



Pacte mondial des Nations Unies

Communication sur le Progrès  
du **Crédit Mutuel Arkéa**



Network France  
WE SUPPORT

Cette communication sur le progrès présente les actions et progrès menés par le Crédit Mutuel Arkéa en 2016.

Septembre 2017

## Edito du Président

« En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies en décembre 2015, le Groupe Crédit Mutuel Arkéa a souhaité marquer son engagement autour de 10 principes qui lui sont chers et qu'il souhaite partager avec l'ensemble de ses parties prenantes, internes et externes, en cohérence avec ses valeurs de banque coopérative et mutualiste.

En tant que banquier et assureur, le Groupe Crédit Mutuel Arkéa a un rôle clé à jouer dans l'accompagnement de ses parties prenantes dans les enjeux sociaux et environnementaux. A travers ses financements et investissements, il peut jouer un véritable effet de levier. Sa participation au Global Compact est un moyen de progresser en continu dans ses pratiques, de partager avec ses pairs, dans un objectif commun : celui d'œuvrer à un monde économique plus responsable.

A travers la mise en ligne cette COP relative à l'exercice 2016, nous réaffirmons l'engagement du Groupe Crédit Mutuel Arkéa vis-à-vis du Global Compact et souhaitons apporter des preuves concrètes de l'intégration de ces 10 principes au cœur de la stratégie de notre groupe et dans l'exercice quotidien de nos métiers. »

Jean-Pierre Denis

Président du Crédit Mutuel Arkéa

# La Responsabilité Sociétale au cœur de la stratégie du Crédit Mutuel Arkéa

Le Crédit Mutuel Arkéa est un groupe bancaire français coopératif et mutualiste, dont le siège social est basé à Brest, dans le Finistère. Il regroupe les fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central, ainsi qu'une trentaine de filiales spécialisées présentes sur le territoire national et en Belgique (Fortuneo, Financo, Monext, Leasecom, Suravenir, etc..)<sup>1</sup>.

Le Crédit Mutuel Arkéa appartient à ses sociétaires qui sont à la fois actionnaires et clients. Il se développe en restant fidèle à son modèle de banque territoriale de proximité, au service de l'économie réelle. Employant plus de 9 000 salariés, Crédit Mutuel Arkéa possède un rôle sociétal majeur sur ses territoires d'implantation, en tant qu'entrepreneur historique de la banque et de l'assurance, mais également par les relations qu'il entretient avec l'ensemble de ses parties prenantes, internes et externes.

**Depuis 2015, le Crédit Mutuel Arkéa est doté d'une nouvelle stratégie en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise**, validée par les instances de gouvernance du groupe. Cette stratégie, élaborée suite à une autoévaluation des différents piliers de la Responsabilité Sociétale et à une démarche d'écoute des parties prenantes du groupe, a pour ambition de conforter son positionnement d'acteur engagé en faveur de l'économie de demain et de l'avenir de ses territoires.

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

- Le soutien aux précurseurs, ceux qui auront un effet d'entraînement dans la réussite de ces transformations, dans 4 domaines : la transition énergétique, l'économie circulaire, l'entrepreneuriat sociétal et l'économie du partage ;
- L'intégration de ces 4 domaines au cœur de ses métiers, offres de produits et services, procédures de l'ensemble de ses entités, pour accompagner ses clients et sociétaires dans ces enjeux ;
- L'accompagnement des sociétaires et clients fragilisés par les transformations sociétales ;
- L'exemplarité du groupe en matière d'empreinte environnementale et de Ressources humaines ;
- Tout cela dans un esprit de coopération et de co-construction avec ses parties prenantes.

Pleinement intégrée dans les objectifs du nouveau projet stratégique du groupe, Arkéa 2020, cette stratégie RSE a pour ambition de faire du Crédit Mutuel Arkéa un acteur engagé en faveur de l'économie de demain, qui accompagne l'ensemble de ses parties prenantes dans ces évolutions sociétales.

La mise en œuvre de cette stratégie RSE passe par le développement de nouvelles offres, de nouveaux services, bancaires ou extra-bancaires, et constitue ainsi un réel levier d'innovation et de développement pour le groupe.

---

<sup>1</sup> Voir profil du groupe en annexe.

Elle lui permet d'adapter et de pérenniser son modèle économique dans un environnement en pleine mutation. En apportant des solutions à ses parties prenantes, le Crédit Mutuel Arkéa leur offre la possibilité de s'adapter elles aussi à ces enjeux.

**Au cours de l'année 2016, le Crédit Mutuel Arkéa a poursuivi l'intégration de la RSE dans son organisation et ses pratiques, à travers l'élargissement de sa communauté de référents RSE, désormais présents dans l'ensemble des entités du groupe, la construction et la mise en œuvre de plans d'actions adaptés à chaque métier et d'indicateurs de pilotage de la RSE.**

**Des actions de sensibilisation ont également été menées afin de mobiliser l'ensemble des collaborateurs autour de ces enjeux.**

# Rapport de progrès du Crédit Mutuel Arkéa

Le Crédit Mutuel Arkéa a adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies le 23 décembre 2015, motivé par la volonté de toujours mieux intégrer les dix principes de l'organisation dans sa stratégie d'entreprise, sa culture et ses activités.

A ce titre, nous nous engageons à communiquer annuellement sur nos actions dans le but de consolider et d'améliorer, en continu, nos pratiques sur les enjeux du Pacte Mondial : les droits de l'Homme, les normes internationales du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption.

Ce deuxième rapport de progrès publié par le Crédit Mutuel Arkéa présente les actions menées par le groupe au cours de l'année 2016. Il est accessible sur le site du Global Compact et sur le site internet arkea.com.

## LA RESPONSABILITE SOCIETALE DU CREDIT MUTUEL ARKEA

### UNE GOUVERNANCE ET UNE ORGANISATION RSE STRUCTUREES

A travers une équipe dédiée de 10 personnes, la Direction du Secrétariat Général et de la Communication Institutionnelle du Crédit Mutuel Arkéa a en charge le pilotage, la coordination et l'accompagnement des différentes entités du groupe dans la déclinaison des axes RSE. Elle s'appuie sur une communauté d'une quarantaine de référents RSE présents dans les fédérations, filiales et services centraux, qui coordonnent et animent les actions RSE dans leur structure. Ces référents se rencontrent plusieurs fois par an, lors de plénières et d'ateliers participatifs pour partager les meilleures pratiques. Ils définissent un plan d'actions RSE pour leur entité et coordonnent sa mise en œuvre dans le temps.

L'animation de la démarche s'accompagne d'un dispositif de communication à destination de l'ensemble des publics internes, à travers la sensibilisation des managers, un espace dédié d'informations sur l'intranet accessible aux collaborateurs du groupe et l'organisation de réunions d'informations des salariés et administrateurs. A titre d'exemple, lors de la semaine européenne du Développement Durable, les salariés des services centraux du groupe ont été sensibilisés à travers différentes animations : interventions sur les thèmes de l'économie circulaire, de l'économie du partage et de l'entrepreneuriat sociétal ; pique-nique bio ; exposition de sensibilisation. Le Pôle Entreprises et Institutionnels a, quant à lui, organisé différentes animations RSE au mois de septembre 2016, autour de lutte contre la sédentarité, de collectes auprès d'associations. Enfin, le Crédit Mutuel du Sud-Ouest a proposé d'organiser un « challenge » en 2017 pour que les collaborateurs s'approprient les principes de la RSE et la démarche menée par le groupe, et les intègrent à leur quotidien.

La Direction du Secrétariat Général et de la Communication Institutionnelle rend compte de l'avancement du plan d'actions RSE du groupe au Comité de Coordination générale, ainsi qu'au Comité Stratégie et Responsabilité Sociétale, comité spécialisé du Conseil

d'administration. Ce dernier est garant de l'intégration de la Responsabilité Sociétale dans la stratégie du groupe. Il émet un avis afin d'éclairer le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa qui définit les priorités stratégiques du groupe.

En 2016, le Comité Stratégie et Responsabilité Sociétale a étudié des sujets RSE lors de trois de ses séances : points d'étape sur l'avancement de la Responsabilité Sociétale dans le groupe, sensibilisation aux impacts de l'article 173 de la Loi de Transition Energétique et mesure de la création de valeur d'actions relevant de la Responsabilité Sociétale du Crédit Mutuel Arkéa. Lors de sa réunion de février 2017, il a également étudié le rapport RSE 2016.

Des indicateurs de mesure ont été définis en 2016, afin de piloter la diffusion de la RSE dans l'activité du groupe. Les premiers indicateurs ont été collectés début 2017.

### **UNE DEMARCHE D'AMELIORATION CONTINUE**

La Responsabilité Sociétale du Crédit Mutuel Arkéa s'inscrit dans une démarche de progrès continu. Au cours de l'année, plusieurs questionnaires en matière de Responsabilité Sociétale provenant d'agences de notation extra-financière ou de contreparties ont été renseignés, permettant ainsi de définir des axes de progrès.

Signe fort des ambitions du groupe dans ce domaine, un critère RSE a été intégré dans la rémunération variable des mandataires sociaux et des cadres dirigeants pour l'exercice 2016 (environ 50 personnes concernées). Ce critère représente 10 % minimum de la part individuelle de la rémunération variable des cadres dirigeants. Ce dispositif est reconduit pour 2017, sur la base de nouveaux critères et est élargi aux cadres de direction. Le Comité des Rémunérations, comité spécialisé du Conseil d'administration, est associé à la démarche.

### **LA COOPERATION ET LA CO-CONSTRUCTION AVEC NOS PARTIES PRENANTES**

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

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

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

Cette démarche est venue compléter et enrichir les relations qu'entretient le groupe, tout au long de l'année, avec ses parties prenantes.

- **Les relations avec les sociétaires et clients**

Le premier interlocuteur des clients et des sociétaires est le conseiller de clientèle.

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

Des mesures de la qualité de la relation client sont régulièrement réalisées par les entités du groupe. Ainsi les trois fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central réalisent des enquêtes, des tables-rondes ainsi que des entretiens individuels avec les clients, sociétaires et conseillers pour mieux comprendre leurs attentes concernant les produits et services proposés.

Les filiales sont également attentives à la satisfaction de leurs clients, à travers des mesures trimestrielles (Financo), semestrielles (Suravenir, Leasecom, ...) ou annuelle (Arkéa Investment Services, Arkéa Assistance).

