couvrir différents risques liés à la santé et à la dépendance : assurance santé, assurance dépendance (rente en cas de perte d'autonomie), garantie accidents de la vie, assurance aide aux aidants.

Dans le domaine de la santé publique, le Crédit Mutuel Arkéa finance les CHU et principaux centres hospitaliers de Bretagne. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accompagne plus de 100 établissements du secteur sanitaire ou médico-social, pour un montant total de 164 millions d'euros de financements en 2020. Le groupe est également mécène dans ce domaine (cf. 5.4.2 « Soutien au développement des territoires »).

Arkéa On Life, la marque du groupe dédiée aux services connectés proposés par la filiale Arkéa Assistance, tend vers toujours plus de sérénité pour les personnes âgées ou à mobilité réduite. Elle propose un service de téléassistance à domicile à destination des personnes isolées, ainsi qu'une montre connectée pour le maintien à domicile des personnes âgées souhaitant poursuivre leurs activités à l'extérieur. L'offre inclut un service de réseau social privé avec échange de messages, photos et appels vidéo entre le parent âgé et son entourage. Grâce à cette centrale, les bénéficiaires peuvent rester en contact permanent avec leurs proches, limitant ainsi le sentiment d'isolement. Arkéa Assistance s'adresse également aux résidences seniors et aux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) via des solutions de téléassistance sur-mesure. Depuis 2016, Arkéa On Life se positionne également sur la thématique de la santé : un service de conseil santé 24h/24 par un médecin généraliste est proposé aux bénéficiaires, avec l'ambition d'étendre prochainement le service à la téléconsultation (diagnostic et prescription par visioconférence). Au total, Arkéa On Life accompagne aujourd'hui environ 20 000 personnes.

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

### Les actions en faveur du logement et de l'accès sociale à la propriété

L'accès au logement étant une préoccupation majeure de ses clients, le Crédit Mutuel Arkéa a fait le choix de contribuer à cet enjeu *via* des interventions de différentes natures, qui vont au-delà des financements immobiliers. L'offre bancaire des fédérations contribue au financement du logement social, notamment *via* une part de l'épargne collectée sur les livrets CMB, CMSO.

Depuis début 2018, certaines grandes métropoles bretonnes (Rennes Métropole, Saint-Malo Agglomération), en concertation avec les acteurs du logement social, ont décidé, pour faciliter l'accès à la propriété dans les zones très tendues, d'utiliser un nouveau dispositif : l'Organisme Foncier Solidaire (OFS) et le Bail Réel et Solidaire. Grâce à l'OFS, l'acquéreur n'a pas à acheter le terrain qui est mis à sa disposition, moyennant une redevance moins coûteuse qu'un remboursement d'emprunt. Le Crédit Mutuel de Bretagne est le premier établissement à avoir adapté son offre de financements et

formé son réseau pour financer ces projets dans de bonnes conditions.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a fait de l'accompagnement du secteur du logement l'une de ses priorités. Elle intervient auprès de plus des deux tiers des bailleurs sociaux de plus de 10 000 logements. Depuis 2010, elle a financé les acteurs publics pour plus de 10 milliards d'euros.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est partenaire des différents acteurs du secteur. Elle a ainsi signé des conventions avec toutes les fédérations professionnelles du secteur HLM et noué un partenariat emblématique avec Action Logement. Elle est désormais présente sur toute la chaîne du logement. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels finance ainsi les collectivités locales détentrices du foncier, les aménageurs, les acteurs HLM, les aidant à mener à bien leurs initiatives (construction de logements locatifs sociaux, réhabilitation d'habitations, politique de renouvellement urbain, accession sociale à la propriété...).

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

	2018	2019	2020
Livret CMB, Livret CMSO	6 578	6 962	7 394
Prêts Locatifs Sociaux (PLS et PSLA)	1 001	866	755

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

Par nature et par conviction profonde, le Crédit Mutuel Arkéa se positionne depuis toujours en soutien de l'économie sociale et solidaire (ESS) et de l'entrepreneuriat social, sur ses territoires historiques bien sûr, mais aussi plus largement, et notamment à travers le soutien d'initiatives innovantes.

Ainsi, le groupe est partenaire de plusieurs acteurs majeurs de l'ESS : l'Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE), la Fondation Crésus, le Secours Catholique.

Le Crédit Mutuel Arkéa accompagne également, au titre de son mécénat financier, la Low-Tech Skol à Guingamp (22) qui propose une formation pour l'insertion par l'économie circulaire, et les low-tech en Bretagne.

Le groupe a aussi soutenu le low-tech lab à Concarneau (29) dont l'objectif était d'expérimenter et mettre en application huit « low-tech » visant à être moins dépendants de l'électricité et de l'électronique, sans perdre en confort.

En Nouvelle-Aquitaine, le groupe apporte son soutien financier à Bordeaux Mécènes Solidaires, fondation territoriale qui accompagne des projets concrets d'insertion sociale et professionnelle, de lutte contre les précarités, d'inclusion numérique, d'accès au logement et d'innovation sociale sur le territoire girondin.

En 2020, dans un contexte de crise sans précédent touchant de plein fouet le monde associatif et l'entrepreneuriat social, le Crédit Mutuel Arkéa a prolongé son partenariat avec Share IT, programme d'accélération « Tech for Good » visant à accroître l'impact des associations grâce à la technologie en leur donnant accès à des compétences habituellement hors de portée. De nombreux projets ont ainsi vu le jour cette année, adressant des enjeux de société variés : inclusion et emploi, éducation, environnement, handicap, justice et égalité des genres.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, grâce à une équipe dédiée, favorise le développement de projets dans le domaine de

l'ESS. Ainsi elle a pu accompagner de nouveaux acteurs dans la réalisation de leur projet que ce soit dans le secteur de l'éducation, de la santé ou de l'accompagnement social.

Le groupe finance donc en direct des initiatives ayant un impact social positif et permet également à ses clients d'orienter leur épargne vers des causes sociétales. Avec le Livret Solidaire, les fédérations proposent aux clients particuliers de reverser, chaque année, tout ou partie des intérêts perçus à des associations d'utilité publique choisies parmi la liste d'organismes partenaires dans quatre domaines d'intervention : social et logement, emploi, solidarité internationale, environnement. Le Livret Solidaire a obtenu le label de la finance solidaire décerné par Finansol. Près de 175 000 euros ont ainsi été reversés aux associations en 2020.

En complément, depuis octobre 2020, les titulaires du Livret Développement Durable et Solidaire (LDDS) peuvent également reverser, à une ou plusieurs associations d'utilité publique, les intérêts ou le capital placé sur leur LDDS, sous forme de dons.

Quatorze associations partenaires ont ainsi été sélectionnées par le Crédit Mutuel de Bretagne, le Crédit Mutuel du Sud Ouest, Fortuneo et Arkéa Banque Privée, en cohérence avec la Raison d'être du groupe, sur les grands enjeux sociétaux et environnementaux en lien avec nos territoires.

Ces partenariats avec ces associations s'inscrivent dans la durée et font l'objet d'une attention toute particulière sur l'utilisation des dons.

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

Épargne solidaire : encours (en millions d'euros)	2018	2019	2020
Épargne salariale solidaire	8,75	10,71	387,46
Livret Solidaire	34,08	40,48	54,40
Total	42,83	51,19	441,86

#### 4.5 L'inclusion des clients en situation de fragilité

##### Risques extra-financiers associés :

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

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

##### L'accompagnement de la fragilité financière

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

Conformément à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement dans les conditions prévues à l'article L. 312-1-1 (A) du Code monétaire et financier, un dispositif applicable à toutes les entités du groupe fixe les modalités pratiques de mise en œuvre des obligations en fonction de l'activité exercée (information, proposition de produits adaptés, accompagnement des clients). Ainsi, il convient de noter la possibilité offerte aux clients financièrement fragiles détenteurs de l'offre spécifique Budg'Équilibre de bénéficier d'une seconde carte bancaire en cas de compte joint. Par ailleurs, le Crédit Mutuel Arkéa a noué des partenariats avec des acteurs tiers spécialisés (Crésus, Atelier Budgétaire...) afin de faciliter l'orientation des clients, lorsque les difficultés financières ne peuvent pas être traitées dans le seul cadre de l'établissement bancaire. L'appli Bud'jet de coaching budgétaire du Crédit Mutuel Arkéa peut également être proposée aux clients bénéficiaires de l'offre Budg'Équilibre.

Pour permettre également un bon accompagnement des clients en situation de fragilité financière, les entités du groupe forment les collaborateurs en contact avec la clientèle sur les dispositifs et les modalités de mise en œuvre des dispositifs dédiés.

Plaçant le client au cœur de ses préoccupations, le Crédit Mutuel Arkéa s'est engagé dans une démarche volontariste à l'égard des clients financièrement fragiles à travers différentes actions :

- la création dès 2018, du Comité de coordination inclusion bancaire (CCIB), véritable instance de gouvernance chargée de piloter le dispositif d'inclusion bancaire au sein du groupe. Le comité se réunit chaque trimestre pour suivre l'avancement des travaux décidés par le comité tels que la révision des critères de détection afin d'améliorer leur pertinence, la mise en place d'indicateurs de pilotage permettant de suivre l'efficacité de l'aide apportée aux clients fragiles...

La **détection des personnes financièrement fragiles** comporte, conformément à l'article R. 312-4-3 du Code monétaire et financier (CMF), plusieurs dispositifs. Ceux en vigueur au 31 décembre 2020 et depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2020, sont les suivants :

- **une détection mensuelle au titre des critères « réglementaires »**. Sont concernés :

les clients ayant déposé un dossier de surendettement recevable par la Banque de France durant toute la durée de leur inscription au Fichier des Incidents de remboursement des Crédits aux Particuliers (FICP), ainsi que ceux bénéficiant de mesures de traitement de leur situation de surendettement, pendant la durée de leur inscription au fichier,

les clients inscrits au Fichier Central des Chèques (FCC) dits « interdits bancaires » depuis plus de trois mois,

- **une détection mensuelle au titre des critères dits « modulables »** à l'appréciation de chaque établissement. Le traitement de détection actuellement en vigueur, prend en compte la situation des foyers présentant pour l'ensemble des comptes de chèques du foyer :

au moins cinq incidents<sup>(1)</sup> de fonctionnement de compte sur le dernier mois,

ou au moins 12 incidents de fonctionnement de compte sur les trois derniers mois,

ou présentant un dépassement du découvert autorisé au moins un jour par mois durant les trois mois, et au moins un incident<sup>(1)</sup> de fonctionnement de compte chaque mois au cours de ces trois mois.

Sont pris en compte les foyers dont les revenus mensuels versés sur les comptes sont inférieurs à :

- 1 500 euros pour les foyers composés d'une seule personne majeure,
- 2 500 euros pour les foyers composés de deux personnes majeures,

et dont l'encours d'épargne rémunérée détenu par les personnes majeures du foyer est inférieur à :

- 3 000 euros pour les foyers composés d'une seule personne majeure,
- 5 000 euros pour les foyers composés de deux personnes majeures.

Le dispositif du groupe détecte également les clients ayant une nouvelle inscription au Fichier Central des Chèques (FCC) de plus de 30 jours et de moins de 90 jours.

(1) Les incidents de fonctionnement de compte constatés par ces outils de détection sont les incidents dont les frais induits sont ceux plafonnés au titre de l'article R. 312-1-2 CMF, pour l'ensemble des comptes de chèques du foyer : Commissions d'intervention, Frais de lettre d'information préalable pour chèque sans provision, Frais de lettre d'information pour compte débiteur non autorisé, Forfait de frais par chèque rejeté pour défaut de provision, Frais de rejet de prélèvement pour défaut de provision, Frais de non-exécution de virement permanent pour défaut de provision, Frais suite à la notification signalée par la Banque de France d'une interdiction pour le client d'émettre des chèques, Frais pour déclaration Banque de France d'une décision de retrait de carte bancaire, Frais d'opposition (blocage) de la carte par la banque.

Quand un client, précédemment identifié financièrement fragile, ne correspond plus aux critères, une période d'observation de trois mois est prévue. Durant cette période, le client continue à bénéficier du plafonnement des frais d'incidents. Cette observation a pour objet de s'assurer de la pérennité du rétablissement de la situation. En cas de nouvel incident pendant cette période, le client concerné ne connaîtra pas de rupture dans le plafonnement de ses frais d'incidents ;

- **une détection précoce au titre de la « prévention du surendettement ».**

Ce mécanisme de détection trimestriel est basé sur un modèle d'Intelligence Artificielle permettant d'identifier un ensemble d'évènements susceptibles d'entraîner, à terme, une fragilité financière conduisant au dépôt d'un dossier de surendettement.

Sont également détectés les clients ayant été facturés d'au moins 200 euros au cours d'un des trois derniers mois, sans avoir été identifiés financièrement fragiles par ailleurs.

Après analyse de chacune de ces situations, le conseiller peut identifier ces clients en tant que personnes financièrement fragiles pour une durée renouvelable de 12 mois,

- **une détection « manuelle » à l'initiative de chaque conseiller** permettant d'identifier, pour une durée renouvelable de 12 mois, une situation de fragilité avérée non détectée par les traitements ci-dessus.

Les clients identifiés comme fragiles se voient proposer l'Offre Spécifique Budg'Équilibre.

Les personnes bénéficiant d'un des **dispositifs de solidarité** (accompagnement budgétaire, aide aux emprunteurs en difficultés ou microcrédit personnel) sont également identifiées financièrement fragiles et bénéficient ainsi du plafonnement des frais d'incidents pour une durée renouvelable de 12 mois ;

■ **la forte mobilisation des réseaux de caisses locales pour promouvoir l'offre spécifique dédiée aux clients financièrement fragiles.**

Ainsi à fin 2020, les réseaux de caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest comptent 19 551 bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles. Le Crédit Mutuel Arkéa, fidèle à son ADN de banque coopérative et ses valeurs de solidarité, a choisi d'aller plus loin que l'obligation posée par le cadre réglementaire. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, le Crédit Mutuel Arkéa supprime tous les frais d'incidents pour ses clients équipés de l'offre spécifique clientèle fragile, Budg'Équilibre, soit 0 euros de frais d'incidents, au lieu des 20 euros mensuels et 200 euros annuels fixés par le législateur. Le plafonnement des frais d'incidents pour les clients identifiés en situation de fragilité financière est de 25 euros mensuels conformément à la réglementation.

Ces efforts s'inscrivent pleinement dans la Raison d'être du Crédit Mutuel Arkéa qui s'affirme comme une entreprise solidaire, éthique et inclusive.

Le Crédit Mutuel Arkéa développe également des dispositifs de solidarité spécifiques pour aider les sociétaires en situation difficile.

Ces dispositifs sont depuis janvier 2019 directement gérés par les Conseils d'administration des caisses locales, dans le cadre d'une enveloppe budgétaire annuelle allouée à chaque caisse. Ils ont pour objectif d'aider les personnes en difficulté passagère grâce à quatre leviers d'action : l'aide aux emprunteurs, les microcrédits personnels, le dispositif « comptes sensibles » (extourne de frais) et, depuis 2015 dans le cadre de l'inclusion bancaire, l'accompagnement budgétaire par des partenaires spécialisés.

L'aide aux emprunteurs en difficulté consiste en une prise en charge ponctuelle des échéances de prêts de sociétaires (avec un plafond à 7 500 euros par an et par sociétaire) qui, suite à un accident de la vie, connaissent des difficultés temporaires pour rembourser leurs crédits. En 2020, 198 nouvelles aides ont été accordées pour un montant total de 284 000 euros.

Dans ce cadre, et par l'intermédiaire de ses partenaires, des microcrédits personnels, pouvant aller jusqu'à 3 000 euros peuvent également être octroyés par les caisses locales. Ces prêts s'adressent à des personnes exclues du crédit « classique ». Dans le cadre d'un accompagnement social, ces microcrédits peuvent financer l'acquisition ou l'entretien d'un véhicule ou d'équipement ménager, favoriser l'autonomie, l'accès au logement ou encore des projets de cohésion familiale. En 2020, 260 microcrédits personnels ont été accordés pour un montant total de 690 000 euros.

