

AR  
KEA

**ARKEA**

Déclaration  
de performance  
extra-financière  
2019

# Sommaire

<b>1.1</b>	<b>Le modèle d'affaires du groupe Arkéa</b>	<b>1</b>	<b>1.5</b>	<b>Une démarche d'entreprise responsable</b>	<b>23</b>
			1.5.1	La protection et la sécurité des données	23
<b>1.2</b>	<b>La responsabilité sociétale du groupe Arkéa</b>	<b>2</b>	1.5.2	L'exemplarité dans les affaires et la gouvernance	23
1.2.1	Le développement responsable au cœur de la stratégie du groupe	2	1.5.3	Le développement du capital humain	27
1.2.2	Une gouvernance et une organisation RSE structurées	2	1.5.4	La diversité du capital humain	32
1.2.3	Une démarche d'ouverture au service de l'impact positif	3	1.5.5	Le dialogue social	34
			1.5.6	La relation fournisseurs responsable	35
			1.5.7	L'empreinte environnementale	35
<b>1.3</b>	<b>Les principaux enjeux et risques extra-financiers du groupe</b>	<b>4</b>	<b>1.6</b>	<b>Tableau consolidé des indicateurs</b>	<b>38</b>
1.3.1	Analyse de matérialité	4		Note méthodologique	42
1.3.2	Les principaux risques extra-financiers du groupe	6			
1.3.3	Plan de vigilance et compte rendu de mise en œuvre	9			
<b>1.4</b>	<b>L'accompagnement des clients et des territoires dans les transitions sociétales, sociales et environnementales</b>	<b>11</b>			
1.4.1	La relation et la satisfaction client	11			
1.4.2	Le soutien au développement des territoires	12			
1.4.3	L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements	14			
1.4.4	Les produits et services à impact social et environnemental	19			
1.4.5	L'inclusion des clients en situation de fragilité	21			

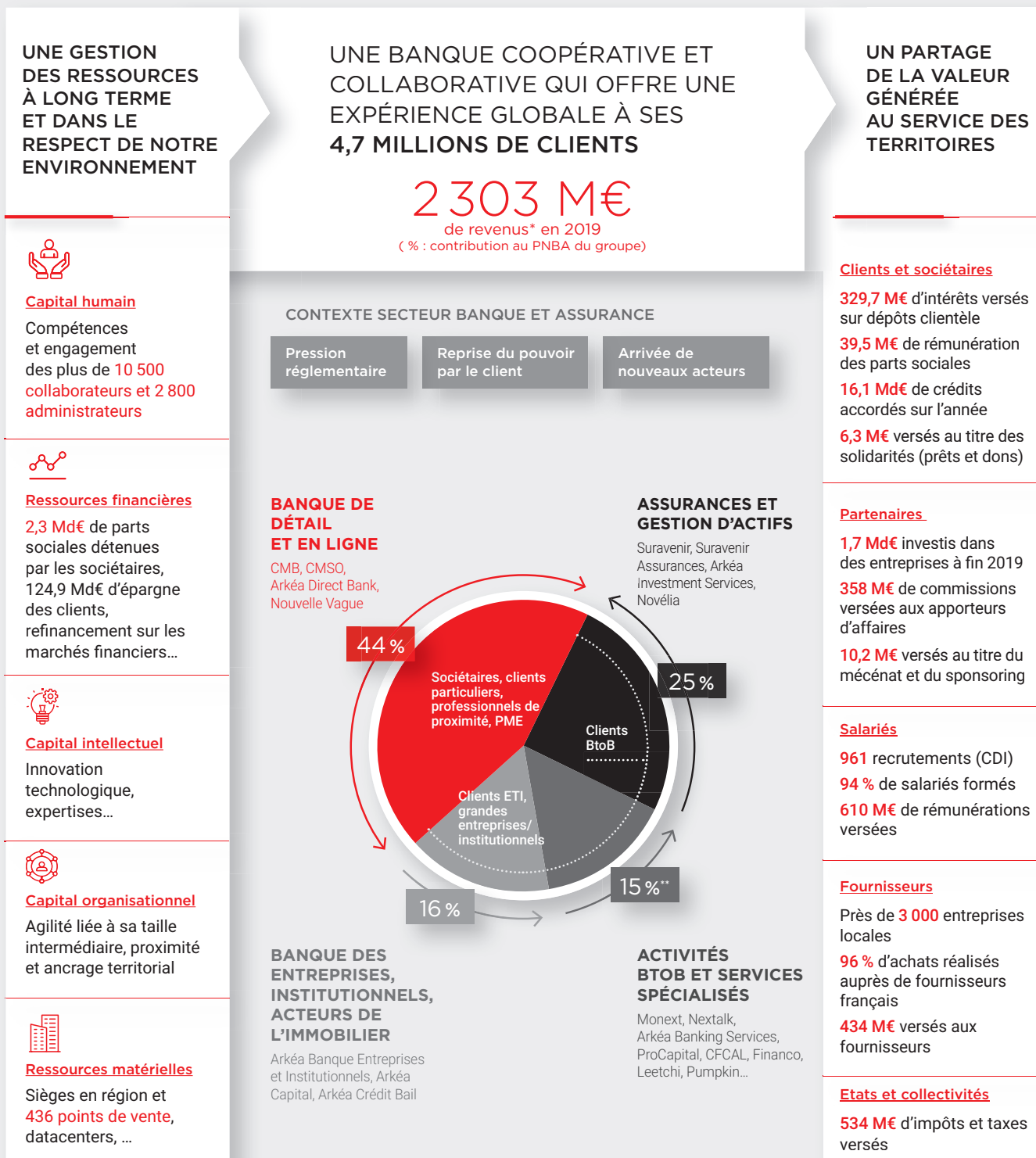
Plus d'informations sur

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

# 1.1 Le modèle d'affaires du groupe Arkéa

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

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



\* Produit net banque-assurance (PNBA) y compris gains sur cession ou 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.

## 1.2 La responsabilité sociétale du groupe Arkéa

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

Le groupe Arkéa place la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) au cœur de sa stratégie d'entreprise. En 2019, cette démarche a pris une nouvelle dimension.

Dès la fin du mois de janvier, les membres du Conseil d'administration approuvaient un texte exprimant la Raison d'être du groupe, après 9 mois de travaux menés selon une méthode ouverte et participative, associant pleinement administrateurs et salariés. Cette Raison d'être révèle et consacre le sens de l'action d'Arkéa, ce que le groupe a toujours été et qu'il souhaite rester, ce qui le caractérise et le distingue. Puis, avant d'envisager une inscription de cette Raison d'être dans ses statuts, le groupe a engagé une démarche de diagnostic de ses activités, métiers, relations d'affaires et pratiques internes au regard de cette Raison d'être. De nouveau, ces travaux ont été menés en associant largement administrateurs et salariés, et en consultant également des clients et partenaires du groupe. Un processus ouvert, gage d'une démarche authentique et sincère, qui a permis d'identifier finement, pour chacun des métiers du groupe, des points d'appui et des marges de progression. Fin 2019 enfin, sur la base des enseignements issus de ce diagnostic, le groupe Arkéa a amorcé des travaux sur la définition d'engagements, permettant de donner corps à la Raison d'être sur des thématiques choisis, vecteurs d'impact environnemental et sociétal positifs.

En effet, cette démarche autour de la Raison d'être a mis en lumière le fait que la performance du groupe Arkéa ne se mesure pas uniquement à l'aune de son compte de résultat et que la création de valeur est multiple, financière, extra-financière, et surtout partagée avec l'ensemble de ses parties prenantes. Le groupe Arkéa est une entreprise coopérative qui s'inscrit dans son environnement local. Il a un impact très fort sur ses territoires d'implantation et une responsabilité particulière vis-à-vis de tous ceux qui contribuent à son développement. Une responsabilité qui se traduit par l'accompagnement de ses clients, de ses partenaires et de ses territoires dans les transitions sociétales et environnementales.

C'est à travers ses financements et ses investissements, que le groupe a le plus d'effet de levier pour soutenir la réussite de ces transitions. Cette adaptation des métiers de banquier, d'assureur et d'investisseur, vise à faire évoluer son offre de produits et services mais également ses processus de financement et d'investissement. En 2019, Arkéa a ainsi défini une ambition groupe en matière d'intégration de critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans ses activités de financement et d'investissement, qu'ils soient pour compte propre ou pour compte de tiers. Cette démarche constitue ainsi un réel levier d'innovation et de développement pour le groupe. En apportant des solutions innovantes à ses parties prenantes, le groupe Arkéa leur offre la possibilité de s'adapter, elles aussi, à ces enjeux et permet une création de valeur partagée avec les acteurs de ses territoires.

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

Tout en accompagnant ses parties prenantes, le groupe Arkéa mène également une démarche responsable d'entreprise. Cela passe par une politique volontariste en matière de ressources humaines, ce qui contribue notamment aux objectifs de développement durable relatifs au

travail décent et à la croissance économique (ODD n° 8), et à l'égalité entre les sexes (ODD n° 5). Le groupe Arkéa fait également de l'éthique dans l'ensemble de ses relations d'affaires un enjeu clé (ODD n° 16).

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

### 1.2.2 Une gouvernance et une organisation RSE structurées

La gouvernance du groupe Arkéa est particulièrement attentive et impliquée dans la démarche RSE du groupe. La Direction du secrétariat général et de la communication institutionnelle rend compte régulièrement de l'avancement des travaux RSE dans le groupe au Comité exécutif ou au Comité de coordination générale, ainsi qu'au Comité spécialisé « stratégie et responsabilité sociétale » et au Conseil d'administration. Ainsi, en 2019, les sujets de la Raison d'être, de l'ambition ESG ou du plan de vigilance ont fait l'objet de présentations pour suivi ou approbation auprès des instances de gouvernance.

Le Président du groupe, Jean-Pierre Denis a porté la démarche Raison d'être devant différentes parties prenantes du groupe, notamment lors du séminaire des administrateurs en juin 2019 mais également en externe, comme par exemple lors de la Journée de l'économie de Nouvelle Aquitaine.

Au niveau des fédérations, les administrateurs sont aussi impliqués dans cette démarche, à la fois par l'intermédiaire des commissions dédiées (cf. 1.5.2 Exemplarité des affaires et de la gouvernance) et des dispositifs de solidarité (cf. 1.4.2 Soutien au développement des territoires et 1.4.5 Inclusion des clients en situation de fragilité).

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

Avec une équipe dédiée, la Direction du secrétariat général et de la communication institutionnelle du groupe Arkéa assure le pilotage, la coordination et l'accompagnement des différentes entités du groupe dans la mise en œuvre de la stratégie RSE. Cette équipe pilote également les démarches transverses de la Raison d'être et de la feuille de route ESG.

Elle s'appuie sur une communauté d'environ 70 correspondants présents dans les fédérations, filiales et services centraux. Une majorité d'entre eux a été largement impliquée dans les travaux structurants de diagnostic autour de la Raison d'être ainsi que dans l'élaboration de la feuille de route ESG, matérialisant ainsi la volonté du groupe de placer la responsabilité sociétale au cœur de ses métiers.

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

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

Le groupe 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 2019 n'aura pas fait exception :

Entre mars et septembre, des ateliers de diagnostic Raison d'être se sont tenus en interne dans chacune des entités, en fédérations, en filiales et dans les services centraux. Au total, ce sont plus de 600 salariés et administrateurs qui ont contribué à ces travaux. Une trentaine de clients ont par ailleurs également été interrogés, afin qu'ils expriment leur perception de la Raison d'être du groupe et leurs attentes au regard de ce texte engageant.

En début 2019, des « ateliers de la coopération » ont été poursuivis avec des administrateurs de la fédération du Sud-Ouest, afin qu'ils expriment leurs attentes vis-à-vis du mouvement coopératif.

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

Comme évoqué précédemment, en 2019, 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
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 et séminaire annuel des nouveaux Présidents de caisse locale du Crédit Mutuel de Bretagne Co-construction de la Raison d'être en ateliers collaboratifs
Fournisseurs	Échanges avec le Département Achats (dont réponses aux appels d'offres, contrats, questionnaires d'évaluations des risques de corruption et de trafic d'influence et des politiques RSE pour les principaux fournisseurs) Suivi opérationnel de la prestation avec les métiers
Analystes et investisseurs	Équipe Investor Relations Espace investisseurs sur le site arkea.com Communiqués marchés Présentation des résultats annuels et semestriels Roadshows en France et à l'étranger
Agences de notation (financière et extra-financière)	Présentation des résultats annuels et semestriels Échanges avec les correspondants de la Direction Financière en charge du suivi des agences de notation Réunions périodiques entre les équipes du groupe Arkéa et chaque agence de notation Réponses aux sollicitations et questions des agences
Autorités de tutelle	Rencontres et échanges réguliers entre les directions et services concernés du groupe Arkéa et : <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 (agréments et autorisations, reportings prudentiels, contrôles sur pièces, contrôles sur place, entretiens de surveillance rapprochée, consultations, participations à des ateliers et groupes de travail, sollicitations diverses...)</li> <li>■ l'AMF dans le cadre de ses missions de régulation et de protection de l'épargne financière (agréments, autorisations et visa 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>■ les autorités de tutelle étrangères en accompagnement des filiales exerçant des activités à l'étranger (notamment Commission de surveillance du secteur financier au Luxembourg, Banque nationale de Belgique et Financial Services and Market Authority en Belgique)</li> </ul>

Principales parties prenantes	Principales modalités de dialogue ou d'expression
Associations professionnelles de place (AMAFI, OCBF...) et réseaux professionnels	Rencontres, échanges réguliers et participation à des ateliers et groupes de travail Veille et échanges sur l'actualité législative et réglementaire 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
Médias	Échanges avec le Département Communication institutionnelle Communiqués et conférences de presse Échanges journalistes Publications institutionnelles Intervention des porte-parole Communication digitale (réseaux sociaux)
Salariés	Relation avec le management Échanges avec les responsables RH Enquêtes et baromètres Communication interne : réunions d'information (rencontres printemps & automne, PEPS, 360 Chrono, RH Days, Square Events), intranet, animations... Mécanismes d'alerte
Partenaires sociaux	Instances représentatives du personnel Accord sur le droit syndical et la représentation du personnel

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

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 la publication de sa Communication sur le Progrès en octobre 2018 (portant sur les engagements 2017), le groupe est 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. À ce titre, en 2019, le groupe Arkéa a apporté son témoignage dans le guide « Loi PACTE et Raison d'être, et si on passait à la pratique » édité par l'ORSE.