Dans le cadre de sa démarche « Ambition Obsession Client », le Crédit Mutuel Arkéa souhaite se positionner en véritable coach financier pour ses clients. Des efforts sont ainsi réalisés en matière de transparence et de pédagogie vis-à-vis des clients. En matière d'assurance par exemple, des supports pédagogiques sont conçus pour favoriser la prévention et les bons gestes.

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

Concernant plus spécifiquement le domaine de la médiation, dispositif légal régi par le Code monétaire et financier, 214 dossiers éligibles à la médiation ont été comptabilisés en 2016.

En interne, une démarche de contractualisation des relations clients - fournisseurs internes a été mise en place dans l'objectif de maintenir l'obsession clients dans l'ensemble des process de l'entreprise.

- **Les relations avec les administrateurs**

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

Ainsi, au Crédit Mutuel de Bretagne, les commissions « Vie coopérative », « Formation », « Développement Responsable » et « Relations sociétaires et clients » formulent des avis et des préconisations qui enrichissent et orientent les travaux du Conseil d'administration de la fédération. Au Crédit Mutuel du Sud-Ouest, il s'agit des commissions « RSE », « régularisation des investissements et actions coopératives » et « formation des administrateurs ». Le Crédit Mutuel Massif Central quant à lui anime une commission « formation des administrateurs ».

Le contrôle, par les administrateurs élus, des décisions des structures opérationnelles permet d'inscrire les actions de l'entreprise dans le long terme. Ce contrôle met l'accent sur

une gestion responsable garantissant la pérennité des investissements économiques, sociaux et environnementaux.

- **Les relations avec les salariés**

L'organisation des ressources humaines assure une présence forte sur le terrain, en appui des responsables hiérarchiques et à l'écoute des salariés. Plus de 150 collaborateurs sont ainsi répartis dans les différentes entités du groupe et mettent en œuvre la politique sociale de l'entreprise. Elles garantissent à leur niveau, le respect du droit du travail et la bonne application des dispositions conventionnelles. Elles privilégient l'échange et la concertation lors des entretiens avec les collaborateurs. Sur l'intranet du groupe, au sein des espaces RH un organigramme détaillé des fonctions RH est à la disposition des collaborateurs, afin que chacun d'entre eux puisse contacter directement le bon interlocuteur, en fonction de sa demande.

- **Les relations avec les fournisseurs et sous-traitants**

La politique Achats du groupe prend en considération la dimension territoriale dans le choix de ses prestataires, en parfaite cohérence avec le positionnement du groupe. Le Crédit Mutuel Arkéa travaille avec plus de 5 000 entreprises locales, dispersées sur ses trois territoires historiques (Bretagne, Sud-Ouest, Massif Central), ce qui représente près de 50 % des prestataires du Crédit Mutuel Arkéa.

Le choix des prestataires intègre aussi des critères environnementaux, sociaux et sociétaux. Parmi les principaux fournisseurs du groupe (représentant plus de la moitié des dépenses annuelles), 60 % d'entre eux font état d'une politique RSE affirmée (certification Ecovadis, signataire du Pacte Mondial des Nations Unies ou politique RSE publique).

- **Les relations avec les collectivités territoriales, les entreprises et les associations**

Le Crédit Mutuel Arkéa et ses diverses composantes sont des interlocuteurs de référence pour les acteurs des territoires telles que les collectivités territoriales, les entreprises et les associations.

Les différentes entités du groupe sont impliquées dans des réseaux d'échanges entre acteurs locaux. Ces partenariats sont autant d'occasions de rencontres et d'échanges avec l'ensemble des acteurs engagés en faveur du développement économique des territoires.

- **Les relations avec les investisseurs et agences de notation**

Le Crédit Mutuel Arkéa a mis en place un programme de présentation de ses résultats semestriels et annuels à destination de la communauté financière : analystes financiers et analystes crédits, gérants d'OPCVM, responsables de gestion notamment. Le groupe répond également aux questionnaires RSE de ses contreparties et des agences de notations extra-financières lorsqu'il est sollicité.



# La contribution du Crédit Mutuel Arkéa aux principes du Pacte Mondial

## Droits de l'Homme

---

Principe 1 : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.

---

Au 31 décembre 2016, le Crédit Mutuel Arkéa est présent principalement en France. 1 % de son effectif (hors Keytrade) se trouve à l'étranger (Belgique, Luxembourg, Royaume-Uni). 78,3 % des effectifs sont situés sur les territoires historiques de ses trois fédérations, en Bretagne, dans le Sud-Ouest et le Massif Central. Les filiales opèrent sur l'ensemble du territoire français, en Belgique, et de manière marginale au Luxembourg et au Royaume-Uni.

Sa présence géographique et ses activités limitent fortement les risques graves inhérents au respect des droits de l'Homme. Néanmoins, le groupe y est particulièrement attentif. Son engagement en faveur du respect et de la protection des droits de l'Homme en interne se traduit par ses actions portant sur le **droit à la formation tout au long de la carrière, la non-discrimination et l'égalité professionnelle, l'amélioration des conditions de travail, la qualité de vie au travail et la prévention des risques professionnels**. La plupart de ces thèmes sont présentés dans le paragraphe dédié au respect des normes internationales du travail.

Le Crédit Mutuel Arkéa maintient un niveau d'engagement élevé en matière de **formation : 4,7 % de la masse salariale en 2016, en hausse de 0,3 % par rapport à 2015. En 2016, 78 % des collaborateurs du groupe ont bénéficié d'une formation.**

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

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

En complément du plan de formation, les collaborateurs disposent de dispositifs individuels tels que : la Validation des acquis et 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 Crédit Mutuel Arkéa contribue aux financements :

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

Face à un renforcement des exigences en matière de formation sur les activités réglementées du groupe, le recours aux outils digitaux s'est développé. En décembre 2015, le déploiement de Trajectoires, la plateforme de gestion des talents a débuté avec la mise en œuvre du module dédié à la formation permettant non seulement de disposer d'un outil de gestion intégré de la formation, mais également de déployer des modes de formation innovants : e-learning, MOOC, classe virtuelles et quizz.

Différents moyens sont utilisés pour s'assurer de l'efficacité des actions de formation. En amont, pour les actions spécifiques à l'entreprise, le processus de création de l'action de formation, menée en étroite collaboration avec les commanditaires utilisateurs, prévoit des sessions pilotes qui permettent de contrôler l'adéquation de la formation aux objectifs fixés et d'apporter les ajustements nécessaires à l'action de formation. En aval, toutes les formations sont évaluées par les stagiaires. Ces évaluations sont exploitées par les responsables de formation et les formateurs afin de s'assurer en permanence du niveau de qualité de la prestation de formation. Enfin, pour des actions de formation spécifiques et majeures, des bilans peuvent être élaborés afin de synthétiser les points positifs, les axes de progrès et la suite à donner.

### **Les chiffres clés de la formation en 2016**

	<b>2016</b>	2015
Masse salariale investie dans la formation (euros)	<b>19 026 897</b>	16 671 583
% de la masse salariale dédiée à la formation	<b>4,7 %</b>	4,4 %
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation	<b>7 444</b>	6 245
% de salariés formés	<b>78 %</b>	67 %
Nombre d'heures totales consacrées à la formation des salariés	<b>186 997</b>	150 544
Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié ayant suivi une formation	<b>25</b>	24

---

**Principe 2** : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

---

En externe, son engagement en faveur des droits de l'homme est axé **sur ses politiques de financements et d'investissements, ses relations avec ses fournisseurs et sous-traitants**, ainsi que sur ses actions dans le domaine de **l'inclusion bancaire, de la protection des données personnelles de ses clients et de l'accès au logement**.

**Les activités de financement** du Crédit Mutuel Arkéa sont concentrées en France. Afin de prendre en compte certains critères liés aux droits de l'Homme, dans les trois Fédérations, les conseillers bancaires bénéficient de pouvoir de décisions réduits selon les secteurs.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels ne finance pas certains secteurs : organisation de jeux de hasard ou d'argent, exploitation de discothèques, sex shop et négoce de sex toys, industrie et négoce d'armes.

En matière de **politique d'investissement**, Federal Finance Gestion s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de ses pratiques d'investisseur pour compte de tiers. Signataire des Principes for Responsible Investment (PRI) depuis 2009, Federal Finance Gestion respecte une charte, élaborée sous l'égide des Nations Unies, qui fixe un cadre de travail international visant à intégrer à la gestion financière les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Les résultats de l'évaluation annuelle 2016 des PRI ont confirmé les excellentes pratiques de Federal Finance Gestion en matière d'investissement responsable. Concernant son approche générale de l'investissement responsable, Federal Finance Gestion a obtenu l'excellente note de A+.

Federal Finance Gestion est également membre du Forum pour l'Investissement Responsable (FIR) et siège au sein de l'Afg au comité technique « Investissement Responsable » depuis 2009.

Federal Finance Gestion, fort de son expertise dans l'analyse des données ESG a mis en place son propre référentiel d'analyse qui s'appuie sur la méthodologie Best In Class. Les critères d'analyse du référentiel reposent sur l'étude de trois grands enjeux extra-financiers en lien direct avec les enjeux de développement durable : Environnement (E), Social (S) et Gouvernance (G), adaptés à la nature de chaque émetteur. L'analyse de ces risques extra-financiers a vocation à capturer des types de risques mal appréhendés par l'analyse financière classique.

Federal Finance a souhaité compléter son filtre ISR basé sur les piliers d'analyse ESG (Environnement, Social et Gouvernance) par des critères d'exclusion.

**Pour cela, elle analyse les différents émetteurs à travers le filtre du Pacte Mondial de l'ONU.** Cette analyse a pour objectif d'identifier :

- Les acteurs dont les produits et services sont, par nature, incompatibles avec les objectifs de développement durable. Il s'agit principalement des fabricants d'armes controversées (bombes à sous munition et mines anti-personnel). Cette exclusion vise l'investissement en titres émis par ces entreprises et l'exposition à ces titres via des produits dérivés dont le sous-jacent unique est l'entreprise concernée ; l'offre, en connaissance de cause, d'un service d'investissement à une entreprise figurant dans la liste d'entreprises exclues.
- **Les acteurs qui ne garantissent pas le respect des principales normes internationales minimales reconnues en matière sociale, environnementale ou de gouvernance, normes regroupées au sein du Pacte Mondial.** A fin 2016, trois sociétés sont exclues car elles ne donnent pas l'assurance de respecter les principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Ces sociétés sont exclues de l'univers d'investissement de l'ensemble de la gestion collective de Federal Finance Gestion.