Le suivi des comptes sensibles permet aux Conseils d'administration des caisses locales de réaliser une extourne de frais pour les sociétaires ayant des frais mensuels importants. En 2020, plus de 250 000 euros n'ont pas été prélevés ou ont fait l'objet d'une extourne au bénéfice de 2 000 sociétaires.

Depuis 1994, le Crédit Mutuel Arkéa est partenaire de l'ADIE. Ce partenariat prévoit notamment l'ouverture de lignes de crédit permettant à l'ADIE d'accorder des microcrédits et la dotation de fonds de prêts d'honneur. Ces dispositifs bénéficient aux créateurs d'entreprises en Bretagne, et dans le Sud-Ouest. En 2020, 1,7 million d'euros de prêts ont été alloués sous la forme de microcrédits professionnels à 436 porteurs de projet installés et accompagnés.

En 2020, dans le contexte de crise sanitaire, économique et sociale, les dispositifs de solidarités du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont évolué pour apporter de nouvelles réponses aux besoins des clients financièrement fragilisés. Ainsi, au-delà de l'aide financière aux emprunteurs en difficulté, les caisses locales ont désormais la possibilité d'accompagner des clients rencontrant une difficulté passagère, qu'ils soient emprunteurs ou non, dans la limite de 1 000 euros par bénéficiaire. Le dispositif de dons financiers à destination des particuliers a été fortement utilisé. En 2020, près de 970 000 euros de dons ont permis aux foyers aidés d'assainir une situation financière.

Suravenir Assurances, la compagnie d'assurances de biens et de personnes du Crédit Mutuel Arkéa, a fait le choix de soutenir concrètement ses assurés les plus touchés par la crise du coronavirus en redistribuant une partie des cotisations perçues. Ce sont au total plus de 3,5 millions d'euros qui ont été reversés en 2020 aux clients de ses réseaux de distribution impactés par la crise Covid-19.

**L'accès au prêt immobilier après un événement de santé**

Face à la difficulté de certaines personnes de pouvoir bénéficier d'un crédit immobilier suite à un problème de santé, le groupe a souhaité, en 2018, renforcer l'accompagnement de cette population exclue de l'assurance emprunteur par la création d'une cellule experte et d'un dispositif visant à trouver des solutions sur mesure pour ces clients et leur permettre ainsi de concrétiser leur projet habitat et d'accéder à la propriété (résidence principale, secondaire ou locative).

**Accessibilité des services**

Les sites internet des fédérations du groupe ont été conçus pour faciliter leur utilisation par tous. Ils respectent les standards du web définis par le W3C et les directives de la WAI (Initiative pour l'Accessibilité du Web). Les sites mobiles sont accessibles aux

personnes en situation de handicap utilisant des technologies d'assistance. A minima par point de vente, sur un des distributeurs automatiques de banque (DAB), les retraits ont été également rendus accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes par un guidage audio qui requiert l'usage d'écouteurs ou d'un casque audio. Enfin, les numéros de téléphone des fédérations, ainsi que ceux de Suravenir Assurances et de Suravenir pour l'assurance emprunteur, sont accessibles aux personnes sourdes et malentendantes, via un service connecté de transcription ou d'interprétation en temps réel.

Depuis 2018, le groupe a renforcé les moyens face à ce sujet de l'accessibilité, en nommant un collaborateur dédié afin de prendre en compte cet enjeu dès la conception des projets, sensibiliser, former aux outils...

## 5 Une démarche d'entreprise responsable

### 5.1 La protection et la sécurité des données

**Risques extra-financiers associés à cet enjeu :**

- Risque d'atteinte à la sécurité de nos données

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

Afin d'y répondre, le Crédit Mutuel Arkéa s'appuie, en matière de gouvernance, sur le Comité de Gouvernance du risque des systèmes d'information (« Risque SI »), comité de direction générale dédié à son suivi mis en place fin 2018.

La Direction du risque opérationnel, au sein de la Direction des risques, est notamment en charge de l'évaluation et de la maîtrise des risques cyber et à ce titre de la protection des données de l'ensemble de ses parties prenantes.

En complément, la filière Sécurité des Systèmes d'Information, s'appuie, d'une part, sur le Responsable sécurité des systèmes d'information (RSSI) groupe rattaché à la Direction risque opérationnel et, d'autre part, sur le Responsable de la sécurité opérationnelle (RSOP) groupe. Afin de garantir une couverture groupe, cette organisation est complétée par un réseau de RSSI dans les principales entités du groupe, rapportant tous fonctionnellement au RSSI groupe.

Cette filière SSI, et plus largement le risque informatique, est supervisée par la Direction générale du groupe au travers du Comité de Gouvernance du risque SI.

La protection des données, un des axes majeurs de la maîtrise du risque informatique, est couverte par la Politique de Sécurité des Systèmes d'information (PSSI) du groupe, définie et revue régulièrement par le Comité de Gouvernance du risque SI.

Cette politique, basée sur les normes ISO 27001 et 27002, établit les orientations générales selon lesquelles doivent être conduites l'identification, la réduction et la gestion des risques liés à tout dysfonctionnement ou à toute vulnérabilité potentielle des systèmes d'information du groupe, qu'ils soient accidentels ou intentionnels. De ces orientations générales découlent politiques thématiques, procédures, règles, consignes et recommandations opérationnelles, réparties éventuellement par domaine spécialisé.

Ce référentiel intègre la politique thématique de protection des données sensibles, qui définit les différents niveaux de classification des données en matière de confidentialité, ainsi que les recommandations visant à protéger ces données en matière de stockage, d'échange et de traitement. Cette politique est régulièrement mise à jour, en lien avec le Délégué à la Protection des Données (DPD) et tient compte des exigences du règlement européen sur la protection des données personnelles.

De manière plus générale, les mesures mises en place dans les différents domaines de la sécurité concourent à la protection des données du Crédit Mutuel Arkéa et de ses parties prenantes, qu'elles soient hébergées dans ses propres *data centers* ou externalisées. Afin d'en vérifier l'efficacité, différents dispositifs sont en place. Ils intègrent notamment la réalisation périodique de tests d'intrusion, en interne et par des sociétés externes expertes dans la sécurité informatique, ainsi que la mise en place en 2019, d'une cellule de

surveillance (Security Operating Center) du système d'information afin de détecter de potentiels incidents. Ces mesures et dispositifs de contrôle font l'objet d'un renforcement régulier sur la base d'un plan annuel validé en Comité de Gouvernance du risque SI, intégrant la vision budgétaire.

En complément, une charte utilisateurs, disponible via l'intranet du groupe et transmise à chaque nouveau collaborateur, vise à informer chaque salarié des dispositions légales et règles internes pour une utilisation sécurisée des données, d'internet, des outils internes, incluant le poste de travail. Cette charte précise et complète les textes en vigueur dans l'entreprise et notamment le règlement intérieur. Des sensibilisations régulières de l'ensemble des collaborateurs permettent de rappeler régulièrement ces règles et bonnes pratiques.

Enfin, un plan de réponse à incident ainsi qu'une politique de gestion de crise sont en place. Ces dispositifs ont été renforcés en 2019 par la mise en place d'une cellule interne de réponse à incidents disposant du label CERT.

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

### 5.2 L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance

**Risques extra-financiers associés à cet enjeu :**

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

#### Gouvernance responsable

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

**Au niveau de la caisse locale**, les administrateurs, bénévoles, sont élus par et parmi les sociétaires (cf. 5.4.1 « Relation et satisfaction client »). Ce dispositif assure au sein du Conseil d'administration de chacune des caisses locales, des fédérations régionales et du Crédit Mutuel Arkéa, une vraie représentation des sociétaires, de manière indépendante de la direction de l'entreprise. Élus pour trois ans (Bretagne) ou quatre ans (Sud-Ouest), les administrateurs sont à l'écoute des sociétaires et relaient leurs attentes et suggestions auprès de leur Conseil d'administration. Ils sont notamment directement impliqués dans les dispositifs de solidarités des fédérations du Crédit Mutuel Arkéa. Ils représentent leur fédération lors de manifestations locales ou départementales et contribuent à renforcer les relations avec les différents acteurs de l'économie locale et du monde associatif. L'implication des administrateurs dans la vie locale nourrit et renforce l'ancrage territorial du Crédit Mutuel Arkéa. Consommateurs témoins, ils veillent également à l'équilibre entre les intérêts des sociétaires qu'ils représentent et les impératifs de gestion de l'entreprise. Le contrôle, par les administrateurs élus, des décisions des structures opérationnelles permet d'inscrire les actions de l'entreprise dans le long terme. Ce contrôle met l'accent sur une gestion responsable garantissant la pérennité des investissements économiques, sociaux et environnementaux.

En 2020, 163 nouveaux administrateurs ont été élus en caisses locales. La tendance est au renforcement de la mixité des profils, tant femmes/hommes et classe d'âge qu'en termes de catégories

socioprofessionnelles. Les femmes représentent 47 % des nouveaux élus et 31 % des nouveaux Présidents de caisses locales.

Pour les accompagner dans l'exercice de leur mission, les fédérations mettent en place un programme de formation. Le projet d'entreprise Arkéa 2020 a consacré le caractère obligatoire des formations dans toutes les entités du groupe où siègent des administrateurs. En 2020, le dispositif de formation des administrateurs de caisse locale a été fortement perturbé par le contexte sanitaire, qui n'a pas permis d'organiser la grande majorité des sessions de formation en présentiel. La formation à distance a été renforcée et le sera encore dans le cadre des orientations fixées pour l'année 2021 ; près de 1 000 administrateurs ont été formés dans les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest.

Les Conseils d'administration des fédérations s'appuient sur des commissions spécialisées. Ainsi, au Crédit Mutuel de Bretagne, les commissions « Vie coopérative », « Formation », « Développement Responsable », « Relations sociétaires et clients » et « Solidarités » formulent des avis et des préconisations qui enrichissent et orientent les travaux du Conseil d'administration de la fédération. Au Crédit Mutuel du Sud-Ouest, il s'agit des commissions « Conciliation », « RSE », de « Contrôle et de Révision », « Agribanque », « Formation », de « Régulation des Investissements » et « Fédérale des Solidarités ».

Dans les fédérations, les administrateurs sont particulièrement associés à la démarche RSE. La commission « Développement Responsable » au Crédit Mutuel de Bretagne est composée de 13 administrateurs et a pour mission de se tenir informée de l'actualité de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et de s'associer à la déclinaison de la stratégie RSE pour le Crédit Mutuel de Bretagne. Elle peut proposer ou s'associer à la mise en œuvre, de tout événement, manifestation de nature à promouvoir la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise auprès des administrateurs, des sociétaires et plus largement du public du Crédit Mutuel de Bretagne. Dans le cadre de l'adoption d'une stratégie ESG – Climat par le groupe en 2020, la Commission Développement responsable a bénéficié d'une information spécifique sur le cadre réglementaire et la structuration de la filière Finance Durable. L'intégration des critères ESG – Climat dans l'offre de produits et services du Crédit Mutuel de Bretagne sera un axe de travail complémentaire de la Commission. La commission « RSE » au Crédit Mutuel du Sud-Ouest a pour objet d'enrichir la réflexion, d'impulser la mise en œuvre, de formuler des avis et proposer des solutions sur la stratégie de développement durable et ses enjeux pour le Crédit Mutuel du Sud-Ouest, d'identifier, d'évaluer et de mesurer les actions à mener. Composée de cinq administrateurs et de cinq salariés, la commission se réunit au moins deux fois par an.

Les membres de ces commissions ont contribué aux réflexions d'élaboration du Plan à moyen terme 2024, sur des thématiques spécifiques retenues par le Bureau de la Fédération. En complément, un atelier de travail participatif réunissant des administrateurs de caisse locale de tous horizons a également été conduit dans ce cadre au regard des engagements du groupe déclinés de la Raison d'être définie en 2019.

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

- 15 administrateurs représentant les sociétaires. Ils sont élus dans le cadre de l'Assemblée générale annuelle et sont issus des territoires de référence des activités du Crédit Mutuel Arkéa à savoir :
  - 12 administrateurs au titre des caisses affiliées à la fédération du Crédit Mutuel de Bretagne,
  - 3 administrateurs au titre des caisses affiliées à la fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ;

- 2 administratrices non-issues du mouvement coopératif : élue pour l'une d'entre elle et renouvelée pour l'autre, par l'Assemblée générale annuelle du 14 mai 2020, elles ont été préalablement agréées par le Comité des nominations et le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa ;

- 2 administrateurs représentant les salariés. Ils sont désignés par le Comité social et économique central (CSEC).

Les administrateurs du Conseil sont tous de nationalité française.

Le Conseil d'administration est particulièrement vigilant quant à l'exercice par ses membres d'un mandat indépendant et engagé. En ce sens, il s'est doté en 2020 d'une charte de l'administrateur du Crédit Mutuel Arkéa qui encadre les fonctions des 19 administrateurs du Conseil et se réfère aux critères d'indépendance formelle posés par l'Autorité bancaire européenne (orientations EBA/GL/2017/11 et 2017/12 § 91 et 92). Aux termes de ces critères, il ressort que 18 administrateurs sur les 19 qui composent le Conseil d'administration sont indépendants. Par ailleurs, cette charte recense les compétences individuelles des membres du Conseil d'administration et doit ainsi permettre de garantir une compétence collective adaptée à l'exercice d'une gouvernance saine et efficace de la société.

Concernant la politique de diversité du Conseil d'administration, depuis 2017, le taux de féminisation du Conseil d'administration a dépassé 40 % pour s'établir à 47 % au 31 décembre 2020.

Le Conseil d'administration a réuni ses membres à 12 reprises en 2020. Le taux d'assiduité des administrateurs aux réunions du Conseil d'administration s'est élevé à 90 %. Il bénéficie depuis 2020 d'une solution digitale pour la tenue des séances qui vise à fluidifier l'organisation des réunions et des documentations à étudier ainsi qu'à renforcer le dialogue entre les membres.

Depuis 2016, le Conseil d'administration dispose d'un règlement intérieur de fonctionnement. Ce dernier confirme les missions essentielles de l'administrateur du Crédit Mutuel Arkéa, fixe les modalités de fonctionnement de l'instance et rappelle les droits et obligations de chaque administrateur.

Le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa exerce en conséquence pleinement sa mission dans le respect des dispositions des statuts, du règlement intérieur à caractère financier, de son règlement de fonctionnement et enfin des chartes spécifiques à chacun de ses cinq comités spécialisés.

Les membres du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa bénéficient d'un programme annuel de formation. Il s'est doté en 2019 d'une charte de gouvernance pour l'entrée en fonction de l'administrateur et l'enrichissement de ses compétences. En 2020, à l'initiative du Comité des nominations, une plateforme de formation distancielle a été déployée pour les administrateurs de Crédit Mutuel Arkéa et de ses filiales.

Dans le but d'assurer l'efficacité de la gouvernance exercée par le Conseil d'administration, au moins une fois par an, à l'initiative du Président du Comité des nominations, un point de l'ordre du jour du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa est consacré à l'évaluation du fonctionnement du Conseil et de ses comités spécialisés. Tous les trois ans le Comité seul, ou avec le concours d'un consultant, met en œuvre une évaluation formalisée du fonctionnement du Conseil d'administration. La dernière a été réalisée en 2018, avec le soutien de la Direction du Secrétariat général et de la communication institutionnelle sur la base d'un questionnaire complété par les 19 administrateurs et le censeur et permettant d'évaluer 207 points de contrôle relatifs à l'exercice des missions de surveillance. La synthèse des analyses effectuées confirme l'exercice d'une gouvernance efficace par le Conseil d'administration. L'apport des comités spécialisés et la qualité des dossiers présentés au Conseil d'administration sont perçus comme

vecteurs d'une prise de décision éclairée. L'orientation stratégique et la gestion des risques apparaissent particulièrement maîtrisées. En outre, le fonctionnement du Conseil d'administration avec la Direction générale est jugé confiant et équilibré. En 2020, le fonctionnement du Conseil d'administration a été examiné lors de la séance du 27 novembre et a notamment conclu que le Conseil d'administration est composé de membres expérimentés et engagés, dispose de la documentation et des ressources adaptées, que les comités spécialisés effectuent un travail de qualité et qu'il existe un haut niveau de confiance réciproque entre les administrateurs et les dirigeants effectifs.