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

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

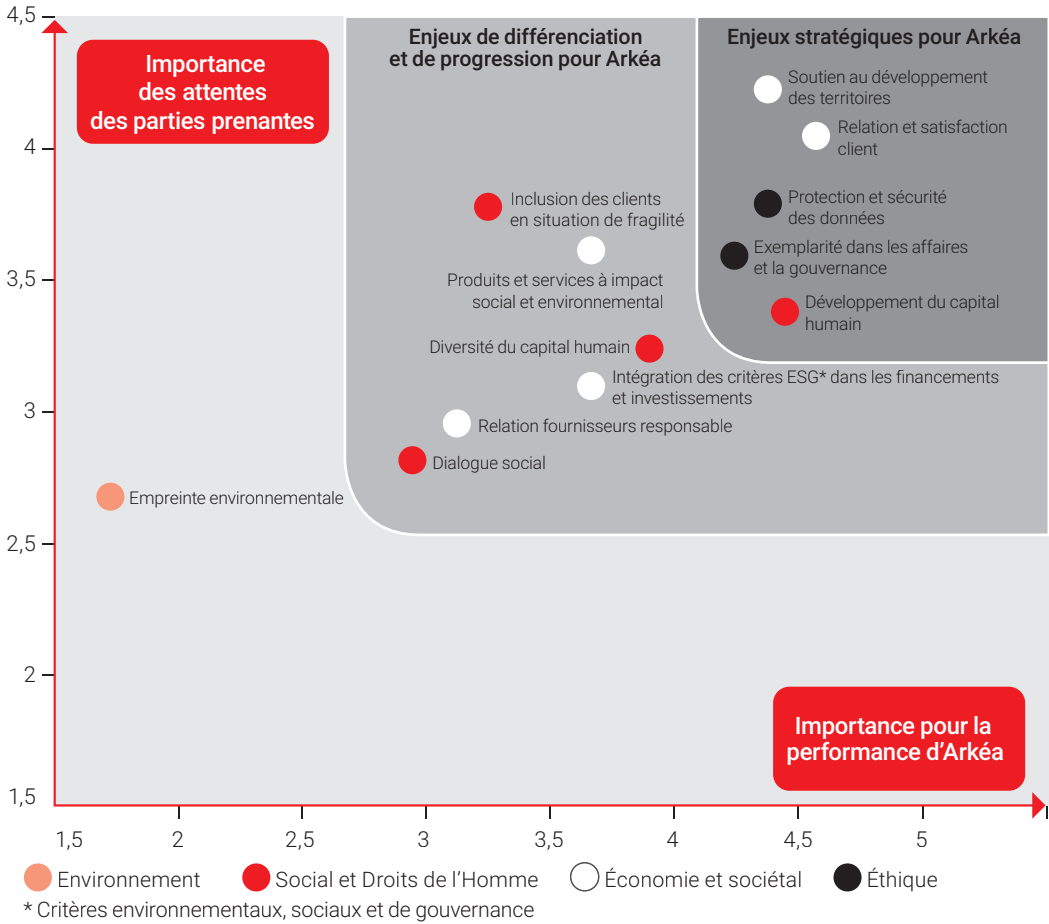
## 1.3 Les principaux enjeux et risques extra-financiers du groupe

### 1.3.1 Analyse de matérialité

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

Une première phase d'identification de ces enjeux extra-financiers a été menée. Elle 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 donné lieu à la matrice de matérialité présentée ci-dessous.



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

Les enjeux situés au centre de la matrice, sont considérés comme des enjeux de différenciation vis-à-vis des acteurs du marché ou des

axes de progrès pour le groupe Arkéa afin d'en faire de véritables leviers de performance à moyen terme.

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

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

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

Ces différents enjeux sont présentés de façon détaillée en parties 1.4 et 1.5 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.

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

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

Cette démarche transverse a fait ressortir 8 grandes catégories de risques extra-financiers en lien avec les conséquences sociales, environnementales mais également de gouvernance et d'éthique des activités et relations d'affaires du groupe. Les risques environnementaux directs, au regard de l'activité de service du groupe, n'ont pas été évalués comme significatifs au regard des autres risques présentés ci-dessous.

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



Description du risque	Indicateurs clés de performance	2018	2019	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 (LCBFT)	Part des personnels exposés à la LCBFT formés (périmètre établissement de crédit 15589)	86,2 %	90,1 %	Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
	Nombre de sanction de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCBFT	0	0	
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	79 %	89,3 %	
Non-respect des règles de protection clientèle	Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15589)	7 498	14 818	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 %	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)	94,5 %	97 %	Exemplarité dans les affaires et la gouvernance
	% d'assiduité au Conseil d'administration Crédit Mutuel Arkéa	88 %	90 %	
	% de filiales dont le taux d'assiduité des membres aux réunions de l'organe de surveillance est supérieur à 75 %	88 %	80 %	
Défaut de gouvernance coopérative	Part des sociétaires parmi les clients particuliers des fédérations	72 %	72 %	
	Taux de participation aux Assemblées générales des caisses locales	3,07 %	2,91 %	
	Taux de participation à l'Assemblée générale Crédit Mutuel Arkéa	91 %	79 %	
<b>FINANCEMENTS ET INVESTISSEMENTS CONTROVERSES</b>				
Financement de clients ou investissements dans des émetteurs ne respectant pas des standards de gouvernance et d'éthique, de pratiques sociales et droits humains, d'environnement et climat.	Part d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion	92 %	94 %	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 »	70 %	68 %	Développement du capital humain
	% d'avis positifs sur le critère « charge de travail »	25 %	24 %	

## DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Les principaux enjeux et risques extra-financiers du groupe

Description du risque	Indicateurs clés de performance	2018	2019	Enjeux extra financiers associés (matrice de matérialité)
<b>EMPLOYABILITÉ ET TRANSFORMATION DES MÉTIERS</b>				
Manque d'attractivité	% salariés formés	95,6 %	94,2 %	Développement du capital humain
Stagnation des carrières et des compétences	Taux de mobilité interne	13,5 %	13,4 %	
<b>PRATIQUES SOCIALES NON CONFORMES</b>				
Discrimination	Ecart de rémunération Femmes/Hommes (UES)	- 1,6 %	-1 %	Diversité du capital humain
	Part de travailleurs handicapés dans l'effectif	3,2 %	3,4 %	
Non-respect du dialogue social	Nombres d'accords collectifs signés	39	50	Dialogue social
<b>RELATION FOURNISSEURS NON RESPONSABLE</b>				
Collusion	Part d'achats réalisés auprès de fournisseurs français		96 %	Relation fournisseurs responsable
Dépendance économique				
Retard de paiement				
Pratiques RSE non conformes	Part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées pour la période de référence	94,6 %	7,4 %	

**Précisions méthodologiques :**

■ Risques de non-conformité :

- Les politiques et mesures d'atténuation portent sur le périmètre des entités assujetties réglementairement aux dispositifs cadres.
- Non-respect des règles de déontologie/éthique professionnelle dont corruption :

Le périmètre des formations déontologie/éthique professionnelle porte sur les formations pour lesquelles la conformité est « donneur d'ordre » en veillant à retenir le même périmètre de collaborateurs à former chaque année (déontologie/corruption). En 2018, les personnes exposées ont été formées à la lutte contre la corruption ; en 2019 la formation a porté sur le respect de règles de déontologie.

■ Risques de gouvernance non adaptée :

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

■ Risque « Relation fournisseurs non responsable » :

- Dans une première phase de mise en œuvre, ces principales mesures de diligences raisonnables sont appliquées au Département Achats.
- 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 2018 au 1<sup>er</sup> semestre 2019.
- 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.

En 2019, 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. 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.

**1.3.3 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 groupe Arkéa déploie un plan de vigilance relatif aux risques d'atteinte grave en matière de droits humains et libertés fondamentales, de santé/sécurité et d'environnement.

**Gouvernance du plan de vigilance**

La mise en œuvre du devoir de vigilance au sein du groupe Arkéa est coordonnée par un Comité de pilotage transverse, dont le rôle est de s'assurer du déploiement du devoir 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 2019, il s'est réuni à 3 reprises.

Début 2019, certains membres du Comité ont également bénéficié d'une séance de sensibilisation aux clauses ESG et au devoir de vigilance.

Le plan de vigilance a été présenté au Comité Exécutif du groupe le 16 décembre 2019, puis au Comité Stratégie et Responsabilité Sociétale du groupe le 16 janvier 2020.

**Principaux enseignements de l'exercice 2019**

Les principaux risques identifiés par le groupe dans le cadre de son plan de vigilance 2019 et leur niveau de gravité ont peu évolué par rapport à 2018.

Le groupe poursuit la mise en œuvre de dispositifs permettant d'identifier les risques et de les prévenir. Les principales actions mises en œuvre en 2019, 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 groupe 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 présence géographique de ses effectifs. En 2019, 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 1.5.4 « 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 (facteurs de stress au travail, stress post-traumatique et harcèlement). En 2019, les risques ressortant comme les plus importants, en matière de gravité ou de nombre de collaborateurs pouvant être impactés, sont :

- pour les risques physiques : le risque routier, le risque d'agression/agressivité, les risques liés aux événements graves et liés au port de charges ;

(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 les risques psychosociaux : le stress au travail.

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 1.5.3 « Le développement du capital humain ». Parmi les principales évolutions 2019 portant sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, la constitution d'une communauté de relais « bien vivre au travail ».

En matière d'environnement, les différents responsables de bâtiments évaluent chaque année les risques environnementaux pouvant être induits par les installations du groupe. En 2019, 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). Ces actions sont présentées au 1.5.7 « 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).

Courant 2019, le Département Achats a initié le lancement d'évaluations des principaux fournisseurs du groupe via l'Afnor (solution Acesia).

Des questionnaires RSE ont également été construits pour 4 familles d'achats, mettant l'accent sur les risques et enjeux prioritaires pour chacun de ces secteurs. Ces questionnaires d'autoévaluation seront transmis à environ 40 fournisseurs début 2020. Des questionnaires complémentaires seront envoyés tout au long de l'année 2020 et tous les nouveaux appels d'offres incluront systématiquement le questionnaire RSE.

Ces actions sont présentées au 1.5.6 « La relation fournisseurs responsable ».

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

Dans le cadre de ses activités de financements et d'investissements, le groupe a construit une 1<sup>re</sup> cartographie des risques en matière de droits humains, portant sur les souverains et les entreprises. Afin de constituer cette cartographie, un niveau de risque « droits humains » a été évalué pour chaque pays<sup>(1)</sup>. Le contexte national donne 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. Dans le domaine de l'environnement, le secteur d'activité donne une indication sur le niveau d'impact environnemental. Dans un 1<sup>er</sup> temps, le risque environnemental est traité via le risque climatique. La cartographie réalisée se concentre sur les secteurs les plus émissifs de GES, les plus exposés également au risque de transition.

Afin de renforcer la prise en compte des enjeux sociaux, environnementaux mais également d'éthique et de gouvernance dans l'ensemble de ses activités de financements et d'investissements, le groupe a défini une ambition et une feuille de route en matière d'ESG fin 2019. Cette feuille de route et les pratiques existantes en matière d'intégration de ces enjeux dans les activités financières du groupe sont présentées au 1.4.3 « L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements ».

Enfin, dans le domaine des activités bancaires et d'assurances du groupe, deux risques sont également identifiés :

- la discrimination vis-à-vis des clients c'est-à-dire le risque d'exclusion du système bancaire ou d'assurance de certains clients. Les actions mises en œuvre par le groupe sont présentées au 1.4.5 « L'inclusion des clients en situation de fragilité » ;
- et le risque d'utilisation ou d'accès inappropriés à des données. Les actions mises en œuvre par le groupe dans ce domaine sont notamment présentées au 1.5.1 « 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, a été rendu accessible à l'ensemble des collaborateurs du groupe en 2018. Les Organisations Représentatives du Personnel (de l'Unité économique et sociale) ont été associées à la construction du mécanisme d'alerte. En 2019, le mécanisme d'alerte a été rendu accessible aux salariés, aux prestataires et sous-traitants, par voie d'affichage dans les bâtiments des services centraux du groupe.

(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.

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

### 1.4.1 La relation et la satisfaction client

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

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

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

Cette attention est d'autant plus forte que le sociétaire est au cœur du fonctionnement d'un groupe coopératif comme le groupe Arkéa : dans son mouvement coopératif, le sociétaire, détenteur d'une part sociale, est à la fois coopérateur et client. Cette participation au capital social de sa caisse locale en fait un copropriétaire associé. 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 2019, 72 % des clients particuliers des fédérations du groupe Arkéa sont sociétaires.

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

En 2019, 44 208 sociétaires ont participé aux assemblées générales des caisses. Le taux de participation aux votes ressort à 2,91 %.

Chaque année, une partie du bénéfice distribuable est versée aux sociétaires à travers la rémunération des parts sociales qu'ils détiennent. En 2019, au titre de l'exercice 2018, les sociétaires ont bénéficié d'une rémunération de leurs parts sociales de 39,5 millions d'euros.

Les fédérations du groupe Arkéa positionnent le conseiller en véritable coach financier pour leurs sociétaires et clients. Les fédérations ont à cœur d'offrir à leurs sociétaires et clients la meilleure expérience possible, en leur apportant simplicité, clarté, proximité, réactivité et attention sincère. Elles s'appuient également sur les innovations technologiques pour leur faciliter et leur simplifier le quotidien. Depuis 2017, les nouveaux clients peuvent ouvrir en ligne un compte bancaire en moins de 10 minutes et disposer de

moyens de paiement immédiatement. En 2018, les fédérations du Sud-Ouest et de Bretagne ont lancé un nouveau service de coaching budgétaire, Bud'JET, permettant une catégorisation automatique des revenus et des dépenses et l'envoi d'alertes personnalisées.

Les fédérations s'appuient également sur l'écoute des habitants de leur territoire. Par des enquêtes et des tables rondes régulières, elles identifient les attentes de leurs sociétaires, clients et prospects afin de mieux y répondre. En 2019, plus de 75 000 clients et prospects ont été écoutés. Avec leurs sociétaires et clients, elles mesurent la qualité de leur relation : satisfaction à chaud (mesure hebdomadaire), à froid (mesure tous les 4 mois) et baromètre stratégique qui alterne chaque année entre les particuliers et les professionnels. 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 5 000 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 groupe 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, 183 dossiers éligibles à la médiation ont été enregistrés en 2019 par le médiateur du Crédit Mutuel Arkéa, dont 169 portant sur les entités bancaires du groupe. Un site internet dédié est accessible au grand public (<https://lemediateur.creditmutuelarkea.fr/>).

Plusieurs dispositifs (présentés au 1.5.2 Exemplarité dans les affaires et la gouvernance), fixent les règles à respecter par les entités du groupe afin de garantir au client le respect de ses intérêts.

Périmètre des trois fédérations : Crédit Mutuel de Bretagne, Crédit Mutuel du Sud-Ouest, Crédit Mutuel Massif Central

	2017	2018	2019
Nombre de caisses locales	332	329	329
Nombre de clients	2 295 796	2 330 375	2 353 745
dont particuliers	2 090 712	2 120 918	2 141 484
Nombre de sociétaires	1 506 025	1 520 780	1 533 961
Taux de sociétariat (parmi les clients particuliers)	72,0 %	71,7 %	71,6 %
Taux de participation aux votes des assemblées générales	3,1 %	3,1 %	2,9 %
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 460	1 485	1 529

Au-delà du suivi des risques extra-financiers, le groupe 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.