Federal Finance Gestion a mis en place une politique d'engagement afin de construire un dialogue constructif avec les sociétés ayant une notation extra-financière très inférieure à celle de leur secteur d'activité.

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.

Conformément à l'article 173 de la Loi de Transition Energétique, Suravenir et Suravenir Assurances, en tant qu'investisseurs institutionnels, sont concernés par l'intégration de critères ESG dans leurs politiques d'investissements. Les deux entités ont intégré les mêmes critères d'exclusion que ceux de Federal Finance Gestion.

**La politique Achats du Crédit Mutuel Arkéa** intègre des critères sociaux et sociétaux dans le choix de ses prestataires, en cohérence avec les exigences que le groupe s'impose en interne.

Certains 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. La quasi-totalité des prestataires et fournisseurs du groupe se trouvant en France, les questions liées aux droits de l'Homme concernent principalement le respect du droit du travail. Les contrats avec les fournisseurs et prestataires intègrent des clauses relatives au respect du droit du travail.

Parmi les principaux fournisseurs du groupe (représentant plus de la moitié des dépenses annuelles), 60 % d'entre eux font état d'une politique RSE affirmée (certification Ecovadis, signataire du Pacte Mondial des Nations Unies ou politique RSE publique).

Pour aller plus loin dans la démarche, un atelier de sensibilisation des référents Achats du Département Achats a été mené en 2016.

### **L'inclusion bancaire est un sujet majeur pour le Crédit Mutuel Arkéa.**

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

Depuis de nombreuses années, des dispositifs ont été mis en place pour aider les sociétaires en situation difficile. L'association Ark'ensol Entraide a ainsi pour objectif d'aider les personnes en difficulté passagère grâce à trois leviers d'action : l'aide aux emprunteurs, les micro-crédits personnels et le dispositif « comptes sensibles » (extourne de frais d'intervention).

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, pour diverses raisons, connaissent des difficultés temporaires pour rembourser leurs crédits. En 2016, 94 nouvelles aides ont été accordées pour un montant total de 141 340 euros.

Le suivi des comptes sensibles permet au Conseil d'administration des caisses locales de réaliser une extourne de frais pour les sociétaires ayant plus de 200 euros de frais mensuels et une absence de prélèvement au-dessus de 400 euros. En 2016, près de 450 000 euros n'ont pas été prélevés ou ont été extournés au bénéfice de 3 200 sociétaires.

Ark'ensol Entraide propose également, par l'intermédiaire de ses partenaires, des micro-crédits personnels, pouvant aller jusqu'à 3 000 euros. Ces prêts s'adressent à des personnes pour lesquelles l'accès au crédit « traditionnel » est difficile. Dans le cadre

d'un accompagnement social, ces micro-crédits peuvent financer l'acquisition ou l'entretien d'un véhicule ou d'équipement ménager, favoriser l'autonomie, l'accès au logement ou encore des projets de cohésion familiale. En 2016, 401 micro-crédits personnels ont été accordés pour un montant total de 849 732 euros.

Les fédérations, en application de l'article L312-1 du code monétaire et financier, mettent gratuitement à disposition des sociétaires et clients bénéficiaires du droit au compte, les services constituant le « service bancaire de base ». A ce titre, les fédérations sont en conformité avec la loi Moscovici (loi N°2013-672 du 26 juillet 2013 de séparation et de régulation des activités bancaires).

Depuis 2005, les fédérations proposent également la gamme de moyens de paiement alternatifs aux chèques (GPA) mise en place par la profession bancaire dans le cadre d'un plan d'action du Comité consultatif du secteur financier (CCSF).

En 2014, conformément à la loi Moscovici et ses textes d'application, les fédérations ont fait évoluer leur offre GPA au profit de leurs clients et sociétaires en situation de fragilité financière. Ainsi, et selon les critères de détections retenus, les fédérations proposent systématiquement à ces sociétaires et clients cette offre qui limite les frais en cas d'incident et leur permet de bénéficier de moyens de paiement sécurisés et d'une utilisation normale du compte bancaire à moindre coût.

En 2015, conformément à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement adoptée par l'association Française des établissements de crédits et des entreprises d'investissement (AFECEI) et homologuée par le ministère des Finances (Article L. 312-1-1 A du code monétaire et financier), le Crédit Mutuel Arkéa a renforcé son dispositif en matière d'inclusion bancaire. Les fédérations ont ainsi facilité l'accès aux services bancaires et de paiement, simplifié leur usage en proposant à leurs sociétaires et clients bénéficiaires des « services bancaires de base » un contact annuel afin d'évaluer si, compte tenu de l'évolution de leur situation personnelle et de leurs besoins, une autre offre de produits et services bancaires serait plus adaptée.

Les fédérations ont également renforcé la prévention du surendettement autour de la détection puis de l'accompagnement des clients en situation de fragilité financière. C'est ainsi que le Crédit Mutuel Arkéa a construit des indicateurs de détection du risque de surendettement pour prévenir une dégradation de la situation des clients et sociétaires. Il s'est organisé en interne et a noué, par l'intermédiaire de l'association Ark'ensol, des partenariats avec des acteurs tiers afin de faciliter l'orientation des sociétaires ou clients, lorsque les difficultés financières ne peuvent pas être traitées dans le seul cadre de l'établissement de crédit.

Le Crédit Mutuel Arkéa est également partenaire de l'Adie, l'Association pour le droit à l'initiative économique, depuis 1994. Le partenariat prévoit notamment l'ouverture de lignes de crédit d'un montant annuel total de 2,4 millions d'euros pour trois ans. À cela s'ajoute la dotation des fonds de prêts d'honneur à hauteur de 30 000 euros par an. Ces aides bénéficieront aux créateurs d'entreprises en Bretagne, dans le Sud-Ouest et dans le Massif Central. Depuis 2015, un coup de pouce complémentaire au financement accordé par l'ADIE a été mis en place. Cette aide, sous condition, se matérialise par un don solidaire accordé par l'association Ark'ensol Créavenir aux porteurs de projet. Elle permet de renforcer le plan de financement des bénéficiaires et constitue généralement la

trésorerie de départ. En 2016, 1 684 748 euros de prêts ont été alloués sous la forme de micro-crédits professionnels à 526 porteurs de projet installés et accompagnés.

Enfin, en 2016, Financo s'est associé à la startup française Yelloan qui a lancé la première plateforme communautaire qui permet à l'emprunteur de constituer une garantie « participative » auprès de son entourage. Une solution innovante valorisée par Financo dans les conditions d'octroi d'un crédit à la consommation. Elle s'adresse en particulier aux jeunes, aux CDD, ou encore aux intérimaires qui rencontrent des difficultés dans l'obtention d'un crédit à la consommation.

Enfin, parce qu'en tant que banque, **l'accessibilité de ses services** par les personnes fragiles est aussi un sujet majeur pour le Crédit Mutuel Arkéa, plusieurs actions ont été menées en 2016 en ce sens.

Les sites du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et du Massif Central ont été conçus pour faciliter leur utilisation par tous. Le respect des standards du web définis par le W3C et des directives de la WAI (Initiative pour l'Accessibilité du Web) garantissent l'accès quels que soient l'équipement et les aptitudes physiques.

En 2016, de nouveaux sites mobile moncmb.fr, moncmmc.fr et moncmso.com ont été entièrement pensés pour pouvoir être accessibles des personnes malvoyantes pour la gestion à distance de leur compte. Pour ce public, des développements ont été réalisés et testés afin de rendre accessible les Guichets Automatiques de Banque.

Le Crédit Mutuel Massif Central a également expérimenté un service gratuit de transcription et de visio-interprétation en temps réel permettant de faciliter la communication avec les clients malentendants, au cours des rendez-vous en agence et des appels téléphoniques.

### **Les chiffres clés du microcrédit en 2016**

	<b>2016</b>	2015
<b>Microcrédits personnels accompagnés</b>		
Nombre de microcrédits accordés dans l'année	<b>401</b>	436
Montant moyen des microcrédits accordés (euros)	<b>2 119</b>	2 265
Montant des microcrédits financés sur l'année (euros)	<b>849 762</b>	987 333
<b>Microcrédits professionnels intermédiés ADIE</b>		
Nombre de dossiers de microcrédits professionnels intermédiés	526	532
Montant des lignes de crédit mises à disposition (euros)	1 684 749	1 609 043

## **Crédit Mutuel Arkéa est également engagé en matière de protection et sécurité des données personnelles de ses clients.**

Pour des raisons de renforcement de pratiques vertueuses en faveur de la protection des données personnelles et d'uniformité du traitement du thème, le groupe s'est doté d'un Correspondant Informatique et Libertés (CIL) mutualisé sur l'intégralité de son périmètre.

Un document cadre définit les principes et le mode de fonctionnement groupe sur le respect de loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978. Un réseau d'une trentaine de contacts locaux à compétences variées a été activé (ressources humaines, juridique, sécurité et systèmes d'information, formation et sensibilisation, risques, contrôles et conformité, organisation et projet transverse). Par ce dispositif et ses exigences de mise en œuvre (issues de la CNIL), le groupe accorde une attention particulière et pérenne envers les données personnelles confiées ou pouvant transiter par ses systèmes d'informations.

Les Ressources Humaines diffusent, pour l'Unité économique et sociale (qui représente près de ¾ des salariés du groupe dans différentes entités), sur l'intranet du groupe un espace d'informations et prescriptions pour une utilisation sécurisée d'internet, des outils informatiques, des fichiers et des données de l'entreprise. Son objectif est d'informer chaque salarié des dispositions légales et règles internes pour une utilisation sécurisée des outils et des données.

Il précise et complète les textes en vigueur dans l'entreprise et notamment, le règlement intérieur et l'accord de déontologie relatif à l'utilisation des données issues des applications technologiques et informatiques.

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

Plusieurs sensibilisations ont été adressées aux collaborateurs au cours de l'année 2016, sur les risques de cyber sécurité.

La politique de sécurité des systèmes d'information couvre notamment la sécurisation des postes de travail et serveurs. Dans ce cadre, les dispositifs en place sont réévalués régulièrement.

Par ailleurs, les serveurs sont hébergés dans des data centers hautement sécurisés, les infrastructures sont urbanisées et une segmentation réseau est mise en place. Des tests d'intrusion sont réalisés périodiquement en interne et par des sociétés externes expertes dans la sécurité informatique. Des sondes et des indicateurs de suivi de la prestation informatique remontent des alertes traitées par les services experts des directions informatiques.

Un plan de réponse à incident ainsi qu'un plan de gestion de crise sont formalisés.