Conformément aux dispositions de la loi sur l'Économie sociale et solidaire, l'Assemblée générale du Crédit Mutuel Arkéa qui s'est tenue le 14 mai 2019 a entendu les conclusions du rapport du cabinet PHF Conseils nommé l'année précédente en qualité de réviseur coopératif. Ce rapport aborde les dispositifs visant à garantir une adhésion volontaire et ouverte à tous, la nature de la double qualité des sociétaires (clients et sociétaires), les mécanismes assurant la gouvernance démocratique de notre société coopérative et un bon niveau de participation économique des sociétaires, les procédures d'affectation des excédents d'exploitation, les dispositifs de formation des administrateurs et les différentes coopérations avec les autres sociétés coopératives. Outre la certification du respect des principes de la coopération, ce rapport met en avant les bonnes pratiques du Crédit Mutuel Arkéa.

#### Au niveau des filiales du Crédit Mutuel Arkéa

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

Afin de garantir l'honorabilité et la compétence de ces plus de 200 membres d'organes de surveillance, le Comité des nominations s'est doté en 2019 d'une charte de gouvernance de second degré, qui encadre l'entrée en fonction des membres des organes de surveillance de filiales et l'exercice de leur mandat. Cette charte fixe trois axes pour la bonne gouvernance des filiales :

- la représentation équilibrée, la proportionnalité de la taille et le renouvellement des organes de surveillance des filiales du groupe ;
- le renforcement de la compétence collective des Conseils et individuelle des membres des organes de surveillance, tant dans le processus de détection que de formation des administrateurs ;
- le renforcement du rôle et du dialogue du Comité avec les Présidents des différents Conseils et les secrétariats généraux des entités du groupe.

En 2020, 90 % des organes de surveillance des filiales ont présenté un taux d'assiduité supérieur à 75 %. Par ailleurs, 89 % des administrateurs nommés en 2020 ont fait l'objet d'un agrément sans condition suspensive par une autorité de tutelle.

En matière de renforcement des compétences collectives et individuelles des organes de surveillance des filiales et de leurs membres, une politique cadre de formation des administrateurs de second degré a été adoptée en 2020. Elle est complétée par l'ouverture aux membres des organes de surveillance d'une plateforme de formation distancielle, Cogito administrateurs, qui permet la mise à disposition par les experts des services centraux et chacune des filiales, de formations relatives à la réglementation, aux risques, à la gouvernance, à la comptabilité et à l'audit, aux produits et métiers des entités du Crédit Mutuel Arkéa et à la stratégie bancaire.

L'implication de la gouvernance du Crédit Mutuel Arkéa dans la démarche RSE du groupe est décrite dans la partie 5.2.

	2018	2019	2020*
<b>Administrateurs des caisses locales</b>			
Nombre d'administrateurs 1 <sup>er</sup> degré	3 016	2 924	2 713
% de femmes parmi les administrateurs des caisses locales	40,6 %	41,1 %	41,8 %
Nombre de nouveaux administrateurs élus dans l'année	133	184	163
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs des caisses locales	59,4 %	49,5 %	46,6 %
Taux de participation aux Conseils d'administration des caisses locales	83,7 %	79,4 %	76 %
Nombre de nouveaux Présidents des caisses locales	24	34	29
% de femmes parmi les nouveaux Présidents des caisses locales	66,7 %	32,4 %	31,0 %
<b>Administrateurs des fédérations</b>			
Nombre d'élus des fédérations	108	105	81
% de femmes parmi les élus des fédérations	33,3 %	36,2 %	43,2 %
Nombre de nouveaux élus des fédérations	7	13	12
% de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations	57,1 %	38,5 %	66,7 %
<b>Formation</b>			
Nombre d'administrateurs des caisses locales ayant suivi au moins une formation sur l'année	2 141	1 425	988
Nombre total d'heures dispensées	12 831	11 147	5 615
% administrateurs des caisses locales formés	71,0 %	48,7 %	36,4 %
Durée de formation par administrateur formé (en heures)	6	8	6

\* Sortie de la fédération Crédit Mutuel Massif Central en 2020.

#### Exemplarité dans les affaires

S'adapter à l'inflation réglementaire qui fait peser sur les banques un risque croissant de sanction et d'atteinte à la réputation, faire face au

défi du digital, proposer des solutions innovantes, utiles et respectueuses de l'environnement, tout en faisant preuve d'une éthique irréprochable, sont les enjeux auxquels la banque d'aujourd'hui doit faire face.



Conformément à sa Raison d'être et à son ambition d'être une entreprise solidaire, éthique et inclusive, le Crédit Mutuel Arkéa vise l'exemplarité dans la conduite de ses affaires et inscrit en permanence son action dans une démarche d'éthique et de sécurisation des process visant à protéger les intérêts de ses clients, à préserver son intégrité et sa réputation. Le groupe inscrit également son action dans une démarche de proximité visant à connaître et satisfaire au mieux les attentes de ses clients.

Le Crédit Mutuel Arkéa s'appuie ainsi principalement sur la promotion d'une culture d'éthique et de responsabilité dans l'entreprise, une démarche de conformité responsable basée sur des procédures internes encadrant les activités du groupe et des offres sans cesse adaptées aux attentes des clients.

### Promotion d'une culture d'éthique et de responsabilité

Afin de se prémunir contre le risque de mauvaise conduite dans les activités du groupe, le Crédit Mutuel Arkéa fait du respect des règles d'éthique, une priorité.

À cette fin, le Crédit Mutuel Arkéa s'est doté d'un règlement intérieur qui concrétise ses engagements et expose les principes à respecter par les collaborateurs dans leurs décisions et leurs actions.

Le règlement intérieur fixe, outre les sanctions encourues en cas de non-respect des principes fixés par le règlement intérieur, les règles relatives aux opérations générées pour leur compte par les collaborateurs ; les règles relatives aux opérations réalisées sur les marchés financiers ; les règles applicables aux personnes intervenant dans des activités susceptibles de donner lieu à conflit d'intérêts ou de donner accès à des informations privilégiées, ou celles relatives à l'enregistrement des communications téléphoniques et électroniques de certains salariés conformément à la réglementation MIFII. Le Code de conduite du règlement intérieur constitue le pilier du plan anticorruption consacré par la loi dite « Sapin 2 ». Manifestant, vis-à-vis des salariés, la décision de l'instance dirigeante d'engager l'entreprise dans une démarche de prévention et de détection des faits de corruption, le Code de conduite rappelle les actes susceptibles d'être qualifiés de corruption active ou passive, de trafic d'influence ou de collusion ; liste les comportements illicites de corruption et/ou de trafic d'influence, et/ou de collusion, les règles relatives à l'acceptation de cadeaux ou invitations, aux conflits d'intérêts ou à l'exercice du droit d'alerte.

En complément du Code de conduite et afin de promouvoir la culture éthique dans l'entreprise, un dispositif de formation/sensibilisation est déployé au sein du groupe. Ainsi, les instances de gouvernance et les collaborateurs les plus exposés sont régulièrement formés aux règles de déontologie et d'éthique professionnelle.

### Une démarche de conformité responsable

En complément de la promotion d'une culture éthique et de responsabilité, afin de prémunir le groupe du risque de non-conformité dans ses activités, le Crédit Mutuel Arkéa promeut une démarche de conformité responsable à travers la mise en place de dispositifs de contrôle de la conformité supervisés et pilotés par sa Direction de la conformité et du contrôle permanent (DCCP) groupe.

S'assurant avant tout du respect de la réglementation, les équipes en charge de la conformité travaillent en étroite proximité avec les équipes opérationnelles veillant au renforcement d'une culture commune de la conformité. Chaque collaborateur du groupe est ainsi acteur de la démarche et concourt par ses actions à la maîtrise du risque de non-conformité.

Prévenir, protéger, informer, encadrer, la conformité œuvre au quotidien pour permettre au groupe de maîtriser ses risques et ainsi de s'adapter aux mutations de l'économie et de la société en toute sérénité. Pour prémunir le groupe de tout risque de sanction, de perte financière ou d'atteinte à la réputation, la DCCP s'appuie sur un

corpus de règles qui se déploie autour de quatre axes majeurs (sécurité financière, déontologie et éthique professionnelle, protection des intérêts des clients, transparence fiscale). Chaque entité du groupe décline, sur son propre périmètre, les dispositifs-cadres groupe auxquels elle est assujettie au regard de ses activités et veille scrupuleusement à sa bonne mise en œuvre.

### Sécurité financière

#### Intégrité des marchés

Pour préserver l'intégrité des marchés, le groupe s'assure de la conformité de ses activités avec les règles définies notamment en matière de circulation des informations confidentielles et privilégiées et de prévention des opérations d'initiés, d'interventions sur les instruments financiers, de transparence post-négociation, de prévention et de détection des abus de marché, de détection et de gestion des situations de conflits d'intérêts, de meilleure exécution et meilleure sélection d'information et de conseil aux clients, de protection des avoirs.

Conformément à l'article 314-10 du règlement général de l'AMF, le Crédit Mutuel Arkéa veille à ce que les collaborateurs qui commercialisent les instruments financiers, bénéficient des connaissances et compétences requises.

Par ailleurs, afin de garantir une bonne surveillance des opérations financières relatives aux abus de marché, une analyse des opérations suspectes est réalisée quotidiennement sur le périmètre du Crédit Mutuel Arkéa.

Un bilan des actions menées fait l'objet d'un reporting régulier aux instances dirigeantes du groupe.

### Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Afin de protéger les intérêts des clients et du groupe, une politique-cadre intégrant les réglementations en vigueur et une organisation de nature à contribuer efficacement à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT) ont été mises en place au sein du groupe.

Par ailleurs, une classification indique le niveau de risque global de chaque pays évalué selon des critères liés à la qualité du système fiscal, à la qualité du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, au risque de présence et d'activité d'organisations terroristes, à l'existence de sanctions internationales ou de mesures restrictives à l'encontre du pays, à l'indice de corruption évalué par Transparency International. Des procédures sont en place afin :

- d'interdire les transactions en provenance ou à destination de pays sanctionnés par l'Union européenne et les régulateurs français ;
- de renforcer la surveillance des relations d'affaires en lien avec des pays à haut risque de blanchiment et de financement du terrorisme.

La procédure-cadre est déclinée opérationnellement par chaque entité du groupe, selon une approche par les risques prenant en compte la typologie de la clientèle, les produits et services distribués, les canaux de distribution, la typologie des transactions clients et leur localisation géographique.

Les actions engagées en 2020 par le Crédit Mutuel Arkéa sont détaillées aux chapitres 2 et 4 du Document d'enregistrement universel. Elles tiennent compte des tendances et analyses exposées par la cellule de renseignements financiers TRACFIN dans ses rapports annuels, des évaluations pays du GAFI et de l'Union européenne, des communications du régulateur (lignes directrices, sanctions, etc.), notamment quant à l'évolution des risques de blanchiment dans le contexte de la crise sanitaire (fraudes aux PGE,

vente de matériel sanitaire non conforme, fraudes aux allocations de chômage partiel, etc.).

La diversité des motifs de déclarations de soupçon émises par l'ensemble des entités du Crédit Mutuel Arkéa à destination des cellules de renseignements financiers dont elles relèvent démontre, cette année encore, la contribution du Crédit Mutuel Arkéa à la LCB-FT dont l'enjeu est singulièrement de :

- tarir les sources de financement du terrorisme ;
- entraver le blanchiment de capitaux illicites par les canaux bancaires ;
- lutter contre la corruption ;
- lutter contre les fraudes fiscales ou sociales ;
- préserver les intérêts de ses clients victimes d'abus de faiblesse, d'usurpation d'identité ou d'escroqueries en bande organisée.

Les résultats de l'application du dispositif LCB-FT sont présentés régulièrement par la DCCP au Comité de conformité et contrôle permanent, au Comité des risques et de contrôle interne et au Conseil d'administration du groupe.

En 2020, au titre du dispositif-cadre de formation, la DCCP a formé à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme près de 91 % des personnes exposées ainsi que le Comité exécutif et les nouveaux membres de l'organe délibérant du Crédit Mutuel Arkéa (périmètre établissement de crédit 15589).

La Commission des sanctions de l'ACPR a prononcé, le 22 décembre 2020, un blâme assorti d'une sanction pécuniaire de 150 000 euros à l'encontre de Mangopay, filiale du Crédit Mutuel Arkéa depuis septembre 2015. Cette décision fait suite à une mission de contrôle, initiée en 2018, de la conformité du dispositif de LCB-FT de cet établissement luxembourgeois pour l'activité qu'il exerce en France, complétée d'une mission de suivi en 2019. Le Crédit Mutuel Arkéa a accompagné Mangopay, pendant ces dernières années, pour permettre à cette filiale, à l'activité récente et innovante à l'époque, de se mettre en conformité. La commission des sanctions de l'ACPR a souligné dans son rapport la mise en œuvre par Mangopay, depuis la fin du premier contrôle, de mesures de remédiation très significatives qui ont mobilisé des ressources financières et humaines importantes. De façon générale, l'ACPR a souligné que l'organisation de Mangopay, tant en matière de LCB-FT que de gel des avoirs, s'est sensiblement améliorée depuis 2018.

Enfin, le Crédit Mutuel Arkéa s'engage auprès de ses clients, partenaires et autres contreparties en publiant sur le site [www.cm-arkea.com](http://www.cm-arkea.com) un questionnaire Wolfsberg dûment complété ainsi que sa politique et ses engagements de LCB-FT au sein d'un document « AML Statement ».

### Déontologie et éthique professionnelle

Grâce à une large diffusion de la culture conformité au sein du groupe et au dispositif de formation dédié à la déontologie et à l'éthique professionnelle qui prévoit la sensibilisation régulière des acteurs les plus exposés au sein du groupe, les règles d'éthique et de déontologie font partie intégrante des pratiques au sein du groupe.

Le dispositif de lutte contre la corruption et le trafic d'influence qui est organisé autour des huit piliers consacrés par la loi « Sapin 2 », est un dispositif majeur au regard des règles de déontologie et d'éthique professionnelle. Définissant les règles de conduite à adopter, les actes à proscrire, les règles relatives à l'acceptation des cadeaux et invitations, les règles applicables dans les relations avec les tiers (clients, fournisseurs, intermédiaires), ou encore les règles de contrôle, ce dispositif est complété notamment d'un dispositif d'alerte professionnelle permettant à toute personne de signaler un manquement, une infraction ou un dysfonctionnement, et d'un

dispositif encadrant les modalités de prévention et de gestion des conflits d'intérêts.

Les règles d'éthique étant partagées jusqu'au plus haut niveau de l'entreprise, en application des dispositions relatives à la transparence de la vie publique, le Crédit Mutuel Arkéa a procédé à son inscription sur le répertoire des représentants d'intérêts et publie depuis 2017 un rapport annuel d'activité de ses représentants d'intérêts.

Toutes ces procédures internes, qui sont détaillées au chapitre 4 du Document d'enregistrement universel, concrétisent l'engagement réel du Crédit Mutuel Arkéa en termes de déontologie et d'éthique professionnelle.

### Protection des intérêts des clients

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

Le Crédit Mutuel Arkéa veille ainsi à garantir au client le respect de ses intérêts depuis la conception des produits jusqu'au traitement de sa réclamation. La formation jouant un rôle primordial dans cette réussite, le groupe mène ainsi de nombreuses actions de sensibilisation auprès des collaborateurs en contact avec la clientèle.

La déontologie et les règles de bonne conduite en matière financière font partie des thèmes de formation dispensés de manière récurrente aux collaborateurs des réseaux du Crédit Mutuel Arkéa qui sont en contact avec la clientèle.

La protection des données personnelles est un des volets majeurs de la protection des intérêts des clients. Le Département Protection des données personnelles, au sein de la Direction conformité et contrôle permanent, veille au respect, par les sociétés du groupe, des principes du règlement tels que la transparence dans le traitement des données, le renforcement des droits des personnes ou encore la responsabilisation des différents acteurs.

En 2020, chaque société a finalisé la déclinaison opérationnelle du dispositif-cadre groupe de protection des données personnelles.