#### 1.4.2 Le soutien au développement des territoires

Acteur bancaire de proximité, le groupe Arkéa soutient et accompagne le développement économique, l'emploi et l'innovation sur ses territoires à travers ses financements, ses investissements et sa participation aux écosystèmes économiques. Entreprise engagée, il contribue également à la dynamique culturelle, sportive... de ses territoires. Le groupe poursuit également une politique de recrutement active (cf. 1.5.3 Développement du capital humain).

##### Le financement de l'économie réelle

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

Le groupe 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 2019, le groupe Arkéa totalisait 13,9 milliards d'euros d'encours de crédits aux professionnels et entreprises.

Pour les trois 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 : chambres consulaires (CCI, Chambres des métiers et de l'artisanat, etc.), structures d'accompagnement (boutiques de gestion, plateformes locales du réseau Initiative France, France Active, Réseau Entreprendre, etc.). À titre d'illustration, le Crédit Mutuel de Bretagne est notamment partenaire du réseau Initiative Bretagne, qui intervient pour soutenir les entreprises de la région via des prêts d'honneur à taux zéro (création et transmission) et via les

fonds BRIT (Bretagne Reprise Initiative Transmission) et PHAR, fonds régional pour aider la création d'entreprises innovantes en Bretagne.

Des solutions de financement dédiées à la création et la reprise de petites entreprises sont proposées par les réseaux des fédérations.

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.).

Afin de valoriser les porteurs de projets innovants, en 2019, le Crédit Mutuel de Bretagne et le Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont renouvelé le concours « Trophées Les Idées Neuves ». Il s'adresse aux entreprises innovantes et aux futurs créateurs d'entreprise dans ces territoires.

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

- Sous conditions, 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 destiné à faire connaître le projet et/ou d'un site internet. 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. Gérés jusqu'à fin 2018 par l'association Ark'ensol Créavenir, ces dispositifs sont aujourd'hui 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 groupe Arkéa.
- Kengo, la plateforme de financement participatif du groupe, permet à des porteurs de projets en 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.

	2017	2018	2019
Aide à la création d'entreprise			
Dons (en milliers d'euros)	596	512	479
Prêts à taux zéro (en milliers d'euros)	2 155	2 348	2 665
Nombre d'emplois soutenus	898	943	965
Montant des fonds levés via Kengo (en milliers d'euros)	446	593	680
Nombre de projets financés via Kengo	122	120	146

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. Pour accompagner ces entreprises, elle s'appuie sur 19 centres d'affaires implantés en région. Ses équipes commerciales sont spécialisées par secteurs, ce qui permet à la banque d'apporter des réponses adaptées aux besoins et aux attentes de ses clients (financements, épargne, moyens de paiements, gestion d'actifs, commerce international, assurance). En complément de ces financements classiques, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels met en place de manière régulière des enveloppes de financements bonifiées dédiées aux entreprises des territoires historiques du groupe Arkéa (Bretagne, Sud-Ouest, Massif Central) pour faciliter leurs investissements et concrétiser leurs projets.

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

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

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

- West Web Valley accompagne en capital innovation le secteur de l'économie numérique sur la Bretagne et le Grand Ouest ;
- We Positive Invest intervient en capital innovation auprès d'acteurs de la transition environnementale et de l'entrepreneuriat sociétal (cf. 1.4.4 Produits et services à impact social et environnemental).

Le groupe permet également à ses clients d'accompagner en capital les entreprises. SWEN Capital Partners, détenue par Federal Finance Gestion à 40 %, OFI 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 groupe Arkéa.

Sur le marché de l'agriculture, les fédérations du groupe font de l'accompagnement des jeunes agriculteurs une priorité. En 2019, le Crédit Mutuel de Bretagne a accompagné 36 % 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 %. 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 développe des solutions financières visant à accompagner les agriculteurs souhaitant s'engager dans cette voie (cf. 1.4.4 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 Arkéa et Crédit Maritime, le Fonds Professionnel de Capital Investissement (FPCI), Breizh Armor Capital, a été créé. Ce fonds privé a pour objet l'investissement dans des projets d'entreprises exerçant leur activité dans les secteurs de l'exploitation des ressources halieutiques, dont la pêche, et plus largement dans les activités liées à l'économie halieutique bretonne. Il permet de conforter la structure financière des entreprises et de faciliter le financement de programmes d'investissements élevés, dont la construction de navires de pêche hauturiers. Le premier financement a été réalisé en avril 2019.

Concernant la viticulture, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest s'est fortement impliqué 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.

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. 2019 a permis également de nouer des liens privilégiés 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 groupe Arkéa est un partenaire privilégié des acteurs institutionnels. En 2019, le groupe a accordé 660 millions d'euros de crédits aux collectivités.

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

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

### 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 groupe Arkéa est une entreprise engagée auprès des acteurs locaux à travers des actions de sponsoring et de mécénat. Le groupe s'engage ainsi aux côtés d'organismes et d'associations qui œuvrent à valoriser et promouvoir la créativité, 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 2019, le groupe a versé plus de 10,3 millions d'euros au titre du mécénat et du sponsoring.

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

- la culture, en soutenant des lieux culturels ouverts et accessibles à tous (Fondation Leclerc, Quartz de Brest, Petites Cités de Caractère, Arkéa Arena de Bordeaux...);
- la santé, en soutenant des travaux de recherche médicale (Fondations Innovéo, Bergonie...); 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.

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

Du côté du sponsoring sportif, le 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 Lorient et l'En Avant Guingamp. De plus, en Aquitaine, le groupe 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.

### L'accompagnement du tissu associatif

Le groupe compte plus de 68 648 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, dans le cadre d'une décentralisation et d'un élargissement des dispositifs de solidarité acté fin 2018 par le groupe Arkéa, chaque caisse locale du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest dispose 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.

Économie Sociale et Solidaire	2017	2018	2019
<b>Nombre d'Organisations à But Non Lucratif</b>	<b>70 547</b>	<b>70 749</b>	<b>68 648</b>

Le Crédit Mutuel de Bretagne est, par ailleurs, engagé dans la voile, aux côtés de la Région Bretagne, en soutien à la filière d'excellence de course au large « Bretagne-CMB », basée à Port-la-Forêt (29), dans une démarche visant à soutenir les jeunes talents. Les deux partenaires ont par ailleurs lancé, à l'été 2019, un appel de candidature en vue de développer dès 2020 une filière féminine.

Pour la première fois de son histoire, Arkéa s'est également lancé dans un projet, en association avec Paprec, pour participer au prochain « Vendée Globe » à partir de novembre 2020 avec le skipper Sébastien Simon à la barre d'un nouvel Imoca spécialement construit pour l'occasion.

Enfin, le groupe 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 ».

### 1.4.3 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. 1.4.4 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 groupe Arkéa. Convaincu que la performance d'une entreprise ne peut être seulement financière mais qu'elle doit être globale, le groupe Arkéa applique cette conviction à son propre fonctionnement et à ses interactions avec ses parties prenantes.



## 1. Avancées 2019 : la définition d'une ambition et d'une feuille de route ESG groupe

Dans la droite ligne de l'expression de sa Raison d'être, le groupe Arkéa a défini une ambition groupe en matière d'ESG pour ses métiers de financement et d'investissement, qu'ils soient pour compte propre ou pour compte de tiers.

L'objectif est d'en faire un vecteur de développement, de croissance et de différenciation pour le groupe et pour ses parties prenantes.

La construction de cette ambition, et du plan d'action associé, s'est réalisée au cours de l'année 2019, de façon collaborative avec les entités du groupe concernées et en s'appuyant sur les pratiques ESG déjà existantes au sein du groupe (décrites au point 2). Elle a fait l'objet d'une approbation par le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa fin novembre 2019.

Cette ambition affirme le positionnement d'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 10 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 d'Arkéa est d'être aux côtés de ces acteurs pour les aider à préparer ces transitions et les accompagner dans la transformation de leur modèle, 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 à moyen terme :

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

Courant 2020, les travaux de déploiement de cette stratégie vont se poursuivre, tant au niveau du groupe que des entités métiers concernées.

Accompagner les transitions suppose d'engager une dynamique progressive et de long terme aux côtés de l'ensemble des acteurs économiques. Face à l'urgence climatique, certains secteurs d'activité doivent profondément et prioritairement évoluer car leur modèle, fortement émissif de gaz à effet de serre, n'est pas compatible avec l'objectif de l'Accord de Paris. Dans ce contexte, le groupe Arkéa a souhaité encadrer ses financements et ses

investissements aux entreprises dont l'activité est liée au charbon (extraction et production d'énergie), dans le but d'orienter les flux financiers vers des technologies et ressources sobres en CO<sub>2</sub>. Depuis septembre 2019, le groupe Arkéa s'interdit les nouveaux investissements et nouveaux financements bancaires<sup>(1)</sup> aux entreprises qui réalisent plus de 30 % de leur chiffre d'affaires dans le charbon (mines et centrales) ou qui produisent plus de 30 % de leur énergie à partir de charbon, sur la base de la Global Coal Exit List (GCEL) d'Urgewald. Au-delà de ce socle minimum commun, certaines activités appliquent des critères plus exigeants décrits ci-après (point 2).

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

### Gestionnaires d'actifs

La prise en compte des enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) est historiquement ancrée dans l'ADN d'Arkéa Investment Services, archipel de sociétés de gestion du groupe Arkéa.

Au sein de l'archipel, la conviction que l'intégration ESG est source de performance 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 de long terme dans la conduite de leurs activités. Elle est donc nécessairement corrélée à leur performance. Arkéa Investment Services a également la conviction que les clients attendent plus : au-delà de la performance financière, nous devons avoir l'ambition 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, l'intégration des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) 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. Ainsi, Federal Finance Gestion pratique depuis 2000 l'Investissement Socialement Responsable (ISR) et est signataire des Principes 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, 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 5 analystes financiers et 5 analystes ESG. Les études liées aux investissements sont présentées par un binôme d'analystes. Ainsi, les gérants bénéficient d'analyses financières et ESG lors de chacune de leurs décisions d'investissement.

(1) Périmètre concerné : activités de financement à destination des professionnels et des entreprises, réalisées par le Crédit Mutuel de Bretagne, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest et Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels. Activités de capital investissement à destination des entreprises, gérées par Arkéa Capital. Activités de gestion d'actifs réalisées par Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion, hors gestion passive, fonds à formule et autres mandats ou fonds dédiés. Investissements réalisés par Suravenir, hors Unités de Compte et hors encours indirects dont le ratio d'emprise de Suravenir est inférieur à 50 % et hors gestion passive. Investissements réalisés par Suravenir Assurances. Placements de trésorerie de la salle des marchés du Crédit Mutuel Arkéa.

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. En effet, nous ne croyons pas à l'analyse ESG mécanique et déshumanisée. Notre étude des émetteurs implique de les comprendre, appréhender leur environnement, leurs évolutions, etc.

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 nos 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. En 2019, 10 sociétés étaient exclues car elles ne donnaient pas l'assurance de respecter les principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Ces sociétés sont exclues de l'univers d'investissement de l'ensemble de la gestion collective active de Federal Finance Gestion et Schelcher Prince Gestion ;
- les acteurs impliqués dans la fabrication ou la commercialisation d'armes controversées telles que les bombes à sous munitions et les 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 : les entreprises extractives dont plus de 30 % de leur chiffre d'affaires est lié au charbon ainsi que les entreprises produisant de l'électricité lorsque plus de 30 % de leur mix énergétique provient du charbon sont exclues de l'ensemble des fonds ouverts gérés de manière active. De même, une sensibilisation des clients institutionnels confiant des mandats de gestion est réalisée afin qu'ils adoptent également cette politique d'exclusion.

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 ses 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 intègre les prémices 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 Fonds de réserve pour les retraites (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 est reconduite pour le fonds SP EuroCréances 2018 en cours d'investissement et de souscription.

**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 (plus de 1 700 au total). 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 Capital Partners organise aussi annuellement les ESG Best Practices Honours, évènement de référence en matière d'investissement responsable en non-coté (plus de 500 participants ont été réunis en 2019) et publie des études sur l'avancée du marché du private equity et des infrastructures en matière d'intégration des critères extra-financiers dans les investissements en non coté. 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 début juin 2019 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. À cette fin, une équipe composée d'experts industriels et financiers dédiés et d'horizons professionnels complémentaires a été mise en place. Enfin, SWEN Capital Partners s'est engagée dans une nouvelle démarche structurante en initiant le déploiement des recommandations de la TCFD.

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

	2017	2018	2019
Encours ISR sous gestion (millions d'euros)	1 433	1 060	798
Encours ESG (millions d'euros)	37 287	28 018	31 287
Nombre d'assemblées générales auxquelles la société a participé	98	69	62
Taux d'approbation des résolutions	73 %	82 %	82 %

**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, 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 limiter la part des émetteurs notés E, à 10 % de l'ensemble des investissements annuels.

Afin de contribuer à la limitation du réchauffement climatique et de réduire les risques financiers induits par la transition énergétique à court/moyen terme, Suravenir travaille sur 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) 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 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 ;
- l'encadrement des investissements relatifs au charbon. Suravenir exclut de son univers d'investissement toutes les sociétés qui répondent à au moins un des 3 critères suivants : les sociétés dont plus de 30 % du chiffre d'affaires ou plus de 30 % de la production d'énergie sont liés au charbon ; les sociétés qui développent de nouveaux projets dans l'industrie charbonnière (centrales ou mines) et les sociétés dont la production de charbon dépasse les 20 millions de tonnes par an. L'exclusion s'applique à tous les portefeuilles de Suravenir à l'exception des portefeuilles en Unités de Compte (pour lesquels les décisions d'investissement sont réalisées par les assurés directement), sur tous les investissements directs et tous les investissements indirects lorsque le ratio d'emprise de Suravenir est supérieur à 50 %, à l'exception des fonds dont l'objectif est de répliquer la performance d'un indice ;
- le financement de la transition énergétique : pour définir les activités entrant dans le champ de la transition énergétique, Suravenir s'est notamment référée aux nomenclatures du label Greenfin (anciennement label TEEC) et de la Climate Bond Initiative (CBI). Les premiers investissements dans des fonds labellisés « Greenfin » ont été réalisés en 2018.

Suravenir participe conjointement avec Federal Finance Gestion à des actions directes d'engagement avec des sociétés dont les notations extra-financières sont faibles au regard de celles de leurs

concurrents. Suravenir délègue par ailleurs à Federal Finance Gestion sa politique d'exercice de droit de vote.

Sur le portefeuille en Unités de Compte (UC), c'est via l'offre proposée que Suravenir peut avoir un impact. Depuis plusieurs années, Suravenir s'attache à proposer des Unités de Compte de type ISR dans les contrats qu'elle commercialise. 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. Les 104 fonds labellisés ISR ou Greenfin référencés dans les contrats totalisent 645 M€ d'encours à fin 2019.