Le groupe agit également en faveur de **l'accès au logement**, et mène des actions en **faveur du logement social et de l'accession sociale à la propriété.**

Le Crédit Mutuel Arkéa détient 4,8 millions d'euros de participations dans 80 structures afférentes au logement social et dans des Sociétés d'Economie Mixte (SEM).

Sa filiale spécialisée, Armorique Habitat s'engage en faveur du logement et de la mixité sociale (diversité des typologies et loyers adaptés permettant une mixité sociale avérée).

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a fait de la rénovation urbaine l'une de ses priorités. Elle accompagne ses clients bailleurs sociaux dans des financements au long cours (jusqu'à 30 ans) et procède à des avances de trésorerie avant l'obtention de subventions. Elle intervient auprès des deux tiers des bailleurs sociaux de plus de 10 000 logements. Depuis 2010, elle a financé des acteurs publics pour plus de 10 milliards d'euros. Elle accompagne également les bailleurs sociaux dans la gestion de l'encaissement des flux de loyers et les placements de trésorerie.

La banque occupe aujourd'hui une place prépondérante dans les dispositifs d'accession aidée à la propriété, avec une part de marché de l'ordre de 20 % : elle a participé au financement de plus de 5 000 logements au cours des 5 dernières années. En Bretagne, 1 projet sur 2 de location accession est financé par le Crédit Mutuel Arkéa. En 2016, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels s'est lancée dans le financement de l'habitat participatif.

Enfin l'offre bancaire des trois fédérations contribue au financement du logement social via l'épargne collectée sur les livrets bleus et les prêts locatifs sociaux.

**Courant 2016, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels et la Fédération nationale des sociétés coopératives d'Hlm (FNSCHLM), ont signé une convention de partenariat dont l'objectif est de d'accompagner l'augmentation de la production des coopératives d'Hlm.**

Au cœur d'un écosystème, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels organise les « speed-dating » du logement, des rendez-vous qui permettent de développer les synergies entre les trois familles d'acteurs de la chaîne du logement : promoteurs, bailleurs et aménageurs, afin de multiplier les opportunités qui s'offrent à eux. En 2016, plus de 300 acteurs du logement y ont participé. Enfin, en 2016 Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a publié un recueil de témoignages « Regards sur nos quartiers », qui donne la parole à ceux qui construisent la ville de demain ainsi que des pistes d'amélioration d'un aménagement urbain durable.

<b>Encours logement social (en millions d'euros)</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Prêts Locatifs Sociaux (PLS et PSLA)	<b>1 087</b>	1 059



## **Normes internationales du travail**

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

Début 2016, le projet stratégique RH Arkéa 2020 été décliné au travers d'un document cadre. 4 convictions sous-tendent les orientations de la politique RH du groupe pour les 4 années à venir :

1. Libérer les énergies et l'entrepreneuriat. Établir les conditions d'autonomie, de prise d'initiative et récompenser l'engagement.
2. Continuer à accompagner les parcours, à faire grandir les talents et à promouvoir la mobilité pour ouvrir encore les capacités d'innovation.
3. Accompagner les managers dans leur rôle de coach bienveillants et exemplaires, et développer des approches collaboratives et transverses.
4. Un développement RH responsable qui s'appuie sur la promotion de la qualité de vie au travail et se nourrit des diversités.

Le groupe a ainsi fait de la promotion de l'autonomie, de la reconnaissance de la prise d'initiative, de l'innovation et de la diversité, les éléments cardinaux de sa politique RH.

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

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

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

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

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

Au 31 décembre 2016, le Crédit Mutuel Arkéa est présent principalement en France. 1 % de son effectif (hors Keytrade) se trouve à l'étranger (Belgique, Luxembourg, Royaume-Uni).

Le groupe s'attache à respecter 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.

- **Santé et sécurité**

Fort de une culture de santé et de sécurité ancienne, l'entreprise conduit une démarche d'amélioration continue et de prévention des risques. Les actions menées couvrent les 3 niveaux de prévention : primaire (actions visant à supprimer le risque à la source), secondaire (actions visant à renforcer la résistance face au risque), tertiaire (actions curatives).

Le site intranet des salariés de l'Unité économique et sociale informe sur les dispositifs mis en place et les relais disponibles dans l'environnement de travail. Il constitue un vecteur d'information permanente de l'ensemble des salariés sur la prévention des risques professionnels.

Par ailleurs, les managers et différents relais « risques professionnels » sont formés à la prévention des risques professionnels via des cursus de formation spécifiques.

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

**En 2016, l'entreprise a poursuivi une démarche concertée avec les partenaires sociaux en matière de qualité de vie et de prévention des risques psychosociaux. Un baromètre de la qualité de vie au travail a été lancé fin 2015 sur le périmètre de l'Unité économique et sociale auquel 53 % des salariés concernés ont répondu. Les résultats ont été communiqués au 1er semestre 2016 à l'ensemble des collaborateurs et un plan d'actions a été mis en place. Des indicateurs spécifiques permettront de mesurer l'efficacité des actions.**

Un nouveau baromètre a été proposé début 2017.

**Un programme d'accompagnement et de remobilisation de salariés a également été expérimenté en 2016 et est poursuivi en 2017.** Ce programme vise à accompagner les collaborateurs qui peuvent rencontrer des difficultés dans leur parcours professionnel. Un plan d'actions personnalisé adapté à la situation de chaque salarié est mis en place.

**Enfin en 2016, le groupe a mené plusieurs opérations : sensibilisation de la Croix Rouge aux premiers secours, participation au mois sans tabac au cours duquel des informations régulières ont été données aux salariés ; conférence sur la prévention routière au siège du groupe animée par la préfecture du Finistère.**

Les accidents du travail restent peu fréquents et de faible gravité : 57 accidents en 2016, un chiffre stable sur un an. Le nombre total de jours d'absence liés à ces accidents est toutefois en hausse par rapport à 2015, pour atteindre 3 338 jours.

Concernant les maladies professionnelles, aucune nouvelle déclaration de maladies professionnelles reconnues comme telles par la CPAM en France n'a été constatée.

<b>Conditions d'hygiène et de sécurité</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Nombre d'accidents du travail déclarés, avec arrêt de travail	<b>57</b>	<b>57</b>
Nombre total de jours d'absence liés à ces accidents	<b>3 338</b>	<b>1 940</b>

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

- **Equilibre vie professionnelle et vie personnelle**

Le Crédit Mutuel Arkéa a signé la Charte de parentalité en 2011 et l'Unité économique et sociale a signé, en 2013, un 4<sup>ème</sup> accord en matière d'égalité professionnelle, faisant la part belle à diverses actions en matière d'équilibre des vies.

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

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

L'entreprise encourage les dons de congés pour enfants gravement malades : en 2016, 216 collaborateurs de l'Unité économique et sociale ont réalisé des promesses de dons, pour 341,5 jours qui peuvent être mis à disposition des salariés susceptibles d'en avoir besoin.

Depuis 2013, une crèche inter-entreprises est par ailleurs accessible aux salariés, à proximité immédiate du siège du groupe. Enfin, les collaborateurs du siège et de certaines filiales bénéficient de services de restauration sur leur lieu de travail, ainsi que de services de conciergerie (Suravenir et Financo).

Par ailleurs, si les nouvelles technologies font aujourd'hui partie intégrante de l'environnement de travail et sont indispensables au bon fonctionnement des entreprises, l'entreprise est attentive au droit à la déconnexion. Une communication en ce sens a été adressée à l'ensemble des collaborateurs en 2016. Des évolutions ont été réalisées afin de procéder à la déconnexion automatique (sur des plages horaires définies) des accès externes de certains collaborateurs aux outils informatiques du groupe.

- **Flexibilité du travail**

Dans la droite ligne du projet stratégique Arkéa 2020, trois accords d'entreprise ont été signés en 2015 et mis en œuvre début 2016, visant à valoriser le degré d'autonomie des collaborateurs. Ils permettent aux collaborateurs qui le souhaitent de disposer d'un cadre de travail plus souple, dans une relation de confiance réciproque avec l'entreprise et leurs managers :

- Accord sur le Forfait Jours, pour les cadres dont l'autonomie est avérée et positionnés sur l'un des 27 emplois retenus. La volonté de l'accord réside dans l'abandon d'une gestion figée de l'organisation de travail journalière pour passer à une gestion annuelle des jours travaillés. Au 31 décembre 2016, 803 collaborateurs ont opté pour ce nouveau dispositif.
- Accord sur le télétravail : une expérimentation proposée à une cinquantaine de collaborateurs permet de tester cette nouvelle organisation du travail. L'expérimentation a débuté en 2016 pour s'achever en 2018 et fera l'objet de commissions de suivi spécifiques pour évaluer l'opportunité d'élargir ou non le dispositif et, le cas échéant, les modifications à lui apporter.
- Accord sur le temps partiel choisi, visant à permettre un accès plus large au temps partiel et à atteindre un objectif chiffré de 10 % de salariés en temps partiel. Les salariés peuvent désormais faire une demande de temps partiel pour une période déterminée, à savoir 2 ans renouvelables.

- **Bien être dans l'espace de travail**

**Plusieurs initiatives ont été menées en 2016 afin de repenser les espaces de travail et d'offrir des conditions de travail améliorées pour les collaborateurs des services centraux et des filiales.** Des salles de réunion et de pause ont été réaménagées afin de privilégier les échanges, la convivialité et la modularité.

Par ailleurs, le concept de Nouvelles Caisses locales offre des espaces de travail des collaborateurs et d'accueil des clients en totale adéquation avec nos ambitions d'attention sincère vis-à-vis des clients et des salariés prônés dans le cadre du projet « AOC ». Les nouvelles agences de Financo ont été repensées afin d'en faire un lieu d'échange dans lequel les conditions de travail seront sensiblement améliorées.

**Le Comité de Coordination Générale du Crédit Mutuel Arkéa a été sensibilisé au sujet, à travers un atelier réalisé en juillet 2016.**

---

**Principe 3** : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.

---

Chaque salarié est libre de se faire représenter lors de procédures d'inspection interne par un représentant syndical. L'employeur et les représentants syndicaux ont instauré depuis longtemps une relation de proximité afin de prévenir ce type de situation.

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.

**A fin 2016, 98 % des salariés du groupe étaient couverts par une convention collective.**

Au sein de l'Unité économique et sociale, un accord innovant a été signé en 2016 sur le droit syndical et la représentation du personnel. Cet accord, précurseur des dispositions de la loi Rebsamen, permet notamment la mise en œuvre d'une nouvelle architecture des instances représentatives du personnel et assure aux représentants du personnel des moyens nouveaux de conjuguer l'exercice de leurs mandats avec leurs parcours et orientations professionnels.