L'animation de ce dispositif par le Département Protection des données personnelles se traduit notamment par des échanges réguliers, en bilatéral ou lors d'une réunion plénière, avec les référents données personnelles des sociétés du groupe concernées. De plus, des actions de formation des nouveaux recrutés et de sensibilisation des personnels en fonction ont également été menées.

Enfin, en cohérence avec ses valeurs, le groupe a poursuivi ses actions tournées vers la satisfaction et la protection des clients. Ainsi, en matière d'offre, des actions concrètes telles que le plafonnement ou la suppression des frais d'incidents de paiement pour les clients en situation de fragilité financière ont été menées.

### Transparence et lutte contre l'évasion fiscale

En accord avec ses valeurs, le Crédit Mutuel Arkéa contribue activement à la lutte contre la fraude et l'évasion fiscale.

Mettant en œuvre plusieurs dispositifs destinés à lutter contre la fraude et l'évasion fiscale qui reposent sur les principes édictés par les accords internationaux, notamment celui signé entre la France et les États-Unis (dite « loi FATCA ») et la norme d'échange automatique de renseignements relatifs aux comptes financiers en matière fiscale (dite « norme commune de déclaration OCDE-CRS »), le Crédit Mutuel Arkéa et les filiales concernées adaptent en permanence leurs procédures et leurs systèmes d'information afin de se conformer aux évolutions réglementaires et renforcer l'efficacité de leurs dispositifs.

Le Crédit Mutuel Arkéa ne détient aucune filiale en dehors de la zone euro et ne propose aucun service bancaire offshore à ses clients et sociétaires, ni n'exerce d'activité dans les pays faisant partie de la

liste noire des pays et territoires non coopératifs de l'Union européenne.

### Des offres sans cesse adaptées aux attentes des clients

En cohérence avec sa Raison d'être d'entreprise solidaire, éthique et inclusive, le Crédit Mutuel Arkéa vise à l'exemplarité tant dans le comportement vis-à-vis de ses clients, que dans les solutions qui lui sont proposées.

Le Crédit Mutuel Arkéa recherche, avec ses équipes dédiées, à créer des produits innovants et responsables ainsi que des solutions utiles et pratiques.

Le Crédit Mutuel Arkéa fait déjà preuve d'exemplarité grâce à une démarche inclusive bien ancrée. Elle se concrétise tout d'abord par l'offre de services proposés :

- un dispositif d'accompagnement des clients financièrement fragiles qui se traduit notamment par une offre packagée de services dédiés (Budg'Équilibre), ou encore le plafonnement des frais d'incidents pour les clients financièrement fragiles. Pour les souscripteurs de l'offre Budg'Équilibre, le Crédit Mutuel Arkéa a décidé d'aller au-delà de l'exigence réglementaire en supprimant la totalité des frais d'incident ;
- des dispositifs de solidarité propres au Crédit Mutuel Arkéa tels que le microcrédit, l'accompagnement budgétaire, ou encore l'aide aux emprunteurs en difficulté ;
- le droit au compte qui permet aux clients de bénéficier d'un accès aux services bancaires de base gratuitement.

(Cf. 5.4.5 « L'inclusion des clients en situation de fragilité ».)

La démarche inclusive se matérialise aussi par l'accompagnement au quotidien des conseillers des réseaux qui sont à l'écoute des attentes des sociétaires et clients.

Pour garantir aux clients les meilleurs standards en termes de qualité des produits et solutions mis sur le marché, le Crédit Mutuel Arkéa a mis en place des procédures internes garantissant les meilleures pratiques (process d'approbation préalable de la conformité des nouveaux produits, dispositif de gouvernance et de surveillance des produits, de meilleure exécution et meilleure sélection...).

Pour garantir au client les meilleurs conseils et informations, ainsi qu'une éthique irréprochable des collaborateurs en contact avec la clientèle, ces derniers disposent, à leur niveau, de procédures internes pour les guider au quotidien, de formations sur les produits et sont régulièrement sensibilisés aux règles de déontologie et d'éthique professionnelle.

## 5.3 Le développement du capital humain

### Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

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

Fin 2020, l'effectif total des collaborateurs en CDI du Crédit Mutuel Arkéa s'élevait à 9 990 salariés, soit une progression de 3,6 % par rapport à l'année précédente.

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

Le groupe respecte les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, relatives au respect de la liberté

d'association et du droit de négociation collective, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants.

Le projet stratégique Arkéa 2020 insiste particulièrement sur l'importance de ce qui constitue la première richesse du Crédit Mutuel Arkéa : son capital humain. La déclinaison RH d'Arkéa 2020 repose sur quatre convictions qui sous-tendent les orientations de la politique RH du groupe :

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

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

À la suite du Plan stratégique Arkéa 2020, un nouveau Plan Moyen Terme de la Direction des ressources humaines « Transitions 2024 » a été présenté au Comex le 28 novembre 2020, après avoir été élaboré de façon collaborative lors d'ateliers et d'entretiens avec les membres de la communauté RH du groupe.

### L'accompagnement des parcours dans l'entreprise

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

Le Crédit Mutuel Arkéa mène une politique active de recrutement afin d'accompagner la croissance des activités et d'attirer de nouveaux talents sur les métiers d'expertise. Le groupe souhaite s'inscrire dans une démarche proactive de recrutement et inventer une nouvelle « expérience candidat ». En 2020, le groupe a réalisé 1 117 recrutements en contrat à durée indéterminée. Compte tenu des nouveaux comportements des postulants et de l'arrivée massive des réseaux sociaux dans le cadre de leur recherche d'emploi, l'équipe recrutement adopte une nouvelle posture et déploie plusieurs stratégies de recrutement en fonction du volume de recrutement, de la rareté des profils et de l'expertise métier recherchée. Des ateliers LinkedIn sont par ailleurs proposés aux collaborateurs pour acquérir les bons réflexes, optimiser leur profil et partager les réalisations du groupe.

Toutes les entités du Crédit Mutuel Arkéa adoptent des procédures harmonisées en matière de recrutement.

Le groupe accompagne l'arrivée de collaborateurs sur ses territoires, en considérant leur situation familiale, notamment la situation professionnelle du conjoint. Les fonctions Ressources humaines des différentes entités du groupe organisent des parcours d'intégration et de formation spécifiques pour les nouveaux salariés. L'objectif : mettre le nouveau recruté dans des conditions optimales d'exercice de son emploi, vérifier l'adéquation entre ses aptitudes et les attentes de l'entreprise et créer un lien avec les autres salariés. Le Crédit Mutuel Arkéa organise un « Carrefour des nouveaux recrutés » dont l'objectif est de présenter le plan stratégique de l'entreprise aux nouveaux collaborateurs du groupe, rencontrer les dirigeants, mais aussi encourager la transversalité et la création d'un réseau de relations. Le Crédit Mutuel Arkéa contribue également à la formation initiale avec l'accueil de stagiaires et d'alternants. Un « Carrefour des alternants » est organisé pour les sensibiliser au projet de l'entreprise, faire connaître la richesse de ses métiers et faciliter leur intégration.

En 2020, malgré le contexte sanitaire, le groupe a maintenu ses actions en faveur de l'emploi des jeunes, avec l'accueil de près de 800 stagiaires et alternants dont 30 % ont été recrutés à l'issue de leur stage.

Depuis septembre 2019, dans un premier temps sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, le groupe a lancé un programme de cooptation : 360 personnes ont ainsi été sélectionnées et 26 d'entre elles ont été titularisées à l'issue du processus.

Compte tenu de l'évolution du marché bancaire et de l'assurance, de ses objectifs stratégiques, de sa pyramide des âges et de son positionnement territorial, le Crédit Mutuel Arkéa considère la mobilité professionnelle comme une condition essentielle à son développement et à celui de ses collaborateurs. La mobilité, fonctionnelle et entre les entités, est favorisée. Un comité mobilité a lieu chaque mois entre les équipes recrutement et mobilité du siège et des filiales pour échanger sur les postes à pourvoir et les profils des collaborateurs déclarés en mobilité. En 2020, la mobilité interne a concerné 12,6 % des collaborateurs du groupe.

Au-delà de cet engagement en matière de mobilité, le groupe souhaite accompagner les parcours et faire grandir les talents pour ouvrir encore ses capacités d'innovation. Chaque année, un entretien annuel d'appréciation permet aux salariés d'échanger avec leur manager sur les missions réalisées et les compétences du collaborateur. Lors de la campagne 2019-2020, 77 % des entretiens annuels ont été réalisés au niveau du groupe. Des entretiens professionnels sont organisés entre le collaborateur et son manager, *a minima* tous les deux ans, afin d'aborder le parcours professionnel du collaborateur et ses souhaits d'orientation à un an et à trois ans. Les salariés ont également la possibilité de bénéficier d'entretiens avec un correspondant RH pour approfondir les pistes évoquées lors de l'entretien professionnel. Pour encourager les salariés à être acteurs de leur parcours, l'entreprise propose les postes ouverts au recrutement *via* un système de bourse des emplois. Le Crédit Mutuel Arkéa organise régulièrement un « Carrefour des métiers » pour faire connaître et promouvoir la grande diversité du groupe, de ses métiers, ainsi que des outils mis à disposition des collaborateurs leur permettant d'être acteur de leur mobilité. En raison de la crise sanitaire cette année, un « Carrefour des métiers » dématérialisé est en projet.

Depuis 2017, le groupe encourage des initiatives d'intrapreneuriat, permettant à des salariés de l'entreprise de développer de nouvelles activités, issues d'initiatives personnelles. L'objectif est de permettre aux porteurs de projets de bénéficier d'un accueil, de conseils d'experts, de formation, de tests de la solution en conditions réelles, voire d'un accompagnement logistique du groupe. Suite au hackathon de novembre 2019 qui a réuni plus de 130 collaborateurs volontaires de tous horizons pour imaginer les services *Open Banking* de demain, un parcours d'accompagnement a été conçu pour les quatre équipes lauréates, soit une quinzaine de collaborateurs. Une session de formation avec une société externe a ainsi été mise en place pour les aider à définir une proposition de valeur différenciante et découvrir les étapes préalables avant la mise en place d'un pilote ou d'une diffusion sur le marché. Un nouveau challenge d'idées à destination de tous les salariés est en cours de préparation pour un déploiement en 2021.

Au-delà des parcours individuels, lorsque les métiers sont en tension ou que des réorganisations sont nécessaires, ces évolutions sont anticipées et gérées dans le cadre d'une politique de mobilité au sein du groupe. Afin de renforcer cet engagement moral, l'Unité économique et sociale a adopté un accord relatif à l'information et l'accompagnement des salariés lors des projets de réorganisation. L'objectif de cet accord est de décrypter et de déployer un dispositif opératoire visant à améliorer l'accompagnement des collaborateurs lors des restructurations et à faciliter les processus de changement. Lorsque des réorganisations sont mises en œuvre, plusieurs dispositifs inclus dans la charte de mobilité du groupe visent à accompagner les salariés concernés (telle qu'une prime mobilité

dans certaines conditions de mobilité géographique). Chaque projet de réorganisation est accompagné par un correspondant Ressources humaines dédié, chargé de soutenir les situations collectives et individuelles. Le processus d'accompagnement des collaborateurs débute toujours par un entretien individuel, au cours duquel le salarié et son interlocuteur RH évoquent ensemble les pistes d'évolution et les souhaits du collaborateur. Au cas par cas, le correspondant RH dispose d'outils pour favoriser le maintien des salariés concernés au sein du groupe (formations dédiées, accompagnement par le tutorat de compétences, évaluation des compétences, bureau extérieur spécialisé...).

### Le développement des compétences

La formation constitue une ressource fondamentale pour s'adapter aux transformations, développer les compétences, faciliter la carrière professionnelle des collaborateurs et contribuer ainsi à une meilleure efficacité de l'entreprise. Une nouvelle application de formation est déployée progressivement dans le groupe depuis septembre 2020. Elle a pour objectif de simplifier les parcours de formation, du catalogue jusqu'à l'évaluation post-formation. Le Crédit Mutuel Arkéa maintient un niveau d'engagement élevé en matière de formation. En 2020, 89,5 % des salariés ont été formés et cet engagement correspond à 3,9 % de la masse salariale.

Le groupe met en œuvre des formations pour accompagner la stratégie d'entreprise et faire grandir ses collaborateurs, faciliter l'adaptation à l'emploi, favoriser les évolutions professionnelles et entretenir la motivation des collaborateurs.

Si déjà en 2019, le distanciel se développait, la situation sanitaire a incité le Crédit Mutuel Arkéa à transposer ses formations métiers en priorité en version digitale : nouveaux recrutés des caisses du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest (EFIBA), conseillers professionnels et agriculture (« Viviers »), nouveaux managers (Arkéa Management Académie), distribution assurances, crédit immobilier, formations informatiques, etc.

Des formations encourageant l'esprit entrepreneur, collaboratif et transversal sont proposées aux salariés du groupe comme la formation « facilitateurs » qui vise à diffuser la méthode d'animation d'ateliers collaboratifs au sein de toutes les entités du groupe ou la formation certifiante sur la data avec *Telecom Evolution* pour prendre le virage du big data et de l'intelligence artificielle. Spécifiquement autour de l'enjeu climatique et environnemental, des dispositifs de sensibilisation et de formation sont mis en place à destination des collaborateurs du groupe (cf. 5.5.7 « Empreinte environnementale »). En complément du plan de formation, les collaborateurs bénéficient de dispositifs individuels tels que : la Validation des acquis de l'expérience (VAE), le Compte Personnel de Formation (CPF), le Projet de Transition Professionnelle ainsi que le dispositif de financement régi par le Comité paritaire de gestion du CIF (COPARCIF). Ce dispositif spécifique au Crédit Mutuel Arkéa contribue aux financements des projets de reconversion externe au groupe ; des contributions au monde associatif et des besoins de formation personnels.

### La qualité du management

La qualité du management est un levier majeur de la réussite, de la motivation et de l'engagement des salariés. Le programme *Managers 2020* a pour ambition de privilégier le rôle d'accompagnement et de conseil vis-à-vis des équipes pour favoriser la transversalité et la coopération. Une Charte du management a été conçue en 2017 à l'intention des managers. Véritable outil opérationnel du quotidien, elle permet aux managers de disposer d'une boîte à outils inspirante pour devenir un acteur du changement et contribuer au développement de quatre valeurs : bienveillance, inclusion, transversalité et intrapreneuriat. Depuis 2017, le groupe déploie son parcours d'entrée en management avec *Arkéa Management Académie*. Programme de plusieurs mois, il aborde les sujets suivants : les techniques de management, l'animation collective, la motivation, le droit social, la gestion du stress, le développement

personnel ou encore la qualité de vie au travail. Par ailleurs, chaque manager est évalué annuellement sur la connaissance et le savoir-faire précisés dans leur fiche de mission adaptés à leur situation managériale. Il est également demandé aux managers de managers de les évaluer sur des compétences spécifiques liées au projet stratégique Arkéa 2020.

Pour continuer à donner du sens et développer la performance de ses collaborateurs, la Direction des ressources humaines a pour projet de développer une université d'entreprise en phase avec la Raison d'être du groupe, et ayant pour mission d'accompagner les salariés dans leur carrière.

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

La qualité de vie au travail est un engagement RH : l'intérêt porté au contenu des missions confiées, l'opportunité de développer de nouvelles compétences et l'accompagnement vers de nouvelles missions sont des facteurs clés de motivation.

Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite également donner plus de lisibilité au projet d'entreprise. C'est l'objectif des *Rencontres de Printemps* ou *d'Automne*, moments d'échanges privilégiés sur le projet d'entreprise entre la Direction et l'ensemble des salariés. Des rendez-vous d'information réunissent aussi l'ensemble des managers du groupe. Pour maintenir ces opportunités d'échanges privilégiés en particulier lors de la crise sanitaire, des formats distanciels ont été développés.

### Une équipe dédiée au Bien-vivre au travail et à la prévention des risques psychosociaux est chargée de cette mission à la Direction des ressources humaines en collaboration avec l'ensemble des entités.