Suravenir a initié en 2016 avec ses principaux gestionnaires immobiliers, Primonial REIM et le Crédit Mutuel Arkéa, une démarche d'audit du patrimoine immobilier 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 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). Par ailleurs en tant qu'assureur de personnes, Suravenir Assurances s'interdit d'investir dans des titres/instruments émis par des sociétés impliquées dans la fabrication du tabac. Enfin, Suravenir Assurances a décidé d'appliquer un encadrement strict de ses investissements dans l'industrie du charbon. Ainsi, les critères d'exclusion sur les émetteurs impliqués dans l'industrie du charbon sont identiques à ceux pratiqués par Suravenir.

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 : 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 ;
- la réduction des investissements dans l'industrie du charbon, conformément aux principes décrits plus haut ;

■ 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, et Arkéa Capital Partenaire.

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 (mines et production d'électricité)<sup>(1)</sup>.

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 phase de détention, Arkéa Capital interroge annuellement ses participations, via un questionnaire ESG.

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.

### Activité bancaire

En 2019, les activités bancaires du groupe ont encadré les nouveaux financements à destination d'entreprises dont l'activité est liée au charbon (mines et production d'électricité)<sup>(2)</sup>.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, au-delà de ses initiatives visant à encourager les projets responsables de ses clients (cf. 1.4.4 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). En 3 ans, l'ensemble du portefeuille aura fait l'objet de cette évaluation RSE.

En 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 recommandant prioritairement à ses clients les fonds répondants à des critères ESG dans sa gamme d'OPCVM, dont une majorité de fonds labellisés ISR.

Les fédérations du groupe Arkéa, s'adressant à des entreprises de plus petite taille et quasi exclusivement localisées en France, ont initié la formalisation des dimensions ESG dans leurs politiques de financement en 2019, à travers l'encadrement des financements des activités liées au charbon. Ces travaux se poursuivront dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route ESG validée en novembre 2019. Par ailleurs, les fédérations ont initié des enveloppes de financements visant à accompagner les projets responsables de leurs clients agriculteurs et professionnels (cf. 1.4.4 Produits et services à impact social et environnemental).

### 3. Risque climatique

Afin d'identifier les risques climatiques auxquels le groupe 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 du risque physique ont été menés sur le portefeuille des prêts bancaires. Ils se sont fondés sur des indices internationaux qui classent les États selon leur vulnérabilité au climat ou selon leur historique en matière de catastrophes naturelles. Les encours ont été répartis par pays d'implantation du siège social des émetteurs pour la dette corporative.

(1) Interdiction des nouveaux investissements dans des entreprises répondant à au moins un des critères suivants et listées par la GCEL : sociétés dont plus de 30 % du chiffre d'affaires ou plus de 30 % de la production d'énergie sont liés au charbon ; sociétés qui développent de nouveaux projets dans l'industrie charbonnière, sociétés dont la production de charbon dépasse les 20 millions de tonnes par an et sociétés dont la capacité installée à partir de charbon est supérieure à 10 000 MW.

(2) Interdiction des nouveaux financements à destination des entreprises répondant à au moins un des critères suivants et listées par la GCEL : sociétés dont plus de 30 % du chiffre d'affaires ou plus de 30 % de la production d'énergie sont liés au charbon ; sociétés qui développent de nouveaux projets dans l'industrie charbonnière, sociétés dont la production de charbon dépasse les 20 millions de tonnes par an et sociétés dont la capacité installée à partir de charbon est supérieure à 10 000 MW. Interdiction des financements de projets de ces entreprises, sauf financement de projets de transition énergétique, dans l'objectif d'accompagner leur transition.

L'évaluation du risque de transition (incluant les risques réglementaires et judiciaires, les risques technologiques, de marché et de réputation) porte également sur le portefeuille de prêts. Les encours ont été répartis selon les secteurs d'activité jugés à risque de transition par des entités supranationales, y compris la TCFD. Ces travaux permettent selon le référentiel retenu d'estimer l'exposition du groupe Arkéa au risque de transition. Les secteurs identifiés comme porteurs de risque et qui représentent une part estimée comme non négligeable feront l'objet d'une analyse plus détaillée. En effet, au sein d'un même secteur, les différentes activités représentées peuvent réagir de manière différente au risque de transition.

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

**Les différentes entités du groupe Arkéa contribuent de façon positive aux enjeux sociétaux, sociaux et environnementaux à travers leurs produits et services. Au-delà du soutien économique (cf. 1.4.2 "Le soutien au développement des territoires"), de l'analyse ESG des clients et émetteurs financés (cf. 1.4.3 "L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements"), le groupe 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 2019, cette enveloppe a permis le financement de 110 projets pour un montant global de 320 M€.

En 2019, cette initiative a été complétée d'une nouvelle enveloppe de financement de 50 M€ pour financer, à taux bonifié, les projets RSE des entreprises de transport routier. Lancée en partenariat avec la Fédération Nationale des Transports Routiers, cette enveloppe vise à accélérer la transition énergétique du secteur, en permettant le financement de véhicules de transport de marchandises propres et notamment ceux utilisant du Gaz Naturel Véhicule (GNV) et du BioGNV.

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

	2017	2018	2019
Nombre d'Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	851	708	1 164
Montant moyen des Éco-prêts à taux zéro accordés (en euros)	17 727	17 856	13 672
Montant total des Éco-prêts à taux zéro accordés (en millions d'euros)	15	13	16

#### 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'assurances, le groupe souhaite également accompagner et encourager les comportements vertueux de ses assurés. Suravenir Assurances a conçu avec le courtier AcommeAssure.com une assurance auto connectée qui récompense les bons conducteurs. Sur le principe du « Pay how you drive », elle

#### Produits et services à impact environnemental

En 2016, le groupe Arkéa a lancé We Positive Invest, un fonds d'investissement dédié au soutien des entrepreneurs précurseurs dans trois secteurs : la transition énergétique, l'économie circulaire et l'entrepreneuriat sociétal. Doté de 20 millions d'euros, le fonds vise à soutenir en capital-risque les entreprises innovantes. En un peu plus de 3 ans, We Positive Invest a réalisé sept investissements : Cozynergy (rénovation énergétique de l'habitat), Osmia (services de pollinisation par les abeilles), Algo Paint (peintures bio-sourcées à base d'algues), iQsPot (service de pilotage de l'efficacité énergétique des bâtiments), Newcy (service de gobelets réutilisables), Phenix (gestion intelligente des invendus et des déchets) et TokTokDoc (solution de télémédecine).

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels et Arkéa Crédit Bail accompagnent également les entreprises spécialisées dans les énergies nouvelles et l'économie circulaire. À fin 2019, ils financent à hauteur de 135 millions d'euros les entreprises de ces secteurs.

#### Efficiences énergétiques des logements

Les fédérations du groupe proposent une gamme de prêts pour des travaux de rénovation énergétique de 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.

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

Depuis 2016, le Crédit Mutuel de Bretagne est partenaire de la région Bretagne pour faciliter la rénovation de l'habitat. 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 financements adaptées aux travaux de rénovation énergétique. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest participe également à la plateforme « marenov » de Bordeaux Métropole qui aide les ménages à rendre leur habitation moins énergivore.

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

## Agriculture durable

Engagées auprès des agriculteurs (cf. 1.4.2 Soutien au développement des territoires), les fédérations du groupe Arkéa souhaitent accompagner leurs clients dans les transitions.

Pour accompagner les projets en faveur de la transition énergétique, le Crédit Mutuel de Bretagne 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.

Le Crédit Mutuel de Bretagne est également la première banque en installation de jeunes agriculteurs en agriculture biologique avec 58 % de part de marché. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest est partenaire d'AGROBIO Périgord, association avec laquelle différentes actions sont menées pour une agriculture plus responsable (formation, visite de fermes bio témoins, programme de soutien à la biodiversité végétale...). Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a également intégré le club des financeurs d'Interbio Nouvelle Aquitaine, lui permettant d'être dans le tour de table de financement des projets d'entreprises agroalimentaires spécialisées dans le bio. Enfin, il accompagne les exploitations viticoles/agricoles qui travaillent en circuit court (vente directe/AMAP/marchés/salons).

Le Crédit Mutuel de Bretagne est également partenaire d'un projet de Paiement pour Services Environnementaux (PSE) visant à valoriser les services environnementaux rendus par les systèmes agroécologiques. Ce projet de LabPSE vise à expérimenter la mise en place d'un marché des PSE sur le grand Ouest et à démontrer que le développement des PSE est favorable pour les agriculteurs, pour les acheteurs et pour accélérer la transition agroécologique.

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

En décembre 2019, le groupe Arkéa a été agréé par le Fonds Européen d'Investissement (FEI) pour accompagner les agriculteurs dans le financement de la transformation du modèle agricole. Les exploitants agricoles, clients des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest, pourront bénéficier de prêts, à des conditions préférentielles, notamment en termes de garantie, pour financer des projets visant la montée en gamme, la création de valeur ajoutée et la transformation des systèmes de production. Ce fonds a également pour vocation de soutenir le renouvellement des générations en accompagnant l'installation de nouveaux agriculteurs.

Enfin, les activités de gestion d'actifs du groupe Arkéa participent à ce développement. 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.

## Produits et services à impact social

En septembre 2019, le groupe 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 permet de financer ou 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.

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

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

Dans le domaine de la santé publique, le groupe Arkéa finance les CHU et principaux Centres Hospitaliers de Bretagne. Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accompagne plus de 100 établissements du secteur sanitaire ou médico-social, pour un montant total de 800 millions d'euros de financements en 2019. Le groupe est également mécène dans ce domaine (cf. 1.4.2 Soutien au développement des territoires).

Arkéa On Life, la marque du groupe dédiée aux services connectés proposés par la filiale Arkéa Assistance, œuvre au maintien à domicile, au lien social et à la sécurité des personnes. Elle propose un service de téléassistance au domicile à destination des personnes isolées (en situation de handicap ou âgées), 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. Ce service a vocation à rétablir les liens parfois rompus entre les générations. 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 sur la thématique de la santé : un service de conseil santé 24 h/24 par un médecin généraliste est proposé aux bénéficiaires de la téléassistance, avec l'ambition d'étendre prochainement le service à la téléconsultation (diagnostic et prescription par visio). Au total, Arkéa On Life accompagne aujourd'hui plus de 25 000 personnes.

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

### 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 groupe Arkéa a fait le choix de contribuer à cet enjeu via des interventions de différentes natures, qui vont au-delà des financements immobiliers. L'offre bancaire des trois fédérations contribue au financement du logement social, notamment via une part de l'épargne collectée sur les livrets CMB, CMSO, CMMC.

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 1<sup>er</sup> 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 crédit contribuant au financement du logement social**  
(en millions d'euros)

	2017	2018	2019
Livret CMB, Livret CMMC, Livret CMSO	6302	6578	6962
Prêts Locatifs Sociaux (PLS et PSLA)	1023	1001	866

**Le soutien à l'Économie Sociale et Solidaire et l'Entrepreneuriat sociétal**

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

ABEI, grâce à une équipe dédiée, favorise le développement de projets dans le domaine de l'ESS, notamment sur le secteur de la santé avec l'accompagnement de l'Institut Mutualiste Montsouris, le groupe SOS, le Centre de Lutte Contre le Cancer Henri Becquerel.

Le groupe finance donc en direct des initiatives ayant un impact social positif et permet également à ses clients d'orienter leur épargne vers des causes sociétales. Avec le Livret Solidaire, les trois fédérations proposent aux clients particuliers de reverser, chaque année, tout ou partie des intérêts perçus à des associations d'utilité publique choisies parmi la liste d'organismes partenaires dans 4 domaines d'intervention : social et logement, emploi, solidarité internationale, environnement. Le Livret Solidaire a obtenu le label de la finance solidaire décerné par Finansol. Plus de 143 000 euros ont ainsi été reversés aux associations en 2019.

Enfin, la part solidaire du Fonds commun de placement entreprise (FCPE) FEE Solidarité ISR de Federal Finance Gestion est investie au capital de France Active investissement. France Active propose un accompagnement et des financements aux entrepreneurs de l'ESS et aux personnes en difficulté qui souhaitent créer leur propre entreprise. Afin d'être proche des territoires du groupe Arkéa, les investissements réalisés par France Active Investissement sont dirigés vers 4 Fonds Régionaux d'Investissement Solidaire (Bretagne, Auvergne Rhône-Alpes, Nouvelle Aquitaine et Provence-Alpes Côte d'Azur).

**Épargne solidaire : encours**  
(en millions d'euros)

	2017	2018	2019
Épargne salariale solidaire	7,44	8,75	10,71
Livret Solidaire	28,60	34,08	40,48
Total	36,04	42,83	51,19

**1.4.5 L'inclusion des clients en situation de fragilité**

**Risques extra-financiers associés :**

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

Le groupe Arkéa, 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 homologuée par l'arrêté du 5 novembre 2014, 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). Par ailleurs, le groupe 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. Le groupe Arkéa a également lancé en 2018 Bud'JET, une nouvelle application mobile de coaching budgétaire qui peut être proposée aux clients financièrement fragiles.

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

Plaçant le client au cœur de ses préoccupations, le groupe Arkéa s'est 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, etc. ;
- la forte mobilisation des réseaux de caisses locales pour promouvoir l'offre spécifique dédiée aux clients financièrement fragiles, à travers des actions solidaires, la formation des collaborateurs, la mobilisation des dirigeants.

Ainsi à fin 2019, les réseaux de caisses locales du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest comptent 14 818 bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles. De 1 603 bénéficiaires au 31/12/2016 à 14 818 bénéficiaires au 31/12/2019, Arkéa a multiplié par 9 le nombre de clients bénéficiaires, représentant une part de marché de plus de 3,5 % (moins de 1 % en 2016) ;

- le groupe 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. À compter du 1<sup>er</sup> février 2019, Arkéa a supprimé tous les frais d'intervention pour ses clients équipés de l'offre spécifique clientèle fragile, dénommée Budg'Equilibre, soit aucun frais, au lieu des 20 euros mensuels et 200 euros annuels fixés par le législateur. Le plafonnement des frais pour les clients en situation de fragilité, non couverts par l'offre spécifique, est également de 20 euros mensuels, au lieu de 25 euros réglementés.
- Il convient de noter l'effort important de redistribution de valeur consenti par Arkéa à destination des clients les plus fragiles, dont le montant annualisé s'élevait à 8,8 M€ en 2019.

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

Le groupe Arkéa développe également des dispositifs spécifiques pour aider les sociétaires en situation difficile.

Gérés jusqu'à fin 2018 par l'association Ark'ensol Entraide, 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 2019, 188 nouvelles aides ont été accordées pour un montant total de 286 000 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 2019, 313 microcrédits personnels ont été accordés pour un montant total de 797 000 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 2019, près de 382 000 euros n'ont pas été prélevés ou ont fait l'objet d'une extourne au bénéfice de 2 731 sociétaires.