Les sept délégations du personnel (DP), les sept comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) fusionnent et donnent naissance à huit IDP (instances des délégués de proximité) et une nouvelle EDP est créée pour le Pôle Entreprises et Institutionnels (PEI). Ces huit IDP se réunissent tous les deux mois. Une commission permanente de coordination des commissions HSCT de ces nouvelles IDP remplace un comité central HSCT, moins proche du terrain.

Les quatre comités d'établissements des quatre départements bretons fusionnent en un seul, régional, à l'image de ce qui se fait déjà pour le Crédit Mutuel du Sud-Ouest et Massif Central, et le comité d'établissement du siège perdure.

Cette activité sociale soutenue a nécessité de reconnaître le positionnement particulier des représentants du personnel, qui bénéficient d'un accord spécifique relatif à leur évolution salariale et leur carrière. Dans ce cadre, où les acteurs agissent en confiance, se développe depuis de nombreuses années un dialogue social dynamique et innovant, se concrétisant notamment par la négociation et la signature de nombreux accords d'entreprise.

Les organisations syndicales bénéficient de plusieurs moyens de communications : pour communiquer entre elles, un Intranet dédié est à leur disposition. Pour communiquer auprès des salariés, elles utilisent la voie mail pour s'adresser à leurs adhérents et les tracts (distribués via le courrier interne) pour toucher l'ensemble des salariés.

Des infrastructures sont mises à leurs disposition avec des locaux syndicaux dédiés au siège de l'entreprise ou en délocalisé, sur site.

Une équipe dédiée au sein de la Direction des Ressources Humaines groupe pilote plus particulièrement les relations sociales avec des acteurs en charge de la négociation collective et une personne en charge du déploiement et suivi des dispositifs spécifiques aux représentants syndicaux.

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

## Liste des accords d'entreprise signés en 2016

Accord dons de congés pour enfant ou conjoint gravement malade pour Suravenir, Suravenir Assurances, Novélia et l'Unité économique et sociale

Nouvel accord sur l'expérimentation du télétravail pour Suravenir et Monext

Accord Indemnité Kilométrique Vélo pour l'Unité économique et sociale

Accord relatif au droit syndical et à la représentation du personnel pour l'Unité économique et sociale

Accord sur le règlement du PEE pour l'Unité économique et sociale et Novélia

Accord d'intéressement et/ou avenant pour l'Unité économique et sociale, Leasecom, Financo, Novélia, Suravenir Assurances, Suravenir et Procapital

Accord NAO 2016 pour l'Unité économique et sociale, Suravenir et Suravenir Assurances

Accord égalité professionnelle homme-femme pour Leasecom et Suravenir

Accord contrat de génération pour Leasecom et CFCAL

Accord sur le règlement du PEE pour Leasecom

Avenant à l'Accord CET pour Suravenir Assurances

Acte d'adhésion et plan d'octroi instaurant des avantages non récurrents liés aux résultats en Belgique pour Procapital

## Les chiffres clés du dialogue social en 2016

<b>Dialogue social</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Nombre de condamnations pour délit d'entrave (en France)	<b>0</b>	0
Nombre de consultations des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP)	<b>512</b>	562
Nombre de procédures d'information des représentants du personnel (CE, CHSCT, DP)	<b>287</b>	436
% de salariés couverts par une convention collective	<b>98%</b>	nd

---

**Principe 4 :** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire.

**Principe 5 :** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.

---

Comme pour les principes 1 et 2 afférents au respect des droits de l'Homme, les activités et le périmètre géographique d'opération du Crédit Mutuel Arkéa limitent fortement les risques inhérents aux principes 4 et 5, du fait d'une législation nationale respectant les normes internationales du travail. Cependant, le groupe reste très vigilant sur ces questions, notamment vis-à-vis de ses partenaires et fournisseurs.

**La politique Achats du Crédit Mutuel Arkéa** intègre des critères sociaux et sociétaux dans le choix de ses prestataires, en cohérence avec les exigences que le groupe s'impose en interne.

Certains 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. La quasi-totalité des prestataires et fournisseurs du groupe se trouvant en France, les questions liées aux droits de l'Homme concernent principalement le respect du droit du travail. Les contrats avec les fournisseurs et prestataires intègrent des clauses relatives au respect du droit du travail.

---

**Principe 6 :** Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

---

Le Crédit Mutuel Arkéa considère que la richesse naît de la diversité.

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

Depuis 2004, les actions menées en faveur de **l'égalité professionnelle** ont été encadrées par la signature de 4 accords d'entreprise à l'unanimité des organisations syndicales représentatives sur le périmètre de l'Unité économique et sociale.

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

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

Les objectifs de l'accord en vigueur sont les suivants :

- promouvoir les parcours professionnels des femmes notamment l'accès aux postes à responsabilités pour soutenir la performance de l'entreprise.

- mettre en œuvre des solutions pour permettre un juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée, pour tous, en termes d'organisation du travail et de gestion de la parentalité.
- rester vigilants sur l'équivalence des rémunérations entre les hommes et les femmes.
- sensibiliser, informer ou former les collaborateurs de l'entreprise, nos partenaires et nos clients à notre politique d'égalité professionnelle.
- comprendre et limiter les stéréotypes à travers notamment une communication interne et externe adaptée.

Conformément à l'article L. 2323-57, l'entreprise communique chaque année un rapport de situation comparée aux instances représentatives du personnel, qui comporte, au-delà des données légales obligatoires, des indicateurs permettant d'analyser la situation comparée des femmes et des hommes dans l'entreprise et son évolution.

Dans l'entreprise, les écarts de rémunération par rapport à la médiane pour chaque niveau d'emploi sont inférieurs à 5,5%, à l'exception de deux niveaux d'emploi où l'échantillon n'est pas représentatif.

Cet écart tend toutefois à diminuer d'année en année. Après analyse des écarts de rémunération entre les hommes et les femmes par niveau d'emploi, il a été décidé d'affecter une enveloppe spécifique égalité professionnelle de 300 000 euros, en 2016, dans l'objectif de réduire encore les écarts. **En 2016, 242 femmes ont bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de cette enveloppe.**

Depuis 2015, conformément aux engagements pris dans l'accord, un dispositif d'accompagnement du congé maternité, d'adoption ou parental est en place au sein de l'Unité économique et sociale.

En 2015, un groupe de travail de 130 femmes a travaillé sur les enjeux de la mixité dans le groupe. Ses conclusions ont été présentées au Comité Exécutif du groupe, avec en action prioritaire la mise en œuvre d'une mission dédiée de 18 mois. Ce plan d'actions a été déployé à partir du 1er semestre 2016. Il est articulé autour de quatre grands domaines :

1. La sensibilisation des collaborateurs, managers et dirigeants à la mixité comme enjeu stratégique pour l'entreprise et à la lutte contre les micro-discriminations ;
2. L'adaptation de la gestion prévisionnelle des carrières pour mieux attirer, identifier et rendre visibles les potentiels de demain, avec une gestion spécifique pour les femmes ;
3. L'optimisation de l'organisation du travail pour une meilleure flexibilité ;
4. L'adaptation des processus de nomination pour favoriser l'accession des femmes aux postes clés.

**Une communauté de 190 ambassadeurs de la mixité a été créée en 2016. Ces ambassadeurs ont pour mission de sensibiliser leurs entités** et de participer à l'animation du sujet en menant notamment des ateliers d'écoute et en réalisant les cartographies des freins à la mixité propre à chaque entité du groupe. Des plans d'actions par entités découleront de ces travaux en 2017.



**En 2016, un critère relatif à la mixité a été intégré à la rémunération variable des mandataires sociaux, cadres dirigeants et cadres de direction (environ 160 personnes concernées). Un nouveau critère relatif à la mixité a été mis en place pour 2017.**

**En 2016, le groupe compte 56,7% de femmes et 43,3% d'hommes. La part des femmes parmi les cadres de direction est passée de 22 % en 2015 à 29,5 % en 2016.**

A noter, concernant les administrateurs, le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa comptait 6 femmes sur 20 membres à fin 2016.

### **Les chiffres clés de l'égalité professionnelle homme-femme en 2016**

	<b>2016</b>	2015
% de femmes dans les effectifs	<b>56,7 %</b>	55,7 %
Nombre de femmes cadres	<b>2 267</b>	2 144
% de femmes parmi les cadres	<b>43,9%</b>	43 %
% de femmes au Comex	<b>22,2%</b>	0 %
% de femmes au Comité de Coordination Générale	<b>20,0%</b>	nc *
% de femmes parmi les cadres dirigeants	<b>18,2%</b>	14 %
% de femmes parmi les cadres de direction	<b>29,5%</b>	22 %
% de femmes parmi les responsables N+2 (RDEP au siège et DUT réseaux)	<b>27,2%</b>	25 %
Nombre de cadres promus dans l'année dans un niveau de fonction supérieur	<b>447</b>	417
dont nombre de femmes	<b>235</b>	208
% de femmes parmi les promotions cadres	<b>52,6%</b>	50 %
Nombre de femmes ayant bénéficié d'une correction de salaire dans le cadre de l'enveloppe égalité professionnelle	<b>242</b>	

\* Dans sa forme actuelle, ce comité a été institué courant 2016.

En externe, le groupe accompagne également les initiatives en faveur de la mixité. Le Crédit Mutuel Massif Central a notamment soutenu le Trophée des Femmes Chefs d'Entreprise Clermont Ferrand Auvergne. Le Crédit Mutuel Arkéa a soutenu le projet Devoux4kids, à la Cantine numérique de Brest qui vise à donner aux enfants, et notamment aux filles, le goût de l'ingénierie et de la programmation. Enfin, le Crédit Mutuel Arkéa a reçu le deuxième prix des Victoires du Capital Humain en décembre 2016, pour le dynamisme et l'engagement de sa politique mixité.

L'entreprise se positionne comme un acteur important en matière d'**emploi des personnes en situation de handicap** sur ses territoires. Conformément à ses valeurs, l'entreprise entend poursuivre et renforcer l'emploi de salariés en situation de handicap, maintenir et accompagner les salariés en situation de handicap ou confrontés au handicap au cours de leur vie professionnelle.

Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, **le taux d'emploi de personnes en situation de handicap est de 3,69 % en 2016, dont 3,24 % en interne.**

L'entreprise a signé à l'unanimité des organisations syndicales représentatives un 5<sup>ème</sup> accord triennal sur le périmètre de l'Unité économique et sociale. L'agrément de cet accord par les autorités compétentes permet à l'entreprise de disposer d'une totale autonomie de gestion des fonds associés au volet handicap. Elle peut ainsi accompagner au mieux les salariés en leur apportant notamment des aides individuelles. A travers cet accord, l'entreprise veut tendre vers le taux d'emploi légal de 6 % et s'est fixé pour objectif un minimum de 6 recrutements par an de personnes en situation de handicap sur le périmètre de l'Unité économique et sociale.

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

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

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

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

Un correspondant informatique handicap est également nommé. Il travaille en collaboration avec la mission handicap et les personnes en situation de handicap afin :

- d'assurer la mise à disposition d'outils informatiques adaptés aux travailleurs en situation de handicap.
- d'accompagner et de former les utilisateurs concernés.
- de veiller à l'accessibilité des supports de communications.
- d'anticiper la mise à disposition de nouvelles solutions informatiques adaptées.

**En 2016, l'entreprise a souhaité mettre l'accent sur le volet de la sensibilisation pour faire évoluer les représentations liées au handicap. C'est pourquoi, la mission Handicap a proposé à l'ensemble des salariés de visionner un film de sensibilisation sur le thème du handicap, mis à disposition sur l'intranet. Plusieurs entités du groupe ont saisi cette opportunité pour organiser, en collaboration avec la mission handicap, des interventions au sein de leurs équipes et sensibiliser leurs collaborateurs au handicap.**

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

- Forum "Rencontrons-nous" pour l'emploi à la Halle MARTENOT à Rennes ;
- Forum "Fabrication numérique et handicap, l'homme se répare" à Ploufragan ;
- Forum HANDI RENCONTRE à Angoulême ;
- Handicafé de l'ADAPT à Rennes ;
- Réunion d'information des tuteurs pour la formation d'attaché commercial, proposée par le Crédit Mutuel ARKEA, au Campus des métiers de Brest.

Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest était également présent à la 7ème Rencontre Entreprises Handicap à Angoulême, pour conseiller et accompagner les participants dans leur recherche d'emploi.

Le Crédit Mutuel Arkéa développe également de nombreux partenariats :

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

Le département Achats, en lien avec la direction des Ressources humaines, favorise également le recours pour certaines activités à des Etablissements et services d'aide par le travail (ESAT) et des Entreprises adaptées (EA).

Cela se traduit par :

- la sensibilisation des prescripteurs internes à l'intérêt de cette démarche ;
- la cartographie de l'ensemble des secteurs d'activité pour lesquels le recours à des prestataires du secteur adapté est envisageable ;
- la réalisation d'un listing des appels d'offres à mener selon un timing prévisionnel, permettant d'accroître le positionnement du groupe sur les 3 prochaines années.

**Enfin, en novembre 2016, le Crédit Mutuel Arkéa a reçu le trophée APF Entreprises "Partenariat" qui récompense et valorise une entreprise avec**

**laquelle l'Association des Paralysés de France collabore depuis longtemps et dont la relation est basée sur la fidélité de l'entreprise aux engagements sociétaux.** Cette distinction vient récompenser le partenariat entre l'APF Entreprises 3i Concept, installée à Briec (29), et le Crédit Mutuel Arkéa. En effet, le Crédit Mutuel Arkéa est un client qui a permis à la structure de naître sur Brest en 1976 et la création de 12 emplois de travailleurs en situation de handicap.

### Les chiffres clés de l'emploi des travailleurs handicapés en 2016

	2016	2015
Taux d'emploi de personnes en situation de handicap*	<b>3,69 %</b>	<b>3,60 %</b>
Nombre de travailleurs handicapés *	<b>315</b>	<b>305</b>
% de personnes handicapées dans l'effectif total *	<b>3,3%</b>	<b>3,3 %</b>

\* sur le périmètre de l'Unité économique et sociale

Un accord d'entreprise portant sur le **contrat de génération** a été signé fin 2013 pour une durée de 3 ans. Il vise à favoriser l'embauche et l'insertion professionnelle des jeunes, la poursuite de l'activité et la reconversion professionnelle des salariés seniors, et l'interaction entre ces deux populations.

Sur toute la durée de l'accord les deux objectifs principaux ont été respectés, à savoir :

- Le recrutement de 40 collaborateurs de moins de 27 ans était fixé par an.
- concernant l'emploi des seniors jusqu'à la fin de carrière, le maintien d'une part de salariés de 57 ans et plus supérieure à 10 % de l'effectif total de l'Unité économique et sociale.

L'entreprise s'est également engagée à saisir toute opportunité de recruter des salariés de 55 ans et plus, selon les besoins et les expertises, ce qui a été le cas à plusieurs reprises sur la durée de l'accord.

L'accord prévoit une série d'actions d'anticipation des évolutions professionnelles et de gestion des âges : entretien de deuxième partie de carrière à 45 ans, entretien sur le projet professionnel à 57 ans.

Les conditions de départ à la retraite du salarié sont évoquées lors de cet échange. Un point « échéance professionnelle » est organisé trois mois avant la date à partir de laquelle le salarié peut bénéficier de sa retraite à taux plein.

Comme spécifié au sein du contrat de génération : la formation des seniors est un souci constant de l'Entreprise au titre de la professionnalisation afin de :

- Maintenir leur employabilité
- Conforter leurs compétences dans leur poste
- Favoriser l'évolution de leur emploi ou leur reconversion
- Développer la transmission d'expérience.

C'est pourquoi un suivi du niveau d'investissement pour la formation des salariés seniors est réalisé selon un découpage du plan de formation en deux catégories : adaptation au poste de travail/ évolution et maintien dans l'emploi et développement des compétences.

Enfin, dans le cadre de l'engagement d'égalité d'accès à l'évolution professionnelle, le Crédit Mutuel Arkéa s'est engagé à suivre, chaque année, la part des promotions et des primes attribuées aux salariés de 57 ans et plus, au regard de leur représentation dans la population globale.

Chaque année, dans le cadre de la revue de compétences, les responsables Ressources Humaines détectent, avec les directeurs de chaque structure, les départs qui nécessitent une période de tutorat entre le salarié qui quitte son poste et son remplaçant. La priorité est mise sur le remplacement de compétences-clés.

Un nouveau contrat de génération a été ouvert à la négociation en fin d'année 2016. Plusieurs projets d'aménagements sont envisagés, notamment en matière d'épargne retraite avec le déploiement potentiel de nouveaux dispositifs complémentaires à la gamme déjà disponible. En matière d'intégration des jeunes, le contrat de génération s'appuiera également sur la promotion d'initiatives du type « carrefour des alternants ».

## Environnement

---

**Principe 7** : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution aux problèmes touchant à l'environnement.

**Principe 8** : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.

**Principe 9** : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

---

**La vision stratégique du Crédit Mutuel Arkéa intègre l'environnement comme élément central de sa responsabilité sociétale d'entreprise.**

Cette ambition passe par une **réduction de son empreinte environnementale directe**, ce qui implique une baisse des consommations d'énergie et de ressources naturelles ainsi qu'une diminution des émissions de gaz à effet de serre. Ainsi, cela se traduit par diverses actions menées **en interne**.

- **La sensibilisation et formation des collaborateurs aux bonnes pratiques**

L'espace dédié à la Responsabilité Sociétale sur l'intranet du groupe propose aux collaborateurs différentes actions en matière de réduction de leur empreinte environnementale, complétées par des initiatives déployées par les entités.

- **La mise en œuvre des principes de l'éco-conception et de l'économie circulaire**

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

**Pour lutter contre le gaspillage alimentaire**, quatre actions RSE vont être déclinées dans les restaurants d'entreprise du Crédit Mutuel Arkéa dans le but d'impliquer et de sensibiliser à la fois le prestataire et les convives sur le gaspillage alimentaire :

- Mise en place du programme de lutte contre le gaspillage "Trim-Trax" : pesée, suivi et sensibilisation des convives sur les déchets alimentaires des plateaux au quotidien. Cette perte sera quantifiée, chiffrée, mesurée et affichée sous forme d'un graphique chaque mois.
- Une journée d'information par mois sur "la lutte anti-gaspillage" : affichage de supports de communication, sensibilisation directe des convives au restaurant (dans la file d'attente), lancement de défi "zéro gaspi".
- Déploiement de la vente au poids sur certains produits.
- Modification du grammage des pains individuels, avec une mise avant sous forme d'information, chaque jour, des pains non consommés et jetés en fin de service la veille.
- 

**Dans le domaine de la gestion des déchets**, en 2014, le groupe a réorganisé et optimisé la chaîne de traitement de façon à maximiser la valorisation des déchets, avec :

- La mise en place de « croc-feuilles » dans les bâtiments administratifs et les Caisses locales : des corbeilles à papier pour accroître le pourcentage de papier envoyé au recyclage.
- La réorganisation des bennes et containers, pour favoriser le tri ;
- Le réaménagement des poubelles de tri ;
- L'identification d'exutoires locaux pour le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques ;
- L'étude initiée sur le respect de la nouvelle réglementation sur les bio-déchets : un appel d'offre a été réalisé en 2015 pour le restaurant d'entreprise des services centraux.

Depuis 2015, un système de recyclage des gobelets, bouteilles et cannettes est en place dans les bâtiments des services centraux.

Concernant les déchets technologiques (informatique, bureautique...), Leasecom récupère les équipements arrivés en fin de contrat de location, ou ceux remplacés en cours de

contrat par des matériels plus récents, et les recycle via son Centre Technique de Remarketing. Ces produits sont ensuite reconditionnés et revendus sur le marché secondaire, ou détruits selon les normes DEEE, un certificat attestant alors de leur destruction selon un processus éco-responsable.

L'association Ark'ensol réalise également, en lien avec Leasecom, des dons de matériels informatiques (ordinateurs, imprimantes et serveurs) à des associations. En 2016, le groupe a également procédé à des dons de téléphones portables. Depuis 2013, 620 machines ont été offertes à plus de 250 associations.

A l'occasion de la journée de la pile 2016, plusieurs entités ont été à l'initiative de collecte de piles en vue de leur recyclage.

**Soucieux de poursuivre cette dynamique et de l'étendre à l'ensemble des entités du groupe, une mission d'organisation générale a été lancée fin 2016 afin d'optimiser la gestion de tous les déchets du groupe (hors déchets de chantier).**

Un pré-diagnostic sur le périmètre des services centraux de Brest a été confié à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Brest début 2017.