Pour formaliser l'évaluation de l'ensemble des risques professionnels, y compris les risques psychosociaux, l'entreprise réalise chaque année un Document unique (DU), dans lequel elle précise les résultats de l'évaluation des risques professionnels. À partir de ce DU est conçu le PAPRIACT, le programme annuel des actions RH et les moyens correspondants à mettre en œuvre. Le site intranet des salariés de l'Unité économique et sociale informe sur les dispositifs mis en place et les relais disponibles dans l'environnement de travail. Il constitue un vecteur d'information permanente de l'ensemble des salariés sur la prévention des risques professionnels. Par ailleurs, les managers et différents relais « risques professionnels » sont formés à la prévention des risques professionnels via des cursus de formation spécifiques. Un modèle du DU a été proposé par l'Unité économique et sociale aux entités pour faciliter la mise à jour annuelle.

Au regard de l'activité du groupe, les risques physiques sont limités. Les accidents du travail et de trajet restent peu fréquents et de faible gravité : 49 accidents en 2020, contre 76 en 2019. Le nombre total de jours d'absence liés à ces accidents atteint 2 855 jours. Concernant les maladies professionnelles, aucune déclaration de salarié en maladie professionnelle reconnue comme telle par la CPAM en France a été constatée.

Un accord sur le régime complémentaire santé et prévoyance a été signé en 2017. Il a pour objet de définir les garanties dont bénéficient les salariés en matière de prestations complémentaires à la couverture de sécurité sociale en cas de longue maladie et de prestations de prévoyance en cas d'incapacité de travail, d'invalidité ou de décès, dans le respect des dispositions légales relatives aux contrats dits « responsables ». Ce régime collectif, à adhésion obligatoire, bénéficie à l'ensemble des salariés de l'Unité économique et sociale et à leurs ayants droit. Il est financé jusqu'à 75 % par l'employeur. Une surcomplémentaire santé a été également mise en place de manière unilatérale afin de couvrir les dépassements d'honoraires des médecins en adhésion facultative.

En tant qu'entreprise de services, une attention particulière est portée aux risques psychosociaux au sein du groupe. **Cette année l'enquête**

**qualité de vie au travail a été lancée sur l'ensemble du groupe.** Les critères clés évalués et suivis sont la charge de travail, la clarté des rôles, l'environnement physique, la clarté des critères d'évaluation, le soutien managérial, le changement, l'autonomie, la relation avec les collègues et le sens donné au travail. Les résultats communiqués en octobre 2020 à l'ensemble des collaborateurs illustrent un accompagnement à la fois pérenne et personnalisé du groupe auprès de ses salariés.

Au global, les collaborateurs de l'Unité économique et sociale sont en adéquation avec les actions menées par le Crédit Mutuel Arkéa durant la crise sanitaire et évoluent dans un cadre de travail toujours sain (confiance, convivialité, écoute). Les salariés se sentent « bien accompagnés », et réussissent à poursuivre leur activité avec de bonnes performances pour le groupe. Qu'il s'agisse des mesures sanitaires ou organisationnelles pour assurer la poursuite de l'activité ou de la communication, 9 salariés sur 10 sont en adéquation avec les actions menées depuis la crise sanitaire. Plus de 80 % des répondants déclarent avoir réussi à préserver leur équilibre vie professionnelle – vie personnelle et avoir bénéficié de conditions de travail propices à la concentration. Quelle que soit l'entité, les répondants ont très fortement apprécié la confiance qui leur a été accordée par leur manager (+ de 90 % d'avis positifs), se sont sentis écoutés et ont su préserver un lien convivial avec leurs collègues.

Ainsi au-delà d'une gestion sanitaire très rigoureuse et impérative, le Crédit Mutuel Arkéa s'est également attaché à une bonne acceptation des règles et au maintien d'un esprit de cohésion : 97 % des répondants jugent que le Crédit Mutuel Arkéa a fait son maximum pour assurer la poursuite de l'activité, tout en préservant la santé des salariés avec des mesures sanitaires et organisationnelles adaptées avec le concours des managers.

Les répondants ont aussi apprécié un accompagnement « personnalisé ». Encore aujourd'hui, si le Crédit Mutuel Arkéa transmet des consignes sanitaires communes à l'ensemble du groupe, les modalités d'organisation du travail sont définies par chaque entité selon ses particularités métiers, géographiques et contraintes spécifiques. 9 salariés sur 10 estiment ainsi que le groupe a déjà su prendre en compte leurs contraintes personnelles.

La clarté des rôles progresse de 14 points cette année et la gestion de la charge de travail qui était l'indicateur le plus à risque en 2019, s'est améliorée tout en restant un sujet d'attention. Le niveau d'autonomie reste un facteur sûr au sein de l'Unité économique et sociale ; 7 collaborateurs sur 10 ont un avis positif, en forte augmentation cette année (+ 10 pts, boosté par la mise en place du travail à distance pendant la période de confinement) et 6 salariés sur 10 sentent leur implication et leurs efforts personnels reconnus par leurs managers. Et le sens donné au travail conserve plus de 60 % d'avis positifs.

### L'équipe Bien-vivre au travail a été intégrée au groupe de Santé et Sécurité et au suivi RH dès sa création au mois de février 2020.

Pour soutenir les salariés en particulier pendant la crise pandémique, les salariés peuvent compter, en complément de leurs responsables RH de proximité, de leurs managers, et de leurs représentants syndicaux, sur une communauté de BienVeilleurs déployée par la DRH début 2020 au sein du groupe. Formés et animés par l'équipe Bien-vivre au travail, cette quarantaine de collaborateurs volontaires représente de multiples capteurs et relais de confiance sur le terrain. Par ailleurs, avant même de répondre à une obligation réglementaire, plusieurs centaines de référents Sites Covid-19 Arkéa, salariés volontaires, se sont mobilisés pour coordonner le bon déroulement de la poursuite de l'activité sur site et à distance : sensibilisation et distribution des fournitures de protection, adaptation des lieux de travail aux contraintes sanitaires, etc. Des communications destinées aux managers et salariés sont transmises régulièrement avec des supports pratiques : guides de poursuite d'activité à distance ou sur site et des webinaires (« Être manager en contexte de crise » ou « Gérer le stress et ses impacts personnels et professionnels » ou « Gérer la charge mentale en période de crise sanitaire ») qui sont

suivis par des milliers de collaborateurs. En complément de l'accompagnement interne déjà proposé, un dispositif externe d'écoute et de soutien psychologique est apporté depuis cette année. Ce service a pour objectif d'aider les collaborateurs à retrouver un meilleur équilibre de vie, lié ou non à la crise sanitaire traversée, en échangeant avec des professionnels de santé, de façon gratuite, anonyme et confidentielle, 24h/24, 7j/7. Un service de téléconsultation a également été mis à la disposition des collaborateurs de l'Unité économique et sociale et de sept filiales du groupe.

Par ailleurs, comme tout salarié peut rencontrer au cours de sa vie des difficultés d'ordre professionnel et/ou personnel pouvant entraîner des conséquences pour sa santé, le Crédit Mutuel Arkéa a mis en place différents types d'accompagnement. Un réseau d'assistantes sociales est à la disposition des collaborateurs du périmètre de l'Unité économique et sociale. En outre, depuis 2016, la Direction des ressources humaines expérimente un dispositif d'accompagnement personnalisé à destination des salariés de l'Unité économique et sociale en situation de décrochage professionnel pour des motifs liés au travail ou d'ordre personnel. Dans le cadre de ce « **programme Rebond** », au bénéfice d'une vingtaine de salariés, un plan d'actions personnalisé adapté à la situation de chaque salarié est conçu puis mis en place.

Par ailleurs, une infirmière est présente à temps plein dans les locaux des services centraux du groupe.

Enfin, en matière de **harcèlement moral ou sexuel et d'agissements sexistes**, l'équipe Bien-vivre au travail de la Direction des ressources humaines a créé une cellule dédiée qui gère les cas signalés, grâce à un mécanisme de prévention et de sensibilisation des collaborateurs et un process permettant de mobiliser les bons acteurs au bon moment pour agir vite. Une campagne « Stop Harcèlement » a été lancée en novembre 2020 par la Direction des ressources humaines. L'objectif est de clarifier la démarche de signalement et de libérer la parole pour permettre de résoudre ce type de situations. Outre une communication auprès de l'ensemble des salariés et des managers, l'entreprise met à disposition de tous un certain nombre d'outils : un guide qui rappelle le cadre légal dans lequel s'inscrit le harcèlement, des exemples concrets et les démarches à effectuer, ainsi que des formations prochainement disponibles pour les managers et les salariés sous forme d'e-learning, ou encore une vidéo explicative, une carte rappelant tous les numéros utiles et le process de signalement... Lancé sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, ce nouveau dispositif aura pour vocation d'être déployé à plus grande échelle au sein du groupe.

**Tous ces dispositifs d'accompagnement sont en totale adéquation avec l'identité coopérative et solidaire de notre groupe.**

L'organisation du travail joue un rôle majeur pour simplifier et alléger les tâches et contribuer à préserver efficacement et durablement la santé et la sécurité des collaborateurs. Agir sur la **charge de travail** en améliorant la qualité de vie des collaborateurs constitue ainsi une priorité pour lutter contre les accidents du travail, les maladies professionnelles et le stress. Le groupe souhaite favoriser une organisation plus flexible du temps de travail des collaborateurs.

Des accords d'entreprise sont mis en œuvre sur le périmètre de l'Unité économique et sociale afin de permettre une organisation plus agile du temps de travail des collaborateurs :

■ accord sur le télétravail.

Si avant la crise 1 salarié sur 10 avait pratiqué le télétravail, une majorité de collaborateurs ont découvert le travail à distance pendant le confinement. 9 salariés sur 10 des collaborateurs de l'Unité économique et sociale apprécient ce mode d'organisation et seraient prêts à pratiquer le télétravail à l'avenir.

Actuellement le télétravail est proposé à l'ensemble de la population éligible des services centraux. Certaines filiales (Suravenir, Suravenir Assurances, Fortuneo, Armorique Habitat, Nouvelle Vague) et des salariés des services commerciaux proposent ou ont expérimenté le télétravail. Une charte de travail à distance pour les commerciaux itinérants est en place depuis 2017 chez Financo. Indépendamment de la situation de travail à distance imposée par la situation Covid-19, la nécessité de mettre en place une organisation hybride combinant du présentiel et du distanciel a été approuvée en 2020. Cette volonté d'accroître l'accès au télétravail a été formulée lors des Rencontres d'automne par la Directrice générale et la Directrice des Ressources humaines du groupe. En 2020, dans le groupe, ce sont plus de 900 collaborateurs qui télétravaillent (hors Covid-19). Le télétravail contribue à donner une image positive de la marque employeur le Crédit Mutuel pour 9 collaborateurs sur 10. Il arrive également en tête des motivations des jeunes actifs pour rejoindre une entreprise sur nos territoires ;

■ accord sur le temps partiel choisi : il vise à mieux prendre en compte les aspirations des salariés concernant leur équilibre vie professionnelle – vie personnelle et à donner un accès plus large au temps partiel ;

■ accord sur le Forfait jours : l'esprit de cet accord réside dans la volonté d'abandonner une gestion figée que peut représenter l'organisation de travail journalière, au profit d'une gestion annuelle des jours travaillés, qui permet une meilleure flexibilité dans l'organisation professionnelle et personnelle des collaborateurs. Dans le Crédit Mutuel Arkéa, 1 878 collaborateurs sont désormais concernés ;

■ dons de congés pour enfants ou conjoints gravement malades : ce don, anonyme et sans contrepartie, permet au salarié bénéficiaire du don de maintenir sa rémunération pendant son absence. En 2020, 231 salariés de l'Unité économique et sociale ont donné des jours pour un total de 308,50 jours. Depuis septembre, les collaborateurs n'ont plus l'obligation d'écouler leurs propres congés avant de pouvoir bénéficier du dispositif. Ce don de congés est désormais ouvert aux salariés « aidants » à hauteur de cinq jours par an. Des dons de congés pour enfants ou conjoints gravement malades sont également en place au sein de la filiale Suravenir.

Ces accords visent à accompagner l'évolution de l'entreprise d'un point de vue social et économique, à offrir un environnement de travail plus flexible aux collaborateurs, et à poursuivre les initiatives en matière d'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

Par ailleurs, si les nouvelles technologies font aujourd'hui partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables au bon fonctionnement des sociétés, l'entreprise est attentive au **droit à la déconnexion**. Des déconnexions automatiques (sur des plages horaires définies) des accès externes de certains collaborateurs aux outils informatiques du groupe sont en cours de déploiement avec le nouvel outil de messagerie adopté progressivement par les collaborateurs. En 2020, la formation a mis à disposition un module « bonne gestion des e-mails » dans son catalogue.

La démarche qualité de vie au travail continue également de s'enrichir. Le Crédit Mutuel Arkéa s'est lancé depuis 2017 dans une **démarche de certification**. Le Département Arkéa 360 intégré à la Direction des ressources humaines travaille de façon transversale avec l'ensemble des entités autour de quatre axes : faciliter la compréhension de ce qu'est le Crédit Mutuel Arkéa, sa stratégie ; améliorer les pratiques en termes de management ; favoriser et mieux reconnaître le travail collaboratif à l'échelle du groupe et renforcer le sentiment d'appartenance au groupe. Cette démarche Qualité de Vie au Travail a déjà été reconnue avec une récompense aux « Victoires des leaders du capital humain » en novembre 2018 avec ses projets innovants au service de l'engagement et du bien-être des salariés. Depuis 2019, le projet de cohésion interne

« Sport@work » a ainsi permis d'identifier et d'accompagner les collaborateurs qui pratiquent un sport de haut niveau, en leur permettant d'afficher les couleurs du Crédit Mutuel Arkéa, de faire partager leur retour d'expérience, et d'encourager la pratique du sport après de l'ensemble des salariés.

L'entreprise accompagne également ses salariés engagés dans des **manifestations à caractère humanitaire** ou citoyen. Suravenir a mis en place un arrondi sur salaire qui consiste en la possibilité pour les salariés de faire chaque mois des microdons directement prélevés sur leur paie, au bénéfice de deux associations.

Depuis 2017, des initiatives sont menées pour repenser les espaces de travail et offrir des conditions de travail améliorées pour les collaborateurs des services centraux et des filiales. Des salles de réunion et de pause ont été réaménagées afin de privilégier les échanges, la convivialité et la modularité. En 2020, une réflexion plus globale a été engagée autour de l'ensemble des espaces, des bâtiments et des aménagements des services centraux qui doivent devenir des vecteurs de communication importants vers l'interne et l'externe. Pour cela, un **projet transverse « Signature »** est en cours, en lien avec l'équipe Bien-vivre au travail des Ressources humaines, avec pour objectif de contribuer à l'expression de l'identité du groupe dans les espaces collectifs. Par ailleurs, dans les réseaux, le concept de « Nouvelles caisses locales » offre des espaces de travail des collaborateurs et d'accueil des clients en totale adéquation avec les ambitions d'attention sincère vis-à-vis des clients et des salariés prônées par le groupe.

### Une politique salariale motivante

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

Les négociations annuelles sur la rémunération (NAR) 2020 ont abouti à une augmentation générale annuelle de 400 euros par salarié de l'Unité économique et sociale. Les filiales hors périmètre Unité économique et sociale réalisent leur propre négociation

annuelle obligatoire. En 2020, 29 % des salariés du groupe ont également bénéficié d'une augmentation individuelle.