Depuis 1994, le groupe Arkéa est partenaire de l'Adie. Ce partenariat prévoit notamment l'ouverture de lignes de crédit permettant à l'Adie d'accorder des microcrédits et la dotation des fonds de prêts d'honneur. Ces dispositifs bénéficient aux créateurs d'entreprises en Bretagne, dans le Sud-Ouest et dans le Massif Central. En 2019, 1,7 million d'euros de prêts ont été alloués sous la forme de microcrédits professionnels à 695 porteurs de projet installés et accompagnés.

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

#### Accessibilité des services

Les sites internet des fédérations du groupe ont été conçus pour faciliter leur utilisation pour tous. Ils respectent les standards du web définis par le W3C et des directives de la WAI (Initiative pour l'Accessibilité du Web). Les sites mobiles sont accessibles aux personnes en situation de handicap utilisant des technologies d'assistance. Les retraits sur distributeurs automatiques de banque (DAB) 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...



## 1.5 Une démarche d'entreprise responsable

### 1.5.1 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 groupe 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 et du risque informatique, 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 risque informatique groupe et, d'autre part, sur le responsable groupe de la sécurité opérationnelle. 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, sont supervisés par la Direction générale du groupe au travers du Comité de Gouvernance du Risque SI.

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

Cette politique, basée sur les normes ISO 27000, établit les orientations générales selon lesquelles doivent être conduites l'identification, la réduction et la gestion des risques liés à tout dysfonctionnement ou à toute vulnérabilité potentielle des 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 groupe Arkéa et de ses parties prenantes, qu'elles soient hébergées dans ses propres data centers ou externalisées (faible part des données). 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.

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

### 1.5.2 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

#### GOVERNANCE 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. 1.4.1 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 4 ans (Sud-Ouest et Massif Central), les administrateurs sont à l'écoute des sociétaires et relaient leurs attentes et suggestions auprès de leur Conseil d'administration. Ils sont notamment directement impliqués dans les dispositifs de solidarités des fédérations du groupe Arkéa. Ils représentent leur fédération lors de manifestations locales ou départementales et contribuent à renforcer les relations avec les différents acteurs de l'économie locale et du monde associatif. L'implication des administrateurs dans la vie locale nourrit et renforce l'ancrage territorial du groupe Arkéa. Consommateurs témoins, ils veillent également à l'équilibre entre les intérêts des sociétaires qu'ils représentent et les impératifs de gestion de l'entreprise. Le contrôle, par les administrateurs élus, des décisions des structures opérationnelles permet d'inscrire les actions de l'entreprise dans le long terme. Ce contrôle met l'accent sur une gestion responsable

garantissant la pérennité des investissements économiques, sociaux et environnementaux.

En 2019, 184 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 socio-professionnelles. Les femmes représentent 49 % des nouveaux élus et 32 % 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 2019, plus de 1 400 administrateurs ont été formés dans les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Sud-Ouest. Des formations à distance sont notamment proposées aux administrateurs des fédérations.

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 » et de « Régulation des Investissements et des Actions Coopératives ».

Dans les fédérations, les administrateurs sont particulièrement associés à la démarche RSE. La commission « Développement Responsable » au Crédit Mutuel de Bretagne est composée de 13 administrateurs et a pour mission de se tenir informée de l'actualité de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et de s'associer à la déclinaison de la stratégie RSE pour le Crédit Mutuel de Bretagne. Elle peut proposer ou s'associer à la mise en œuvre, de tout événement, manifestation de nature à promouvoir la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise auprès des administrateurs, des sociétaires et plus largement du public du Crédit Mutuel de Bretagne. La commission « RSE » au Crédit Mutuel du Sud-Ouest a pour objet d'enrichir la réflexion, d'impulser la mise en œuvre, de formuler des avis et proposer des solutions sur la stratégie de développement durable et ses enjeux pour le Crédit Mutuel du Sud-Ouest, d'identifier, d'évaluer et de mesurer les actions à mener. Composée de 5 administrateurs et de 5 salariés, la commission se réunit au moins 3 fois par an.

Les membres de ces commissions ont été associés aux travaux sur la Raison d'être du groupe, menés en 2019.

**Au niveau du Crédit Mutuel Arkéa**, le Conseil d'administration du groupe est composé de 20 administrateurs et d'un censeur :

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

Les administrateurs du Conseil sont tous de nationalité française.

L'intégration d'administrateurs indépendants au sein du Conseil du groupe est l'un des objectifs importants de gouvernance du projet d'entreprise Arkéa 2020. Aussi, le Conseil d'administration, lors de son séminaire de décembre 2016, a défini les modalités et le plan d'actions afin d'intégrer deux administratrices répondant aux critères d'indépendance, tels que retenus, dès l'Assemblée générale 2017. Depuis leur entrée au Conseil d'administration, l'une est devenue membre du Comité spécialisé des « Risques et de Contrôle Interne », et l'autre siège au Comité spécialisé « Stratégie et Responsabilité Sociétale ».

Concernant la politique de diversité du Conseil d'administration, depuis 2017, le taux de féminisation du Conseil d'administration a dépassé 40 % pour s'établir à 45 % au 31/12/2019.

Le Conseil d'administration a réuni ses membres à 11 reprises en 2019. Le taux d'assiduité des administrateurs aux réunions du Conseil d'administration s'est élevé à 90 %.

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. Par ailleurs, il intègre depuis 2017 la charte de l'administrateur indépendant au sein du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa.

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

Les membres du Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa bénéficient d'un programme annuel de formation. 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.

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 2019, le fonctionnement du Conseil d'administration a été examiné lors de la séance du 28 novembre et a notamment conclu que le Conseil d'administration est composé de membres expérimentés aux profils diversifiés, 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.

L'implication de la gouvernance du Crédit Mutuel Arkéa dans la démarche RSE du groupe est décrite dans la partie 1.2.

	2017	2018	2019
<b>Administrateurs des caisses locales</b>			
Nombre d'administrateurs 1 <sup>er</sup> degré	3 302	3 016	2 924
% de femmes parmi les administrateurs des caisses locales	39,0 %	40,6 %	41,1 %
Nombre de nouveaux administrateurs des caisses locales élus dans l'année	153	133	184
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs des caisses locales	47,1 %	59,4 %	49,5 %
Taux de participation aux conseils d'administration des caisses locales	69,8 %	83,7 %	79 %
Nombre de nouveaux Présidents des caisses locales	26	24	34
% de femmes parmi les nouveaux Présidents des caisses locales	46,2 %	66,7 %	32,4 %
<b>Administrateurs des fédérations</b>			
Nombre d'élus des fédérations	121	108	105
% de femmes parmi les élus des fédérations	32,2 %	33,3 %	36,2 %
Nombre de nouveaux élus des fédérations	29	7	13
% de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations	31,0 %	57,1 %	38,5 %
<b>Formation</b>			
Nombre d'administrateurs des caisses locales ayant suivi au moins une formation sur l'année	1 503	2 141	1 425
Nombre total d'heures dispensées	12 349	12 831	11 147
% d'administrateurs des caisses locales formés	45,5 %	71,0 %	48,7 %
Durée de formation par administrateur des caisses locales formé (en heures)	8	6	8

## EXEMPLARITE 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.

Pour y parvenir, 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.

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, Arkéa fait du respect des règles d'éthique, une priorité.

À cette fin, 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, pilier du plan anticorruption consacré par la loi dite « Sapin 2 », a par ailleurs été enrichi en 2019. 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, 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 de 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 4 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 (notamment renforcement du dispositif de gouvernance et de surveillance des produits par l'institution d'un comité d'analyse des prestations fournies par les brokers), d'information et de conseil aux clients, de protection des avoirs.

Conformément à l'article 313-71 du RGAMF, 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 d'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. 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 2019 par 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.).

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

- tarir les sources de financement du terrorisme ;
- entraver le blanchiment de capitaux illicites par les canaux bancaires ;
- lutter contre la corruption ;
- lutter contre les fraudes fiscales ou sociales ;
- préserver les intérêts de ses clients victimes d'abus de faiblesse, d'usurpation d'identité ou d'escroqueries en 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 2019, au titre du dispositif cadre de formation, la DCCP a formé à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme 90% des personnes exposées ainsi que les nouveaux membres de l'organe délibérant d'Arkéa (périmètre établissement de crédit 15589).

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

#### Déontologie et éthique professionnelle

Conformément à sa Raison d'être et à son ambition d'être une entreprise solidaire, éthique et inclusive, Arkéa fait, comme rappelé précédemment, de l'éthique, une priorité.

Ainsi, le dispositif de lutte contre la corruption et le trafic d'influence qui intègre les Recommandations de l'Agence Française Anticorruption (AFA) de décembre 2017 et qui est organisé autour des 8 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.

Par ailleurs, 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 en réalité partie intégrante des pratiques au sein du groupe.

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, 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 d'Arkéa en termes de déontologie et d'éthique professionnelle.

### Protection des intérêts des clients

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

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 d'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. En 2019, le département Protection des Données Personnelles qui, au sein de la Direction Conformité et Contrôle Permanent, veille au respect, par les entités du groupe, des principes du règlement tels que la transparence dans le traitement des données, le renforcement des droits des personnes ou encore la responsabilisation des différents acteurs, a poursuivi ses travaux de coordination du dispositif de protection des données personnelles. Le dispositif a ainsi notamment été renforcé par la mise en place de contrôles visant à s'assurer de la bonne application du dispositif par les entités du groupe. 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 l'Ambition Obsession client. Outre les enquêtes visant à mesurer la satisfaction des clients, le groupe a poursuivi ses actions de 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. En matière d'amélioration continue des process et procédures, le comité d'analyse des réclamations clients d'Arkéa a poursuivi ses travaux trimestriels d'analyse qualitative des réclamations au fil de l'année 2019. De la même manière, la communauté de pratiques du traitement des réclamations a réuni en 2019 comme chaque année, les entités du groupe traitant des réclamations afin de partager les bonnes pratiques visant à améliorer la satisfaction des clients mais aussi à protéger leurs intérêts.

### Transparence et lutte contre l'évasion fiscale

La contribution à la lutte contre la fraude et l'évasion fiscale s'inscrit pleinement dans la démarche volontariste d'Arkéa.

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 »), Arkéa et les filiales concernées adaptent en permanence leurs procédures et leurs systèmes d'information afin de se conformer aux évolutions réglementaires et renforcer l'efficacité de leurs dispositifs.

Arkéa 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, Arkéa vise à l'exemplarité tant dans le comportement vis-à-vis de ses clients, que dans les solutions qui lui sont proposées.

Arkéa recherche, avec ses équipes dédiées, à créer des produits innovants et responsables, des solutions utiles et pratiques.

Arkéa fait déjà preuve d'exemplarité grâce à une démarche inclusive déjà 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 voire la suppression des frais d'incidents pour les clients fragiles ;
- des dispositifs de solidarité propres à Arkéa tels que le microcrédit, l'accompagnement budgétaire, ou 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.

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

Au-delà de cette démarche inclusive, l'ambition affichée aujourd'hui par Arkéa est d'être exemplaire notamment en termes de respect de l'environnement. Pour ce faire, Arkéa a engagé un projet de transformation visant à développer de nouvelles offres prenant en compte les enjeux environnementaux et sociaux (ESG) dans le financement et les investissements, conformément aux attentes de la société.

Pour garantir aux clients les meilleurs standards en termes de qualité des produits et solutions mis sur le marché, 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.

### 1.5.3 Le développement du capital humain

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

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

Arkéa place la qualité de vie au travail de ses collaborateurs au cœur de sa politique RH, en s'engageant à la mesurer et à mettre en place des plans d'actions volontaristes.

Fin 2019, l'effectif total des collaborateurs en CDI du groupe Arkéa s'élevait à 9 641 salariés, soit une progression de 2,5 % par rapport à l'année précédente. À ces effectifs, il faut ajouter ceux de Budget Insight, 56 collaborateurs, filiale du groupe depuis décembre 2019.

Le groupe est principalement présent en France, avec 78 % de ses effectifs situés sur les territoires historiques de ses trois fédérations, en Bretagne, dans le Sud-Ouest et le Massif Central. 3 % de l'effectif du groupe Arkéa se trouve à l'étranger (Belgique, Luxembourg, Suisse, Royaume-Uni et Allemagne).

Le groupe respecte les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants.

Le projet stratégique Arkéa 2020 insiste particulièrement sur l'importance de ce qui constitue la première richesse du groupe Arkéa : son capital humain. La déclinaison RH d'Arkéa 2020 repose sur quatre convictions qui sous-tendent les orientations de la politique RH du groupe pour les années 2016-2020 :

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

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

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

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

Le groupe Arkéa mène une politique active de recrutement afin d'accompagner la croissance des activités et d'attirer de nouveaux talents sur les métiers d'expertise. Le groupe souhaite s'inscrire dans une démarche proactive de recrutement et inventer une nouvelle « expérience candidat ». En 2019, le groupe a réalisé 961 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.

**85 % des collaborateurs estiment que Arkéa favorise l'intégration de ses salariés<sup>(1)</sup>.** Toutes les entités du groupe 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 groupe Arkéa organise un « Carrefour des nouveaux recrutés » dont l'objectif est de présenter le plan stratégique de l'entreprise aux nouveaux collaborateurs du groupe, rencontrer les dirigeants, mais aussi encourager la transversalité et la création d'un réseau de relations. Le groupe contribue également à la formation initiale avec l'accueil de stagiaires et d'alternants. 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 2019, près de 1 000 stagiaires et alternants ont été accueillis dans le groupe, dont 31 % ont été recrutés à l'issue de leur stage.

**88 % des collaborateurs sont satisfaits de leur parcours professionnel chez Arkéa<sup>(1)</sup>** grâce à un processus de formation et d'intégration efficace. Une dynamique positive qui s'est illustrée lors de la dernière enquête Great Place to Work avec un gain de 4 points en 2019 par rapport à 2017 sur l'ensemble des critères avec 64 % d'opinions positives et 67 % des collaborateurs qui estiment « *qu'il fait bon travailler chez Arkéa* ». Ces atouts génèrent une forte fidélisation des talents dans le groupe avec 90 % des collaborateurs qui annoncent vouloir rester travailler chez Arkéa dans les 5 années à venir.

Le groupe a été récompensé pour sa marque employeur, ses actions de recrutement et sa qualité de vie au travail en novembre 2019 par le trophée d'or dans la catégorie « Marque employeur et recrutement » lors des Victoires des Leaders du Capital Humain. Cette récompense vient valoriser les initiatives d'amélioration de l'expérience collaborateur et du bien-être au travail pour ses salariés, ainsi que ses actions de recrutement innovantes, autour d'un emploi durable qui favorise l'agilité, la transversalité et la solidarité sur nos territoires.

En septembre 2019, dans un premier temps sur le périmètre de l'Unité économique et sociale Arkade, le groupe a lancé un programme de cooptation.