- **Une gestion responsable des ressources**

Soucieux d'optimiser ses consommations d'énergie, le groupe et ses filiales, notamment Fortuneo et Armorique Habitat, ont anticipé l'évolution des normes pour leurs nouvelles constructions.

**Le nouveau siège de Fortuneo, dont la construction a démarré en août 2016 et qui sera achevée fin 2017, sera labélisé BEPOS (Bâtiment à Energie Positive) :**

la consommation d'énergie sera inférieure de 40 % par rapport au niveau défini par la réglementation actuelle, une partie de l'énergie sera produite sur site par la mise en place de panneaux solaires photovoltaïques. Le nouveau bâtiment sera de surcroît labélisé HQE (Haute Qualité Environnementale), en hissant au niveau très performant les trois cibles jugées prioritaires dans le programme (relation harmonieuse du bâtiment avec son environnement, gestion de l'entretien et de la maintenance, qualité sanitaire de l'eau) : il s'agit de faire en sorte que chaque prestation envisagée et euro investi produise le maximum d'efficacité environnementale.

Armorique Habitat poursuit ses efforts dans les constructions labellisées systématiquement en très Haute Performance Energétique et soutient des projets novateurs en matière d'économie d'énergie et de réduction de charges pour les locataires. En 2016, Armorique Habitat a poursuivi sa politique active en faveur de la transition énergétique, à travers la réhabilitation de 134 logements individuels sur 21 communes (l'objectif attendu est de passer du classement de performance énergétique « F ou G » à « C ou B ») ; construction de 4 maisons expérimentales à énergie passive (la performance attendue est de 0 kWh de consommation d'énergie pour le locataire) ; labellisation "Bâtiment à Energie Positive" pour un collectif de 8 appartements équipés de panneaux photovoltaïques en toiture visant à produire plus d'énergie que celle consommée, afin de la revendre.

Suravenir a engagé pour son siège social de gros travaux de rénovation de ses installations thermiques en 2015 dont l'un des objectifs était la suppression de la

climatisation. L'incidence sur la consommation d'énergie s'est traduite par une baisse de consommation en 2016 de 23 % en électricité et 12% en gaz. Pour ses immeubles de placement, Suravenir va mettre en place des outils de mesure, de suivi et de pilotage des différents indicateurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) ciblés par la Loi de transition énergétique.

Deux autres filiales, Foncière Investissement et Arkéa Immobilier Conseil, s'inscrivent dans la même démarche responsable et collaborent, d'une manière soutenue, avec des promoteurs de constructions durables.

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

Les caisses locales dans les réseaux du Crédit Mutuel Arkéa appliquent la loi sur l'extinction des éclairages des vitrines de 23h à 6h du matin.

En 2015, le Crédit Mutuel Arkéa a commencé à mettre en œuvre l'isolation des allées froides dans le data center par des portes. L'objectif étant d'avoir moins de volume d'air à refroidir et que l'air chaud soit plus accessible des climatisations, afin de réduire la consommation d'énergie. Toujours concernant les data center, le système de stockage a été changé avec des technologies Flash moins consommatrice que la génération précédente. En 2016, les équipes informatiques ont procédé à des évolutions permettant de réduire l'empreinte numérique de certains fichiers. En 2016 toujours, les équipes informatiques ont commencé à procéder à la virtualisation de serveurs, avec comme objectif de réduire les 1 500 serveurs à quelques 150 serveurs. Ce processus aura pour conséquence de réduire de 5 % la facture énergétique du groupe. Le transfert de la salle blanche de Monext à Aix vers les salles Junon à Chantepie va également participer à la baisse de la consommation électrique du groupe.

Le groupe intensifie également ses pratiques pour réduire le volume de **papier** grâce :

- à la généralisation du recto-verso par défaut sur les systèmes d'impression ;
- à la généralisation du recours aux consommables remanufacturés (seconde vie).

En parallèle, le groupe poursuit la réorganisation de son parc d'imprimantes : suppression des imprimantes individuelles, paramétrage de l'impression en noir et blanc par défaut, et sensibilisation des collaborateurs aux pratiques respectueuses de l'environnement. Un tableau de bord statistique placé au-dessus de chaque copieur permet désormais de sensibiliser les utilisateurs à leurs consommations. De même, les échanges par courriel sont favorisés, autant en interne qu'avec la clientèle.

Avec la signature électronique des documents sur toute sa gamme, Fortuneo permet à ses clients d'effectuer directement en ligne l'ensemble des opérations de souscription pour l'ensemble des produits de sa gamme. Une campagne d'incitation à la dématérialisation pour les clients des Fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et Massif Central a été menée en octobre 2016. Ces trois fédérations proposent également la signature électronique pour certains produits, notamment les livrets. En 2016, le Crédit Mutuel Arkéa a lancé une offre inédite en France : un crédit immobilier



100 % en ligne qui permet aux sociétaires et clients d'effectuer depuis leur espace personnel, l'ensemble des actes de souscription d'un crédit immobilier. Le parcours du client est entièrement dématérialisé. Financo a également lancé un projet 100% digital qui a permis la dématérialisation des souscriptions et le transfert des pièces justificatives sur le marché de l'Équipement Général des Ménages.

Enfin, tous les papiers approvisionnant les ateliers de reprographie respectent les normes FSC (Forest Stewardship Council) / PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification scheme) de gestion durable des forêts et de traçabilité des produits.

Un test d'utilisation du papier recyclé a également été initié début 2017.

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

Des équipements réduisant la consommation d'eau sont installés dans les bâtiments des services centraux (réducteurs de pression sur les robinets et système de chasse économique) et dans les Nouvelles Caisses locales des trois Fédérations. En 2016, la consommation d'eau a baissé légèrement par rapport à 2015.

- **Une politique d'achats responsable**

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

- En amont, les attentes environnementales sont précisées. Cela concerne aussi bien des prestations, produits ou des matériels utilisés, que des techniques métiers.
- Lors de l'évaluation des offres, un critère environnemental est intégré afin de privilégier les fournisseurs et sous-traitants les plus vertueux. Ce critère peut être basé sur des produits, des techniques utilisées (processus de fabrication, gestions des déchets, circuits d'approvisionnement et d'acheminement,...), mais également sur des certifications.

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

Des bonifications ont aussi pu être accordées à des fournisseurs et sous-traitants ayant une démarche de mise en place d'une flotte propre, ou encore à ceux qui valorisent au maximum les déchets générés.

Afin de réduire l'impact environnemental de certains achats, dans le cadre du nouveau Contrat Fournitures de Bureau, un système de bonus-malus est en place depuis janvier

2016 afin de réduire les achats de faible montant, permettant ainsi d'optimiser le nombre de transport et de réduire l'impact environnemental liés à ces livraisons.

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

- **Une action volontariste en matière de transports**

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

- La mise en place de navettes de liaison entre le siège social et les services de transport en commun (TER-Tram-Bus).
- La création d'un espace de stationnement réservé au covoiturage sur les parkings du siège. Certaines filiales disposent également de places réservées au covoitureurs.
- La création d'un club co-voiturage et d'un club vélo.
- L'aménagement des locaux privatifs pour les vélos avec casiers, etc.
- L'installation de points d'information transports dans les trois halls d'accueil et sur l'intranet.
- L'amélioration de la signalétique externe.
- La création d'espace dédié sur le portail Intranet pour dynamiser le co-voiturage local.

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

Des véhicules hybrides et électriques sont désormais proposés dans le catalogue des véhicules de fonction et une note RSE est indiquée pour chaque véhicule afin de guider le choix de l'utilisateur.

En 2016, les filiales CFCAL et Armorique Habitat ont mis en place, où initié, des projets de parc à vélos.

Le Crédit Mutuel Massif Central s'est associé à l'opération challenge mobilité « au travail, j'y vais autrement » qui promeut les modes de transport alternatifs, en la relayant via les réseaux sociaux et en participant au challenge avec incitation des collaborateurs à privilégier les modes de transport alternatifs.

Novelia dispose depuis 2007 d'un Plan de Déplacement Entreprise labellisé par Rennes Métropole. Ce plan prévoit un ensemble de mesures (prise en charge à 100% des abonnements transports en commun, ...) et d'actions de communication et de sensibilisation régulière des collaborateurs (actions de promotion de l'usage du vélo, de la marche à pied, du covoiturage, ...).

Lors de la semaine européenne de la mobilité 2016, un film de sensibilisation au bilan carbone du groupe et au plan de déplacement d'entreprise a été proposé à l'ensemble des salariés du groupe. Un questionnaire destiné à mieux connaître les pratiques des collaborateurs des services centraux leur a été adressé. Il a permis d'établir un plan d'actions.

A cette occasion, pour la 3ème année consécutive, le Crédit Mutuel du Sud Ouest a incité ses collaborateurs à repenser leurs déplacements de manière plus « durable ». Ils étaient ainsi invités à co-voiturer, utiliser les transports en commun, le vélo ou faire de la marche à pieds pour se rendre sur leur lieu de travail, puis à déclarer les kilomètres parcourus sur le site dédié au Challenge de la mobilité. Le CMSO soutient, depuis plusieurs années, les acteurs qui contribuent à valoriser les modes de transport alternatifs. C'est le cas notamment avec Bluecub et ses voitures électriques, que les conseillers des caisses locales de Bordeaux peuvent utiliser pour leurs déplacements professionnels en centre-ville, ou encore à travers le partenariat avec Boogi, l'application de co-voiturage courte distance, expérimentée sur la métropole bordelaise.

En septembre 2016, la Direction des Ressources Humaines a également rappelé aux collaborateurs les bonnes pratiques à avoir en matière de déplacements professionnels.

Enfin, les visio-conférences continuent à être privilégiées au sein du groupe et leur utilisation a progressé en 2016, passant de 4 195 visio-conférences en 2015 à 8 235 en 2016. Une sensibilisation à l'utilisation de la visio-conférence a été relayée aux collaborateurs du campus brestois et à l'ensemble des référents RSE du groupe.

- **L'empreinte carbone du groupe**

Un bilan carbone groupe a été réalisé début 2017, sur la base des données 2016, et selon la méthode « bilan carbone ».

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

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

Le bilan carbone du groupe ressort à 62 062 tonnes de CO2 pour l'exercice 2016, contre 61 841 en 2015. Rapporté à l'effectif, le bilan carbone du groupe s'améliore légèrement, passant de **6,8 TCO2 / ETP en 2015 à 6,7 TCO2 / ETP en 2016**.