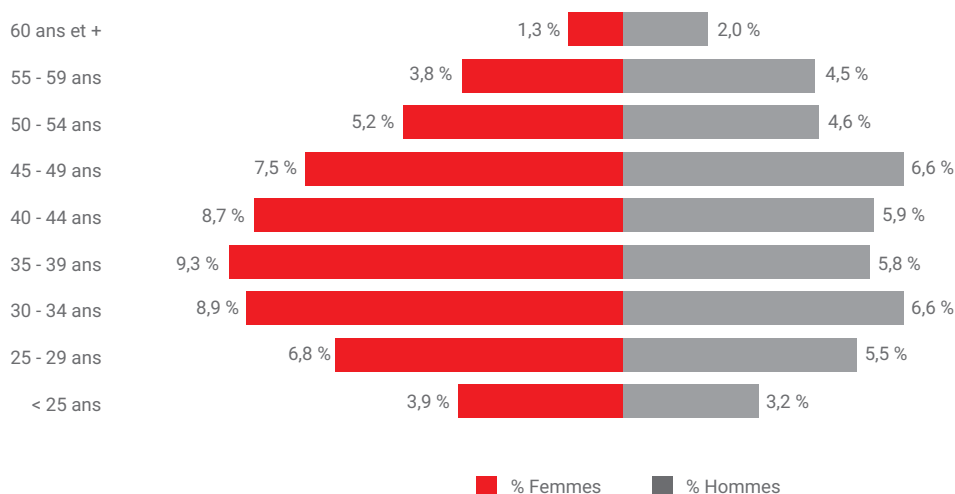
Les salariés sont associés aux performances de l'entreprise à travers des dispositifs d'intéressement et de participation. En 2020, une enveloppe totale d'épargne salariale de 100 millions d'euros a été distribuée aux salariés du groupe. Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, un avenant d'un an à l'accord d'intéressement pour la période 2017-2019 est en vigueur. Il intègre notamment des critères de majoration de l'enveloppe dont certains portent sur le bilan carbone du groupe et la mixité. L'objectif poursuivi étant de renforcer encore le lien entre l'intéressement et l'atteinte d'objectifs stratégiques du plan.

Par ailleurs, il existe au sein de l'Unité économique et sociale des dispositifs de rémunération variable visant à reconnaître la performance commerciale collective et individuelle. Sont concernés par ces dispositifs : les populations de gérants des salles des marchés (Federal Finance Gestion et Crédit Mutuel Arkéa), les commerciaux des délégations d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, les collaborateurs commerciaux de la structure Arkéa Banque Privée, les collaborateurs du front-office d'Arkéa Capital, et les populations du réseau commercial (deux fédérations). Pour ces derniers, le dispositif, pouvant atteindre jusqu'à 2,5 mois de salaire, repose sur la performance collective avec une reconnaissance de l'investissement individuel. En 2020, il a permis la distribution de 8 millions d'euros de rémunération variable à 3 313 collaborateurs.

L'Unité économique et sociale a réformé cette année son régime de surcomplémentaire retraite et distribue à chacun une rémunération différée au moment de la retraite. Chaque collaborateur bénéficie d'un compte individuel et portable sur un plan d'épargne retraite obligatoire (PERO) dans lequel l'employeur accompagne l'effort d'épargne du collaborateur pour sa retraite en versant une cotisation de 3,90 % du salaire de référence tous les mois (0,5 % de cotisations salariales). Suravenir, Armorique Habitat, ASCD et Fortuneo bénéficient également de ce type de dispositif.

	2018	2019	2020
<b>Effectif total (personnes physiques)</b>	10 297	10 560	10 846
Effectifs permanents (CDI) (personnes physiques)	9 407	9 641	9 990
Effectifs non permanents (personnes physiques)	890	919	856
Cadres	5 883	6 146	6 507
Non-cadres	4 414	4 414	4 339
Âge moyen (ans)	40	40	40
Recrutements (CDI + CDD)	1 972	2 085	2 058
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'entreprise	613	579	824
dont licenciements	83	82	90
Rémunération moyenne par salarié CDI (en euros)	46 162	47 862	48 334
Nombre moyen d'heures de formation par salarié ayant suivi une formation	22	27	20
% masse salariale consacrée à la formation	4,9 %	5,3 %	3,9 %
Nombre total de jours calendaires d'absence	161 285	157 232	177 041
<b>Effectif total (Équivalent Temps Plein)</b>	9 979	10 174	10 388
Effectifs permanents (CDI – Équivalent Temps Plein)	9 142	9 301	9 549
Effectifs non permanents (Équivalent Temps Plein)	836	873	840

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



### 5.4 La diversité du capital humain

#### Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

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

#### La promotion de la diversité

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

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

La Direction du groupe est garante du rappel des principes de non-discrimination au sein de l'entreprise. À ce titre, elle remet à chaque collaborateur lors de son arrivée, un règlement intérieur où ces éléments sont rappelés. Le règlement intérieur est propre à chaque société du groupe.

Les équipes Ressources humaines opèrent dans un cadre procédural leur permettant de prévenir toute discrimination en étant sensibilisées à l'inclusion et l'intégration de toutes les différences. De plus, la ligne managériale participant aux jurys de recrutement veille à éviter toute forme de discrimination

Par ailleurs, il n'existe aucune discrimination entre les collaborateurs à temps plein et les collaborateurs à temps partiel concernant les avantages sociaux proposés au sein de l'Unité économique et sociale.

Une formation « Tous inclusifs » est mise en place depuis 2017 afin d'aider les salariés à mieux repérer les stéréotypes qui peuvent influencer le jugement, souvent de façon inconsciente. Le groupe s'est fixé pour objectif de former l'ensemble de ses collaborateurs à ce sujet d'ici fin 2021.

#### La mixité

Entreprise à 55 % féminine, le Crédit Mutuel Arkéa a pour enjeu de s'assurer de la représentativité équilibrée des hommes et des

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

femmes à tous ses niveaux, et en particulier la représentation des femmes sur les postes à haut niveau de responsabilité. Afin d'atteindre un meilleur équilibre, le groupe a créé, début 2016, une mission dédiée, « Mixité inside », dont l'ambition est d'agir autant sur l'organisation du travail que sur les mentalités (stéréotypes individuels et culture d'entreprise). L'objectif était d'initier une dynamique pour poser les bases d'un changement pérenne, porté en toute autonomie et au cœur des métiers, par chacune des entités du groupe. Cette mission est forte d'un réseau de plus de 400 ambassadeurs, des salariés hommes et femmes volontaires, qui ont pour rôle de sensibiliser et de participer à l'animation du sujet au sein de leurs entités.

Suite à un diagnostic des freins à la mixité élaboré en 2016, un plan d'actions mixité au niveau du groupe a été lancé, ainsi que des plans d'actions décentralisés, propres à chaque entité. La mission Mixité coordonne l'ensemble de ces plans d'actions à travers le groupe. Les nouveaux managers bénéficient également d'une formation d'une demi-journée consacrée aux sujets de la mixité, de la diversité et de l'inclusion. Plusieurs thèmes sont abordés lors de cette formation : l'autocensure, le sexisme, et l'accompagnement du congé maternité. Ce module est également dispensé, à la demande, aux managers déjà en poste.

Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, depuis 2004, les actions menées en faveur de l'égalité professionnelle ont été encadrées par la signature de cinq accords d'entreprise successifs. L'enjeu de l'accord égalité hommes-femmes signé en 2018 est, à emploi équivalent, de mesurer et de supprimer les écarts en termes de rémunération et d'évolution professionnelle ou de carrière entre les femmes et les hommes. Pour limiter et supprimer ces écarts, il apporte des solutions en matière de parcours professionnel, de formation et des dispositifs d'accompagnement entre vie professionnelle et personnelle. Depuis 2015, une enveloppe spécifique « Égalité professionnelle » a été mise en place dans l'objectif de réduire les écarts de rémunération. Cette enveloppe s'élève à 600 000 euros en 2020. En 2020, 310 femmes ont bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de ce dispositif. À fin 2020, l'écart moyen de salaire médian femmes/hommes pour chaque niveau d'emploi est de -0,63 % au sein de l'Unité économique et sociale. Avec un index d'égalité femmes-hommes de 92/100, supérieur aux exigences<sup>(1)</sup>, le Crédit Mutuel Arkéa prouve son engagement durable pour la promotion de la diversité et la lutte contre la discrimination.



Depuis 2015, conformément aux engagements pris dans l'accord collectif, un dispositif d'accompagnement du congé maternité, d'adoption ou parental est également en place au sein de l'Unité économique et sociale. Des accords « égalité professionnelle hommes-femmes » sont également en vigueur dans certaines filiales en 2020.

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

Le Crédit Mutuel Arkéa s'engage aussi pour l'entrepreneuriat féminin. Le Crédit Mutuel Arkéa figure parmi les 56 premiers signataires de la charte d'engagement portée par le collectif SISTA et le Conseil National du Numérique (CNNum) pour accélérer le financement des femmes entrepreneures. Cette charte, baptisée « SISTAxCNNum » et présentée par les Secrétaires d'État Marlène Schiappa et Cédric O, fixe les bonnes pratiques à l'intention des investisseurs afin de rendre leurs processus de recrutement et d'investissement plus favorables à la mixité. Pour le Crédit Mutuel Arkéa, cette signature illustre l'ensemble des dispositifs déjà mis en œuvre en vue de promouvoir l'égalité professionnelle ainsi qu'une plus grande diversité dans ses fédérations, filiales et services centraux.

L'objectif d'ici 2025 est de financer 25 % de start-up fondées ou cofondées par des femmes.

En 2020, dans le cadre de leurs initiatives respectives visant à lutter contre les discriminations, le Crédit Mutuel Arkéa et Mastercard ont noué un partenariat visant à développer un programme de sensibilisation des jeunes filles aux métiers de la technologie (définis comme les métiers à forte composante numérique incluant l'algorithmie, l'intelligence artificielle ou la programmation) dans lesquels elles sont sous-représentées. Ce programme, intitulé « Tech the power », sera lancé au premier semestre 2021.

### PART DES FEMMES AUX POSTES D'ENCADREMENT SUPÉRIEUR ET DE DIRECTION AU 31 DÉCEMBRE 2020 :

- responsables N+2 (Responsable de Département au siège et Directeur d'Unité territoriale dans les réseaux) : 33 % (+ 1 point) ;
- cadres de direction : 32,5 % (- 1 point) ;
- cadres dirigeants : 20% (+3 points)
- membres du Comité de Coordination Générale du groupe : 30 % (+ 5 points) ;
- membres du Comité exécutif du groupe : 44 % (+ 14 points) ;
- dirigeants effectifs de la société Crédit Mutuel Arkéa : 100 %.

### Les salariés en situation de handicap

Un autre enjeu important du groupe en matière de diversité, est la poursuite et le renforcement de l'emploi de salariés en situation de handicap ainsi que le maintien et l'accompagnement des salariés confrontés au handicap au cours de leur vie professionnelle. À fin 2020, le groupe compte 3 % de personnes en situation de handicap dans ses effectifs.

Conformément à ses valeurs et dans un contexte où le taux de chômage des personnes en situation de handicap représente le double du reste de la population active, le groupe doit donc

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

- développer leur emploi sur les territoires du groupe : dans le cadre du plan de recrutement interne au sein de l'entreprise et au travers de partenariats avec les établissements du secteur protégé sur des activités identifiées (cf. 5.5.6 « Relation fournisseurs responsable »). En interne, l'entreprise se fixe comme objectif de recruter des personnes en situation de handicap, pour tendre vers un taux d'emploi de 6 %, avec un minimum de sept recrutements par an ;
- maintenir leur employabilité notamment par l'accès à des actions de formation professionnelle tout au long de leur parcours professionnel. L'objectif est de trouver une solution professionnelle adaptée pour chacun, en favorisant les adaptations matérielles et/ou l'aménagement des situations de travail, en accompagnant leur évolution professionnelle et en apportant si besoin des aides individuelles ;
- améliorer leurs conditions de travail en mettant un accent particulier sur l'accessibilité numérique aux outils de l'entreprise.

Une entité dédiée, la « Mission Handicap », coordonne la promotion, l'animation et organise, en lien avec les correspondants handicap des différents établissements de l'Unité économique et sociale, le suivi des actions en faveur des personnes en situation de handicap. Un correspondant informatique handicap est également nommé. Il travaille en collaboration avec l'équipe de la Mission Handicap et les personnes en situation de handicap afin d'assurer la mise à disposition d'outils informatiques adaptés, d'accompagner et de former les utilisateurs concernés, de veiller à l'accessibilité des supports de communication et d'anticiper la mise à disposition de nouvelles solutions informatiques adaptées.

À l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), mais aussi tout au long de l'année 2020, des sensibilisations au handicap ont été réalisées à destination de l'ensemble des collaborateurs du groupe en distanciel, compte tenu du contexte sanitaire. Différents dispositifs ont été mis en place pour faciliter l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap et promouvoir ainsi une démarche inclusive. Dans le Crédit Mutuel Arkéa, les initiatives et les moments partagés autour de ce sujet ont été nombreux (un jeu en ligne, des témoignages de salariés, des relais d'opérations, etc.) et s'inscrivent dans un engagement durable. Le Crédit Mutuel Arkéa développe également des partenariats dans ce domaine, tels que le parrainage du concours Startup & Handicaps, organisé par la CCI du Morbihan, qui vise à faire émerger des solutions de compensation du handicap et/ou de la perte d'autonomie, mais aussi la convention avec le Centre mutualiste de rééducation de Kerpape pour favoriser l'emploi et la formation des personnes en situation de handicap.

### L'accompagnement des salariés en deuxième partie de carrière

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

Cet accord comporte les objectifs suivants :

- mettre en œuvre une politique de gestion de carrière et de formation adaptée aux plus de 50 ans ;
- dynamiser et entretenir la motivation par un juste équilibre vie professionnelle/vie personnelle et accompagner la transition vers la fin de carrière ;

- encourager les mesures permettant le développement des compétences des collaborateurs ;
- accompagner et anticiper le départ en retraite.

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

### L'engagement et la solidarité des collaborateurs

#### Le mécénat de compétences

Conformément aux engagements pris dans le cadre de l'accord cité ci-dessus, le Crédit Mutuel Arkéa a initié en 2018 le mécénat de compétences. Lors de leurs dernières années d'activité professionnelle, le groupe propose aux collaborateurs volontaires de les mettre gracieusement à disposition (pour une partie ou la totalité de leur temps de travail) d'un organisme d'intérêt général implanté sur les territoires du groupe. Ainsi, le contrat de travail du salarié est maintenu, et celui-ci continue à bénéficier de sa rémunération et de l'ensemble des avantages annexes. L'entreprise souhaite ainsi favoriser l'investissement des collaborateurs dans le milieu associatif avant leur départ effectif de l'entreprise, pour pouvoir gérer au mieux la fin de leur activité professionnelle et le début de leur retraite. En 2020, 17 collaborateurs ont bénéficié de ce dispositif.

D'autres actions ont également été mises en œuvre au sein de l'entreprise, afin de promouvoir les valeurs d'engagement et de solidarité des collaborateurs. Ainsi, le **don de congés** a été mis en place en 2015 (cf. 5.5.3). Par ailleurs, en collaboration avec l'association Planète Urgence, l'entreprise a déjà accompagné une vingtaine de salariés du groupe qui se sont engagés à prendre un congé solidaire en 2018 ou en 2019 afin d'enseigner le français à des femmes microentrepreneures d'abord au Bénin, puis au Togo lors du dernier trimestre 2019. En 2020, 40 collaborateurs devaient participer en binôme à cette opération solidaire. La crise sanitaire a empêché cela, mais le Crédit Mutuel Arkéa a apporté une aide financière de 1,2 million d'euros auprès de l'association (versus 0,7 million d'euros en 2019).

## 5.5 Le dialogue social

### Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

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

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

Chaque société du groupe dispose, selon ses propres obligations réglementaires, de ses institutions représentatives du personnel : délégués du personnel, délégués syndicaux, Comités d'entreprise ou d'établissement et Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. L'Unité économique et sociale et chaque filiale en dehors de ce périmètre négocient leurs propres accords d'entreprise. Il existe, par ailleurs, une instance d'informations économiques, sociales et organisationnelles : le Comité de groupe. Il se réunit deux fois par an. Cette instance est informée de la situation et des perspectives de l'ensemble des entités.

À fin 2020, 98 % des salariés du groupe étaient couverts par une convention collective.

Au sein de l'Unité économique et sociale, la nouvelle architecture des instances représentatives du personnel a été mise en place en début d'année 2020. L'accord relatif à la représentation du personnel et au droit syndical a été préalablement renouvelé pour organiser le fonctionnement des nouvelles instances, voulues par les pouvoirs publics.

Cet accord s'applique aux trois Comités sociaux et économiques (Crédit Mutuel de Bretagne, Crédit Mutuel du Sud-Ouest et Siège-Pôle Entreprises et institutionnels) et au Comité social et économique central de l'Unité économique et sociale ainsi qu'aux différentes commissions qui les composent, notamment les commissions sécurité, santé et conditions de travail.