Compte tenu de l'évolution du marché bancaire et de l'assurance, de ses objectifs stratégiques, de sa pyramide des âges et de son positionnement territorial, le groupe Arkéa considère la mobilité professionnelle comme une condition essentielle à son développement et à celui de ses collaborateurs. La mobilité, fonctionnelle et entre les entités, est favorisée. Un comité mobilité a lieu chaque mois entre les équipes recrutement et mobilité du siège et des filiales pour échanger sur les postes à pourvoir et les profils des collaborateurs déclarés en mobilité. En 2019, la mobilité interne a concerné 13 % des collaborateurs du groupe.

Au-delà de cet engagement en matière de mobilité, le groupe souhaite accompagner les parcours et faire grandir les talents pour ouvrir encore ses capacités d'innovation. Chaque année, un entretien annuel d'appréciation permet aux salariés d'échanger avec leur manager sur les missions réalisées et les compétences du collaborateur. Lors de la campagne 2018-2019, 93 % des entretiens annuels ont été réalisés. Des entretiens professionnels sont également réalisés entre le collaborateur et son manager, à minima tous les deux ans, afin d'aborder le parcours professionnel du collaborateur et ses souhaits d'orientation à 1 an et à 3 ans. Les salariés ont également la possibilité de bénéficier d'entretiens avec un correspondant RH pour approfondir les pistes évoquées lors de l'entretien professionnel. Pour encourager les salariés à être acteurs de leur parcours, l'entreprise propose les postes ouverts au recrutement via un système de bourse des emplois. Le groupe 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.

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. En novembre 2019, un Hackathon Arkéa a réuni plus de 130 collaborateurs volontaires venus de tous horizons pour imaginer les services Open Banking de demain.

(1) Enquête marque employeur Arkéa, menée en collaboration avec OpinionWay de septembre à octobre 2019 auprès de l'ensemble des collaborateurs Arkéa et d'un panel de jeunes actifs et d'étudiants sur nos territoires.

Au-delà des parcours individuels, lorsque les métiers sont en tension ou que des réorganisations sont nécessaires, ces évolutions sont anticipées et gérées dans le cadre d'une politique de mobilité au sein du groupe. Afin de renforcer cet engagement moral, l'Unité économique et sociale a adopté un accord relatif à l'information et l'accompagnement des salariés lors des projets de réorganisation. L'objectif de cet accord est de décrire et de déployer un dispositif opératoire visant à améliorer l'accompagnement des collaborateurs lors des restructurations et à faciliter les processus de changement. Lorsque des réorganisations sont mises en œuvre, plusieurs dispositifs inclus dans la charte de mobilité du groupe visent à accompagner les salariés concernés (telle qu'une prime mobilité dans certaines conditions de mobilité géographique). Chaque projet de réorganisation est accompagné par un correspondant Ressources Humaines dédié, chargé de soutenir les situations collectives et individuelles. Le processus d'accompagnement des collaborateurs débute toujours par un entretien individuel, au cours duquel le salarié et son interlocuteur RH évoquent ensemble les pistes d'évolution et les souhaits du collaborateur. Au cas par cas, le correspondant RH dispose d'outils pour favoriser le maintien des salariés concernés au sein du groupe (formations dédiées, accompagnement par le tutorat de compétences, évaluation des compétences, bureau extérieur spécialisé...).

### Le développement des compétences

La formation constitue une ressource fondamentale pour s'adapter aux transformations, développer les compétences, faciliter la carrière professionnelle des collaborateurs et contribuer ainsi à une meilleure efficacité de l'entreprise. Le groupe Arkéa maintient un niveau d'engagement élevé en matière de formation : 94,2 % des salariés ont été formés en 2019. Cet engagement correspond à 5,3 % de la masse salariale en 2019.

Le groupe met en œuvre des formations pour accompagner la stratégie d'entreprise et faire grandir ses collaborateurs ; faciliter l'adaptation à l'emploi ; favoriser les évolutions professionnelles et entretenir la motivation des collaborateurs. Des formations encourageant l'esprit entrepreneur, collaboratif et transversal sont proposées aux salariés de l'Unité économique et sociale, comme la formation « facilitateurs » qui vise à diffuser la méthode d'animation d'ateliers collaboratifs au sein de toutes les entités du groupe ou la formation certifiante sur la data avec Telecom Paris 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. 1.5.7 Empreinte environnementale). En complément du plan de formation, les collaborateurs bénéficient de dispositifs individuels tels que : la Validation des acquis de l'expérience (VAE), le Compte Personnel de Formation (CPF), le Congé individuel de formation (CIF) ainsi que le dispositif de financement régi par le Comité paritaire de gestion du CIF (COPARCIF). Ce dispositif spécifique au groupe Arkéa contribue aux financements des projets de reconversion externe au groupe ; des contributions au monde associatif et des besoins de formation personnels.

En novembre 2019, Arkéa était finaliste aux « Awards du bien-être » organisés par Bloom at Work, qui ont valorisé nos engagements en phase avec la raison d'être du groupe, en particulier l'accompagnement des collaborateurs dans la durée, dès leur accueil, et tout au long de leur carrière jusqu'à la préparation à la retraite.

### La qualité du management

La qualité du management est un levier majeur de la réussite, de la motivation et de l'engagement des salariés. Le programme *Managers 2020* a pour ambition de privilégier le rôle d'accompagnement et de conseil vis-à-vis des équipes pour favoriser la transversalité et la coopération. Une charte du management a été conçue en 2017 à l'intention des managers. Véritable outil opérationnel du quotidien,

elle permet aux managers de disposer d'une boîte à outils inspirante pour devenir un acteur du changement et contribuer au développement de 4 valeurs : bienveillance, inclusion, transversalité et intrapreneuriat. Depuis 2017, le groupe déploie son 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, comme l'ensemble des collaborateurs du groupe. Les managers sont évalués sur la connaissance et le savoir-faire précisés dans leur fiche de mission, et adaptés à leur situation managériale. Il est également demandé aux managers de managers de les évaluer sur des compétences spécifiques liées au projet stratégique *Arkéa 2020*.

Pour continuer à donner du sens et développer la performance de ses collaborateurs, la Direction des Ressources Humaines a lancé en 2019 le projet *Arkéa Université*. En phase avec notre raison d'être, cette université interne a pour mission d'accompagner nos salariés dans leur carrière. Elle s'adressera dans un premier temps aux 1 400 managers du groupe.

### 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 groupe Arkéa souhaite également donner plus de lisibilité sur le 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.

Une équipe dédiée au bien-vivre au travail et à la prévention des risques psychosociaux est en charge de cette mission à la Direction des Ressources Humaines en collaboration avec l'ensemble des entités. Elle anime et forme une communauté regroupant une soixantaine d'acteurs volontaires de la qualité de vie au travail des différents services de l'UES pour partager des idées, projets et informations et ainsi anticiper et prévenir des risques éventuels : les « bienveillants », véritables capteurs sur le terrain et relais de confiance.

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, 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 de sexisme au travail, la Direction des Ressources Humaines a créé une cellule Bien-Vivre qui gère ce type de problématiques, grâce à un mécanisme de prévention et de sensibilisation des collaborateurs afin de libérer la parole, et un processus permettant de mobiliser les bons acteurs au bon moment pour agir vite. Un guide de prévention vis-à-vis du harcèlement moral et/ou sexuel et du sexisme sera mis à la disposition de tous les collaborateurs début 2020.

L'entreprise conduit une démarche d'amélioration continue et de prévention des risques. Pour formaliser l'évaluation de l'ensemble des risques professionnels, y compris les risques psychosociaux, l'entreprise réalise chaque année un Document Unique (DU), dans lequel elle précise les résultats de l'évaluation des risques professionnels. À partir de ce Document Unique est conçu le PAPRI Pact, le programme annuel des actions RH et les moyens à mettre en œuvre correspondants. Le site intranet des salariés de l'Unité économique et sociale informe sur les dispositifs mis en place et les relais disponibles dans l'environnement de travail. Il constitue un vecteur d'information permanente de l'ensemble des salariés sur la prévention des risques professionnels. Par ailleurs, les managers et différents relais « risques professionnels » sont formés à la prévention des risques professionnels via des cursus de formation spécifiques.

Au regard de l'activité du groupe, les risques physiques sont limités. Les accidents du travail et de trajet restent peu fréquents et de faible gravité : 76 accidents en 2019, contre 91 en 2018. Le nombre total de jours d'absence liés à ces accidents atteint 4 175 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.

En tant qu'entreprise de services, une attention particulière est portée aux risques psychosociaux au sein du groupe. Comme chaque année, une enquête qualité de vie au travail a été lancée sur le périmètre de l'Unité économique et sociale à laquelle près de 60 % des salariés concernés ont répondu. Les critères clés évalués et suivis sont la charge de travail, la clarté des rôles, l'environnement physique, la clarté des critères d'évaluation, le soutien managérial, le changement, l'autonomie, la relation avec les collègues et le sens donné au travail. Les résultats ont été communiqués en octobre 2019 à l'ensemble des collaborateurs et un plan d'actions a été mis en place.

L'organisation du travail joue un rôle majeur pour simplifier et alléger les tâches et contribuer à préserver efficacement et durablement la santé et la sécurité des collaborateurs. Agir sur la charge de travail en améliorant la qualité de vie de collaborateurs constitue ainsi 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 :** le télétravail est proposé à l'ensemble de la population éligible des services centraux et sous une forme expérimentale à certains salariés des réseaux commerciaux. Certaines filiales proposent ou expérimentent également le télétravail (Suravenir, Suravenir Assurances, Fortuneo, Armorioc Habitat, Nouvelle Vague). Une charte de travail à distance pour les commerciaux itinérants a également été mise en place en 2017 chez Financo. En 2019, dans le groupe, ce sont plus de 900 collaborateurs qui télétravaillent. L'objectif du groupe Arkéa est d'atteindre 1 000 collaborateurs en télétravail soit 10 % des effectifs.

Le télétravail contribue à donner une image positive de la marque employeur Arkéa pour 9 collaborateurs sur 10. Il arrive également en tête des motivations des jeunes actifs pour rejoindre une entreprise sur nos territoires<sup>(1)</sup>.

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

■ **Accord sur le Forfait Jours :** l'esprit de cet accord réside dans la volonté d'abandonner une gestion figée que peut représenter l'organisation de travail journalière, au profit d'une gestion annuelle des jours travaillés, qui permet une meilleure flexibilité dans l'organisation professionnelle et personnelle des collaborateurs. Dans le groupe Arkéa, 1 545 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 2019, 194 salariés ont donné des jours pour un total de 271 jours. Des dons de congés pour enfants ou conjoints gravement malades sont également en place au sein de la filiale Suravenir.

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

Par ailleurs, si les nouvelles technologies font aujourd'hui partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables au bon fonctionnement des sociétés, l'entreprise est attentive au droit à la déconnexion. Des déconnexions automatiques (sur des plages horaires définies) des accès externes de certains collaborateurs aux outils informatiques du groupe sont en cours de déploiement avec le nouvel outil de messagerie adopté progressivement par les collaborateurs. Parmi les actions lancées en 2019, 5 épisodes sur les bonnes pratiques de gestion des e-mails ont été diffusés sur l'intranet.

La Direction des Ressources Humaines propose également dans l'année des animations autour de la gestion du stress auprès des collaborateurs. En 2019, des ateliers sous forme de webinaires sur le bien-être au travail ont été proposés et suivis par près de 1 000 collaborateurs. Enfin, des échanges ont eu lieu avec plus de 1 000 collaborateurs sur la qualité de vie au travail et la gestion du stress lors de la semaine de la Qualité de Vie au Travail 2019.

La démarche qualité de vie au travail continue également de s'enrichir. Le groupe Arkéa s'est lancé depuis 2017 dans une démarche de labellisation Great Place To Work. La Direction baptisée Arkéa 360 travaille de façon transversale en ce sens avec l'ensemble des entités autour de 4 axes : faciliter la compréhension de ce qu'est le groupe Arkéa, sa stratégie ; améliorer les pratiques en termes de management ; favoriser et mieux reconnaître le travail collaboratif à l'échelle du groupe et renforcer le sentiment d'appartenance au groupe. Cette démarche Qualité de Vie au Travail a 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. En 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 groupe Arkéa, de faire partager leur retour d'expérience, et d'encourager la pratique du sport après de l'ensemble des salariés.

(1) Enquête marque employeur Arkéa, menée en collaboration avec OpinionWay de septembre à octobre 2019 auprès de l'ensemble des collaborateurs Arkéa et d'un panel de jeunes actifs et d'étudiants sur nos territoires.



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. 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.

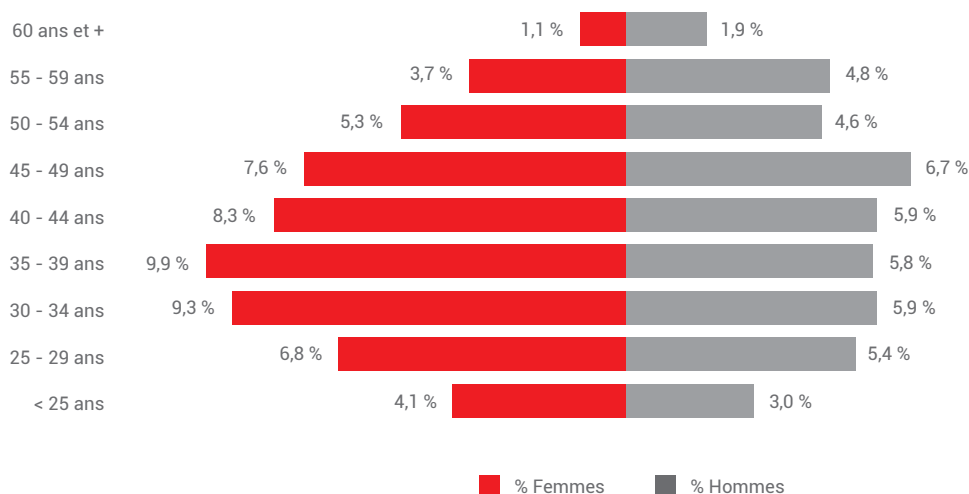
Les négociations annuelles sur la rémunération (NAR) 2019 ont abouti à une augmentation générale annuelle de 400 euros par salarié de l'Unité économique et sociale. Les filiales hors périmètre Unité économique et sociale réalisent leur propre négociation annuelle obligatoire. En 2019, 29 % des salariés 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 2019, une enveloppe totale d'épargne salariale de 93,5 millions d'euros a été distribuée aux salariés du groupe. Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, un accord d'intéressement pour la période 2017-2019 est en vigueur. Il intègre notamment des critères de majoration de l'enveloppe dont certains portent sur le bilan carbone du groupe et la mixité. L'objectif poursuivi étant de renforcer encore le lien entre l'intéressement et l'atteinte d'objectifs stratégiques du plan *Arkéa 2020*.

Par ailleurs, il existe au sein de l'Unité économique et sociale des dispositifs de rémunération variable visant à reconnaître la performance commerciale collective et individuelle. Sont concernés par ces dispositifs : les populations de gérants des salles des marchés (Federal Finance Gestion et Crédit Mutuel Arkéa), les commerciaux des délégations d'Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, les collaborateurs commerciaux de la structure Arkéa Banque Privée, les collaborateurs du *front office* d'Arkéa Capital, et les populations du réseau commercial (trois fédérations). Pour ces derniers, le dispositif, pouvant atteindre jusqu'à 2,5 mois de salaire, repose sur la performance collective avec une reconnaissance de l'investissement individuel. En 2019, il a permis la distribution de 8 109 K€ de rémunération variable à 3 536 collaborateurs.

	2017	2018	2019
<b>Effectif total (personnes physiques)</b>	9 891	10 297	<b>10 560</b>
Effectifs permanents (CDI) (personnes physiques)	9 070	9 407	<b>9 641</b>
Effectifs non permanents (personnes physiques)	821	890	<b>919</b>
Cadres	5 627	5 883	<b>6 146</b>
Non-cadres	4 264	4 414	<b>4 414</b>
Âge moyen (ans)	40	40	<b>40</b>
Recrutements (CDI + CDD)	1 888	1 972	<b>2 085</b>
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'entreprise	534	613	<b>579</b>
■ dont licenciements	80	83	<b>82</b>
Rémunération moyenne par salarié CDI (euros)	45 464	46 162	<b>47 862</b>
Nombre moyen d'heures de formation par salarié ayant suivi une formation	24	22	<b>27</b>
% masse salariale consacrée à la formation	4,6 %	4,9 %	<b>5,3 %</b>
Nombre total de jours calendaires d'absence	163 728	161 285	<b>157 232</b>
<b>Effectif total (Équivalent Temps Plein)</b>	9 590	9 979	<b>10 174</b>
Effectifs permanents (CDI – Équivalent Temps Plein)	8 856	9 142	<b>9 301</b>
Effectifs non permanents (Équivalent Temps Plein)	734	836	<b>873</b>

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



#### 1.5.4 La diversité du capital humain

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

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

##### La promotion de la diversité

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

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

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

Les équipes Ressources Humaines opèrent dans un cadre procédural leur permettant de prévenir toute discrimination en étant sensibilisées à l'inclusion et l'intégration de toutes les différences. De plus, la ligne managériale participant aux jurys de recrutement est sensibilisée à la pratique du recrutement luttant contre toute forme de discrimination, dans le cadre de la formation des nouveaux managers.

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

Une formation « Tous inclusifs » est mise en place depuis 2017 afin d'aider les salariés à mieux repérer les stéréotypes qui peuvent influencer le jugement, souvent de façon inconsciente. Le groupe s'est fixé pour objectif de former l'ensemble de ses collaborateurs à ce sujet d'ici fin 2021. À fin 2019, près de 2 800 collaborateurs ont suivi le module.

##### La mixité

Entreprise à 56,1 % féminine, le groupe Arkéa a pour enjeu de s'assurer de la représentativité équilibrée des hommes et des femmes à tous les niveaux de son organisation, en particulier la représentation des femmes sur les postes à haut niveau de responsabilité. Afin d'atteindre un meilleur équilibre, le groupe a créé, début 2016, une mission dédiée, « Mixité inside », dont l'ambition est d'agir autant sur l'organisation du travail que sur les mentalités (stéréotypes individuels et culture d'entreprise). L'objectif est, en 3 ans, d'initier une dynamique et de poser les bases d'un changement pérenne, porté en toute autonomie et au cœur des métiers, par chacune des entités du groupe. Cette mission est forte d'un réseau de plus de 400 ambassadeurs, des salariés hommes et femmes volontaires, qui ont pour rôle de sensibiliser et de participer à l'animation du sujet en pilotant les plans d'actions déployés au sein de leurs entités. Un critère relatif à la mixité est également intégré à la rémunération variable des mandataires sociaux, cadres dirigeants et cadres de direction du groupe.

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

Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, depuis 2004, les actions menées en faveur de l'égalité professionnelle ont été encadrées par la signature de 5 accords d'entreprise successifs. L'enjeu 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 2019. En 2019, 316 femmes ont bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de ce dispositif. À fin 2019, l'écart moyen de rémunération médiane femmes/hommes pour chaque niveau d'emploi est de -1 % au sein de l'Unité économique et sociale.

Depuis 2015, conformément aux engagements pris dans l'accord collectif, un dispositif d'accompagnement du congé maternité, d'adoption ou parental est également en place au sein de l'Unité économique et sociale. Des accords « égalité professionnelle hommes-femmes » sont également en vigueur dans certaines filiales en 2019.

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

Au 31 décembre 2019, le groupe comptait 56,1 % de femmes et 43,9 % d'hommes. Le groupe compte 45 % de femmes parmi les cadres.

Arkéa s'engage aussi pour l'entrepreneuriat féminin. Le groupe 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 entrepreneurs. 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 groupe 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, ses filiales et services centraux.

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

### PART DES FEMMES AUX POSTES D'ENCADREMENT SUPÉRIEUR ET DE DIRECTION AU 31 DÉCEMBRE 2019 :

- responsables N+2 (Responsable de Département au siège et Directeur d'Unité territoriale dans les réseaux) : 32 % (+ 1 point) ;
- cadres de direction : 33 % (+ 1 point) ;
- cadres dirigeants : 17 % (stable) ;
- membres du Comité de Coordination Générale du groupe : 25 % (+ 5 points) ;
- membres du Comité Exécutif du groupe : 30 % (+ 8 points) ;
- dirigeants effectifs de la société Crédit Mutuel Arkéa : 50 %.

### Les salariés en situation de handicap

Un autre enjeu important du groupe en matière de diversité, est la poursuite et le renforcement de l'emploi de salariés en situation de handicap ainsi que le maintien et l'accompagnement des salariés confrontés au handicap au cours de leur vie professionnelle. À fin 2019, le groupe compte 3,4 % 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 les 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 6<sup>e</sup> accord vise à :

- développer l'emploi des personnes en situation de handicap sur ses territoires : dans le cadre du plan de recrutement interne au

sein de l'entreprise et au travers de partenariats avec les établissements du secteur protégé sur des activités identifiées (cf. 1.5.6 Relation fournisseurs responsable). En interne, l'entreprise se fixe comme objectif de recruter des personnes en situation de handicap, pour tendre vers un taux d'emploi de 6 %, avec un minimum de 7 recrutements par an ;

- maintenir l'employabilité des salariés en situation de handicap notamment par l'accès à des actions de formation professionnelle tout au long de leur parcours professionnel. L'objectif est de trouver une solution professionnelle adaptée pour chacun, en favorisant les adaptations matérielles et/ou l'aménagement des situations de travail, en suivant les salariés en situation de handicap sur le plan de l'évolution professionnelle, enfin en apportant des aides individuelles aux salariés ;
- améliorer les conditions de travail des salariés en situation de handicap en mettant un accent particulier sur l'accessibilité numérique aux outils de l'entreprise.

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

À l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH), mais aussi tout au long de l'année 2019, des sensibilisations au handicap ont été réalisées à destination des collaborateurs du groupe, avec un focus particulier cette année sur les handicaps invisibles, et notamment psychiques. Le groupe Arkéa développe également des partenariats dans ce domaine, tels que le parrainage du concours Startup & Handicaps, organisé par la CCI du Morbihan, qui vise à faire émerger des solutions de compensation du handicap et/ou de la perte d'autonomie, ou la convention signée en octobre 2019 avec le Centre mutualiste de rééducation de Kerpape pour accompagner les responsables de l'Espace de mobilisation professionnelle précoce et 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 groupe Arkéa a initié en 2018 le mécénat de compétences. Le groupe propose aux collaborateurs volontaires de plus de 59 ans de les mettre à disposition gracieusement, pour une partie ou la totalité de leur temps de travail, d'un organisme d'intérêt général implanté sur les territoires du groupe. Ainsi, le contrat de travail du salarié est maintenu, et celui-ci continue à bénéficier de sa rémunération et de l'ensemble des avantages annexes. L'entreprise souhaite ainsi favoriser l'investissement des collaborateurs dans le milieu associatif avant le départ effectif de l'entreprise, pour leur permettre de gérer au mieux la fin de leur activité professionnelle et le début de leur retraite. À fin 2019, 9 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. 1.5.3). 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 micro-entrepreneures d'abord au Bénin, puis au Togo depuis le dernier trimestre 2019. En 2020, 40 collaborateurs pourront participer en binôme à cette opération solidaire.

### 1.5.5 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.

Principaux accords collectifs signés en 2019 ou dont la mise en œuvre a débuté en 2019 (périmètre Unité économique et sociale)

#### Accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

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 2019, 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 3 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 2019, 50 accords ont été signés à l'échelle du groupe. En 2019, sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, 3 nouveaux accords ont été signés ainsi qu'un avenant à l'accord d'intéressement.

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

Mesurer et supprimer les écarts en termes de rémunération et d'évolution professionnelle ou de carrière entre les femmes et les hommes, à emploi équivalent.

Mettre en œuvre des solutions pour permettre un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour tous  
Sensibiliser, informer et former à la mixité et à l'inclusion

#### Accord sur l'emploi des personnes en situation de handicap

Développer l'emploi des personnes en situation de handicap dans l'entreprise et sur ses territoires, maintenir l'employabilité des salariés en situation de handicap, améliorer les conditions de travail des salariés en situation de handicap

#### Protocole d'Accord Préélectoral élections CSE 2019

Fixer les modalités d'organisation des élections des membres des délégations du personnel des Comités Sociaux et Économiques d'Établissement (CSE) pour les 4 établissements distincts suivants : CSE Siège PEI, CSE CMB, CSE CMMC, CSE CMSO

#### Accord Cotisations Prévoyance

Augmenter les taux de prévoyance et en fixer les modalités

#### Accord sur la représentation du personnel et le droit syndical

Définir les règles relatives au droit syndical et à l'organisation des instances représentatives du personnel telles qu'elles ressortent dans les ordonnances Macron et du décret 2017-1819 et les moyens destinés à l'accomplissement de ces mandats pour favoriser le déroulement de la négociation collective

#### Accord Avenant accord intéressement 2019

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.

## 1.5.6 La relation fournisseurs responsable

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

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

Depuis 2017, le groupe Arkéa est signataire de la charte « 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 groupe Arkéa travaille avec près de 3 000 entreprises locales, réparties sur ses trois territoires historiques (Bretagne, Sud-Ouest, Massif Central).

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

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

Les contrats-cadres du groupe avec les fournisseurs et prestataires intègrent des clauses relatives au respect du droit du travail et à la lutte contre la corruption. Depuis l'automne 2017, un code de conduite fournisseur est également annexé aux contrats-cadres du groupe. Par sa signature, le fournisseur s'engage à respecter des principes autour des droits de l'Homme (non-recours au travail forcé et au travail des enfants, non-discrimination, 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. Ce questionnaire d'autoévaluation sera transmis à environ 40 fournisseurs début 2020. Des questionnaires complémentaires seront envoyés tout au long de l'année 2020 et tous les nouveaux appels d'offres incluront systématiquement le questionnaire RSE.

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

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

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

### Recours au secteur adapté et protégé

Le Département Achats, en lien avec la Direction des Ressources humaines, favorise également le recours pour certaines activités à des 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 2019 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 groupe 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).

## 1.5.7 L'empreinte environnementale

Dans le cadre des activités financières du groupe Arkéa, les enjeux liés à l'environnement et au climat sont présentés au 1.4.3 "L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements" et au 1.4.4 "Les produits et services à impact social et environnemental". Dans le cadre du devoir de vigilance, le groupe Arkéa a également réalisé une cartographie de ses risques environnementaux directs.

### Sensibilisation 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 2019, des sensibilisations aux enjeux de l'énergie et du climat ont été dispensées à certaines communautés de salariés impliqués dans la démarche RSE du groupe, par l'association Avenir Climatique.

(1) Périmètre couvert : équivalent au périmètre de l'Unité économique et sociale, Arkéa Banking Services, CFCAL, Financo, Fortuneo, Nouvelle Vague, Arkéa On Life, Suravenir. Période d'une année glissante, du second semestre 2018 au 1er semestre 2019.

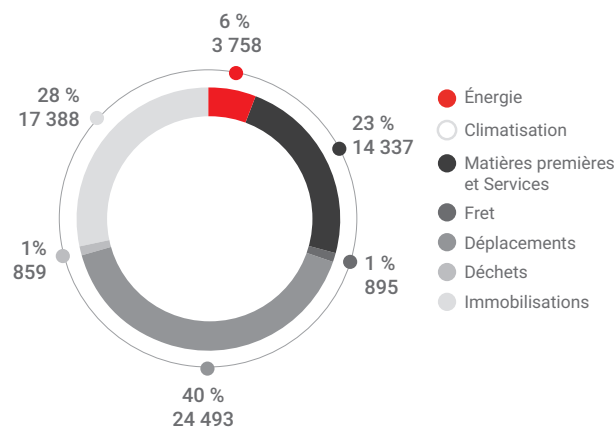
**Pilotage et réduction de l'empreinte carbone du groupe**

Chaque année, le groupe mesure son empreinte carbone à travers la réalisation d'un bilan carbone groupe. Ainsi, le bilan carbone du groupe a été réalisé début 2020, sur la base des données 2019, et selon la méthode de l'Association « Base Carbone ». Du fait de son fort maillage territorial, le groupe a fait le choix d'intégrer les déplacements domicile-travail à son scope 3. À date, le scope 3 n'intègre pas l'empreinte carbone des financements et investissements réalisés par le groupe. Toutefois, Suravenir et Suravenir Assurances ont réalisé une 1<sup>re</sup> mesure de l'empreinte carbone de leurs portefeuilles d'investissements en 2018 (cf. 1.4.3 "L'intégration des critères ESG dans les financements et investissements").

Le bilan carbone du groupe ressort à 61 956 tonnes de CO<sub>2</sub> pour l'exercice 2019, soit 6,1 tonnes de CO<sub>2</sub> par ETP, soit une baisse de 4,2 % par rapport à 2018.

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

**Répartition des émissions du groupe Arkéa et chiffres des émissions de CO<sub>2</sub> en absolu**



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

Le groupe 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 n'a pas, à date, fixé d'objectifs quantitatifs de réduction de ses émissions. Afin de mobiliser l'ensemble des collaborateurs autour de cet objectif, depuis 2017, l'accord sur le contrat d'intéressement (périmètre de l'Unité économique et sociale) intègre un critère de majoration de l'enveloppe lié à la baisse du bilan carbone par collaborateur.

**Une action volontariste en matière de déplacements**

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. Lors de la semaine européenne de la mobilité 2019, les salariés ont été sensibilisés aux mobilités durables

par diverses initiatives organisées par les structures du groupe, encourageant notamment le covoiturage. Depuis 2018, des véhicules électriques sont proposés pour des déplacements courte distance des salariés des services centraux et des bornes de rechargement ont été mises à disposition des salariés des services centraux. La politique de flotte automobile a été modifiée pour inciter au choix de véhicules hybrides rechargeables ou électriques.