Cet accord a également permis de mettre en place des représentants de proximité, appelés à relayer les préoccupations des salariés.

Le dialogue social se concrétise par la négociation et la signature d'accords d'entreprise.

En 2020, 51 accords ont été signés à l'échelle du groupe. En 2020, sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, cinq accords ont été signés ainsi qu'un avenant à l'accord d'intéressement.

Principaux accords collectifs signés en 2020 ou dont la mise en œuvre a débuté en 2020 (périmètre Unité économique et sociale)

**Accord de retraite surcomplémentaire mis en place au sein de l'UES**

**Avenant à l'accord d'entreprise relatif au règlement PEE**

**Accord sur la participation aux frais de garde des jeunes enfants ou de services à la personne**

**Dons de congés entre collègues**

**Accord intéressement 2020**

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

Révision des régimes de retraite surcomplémentaire existant au sein de l'UES ARKADE consécutivement à la loi PACTE

Mise à jour de la liste des Fonds Communs de Placement Entreprise accessible dans le cadre du PEE.

Simplification du dispositif en vigueur et élargissement du périmètre en permettant à tous les collaborateurs d'en bénéficier.

Élargissement du dispositif en vigueur aux salariés aidants et suppression des conditions d'épuisement des congés.

Impliquer les salariés dans le développement de l'entreprise en les associant directement à la performance de l'Unité économique et sociale.

La Direction des ressources humaines communique régulièrement sur les échanges menés avec les représentants des salariés lors des commissions de négociation ou comités d'établissement. Les salariés sont informés du dialogue social au travers de ces communications, avec un état des lieux des propositions réalisées et

des décisions prises. Les organisations syndicales bénéficient de plusieurs moyens de communication et des infrastructures sont mises à leur disposition avec des locaux syndicaux.

Depuis le début de la crise sanitaire, des réunions extraordinaires du CSE central ont été exclusivement consacrées aux mesures prises pour faire face à la pandémie (consignes sanitaires, solutions d'accompagnement des salariés et des managers, organisation du travail notamment à distance) et le sujet est abordé à chaque réunion de ladite instance. L'état de situation lié à la crise sanitaire est également abordé mensuellement au niveau des CSE d'établissement. Enfin, pendant les périodes de confinement, des entretiens téléphoniques entre les organisations syndicales représentatives et la DRH ont été mis en place à un rythme hebdomadaire permettant à cette dernière de mieux appréhender les préoccupations des salariés. Par ailleurs, depuis juin 2020, trois représentants des CSE participent chaque semaine au groupe de suivi RH Santé et Sécurité, composé de représentants RH des entités du groupe, des référents pôles, de la médecine du travail, du service juridique, du service immobilier, des équipes Qualité de Vie au Travail et communication. L'objectif de ce groupe de travail est de proposer à la Cellule de Crise Opérationnelle des solutions d'organisation RH pour que les collaborateurs puissent poursuivre leur activité en toute sécurité et sérénité à distance ou sur site.

## 5.6 La relation fournisseurs responsable

### Risques extra-financiers associés à cet enjeu :

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

Depuis 2017, le Crédit Mutuel Arkéa est signataire de la charte « Relation fournisseurs responsable », par laquelle il s'engage à respecter 10 principes d'achats responsables, tels que l'équité financière vis-à-vis des fournisseurs, la réduction des risques de dépendance réciproque ou encore la prise en compte des enjeux environnementaux. À cette occasion, le groupe a également nommé un médiateur des entreprises au sein du groupe, qui peut être saisi par les fournisseurs pour lever les éventuelles difficultés contractuelles ou relationnelles.

Sur une année, le groupe réalise 96 % de ses achats auprès de fournisseurs français <sup>(1)</sup>.

La politique Achats du groupe prend en considération la dimension territoriale dans le choix de ses prestataires, en parfaite cohérence avec le positionnement du groupe. Le Crédit Mutuel Arkéa travaille avec près de 2 500 entreprises locales, réparties sur ses territoires historiques (Bretagne, Sud-Ouest).

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

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

Les contrats-cadres du groupe avec les fournisseurs et prestataires intègrent des clauses relatives au respect du droit du travail et à la lutte contre la corruption. Depuis l'automne 2017, un Code de conduite fournisseur est également annexé aux contrats-cadres du groupe. Par sa signature, le fournisseur s'engage à respecter des principes autour des droits de l'Homme (non-recours au travail forcé et au travail des enfants, non-discrimination, etc.) et des droits du travail (rémunération, horaires et congés, négociation collective, etc.), de l'éthique des affaires (lutte contre la corruption, conflits d'intérêts, etc.) et du respect de l'environnement.

Une procédure-cadre groupe relative à la loi « Sapin 2 » et au devoir de vigilance dans le cadre des relations fournisseurs a été rédigée par le Département Achats et a vocation à s'appliquer dans l'ensemble des entités du groupe. Le questionnaire de connaissance des pratiques RSE des fournisseurs a été finalisé en 2019 et revu en 2020 pour y intégrer de nouveaux enjeux comme le risque climatique. Ce questionnaire d'autoévaluation a été transmis à près de 700 fournisseurs, représentant plus de 20 % des achats 2020, et tous les nouveaux appels d'offres l'incluent systématiquement.

Un Code de déontologie a été signé par les acheteurs du Département Achats. Il définit les règles de comportement et les standards d'éthique à promouvoir au sein du Crédit Mutuel Arkéa et de ses filiales.

Le choix des prestataires intègre également des critères environnementaux, sociaux et sociétaux. Pour des prestations de qualité équivalente, les fournisseurs et sous-traitants peuvent ainsi être retenus sur la base de critères tels que la politique de rémunération des salariés, les plans de formation mis en place pour favoriser leur évolution ou prévenir les risques, des politiques de gestion des ressources et de traitement des déchets.

### Recours au secteur adapté et protégé

Le Département Achats, en lien avec la Direction des ressources humaines, favorise également le recours pour certaines activités à des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) et des entreprises adaptées (EA).

Cela se traduit par :

- la sensibilisation des prescripteurs internes à l'intérêt de cette démarche via un Club Handicap Achats ;
- la cartographie de l'ensemble des secteurs d'activité pour lesquels le recours à des prestataires du secteur adapté est envisageable ;
- la participation en 2020 et le relais en interne de la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées.

Afin de développer la sous-traitance avec le secteur adapté et protégé, des acheteurs et prescripteurs du Crédit Mutuel Arkéa ont été formés en 2017, en partenariat avec l'Union Nationale des Entreprises Adaptées.

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

Pendant la crise de la Covid-19, le Crédit Mutuel Arkéa a communiqué de manière régulière auprès de ses principaux prestataires. Afin de réduire les impacts sur ses prestataires, le Crédit Mutuel Arkéa a mis en œuvre, lors du second confinement, diverses mesures techniques permettant le maintien des prestations à distance et communiqué sur les mesures sanitaires mises en œuvre en cas de poursuite d'activités sur site.

## 5.5.7 L'empreinte environnementale

Dans le cadre des activités financières du Crédit Mutuel Arkéa, les enjeux liés à l'environnement et au climat sont décrits en parties 5.4.3 « Intégration des critères ESG » et 5.4.4 « Produits et services à impact social et environnemental ». Dans le cadre du devoir de vigilance, le Crédit Mutuel Arkéa a également réalisé une cartographie de ses risques environnementaux directs.

(1) Périmètre couvert : équivalent au périmètre de l'Unité Économique et Sociale, Arkéa Banking Services, CFCAL, Financo, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Suravenir. Période d'une année glissante, du second semestre 2019 au premier semestre 2020.

### Sensibilisation des collaborateurs aux bonnes pratiques

De nombreuses actions sont menées chaque année afin de sensibiliser les collaborateurs à ces enjeux. L'espace dédié à la Responsabilité Sociétale sur l'intranet du groupe propose aux collaborateurs du groupe différentes actions en matière de réduction de leur empreinte environnementale, complétées par des initiatives déployées par les entités. Un film de sensibilisation au bilan carbone du groupe y est également proposé. En 2020, au vu du contexte sanitaire, le Crédit Mutuel Arkéa a recouru massivement au travail à distance. Les animations sur sites ont été reportées. Les sensibilisations ont porté sur l'usage des outils digitaux de communication à distance.

### Pilotage et réduction de l'empreinte carbone du groupe

Le Crédit Mutuel Arkéa souhaite prendre toute sa part à l'atteinte des objectifs fixés par l'Accord de Paris. Pour ce faire, il s'est fixé comme objectif de réduire l'empreinte carbone directe de ses opérations, avec un objectif de réduction de 16 % de ses émissions de gaz à effet de serre entre 2019 et 2024.

Chaque année, le groupe mesure son empreinte carbone à travers la réalisation d'un bilan carbone groupe. Ainsi, le bilan carbone du groupe a été réalisé début 2021, sur la base des données 2020, et selon la méthode de l'Association « Bilan Carbone ». Du fait de son fort maillage territorial, le groupe a fait le choix d'intégrer les déplacements domicile-travail à son scope 3. À date, le scope 3 n'intègre pas l'empreinte carbone des financements et investissements réalisés par le groupe. Toutefois, Suravenir et Suravenir Assurances réalisent des mesures de l'empreinte carbone de leurs portefeuilles d'investissements (cf. 5.4.3 « Intégration des critères ESG dans les financements et investissements »).

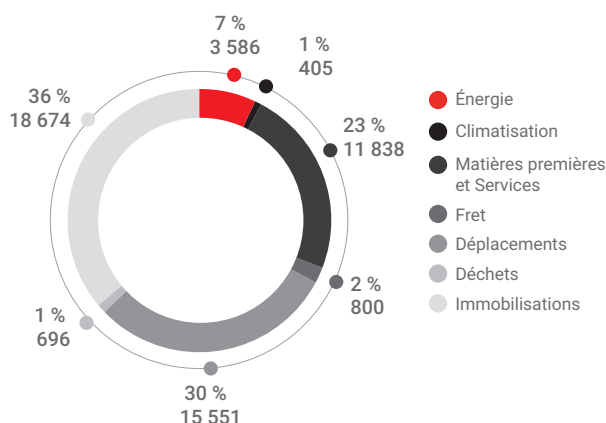
Pour l'exercice 2020, le bilan carbone du groupe ressort à 51 548 tonnes de CO<sub>2</sub>, soit 5 tonnes de CO<sub>2</sub> par ETP.

La forte baisse de 17 % par rapport à 2019 s'explique par le contexte de la crise sanitaire qui a imposé le recours au télétravail réduisant très fortement les déplacements professionnels et domicile-travail. Ce chiffre ne fera donc pas référence.

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

### Répartition des GES du Crédit Mutuel Arkéa

Total en tCO<sub>2</sub>e : 51 548



Catégories d'émissions	Numéros	Postes d'émissions	Source	Répartition
Émissions directes de GES (scope 1)	1	Émissions directes des sources fixes de combustion	Gaz naturel et fioul domestique des sites	6 %
	2	Émissions directes des sources mobiles à moteur thermique	Gasoil du parc automobile	
	4	Émissions directes fugitives	Fuites de fluides froids	
Émissions indirectes associées à l'énergie (scope 2)	6	Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité	Électricité des sites	3 %
	8	Émissions liées à l'énergie non incluses dans les postes 1 à 6	Idem poste 1 et 6	
Autres émissions indirectes de GES (scope 3)	9	Achats de produits ou services	Papier, encre et services	91 %
	10	Immobilisations de biens	Immobilisations bâtiments, véhicules et parc informatique	
	11	Déchets	Traitement des déchets banals	
	12	Transport de marchandise amont	Transport de fond et navettes internes	
	13	Déplacements professionnels	Déplacements en voiture, train et avion	
	23	Déplacements domicile travail	Déplacements des salariés	
<b>TOTAL</b>				<b>100 %</b>

Le Crédit Mutuel Arkéa veut maîtriser son empreinte carbone, en portant les efforts sur les déplacements et les consommations d'énergie, ses deux postes d'émissions principaux. Il s'est fixé des objectifs de réduction jusqu'à 2024 par rapport à l'année 2019. Afin de mobiliser l'ensemble des collaborateurs autour de cet objectif, depuis 2017, l'accord sur le contrat d'intéressement (périmètre de

l'Unité économique et sociale) intègre un critère de majoration de l'enveloppe lié à la baisse du bilan carbone par collaborateur.

### Une action volontariste en matière de déplacements

Les déplacements représentant la part la plus importante de son bilan carbone, le groupe met en place des actions volontaristes sur le

sujet, afin d'en limiter le nombre et de faire évoluer les pratiques vers l'écomobilité. Des plans de mobilité sont ainsi déployés dans de nombreuses entités du groupe.

Depuis 2018, des véhicules électriques sont proposés pour les déplacements courte distance des salariés des services centraux et des bornes de rechargement ont été mises à disposition des salariés des services centraux. La politique de flotte automobile a été modifiée pour inciter au choix de véhicules hybrides rechargeables ou électriques et l'obliger pour les collaborateurs effectuant moins de 25 000 km/an.

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

Par la contrainte des confinements dus à la Covid-19, le télétravail s'est fortement développé en 2020. L'usage des visioconférences et des outils de partage de documents à distance s'est généralisé. Ce qui a eu pour conséquence une forte réduction des déplacements professionnels et des déplacements domicile-travail.

### Efficiences énergétique et écoconception

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

De plus, le groupe a initié des travaux visant à améliorer l'écoconception informatique de ses applications, visant à être moins consommatrices d'énergie.

Le groupe est également attentif à la performance énergétique des bâtiments. Le nouveau bâtiment de Fortuneo livré en 2018 intègre des critères de développement durable les plus avancés, afin d'obtenir les normes BEPOS et Haute Performance Énergétique (HQE). En 2020, les logements livrés par Armorique Habitat (entreprise sociale pour l'habitat) étaient conformes à la norme Haute Performance Énergétique et présentaient même une performance dix pour cent supérieure à celle requise. Enfin, le groupe a renouvelé en 2020 ses contrats de fourniture d'électricité et de gaz qui portent désormais les caractéristiques suivantes : le fournisseur

d'électricité s'engage à injecter sur le réseau une quantité d'électricité d'origine renouvelable correspondante à 100 % de la consommation des sites, le fournisseur de gaz s'engage à fournir un gaz « vert » directement issu de la production de biométhane français sous réserve de disponibilité.

### Une gestion responsable des ressources

En tant qu'acteur du secteur financier, les consommations de ressources naturelles du Crédit Mutuel Arkéa restent limitées au regard d'autres activités et concernent principalement le papier. Le principal levier du groupe afin de réduire la consommation de papier à destination de sa clientèle passe par la dématérialisation et la signature électronique de ses offres, qui s'est poursuivie en 2020. Pour sa consommation interne de papier, le groupe maintient ses efforts afin de réduire le volume de papier utilisé (recto verso, édition par badge déployée sur les sites centraux, wifi dans les salles de réunion des services centraux...). Au-delà de l'attention portée à la consommation, le groupe est également vigilant à l'approvisionnement : les papiers approvisionnant les ateliers de reprographie sont certifiés PEFC et FSC ; depuis 2018, les consommations quotidiennes des collaborateurs se font sur du papier recyclé.

### Économie circulaire et gestion des déchets

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

Le Crédit Mutuel Arkéa s'engage à donner une seconde vie aux équipements qui ne sont plus utilisés au sein du groupe via des entreprises spécialisées (Leasecom et Recyclea). Ces produits sont reconditionnés et revendus sur le marché secondaire, ou détruits selon les normes DEEE. Un certificat attestant alors de leur destruction selon un processus écoresponsable. Le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest réalisent également des dons de matériels informatiques reconditionnés à des associations clientes.

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

## 6 Tableau consolidé des indicateurs

Indicateurs RSE

Données 2020

### INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

Taux annuel des personnels exposés à la LCB-FT formés (périmètre établissement de crédit 15589)	91 %
Nombre de sanctions de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCB-FT	1
Taux de formation des personnes exposées à la lutte contre la corruption au sein de l'établissement de crédit 15589	64 %
Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15589)	19 551
Part du personnel ciblé sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information	87 %
% des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées)	89 %
% d'assiduité au Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa	90 %
Part de filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %	90 %
% de sociétaires parmi les clients particuliers	72 %
% de participation aux votes pendant les AG du Crédit Mutuel Arkéa	91 %
% de participation aux votes des AG des caisses locales	0,7 %
% d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion	95 %
% d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail » du baromètre QVT	64 %
% d'avis positifs sur le critère « Charge de travail » du baromètre QVT	32 %
% d'écart de rémunération Femmes/Hommes	- 0,6 %
% de salariés formés	89,5 %
Taux de mobilité interne	12,6 %
% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,0 %
Nombre accords collectifs signés dans l'année	51
Part des achats groupe réalisée auprès de fournisseurs français	96 %
Part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées pour la période de référence	14,5 %

### GOUVERNANCE

#### Sociétaires – clients

Nombre de clients des caisses locales	2 229 138
■ dont particuliers	2 028 275
Nombre de sociétaires	1 464 536
Nombre de sociétaires N-1	1 533 961
% de sociétaires parmi les clients particuliers	72,2 %
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 618
Montant de rémunération des parts sociales versé en année 2020 au titre de l'année 2019 (euros)	36 939 120
Nombre de sociétaires présents et représentés aux Assemblées générales des caisses locales	10 682
% de participation aux votes	0,7 %

#### Administrateurs des caisses locales

Nombre de caisses locales	296
Nombre d'élus des caisses locales	2 713
■ dont femmes	1 134
Nombre de Conseils de caisses locales tenus dans l'année	2 697
Nombre de femmes Présidentes en caisses locales	79
% de femmes Présidentes en caisses locales	26,7 %
Nombre d'administrateurs convoqués aux Conseils de caisses locales	21 245
Nombre d'administrateurs présents aux Conseils de caisses locales	16 072
Nombre de nouveaux élus des caisses locales	163
■ dont femmes	76
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs des caisses locales	46,6 %
Nombre de nouveaux Présidents des caisses locales	29

Indicateurs RSE	Données 2020
■ dont femmes	9
% de femmes parmi les nouveaux Présidents des caisses locales	31,0 %
<b>Administrateurs des fédérations</b>	
Nombre d'élus des fédérations	81
■ dont femmes	35
Nombre de nouveaux élus des fédérations	12
■ dont femmes	8
% de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations	66,7 %
Nombre de nouveaux Présidents des fédérations	1
<b>Administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa</b>	
Nombre de membres élus dans le CA du Crédit Mutuel Arkéa	17
■ dont femmes	8
■ dont administrateurs indépendants	16
<b>Formation</b>	
Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux des caisses locales ayant suivi au moins une formation dans l'année	988
Nombre total d'heures dispensées	5 615
% administrateurs des caisses locales formés	36 %
Durée de formation par administrateur formé (heures)	6
<b>SOCIÉTAL</b>	
Nombre de points de vente Crédit Mutuel Arkéa en France et à l'étranger	436
Nombre de points de vente Crédit Mutuel	377
Nombre de points de vente Crédit Mutuel Arkéa hors France	3
Points de vente périodiques	561
<b>Microcrédits</b>	
<b>Microcrédits personnels accompagnés (partenariats)</b>	
Nombre de microcrédits personnels accordés dans l'année	260
Montant moyen des microcrédits personnels accordés (euros)	2 654
Montant des microcrédits personnels financés sur l'année (euros)	690 145
<b>Microcrédits professionnels intermédiés ADIE</b>	
Nombre de dossiers microcrédits professionnels intermédiés	436
Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros)	1 122 582
<b>Solidarités PRO</b>	
Dons Appui Plus (milliers d'euros)	872
Montant des prêts Appui Pro à taux 0 % (milliers d'euros)	2 760
Nombre de prêts Appui Pro à taux 0 % accordés au cours de l'exercice	664
Nombre d'emplois soutenus Solidarité Pro	962
<b>Solidarités PART</b>	
Montant des aides du dispositif « comptes sensibles » (extourne et frais non prélevés) (euros)	251 095
Nombre aides du dispositif « comptes sensibles » (extourne et frais non prélevés)	2 004
Montant des aides aux emprunteurs (euros)	283 864
Nombre des aides aux emprunteurs	198
<b>ISR – ESG</b>	
Encours ISR (euros)	5 245 294 465
Encours ESG (euros)	27 693 641 339
<b>Politique de votes</b>	
Taux d'approbation des résolutions	86,0 %
Nombre d'Assemblées générales auxquelles la société a participé	71
<b>Épargne solidaire</b>	
Encours global épargne solidaire (euros)	2 047 257 684
Montant reversé aux associations (euros)	174 966
Encours hors capitalisation Livret Solidaire (euros)	54 397 782
Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label Finansol (euros)	55 915 378
Encours de l'épargne salariale solidaire (euros)	387 459 902

Indicateurs RSE	Données 2020
<b>Marché des associations</b>	
Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...)	62 995
<b>Mécénat et sponsoring</b>	
Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	17 451 140
<b>Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique</b>	
Nombre d'Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	1 484
Montant moyen des Éco-prêts à taux zéro accordés (euros)	12 135
Montant total des Éco-prêts à taux zéro accordés (euros)	18 008 356
Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs)	312
<b>Produits et services à caractère social</b>	
Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (euros)	754 684 756
<b>Médiation</b>	
Nombre de dossiers éligibles	217
Nombre de décisions favorables au client	53
<b>Indicateurs Financiers</b>	
Provisions techniques brutes des filiales d'assurances (milliers d'euros)	33 133 481
Provisions techniques des contrats en unités de compte des filiales d'assurances (milliers d'euros)	15 335 077
<b>SOCIAL</b>	
<b>Effectifs</b>	
Effectif personnes physiques	10 846
■ dont France	10 477
■ dont hors France	369
■ dont non-cadres	4 339
■ dont hommes	4 838
■ dont femmes	6 008
Effectif total ETP	10 388
Effectif CDI ETP	9 549
■ dont femmes	5 160
■ dont non-cadres	3 674
% de salariés en CDI	91,9 %
<b>Recrutement</b>	
Nombre total de recrutements	2 058
■ dont femmes	1 159
■ dont CDI	1 117
Nombre de stagiaires et alternants accueillis sur l'année	794
Taux de transformation (CDI et CDD)	30,2 %
<b>Licenciements et motifs</b>	
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	824
■ dont licenciements	90
Taux de départ	4,8 %
<b>Organisation, durée travail et absentéisme</b>	
<b>Organisation du temps de travail</b>	
% de collaborateurs à temps plein	93,2 %
% de collaborateurs à temps partiel	6,8 %
<b>Absentéisme et ses motifs</b>	
Nombre total de jours calendaires d'absence	177 041
■ dont Maladies	174 187
■ dont Accidents de travail	2 855
Nombre de déclarations de maladies professionnelles	0
<b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>	
Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	49
<b>Formation et évolution professionnelle</b>	
Masse salariale investie dans la formation (euros)	19 092 875
% de la masse salariale dédiée à la formation	3,9 %



Indicateurs RSE	Données 2020
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	9 704
% de salariés formés	89,5 %
Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	190 889
Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié ayant suivi une formation	20
% de réalisation des entretiens annuels d'évaluation	77,4 %
Taux de mobilité interne	12,6 %
<b>Égalité professionnelle Homme-Femme</b>	
Nombre de femmes cadres	2 801
% de femmes parmi les cadres	45,6 %
% de femmes au Comex	44 %
% de femmes au Comité de Coordination Générale	30 %
% de femmes parmi les cadres dirigeants	20 %
% de femmes parmi les cadres de direction	32 %
% de femmes parmi les responsables N+2 (RDEP au siège et DUT réseaux)	33 %
Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	423
■ dont femmes	188
% de femmes parmi les promotions cadres	44,4 %
Nombre de femmes ayant bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de l'enveloppe égalité professionnelle	310
<b>Dialogue social</b>	
Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0
Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT,DP)	412
Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT,DP)	312
% de salariés couverts par une convention collective	98,0 %
<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>	
Nombre de travailleurs handicapés	322
% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,0 %
<b>Rémunérations et leur évolution</b>	
Masse salariale brute (euros)	490 463 775
Rémunération annuelle moyenne brute tous statuts CDI (euros)	48 334
Rémunération annuelle moyenne brute non-cadres CDI (euros)	33 053
Rémunération annuelle moyenne brute cadres CDI (euros)	57 888
Rémunération annuelle totale brute CDI (euros)	461 531 007
Rémunération annuelle totale brute CDI non-cadres (euros)	121 421 813
Rémunération annuelle totale brute CDI cadres (euros)	340 109 195
Montant de l'épargne salariale	100 174 021
% des salariés ayant bénéficié d'une augmentation individuelle	29,1 %
<b>ENVIRONNEMENTAL</b>	
<b>Bilan carbone</b>	
Bilan carbone (tonnes de CO <sub>2</sub> )	51 548
Bilan carbone (tonnes de CO <sub>2</sub> /etp)	4,96
<b>Eau (m<sup>3</sup>)</b>	
Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )	52 703
<b>Énergie (kwh)</b>	
Consommation totale d'énergie (kwh)	44 099 264
■ dont eau glacée en réseau urbain, facturée (kwh)	112 644
■ dont chauffage en vapeur d'eau – réseau urbain, facturée à la tonne d'eau retournée (kwh)	259 531
■ dont électricité (kwh)	38 041 017
■ dont gaz (kwh)	5 408 651
■ dont fioul (kwh)	277 420
% énergie renouvelable	62
<b>Papier (tonnes)</b>	
Consommation de papier (tonnes)	1 047
■ dont papier à usage interne (tonnes)	319

Indicateurs RSE	Données 2020
■ dont papier à usage externe (prestations externes : impression, communication, relevés clients, chèquiers etc.) (tonnes)	728
% de papier recyclé à l'achat	67,3 %
Poids de papier recyclé (tonnes)	540
<b>Déplacements (km)</b>	
Déplacements professionnels – avion (km)	2 359 601
Déplacements professionnels – train (km)	2 161 818
Déplacements professionnels – flottes automobiles (km)	9 463 988
Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)	4 428 201
Gestion du courrier : navettes inter caisses et métiers + transports fonds (km)	1 461 998
Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne	143 453
Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne	418 915
<b>Émissions directes fugitives</b>	
Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) (kg)	237
<b>Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre</b>	
Nombre de matériels de visioconférence en salles de réunion	115
Nombre de conférences à distance	388 578
<b>Sanctions</b>	
Montant des indemnités versées au cours de l'exercice en exécution d'une décision judiciaire en matière d'environnement (euros)	0
<b>Risques</b>	
Montant des provisions pour risques environnementaux (euros)	0
Nombre d'arrêtés ministériels portant reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle au cours de l'année civile	24
Nombre de sinistres déclarés au titre de ces arrêtés	604
Nombre de ces sinistres traités et clos au cours de l'exercice	118
Nombre total de sinistres (catastrophe naturelle) traités et clos au cours de l'exercice, quelle que soit la date de reconnaissance de la catastrophe	467

## Méthodologie

### Périmètre du reporting

Le périmètre couvert par le processus de reporting correspond à l'ensemble du Crédit Mutuel Arkéa, tel que défini par la consolidation financière. Les filiales mises en équivalence sont exclues du champ de collecte. À noter comme fait marquant 2020, la sortie du groupe de la fédération du Crédit Mutuel Massif Central.

### Période de reporting

Le présent rapport porte sur l'année civile 2020 (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre), y compris les données relatives au bilan carbone du groupe.

En 2020, les données d'énergie (gaz, électricité) portent sur une année glissante allant du 1<sup>er</sup> décembre 2019 au 30 novembre 2020.

### Spécificités méthodologiques des indicateurs

Concernant les données sociales, sauf précision contraire, le périmètre est celui du groupe. Lorsque ce n'est pas le cas, la précision est faite qu'il porte sur le périmètre de l'Unité économique et sociale qui regroupe 66 % des collaborateurs (CDI et CDD) du groupe et qui comprend les sociétés employeurs suivantes : Crédit Mutuel Arkéa (réseau Crédit Mutuel de Bretagne et services centraux), Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Federal Finance, Federal Finance Gestion, Arkéa Crédit Bail, Arkéa Capital, Crédit Mutuel du Sud-Ouest.

### Précisions concernant certains indicateurs clés de performance

Taux annuel des personnels exposés à la LCB-FT : la comptabilisation est effectuée pour les campagnes de formation lancées en 2020.

Écart de rémunération Femmes/Hommes : moyenne des écarts (en %) de rémunération médiane Femmes/Hommes constatée pour chaque niveau d'emploi, pondérée par les effectifs de chaque niveau d'emploi.

### Précisions concernant certains indicateurs de gouvernance

#### Formation

Les durées de formation des administrateurs pour le Crédit Mutuel de Bretagne sont estimées à 8 heures pour une formation à la journée, à 3 heures pour les formations à la demi-journée et à 2 heures pour les formations en soirée.

### Précisions concernant certains indicateurs sociaux

#### Effectifs

Les effectifs s'entendent sans prise en compte des personnels de service de 28 caisses locales et d'une direction départementale.

#### Absentéisme

Le nombre total de jours calendaires d'absence inclut toutes les absences suivantes des collaborateurs en CDI, CDD ou alternance : les congés maladie indemnisés (dont la garde d'enfant liée à la Covid-19), les congés maladie non indemnisés, les congés maladies sans certificat médical, les accidents de travail (y compris non reconnus par la CPAM) et de trajet, les congés spéciaux, les congés

maladie enfant, les congés sans solde de longue durée (durée supérieure à un mois), les congés sabbatiques, les congés parentaux, et les congés d'invalidité.

Les absences non comptabilisées sont les congés payés ou jours conventionnels (RTT, ancienneté, mariage...), les congés de maternité, de paternité et adoption.

#### **Masse salariale**

La masse salariale investie dans la formation intègre les subventions Fongecif et la formation en alternance.

#### **Mobilité**

Le taux de mobilité interne intègre les mouvements intra et interentités du groupe pour les effectifs personnes physiques en CDI.

#### **Taux départ**

Le taux de départ est calculé en rapportant le nombre de départs (hors retraite) à l'effectif moyen sur l'exercice.

#### **Précisions concernant certains indicateurs environnementaux**

##### **Bilan carbone**

Le bilan carbone 2020 a été réalisé selon la méthode la plus récente de l'Association Bilan Carbone (V8.3), qui apporte davantage de précision quant au calcul des émissions.

Il fait l'objet d'une vérification externe par l'organisme tiers indépendant.

##### **Consommations d'eau**

Les consommations d'eau portent sur les consommations réellement constatées pour l'ensemble des entités du groupe, à l'exception de celles du Crédit Mutuel de Bretagne qui sont estimées sur la base d'une consommation moyenne d'eau par salarié.

#### **Déplacements en train et en avion**

Les kilomètres des déplacements en avion et en train sont calculés à partir de données issues de la facturation et peuvent cumuler des déplacements 2019 régularisés en 2020.

#### **Déplacements professionnels - Flottes automobiles**

Les kilomètres des déplacements effectués avec les véhicules de fonction sont proratisés par rapport au nombre moyen de jours travaillés dans l'année.

#### **Exclusions**

Les sujets suivants ne sont pas décrits dans la Déclaration de performance extra-financière, car jugés non matériels dans le cadre de l'activité directe du groupe : gaspillage alimentaire et lutte contre la précarité alimentaire.

#### **Démarche de vérification externe**

Afin d'obtenir un avis externe sur la fiabilité et la sincérité des données extra-financières, le Crédit Mutuel Arkéa a mandaté la société Mazars, en tant qu'Organisme Tiers Indépendant, pour vérifier la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du Code de commerce et la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques incluant des indicateurs clés de performance et les actions relatifs aux principaux risques.

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







Société anonyme coopérative de crédit à capital variable et de courtage d'assurances

Siège social : 1, rue Louis Lichou, 29480 Le Relecq-Kerhuon

R.C.S. Brest 775 577 018

**Crédit Mutuel**  
**ARKEA**

1, rue Louis Lichou - 29480 Le Relecq-Kerhuon

Tél. : 02 98 00 22 22

118, av. Champs-Élysées - 75008 Paris

Tél. : 01 56 69 76 00

[cm-arka.com](https://www.cm-arka.com)

@cmarkea