Enfin, les visioconférences et outils de partage de documents à distance continuent à être privilégiés au sein du groupe, permettant de réduire les déplacements professionnels. En parallèle, le télétravail a poursuivi son développement en 2019. Outre son impact sur l'équilibre vie professionnelle-vie personnelle des collaborateurs, le télétravail doit permettre une réduction des émissions carbone liées aux déplacements domicile-travail.

### 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 intègre des critères de développement durable les plus avancés, afin d'obtenir les normes BEPOS et Haute Performance Énergétique (HQE). En 2019, 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, en 2018, dans le cadre du renouvellement de ses contrats d'énergie, le groupe a mis en place des contrats « électricité verte » pour environ 61 % de sa consommation d'électricité.

### Une gestion responsable des ressources

En tant qu'acteur du secteur financier, les consommations de ressources naturelles du groupe Arkéa restent limitées au regard d'autres activités et concernent principalement le papier. Le principal levier du groupe afin de réduire la consommation de papier à destination de sa clientèle passe par la dématérialisation et la signature

électronique de ses offres, qui s'est poursuivie en 2019. Pour sa consommation interne de papier, le groupe maintient ses efforts afin de réduire le volume de papier utilisé (recto verso, édition par badge en fin de déploiement, 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).

Arkéa s'engage pour 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, la collecte des biodéchets a été réorganisée dans les restaurants d'entreprise. Ceux-ci font désormais l'objet d'une récupération par un prestataire afin d'être valorisés selon un processus de méthanisation.

## 1.6 Tableau consolidé des indicateurs

Indicateurs RSE	Données 2019
<b>INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE</b>	
Taux annuel des personnels exposés à la LCBFT formés (périmètre établissement de crédit 15589)	90 %
Nombre de sanctions de la part de l'ACPR concernant le dispositif de LCBFT	0
Taux de formation des personnes exposées à la lutte contre la corruption au sein de l'établissement de crédit 15589	89 %
Nombre de bénéficiaires de l'offre spécifique dédiée aux clients fragiles (périmètre établissement de crédit 15589)	14 818
Part du personnel ciblé sensibilisé à la sécurité des systèmes d'information	85 %
% des administrateurs agréés sans condition suspensive des régulateurs (périmètre entités régulées)	97 %
% 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 %	80 %
% de sociétaires parmi les clients particuliers	72 %
% de participation aux votes pendant les AG du Crédit Mutuel Arkéa	79 %
% de participation aux votes	2,9 %
% d'encours avec une analyse intégrant l'ESG dans les encours sous gestion de Federal Finance Gestion	94 %
% d'avis positifs sur le critère « Sens donné au travail » du baromètre QVT	68 %
% d'avis positifs sur le critère « Charge de travail » du baromètre QVT	24 %
% d'écart de rémunération Femmes/Hommes	- 1 %
% de salariés formés	94,2 %
Taux de mobilité interne	13,4 %
% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,4 %
Nombre accords collectifs signés dans l'année	50
Part des achats groupe réalisée auprès de fournisseurs français	96 %
Part des évaluations ESG des fournisseurs réalisées pour la période de référence	7,4 %
<b>GOUVERNANCE</b>	
<b>Sociétaires – clients</b>	
Nombre de clients des caisses locales	2 353 745
■ dont particuliers	2 141 484
Nombre de sociétaires	1 533 961
Nombre de sociétaires N-1	1 520 780
% de sociétaires parmi les clients particuliers	71,6 %
Montant moyen de détention de parts sociales (euros)	1 529
Montant de rémunération des parts sociales versé en année 2019 au titre de l'année 2018 (euros)	39 500 000
Nombre de sociétaires présents et représentés aux assemblées générales des caisses locales	44 208
% de participation aux votes	2,9 %
<b>Administrateurs des caisses locales</b>	
Nombre de caisses locales	329
Nombre d'élus des caisses locales	2 924
■ dont femmes	1 201
Nombre de conseils de caisses locales tenus dans l'année	3 543
Nombre de femmes Présidentes en caisses locales	87
% de femmes Présidentes en caisses locales	26,4 %
Nombre d'administrateurs convoqués aux conseils de caisses locales	32 154
Nombre d'administrateurs présents aux conseils de caisses locales	25 534
Nombre de nouveaux élus des caisses locales	184
■ dont femmes	91
% de femmes parmi les nouveaux administrateurs des caisses locales	49,5 %
Nombre de nouveaux Présidents des caisses locales	34
■ dont femmes	11
% de femmes parmi les nouveaux Présidents des caisses locales	32,4 %



Indicateurs RSE	Données 2019
<b>Administrateurs des fédérations</b>	
Nombre d'élus des fédérations	105
■ dont femmes	38
Nombre de nouveaux élus des fédérations	13
■ dont femmes	5
% de femmes parmi les nouveaux élus des fédérations	38,5 %
Nombre de nouveaux Présidents des fédérations	0
<b>Administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa</b>	
Nombre de membres élus dans le CA du Crédit Mutuel Arkéa	18
■ dont femmes	8
■ dont administrateurs indépendants	2
<b>Formation</b>	
Nombre d'administrateurs ou de mandataires sociaux des caisses locales ayant suivi au moins une formation dans l'année	1 425
Nombre total d'heures dispensées	11 147
% administrateurs formés des caisses locales	49 %
Durée de formation par administrateur des caisses locales formé (heures)	8
<b>SOCIÉTAL</b>	
Nombre de points de vente groupe Arkéa en France et à l'étranger	462
Nombre de points de vente Crédit Mutuel	418
Nombre de points de vente groupe Arkéa hors France	3
Points de vente périodiques	737
<b>Microcrédits</b>	
<b>Microcrédits personnels accompagnés (partenariats)</b>	
Nombre de microcrédits personnels accordés dans l'année	313
Montant moyen des microcrédits personnels accordés (euros)	2 546
Montant des microcrédits personnels financés sur l'année (euros)	796 821
<b>Microcrédits professionnels intermédiés ADIE</b>	
Nombre de dossiers microcrédits professionnels intermédiés	695
Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros)	1 710 469
<b>Autres microcrédits professionnels accompagnés</b>	
Nombre de microcrédits professionnels accompagnés accordés dans l'année (dans le cadre d'un partenariat)	0
Montant des microcrédits de proximité accordés localement dans le groupe (euros)	0
<b>Solidarités PRO</b>	
Dons Appui Plus (en milliers d'euros)	479
Montants des prêts Appui Pro à taux 0 % (en milliers d'euros)	2 665
Nombre de prêts Appui Pro à taux 0 % accordés au cours de l'exercice	659
Nombre d'emplois soutenus Solidarités PRO	965
<b>Solidarités PART</b>	
Montant des aides du dispositif « comptes sensibles » (extourne et frais non prélevés)(euros)	381 792
Aides aux emprunteurs (euros)	286 098
<b>ISR – ESG</b>	
Encours ISR (euros)	798 346 564
Encours ESG (euros)	31 286 696 988
<b>Politique de votes</b>	
Taux d'approbation des résolutions	82,4 %
Nombre d'assemblées générales auxquelles la société a participé	62
<b>Épargne solidaire</b>	
Encours global épargne solidaire (euros)	51 185 118
Montant reversé aux associations	143 232
Encours hors capitalisation Livret Solidaire (euros)	40 475 068
Encours d'épargne sur des produits bénéficiant du label FINANSOL (euros)	41 739 603
Encours de l'épargne salariale solidaire (euros)	10 710 050

Indicateurs RSE	Données 2019
<b>Marché des associations</b>	
Nombre d'OBNL clientes (associations, syndicats, comités d'entreprises...)	68 648
<b>Mécénat et sponsoring</b>	
Budget global dédié au mécénat et au sponsoring (euros)	10 304 279
<b>Prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique</b>	
Nombre d'Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année	1 164
Montant moyen des Éco-prêts à taux zéro accordés (euros)	13 672
Montant total des Éco-prêts à taux zéro accordés (euros)	15 914 444
Nombre de projets financés (professionnels et agriculteurs)	235
<b>Produits et services à caractère social</b>	
Encours de prêts sociaux réglementés (PLS, PSLA) (euros)	865 829 942
<b>Médiation</b>	
Nombre de dossiers éligibles	183
Nombre de décisions favorables au client	52
<b>Indicateurs financiers</b>	
Provisions techniques brutes des filiales d'assurances (milliers d'euros)	33 339 710
Provisions techniques des contrats en unités de compte des filiales d'assurances (milliers d'euros)	13 380 461
SOCIAL	
<b>Effectifs</b>	
Effectif personnes physiques	10 560
■ dont France	10 234
■ dont hors France	326
■ dont non-cadres	4 414
■ dont hommes	4 636
■ dont femmes	5 924
Effectif total ETP	10 174
Effectif CDI ETP	9 301
■ dont femmes	5 237
■ dont non-cadres	3 632
% de salariés en CDI	91,4 %
<b>Recrutement</b>	
Nombre total de recrutements	2 085
■ dont femmes	1 159
■ dont CDI	961
Nombre de stagiaires et alternants accueillis sur l'année	991
Taux de transformation (CDI et CDD)	31,2 %
<b>Licenciements et motifs</b>	
Nombre de salariés en CDI ayant quitté l'organisation	579
■ dont licenciements	82
Turnover	5 %
<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	157 232
■ dont maladies	153 057
■ dont accidents de travail	4 175
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	76
<b>Formation et évolution professionnelle</b>	
Masse salariale investie dans la formation (euros)	24 644 553
% de la masse salariale dédiée à la formation	5,3 %

Indicateurs RSE	Données 2019
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	9 950
% de salariés formés	94,2 %
Nombre total d'heures consacrées à la formation des salariés	270 889
Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié ayant suivi une formation	27
% de réalisation des entretiens annuels d'évaluation	93 %
Taux de mobilité interne	13,4 %
<b>Égalité professionnelle homme-femme</b>	
Nombre de femmes cadres	2 659
% de femmes parmi les cadres	45,7 %
% de femmes au Comex	30 %
% de femmes au Comité de Coordination Générale	25 %
% de femmes parmi les cadres dirigeants	17 %
% de femmes parmi les cadres de direction	33 %
% de femmes parmi les responsables N+2 (RDEP au siège et DUT réseaux)	32 %
Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	378
■ dont femmes	197
% de femmes parmi les promotions cadres	52,1 %
Nombre de femmes ayant bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de l'enveloppe égalité professionnelle	316
<b>Dialogue social</b>	
Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	0
Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT,DP)	369
Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT,DP)	194
% de salariés couverts par une convention collective	98,2 %
<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>	
Nombre de travailleurs handicapés	364
% de personnes handicapées dans l'effectif total	3,4 %
<b>Rémunérations et leur évolution</b>	
Masse salariale brute (euros)	467 180 664
Rémunération annuelle moyenne brute tous statuts CDI (euros)	47 862
Rémunération annuelle moyenne brute non cadres CDI (euros)	33 663
Rémunération annuelle moyenne brute cadres CDI (euros)	56 959
Rémunération annuelle totale brute CDI (euros)	445 168 177
Rémunération annuelle totale brute CDI non cadres (euros)	122 269 834
Rémunération annuelle totale brute CDI cadres (euros)	322 898 343
Montant de l'épargne salariale	93 565 504
% des salariés ayant bénéficié d'une augmentation individuelle	29,1 %
<b>ENVIRONNEMENTAL</b>	
<b>Bilan carbone</b>	
Bilan carbone (en tonnes de CO <sub>2</sub> )	61 956
Bilan carbone (en tonnes de CO <sub>2</sub> /ETP)	6,1
<b>Eau (m<sup>3</sup>)</b>	
Consommation d'eau (m <sup>3</sup> )	58 236
<b>Energie (kWh)</b>	
Consommation totale d'énergie (kWh)	48 301 685
■ dont eau glacée en réseau urbain, facturée (kWh)	33 124
■ dont chauffage en vapeur d'eau – réseau urbain, facturée à la tonne d'eau retournée (kWh)	192 173
■ dont électricité (kWh)	42 754 577
■ dont gaz (kWh)	5 075 392
■ dont fioul (kWh)	246 419
% énergie renouvelable	61%
<b>Papier (tonnes)</b>	
Consommation de papier (tonnes)	1 296
■ dont papier à usage interne (tonnes)	395

Indicateurs RSE	Données 2019
■ dont papier à usage externe (prestations externes : impression, communication, relevés clients, chèquiers etc. (tonnes)	902
% de papier recyclé à l'achat	42 %
Poids de papier recyclé (tonnes)	619
<b>Déplacements (km)</b>	
Déplacements professionnels – Avion (km)	11 276 474
Déplacements professionnels – Train (km)	7 238 943
Déplacements professionnels – Flottes automobiles (km)	15 754 658
Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)	8 627 594
Gestion du courrier : navettes inter caisses et métiers + transports fonds (km)	1 636 583
Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne	188 220
Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne	772 147
<b>Émissions directes fugitives</b>	
Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) (en kg)	120
<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 visioconférences	63 195
Nombre de documents et pages numérisés	130 880 538
<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	29
Nombre de sinistres déclarés au titre de ces arrêtés	586
Nombre de ces sinistres traités et clos au cours de l'exercice	64
Nombre total de sinistres (catastrophe naturelle) traités et clos au cours de l'exercice, quelle que soit la date de reconnaissance de la catastrophe	555

## Note méthodologique

### Méthodologie

#### Périmètre du reporting

Le périmètre couvert par le processus de reporting correspond à l'ensemble du groupe Arkéa, tel que défini par la consolidation financière, à l'exception de Budget Insight filiale acquise en décembre 2019. Les filiales mises en équivalence sont exclues du champ de collecte.

#### Période de reporting

Le présent rapport porte sur l'année civile 2019 (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre), y compris les données relatives au bilan carbone du groupe.

En 2019, les données d'énergie (gaz, électricité) portent sur une année glissante allant du 1<sup>er</sup> décembre 2018 au 30 novembre 2019.

Une exception est faite pour le Crédit Mutuel Massif Central, les indicateurs de gouvernance de la vie sociale n'ont pas été collectés en 2019. Les chiffres pris en compte sont ceux de 2018.

#### 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 69 % 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 et Crédit Mutuel Massif Central).

#### Précisions concernant certains indicateurs clés de performance

Taux annuel des personnels exposés à la LCBFT : la comptabilisation est effectuée pour les campagnes de formation lancées en 2019.

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 30 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, 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 Fondecif 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.

#### Turnover

Le turnover 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 2019 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 2018 régularisés en 2019.

#### 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 groupe Arkéa a mandaté la société Mazars, en tant qu'Organisme Tiers Indépendant, pour vérifier la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du Code de commerce et la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques incluant des indicateurs clés de performance et les actions relatifs aux principaux risques.

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



# 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

[arkea.com](http://arkea.com)

@cmarkea