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

L'intensité carbone (scope 1 et scope 2) du groupe ressort à 3,32 T CO2/million d'euros de PNBA pour 2016, contre 3,98 T CO2/million d'euros de PNBA en 2015.

En 2016, Leasecom a renouvelé son partenariat avec le programme « Compte CO2 » mis en place par la société 450. Ce partenariat permet de compenser les émissions carbone

de tous les équipements loués par Leasecom en soutenant financièrement des ménages et des entreprises qui changent leurs habitudes pour participer à la lutte contre le réchauffement climatique.

La consommation du parc locatif de Leasecom, au 31 décembre 2015, étant estimée à 2 328 tonnes de CO2, le versement d'une contribution de 30 729,60 euros TTC a été effectué en 2016 à titre de compensation auprès de la société 450 dans le cadre du programme « Compte CO2 ».

- **La préservation de la biodiversité**

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

Afin de préserver la biodiversité et participer au développement de l'économie locale, **Suravenir a adopté, au cours de l'été 2016, 5 ruches auprès d'un apiculteur local.** Il s'agit ainsi de contribuer à la sauvegarde de l'environnement au travers de la construction de nouveaux essaims d'abeilles et sensibiliser ainsi les collaborateurs à l'importance des abeilles pour la planète. Après avoir personnalisés les 5 ruches, les collaborateurs reçoivent régulièrement des informations sur les étapes devant conduire à la récolte de miel.

### Les chiffres clés de l'environnement en 2016

ENVIRONNEMENTAL	2016	2015
<b>Eau (m3)</b>		
CONSOMMATION D'EAU (m3)	<b>58 072</b>	<b>58 307</b>
<b>Energie (kWh)</b>		
CONSOMMATION TOTALE D'ENERGIE (kWh)	<b>50 496 805</b>	<b>54 597 003</b>
dont Chauffage en vapeur d'eau - réseau urbain, facturée à la tonne d'eau retournée (kWh)	<b>287 575</b>	<b>143 724</b>
dont Eau glacée en réseau urbain, facturée (kwh)	<b>239 071</b>	
dont Electricité (kWh)	<b>43 741 209</b>	<b>46 965 800</b>
dont Gaz (kWh)	<b>5 671 816</b>	<b>7 020 528</b>
dont Fioul (kWh)	<b>557 134</b>	<b>466 433</b>
<b>Papier (tonnes)</b>		
CONSOMMATION DE PAPIER (tonnes)	<b>1679</b>	<b>1 630</b>
dont papier à usage interne (tonnes)	<b>452</b>	<b>553</b>
dont papier à usage externe (tonnes)	<b>1 228</b>	<b>1 078</b>
% de papier recyclé à l'achat	<b>6%</b>	
Poids de papier recyclé (tonnes)	<b>580</b>	
Consommation cartouches de toner (nbre de cartouches achetées)	<b>18 698</b>	<b>20 542</b>
Dont nombre de cartouches toner recyclées	<b>11 941</b>	<b>12 565</b>

% de cartouches de toner recyclées achetées	<b>63,9%</b>	<b>61 %</b>
<b>Déplacements (km)</b>		
Déplacements professionnels - Avion (km)	<b>10 628 799</b>	<b>9 477 371</b>
Déplacements professionnels - Train (km)	<b>4 077 831</b>	<b>4 042 942</b>
Déplacements professionnels - Flottes automobiles (km)	<b>11 358 600</b>	<b>12 027 347</b>
Déplacements professionnels avec véhicule personnel (km)	<b>10 480 231</b>	<b>10 285 887</b>
Gestion du courrier : navettes inter caisses et métiers + transports fonds (km)	<b>1 783 774</b>	<b>1 778 605</b>
Nombre de litres d'essence consommés par la flotte interne	<b>15 339</b>	<b>15 636</b>
Nombre de litres de gasoil consommés par la flotte interne	<b>666 105</b>	<b>776 142</b>
<b>Emissions directes fugitives</b>		
Fuite de gaz frigorigènes des installations de climatisation (climatisation tertiaire à eau et à air) (en kg)	<b>261</b>	<b>270</b>
<b>Dispositifs de réduction de l'impact environnemental et des émissions de gaz à effet de serre</b>		
Nombre de matériels de visio conférence	<b>83</b>	<b>77</b>
Nombre de visio conférence	<b>8 235</b>	<b>4 195</b>
Nombre de documents et pages numérisés	<b>60 156 000</b>	<b>57 136 000</b>

La démarche volontariste du Crédit Mutuel Arkéa induit également d'agir sur l'empreinte **environnementale dite indirecte, grâce à une sensibilisation et des solutions proposées à ses clients et partenaires. En tant que banquier et investisseur, le Crédit Mutuel Arkéa peut en effet avoir un rôle plus important en matière d'environnement en accompagnant les pratiques vertueuses ses clients, qu'ils soient particuliers ou entreprises ou collectivités.**

- **Dans la banque de détail, des solutions sont proposées pour accompagner les clients dans la rénovation énergétique.**

Le Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et Massif Central proposent une gamme de prêts pour des travaux de rénovation énergétique : les prêts réglementés à taux zéro ECO PTZ et le Crédit travaux économie d'énergie.

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

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

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

En 2015 a été créée, l'offre Ark'ensol Energie, issue d'un partenariat entre le Crédit Mutuel Massif Central et le Conseil Général de l'Allier pour lutter contre la précarité énergétique. Cette offre s'adresse à des personnes aux revenus modestes et très modestes ou qui ne peuvent avoir accès à des prêts bancaires classiques. Le Crédit Mutuel Massif Central accorde des prêts à un taux indexé sur le livret A, pouvant aller jusqu'à 10 000 euros, pour financer l'avance des aides et/ou des subventions obtenues pour la réalisation des travaux dans l'attente de leur déblocage.

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels accompagne également les SEM sur le préfinancement des subventions dans le cadre du dispositif de tiers financement correspondant aux travaux réalisés sur les copropriétés.

Au-delà du financement, le groupe souhaite sensibiliser ses clients au sujet de la rénovation énergétique, notamment par différentes animations. En mars 2016, l'Assemblée générale de la Caisse du Crédit Mutuel de Quimper s'est tenue sur le thème de la transition énergétique, avec une exposition sur la rénovation thermique et les éco-gestes. Le Crédit Mutuel Massif Central a soutenu, pour la 2ème année, l'évènement « Ici La Bourboule, à vous la Terre » consacrées aux enjeux environnementaux.

### **Les chiffres clés des prêts aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique en 2016**

<b>Prêts pour le financement de travaux de rénovation visant à améliorer l'efficacité énergétique</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Nombre de prêts Eco à taux zéro accordés dans l'année	979	1087
Montant moyen des prêts Eco à taux zéro accordés (en euros)	16 624	16 440
Montant total des prêts Eco prêt à taux zéro accordés (en millions d'euros)	16	18

- **Financement des énergies vertes et de l'économie circulaire**

Le Crédit Mutuel de Bretagne accompagne les agriculteurs de son territoire dans l'évolution de leurs modèles. **Ces dernières années plusieurs usines de méthanisation à la ferme ont été financées, représentant 60 millions d'euros d'investissements soit un peu plus de 40 millions d'euros de financements.**

Par ailleurs, des installations photovoltaïques sont régulièrement financées.

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

En octobre 2016, le Crédit Mutuel de Bretagne a participé à la Convention d’Affaires des Bioénergies de Rennes, en tant que premier partenaire financier de l’évènement aux côtés de GRDF.

A fin 2016, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels et Arkéa Crédit Bail accompagnaient les entreprises des énergies nouvelles à hauteur de 365 millions d’euros.

Financo, filiale de crédit consommation du groupe, a conclu un partenariat avec le « Compte CO2 » et Amzair Industrie, spécialiste de la pompe à chaleur, qui vise à encourager les achats éco-responsables et à récompenser les réductions d’émissions de CO<sub>2</sub> en leur conférant une réelle valeur marchande.

- **Des prêts « verts »**

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

- **Dans le domaine de la gestion d’actifs, le changement climatique est également pris en compte.**

Federal Finance Gestion s’est engagé pour la lutte contre le changement climatique via le Global Investor Statement on Climate Change et le Paris Pledge.

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

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

L’évaluation des sujets relatifs au changement climatique est intégrée dans l’analyse ESG de Federal Finance Gestion, dont bénéficient également Suravenir et Suravenir Assurances dans le cadre de leurs politiques d’investissements :

- Pour les entreprises, les projets et réalisations en matière de changement climatique sont traités dans le domaine de l’Environnement et plus précisément dans l’indicateur « Stratégie Climat ». Ce domaine d’analyse couvre les sujets tels que les engagements et mesures mises en place relatives aux émissions de gaz à effet de serre, le recours aux énergies renouvelables, la gestion des émissions atmosphériques, ... Les secteurs pour lesquels cet enjeu est majeur voient son poids relatif prépondérant dans la note finale.
- Pour la dette d’Etat, les indicateurs traitant spécifiquement du changement climatique sont analysés dans les critères « Lutte contre le changement climatique » et « Gestion des ressources » via l’analyse des consommations et du mix énergétique.

**En 2016, Federal Finance Gestion a lancé deux initiatives en faveur de la réduction des émissions carbone : l'indice "Federal Objectif Climat" et le fonds "Diapazen Climat Septembre 2016".**

- L'indice Federal Objectif Climat a été créé pour promouvoir les entreprises engagées dans des politiques de réduction de leurs émissions carbone. Les valeurs composant l'indice sont sélectionnées sur la base de leur démarche environnementale. Tous les secteurs d'activité sont concernés.
- Le fonds Diapazen Climat Septembre 2016, exposé à l'indice Federal Objectif Climat, est composé de 50 entreprises engagées dans des politiques de réduction de leurs émissions carbone et sélectionnées sur des critères éthiques, climatiques et financiers. Diapazen favorise l'exposition à des sociétés engagées dans le développement de solutions et produits innovants pour favoriser la transition énergétique.

Dans la suite logique de la COP 21, SWEN CP a adhéré à l'Initiative Carbone 2020 (iC20) et s'est engagée à intégrer les enjeux climat dans ses gestions. SWEN CP a mis en place en 2016 un dispositif d'évaluation de l'empreinte carbone de l'ensemble de ses portefeuilles d'investissements en non coté. Ainsi, en 2017, SWEN CP publiera les premiers résultats de cette évaluation et pourra élaborer et déployer dans ses investissements sa stratégie carbone. En 2017, SWEN CP réalisera également ses premiers « rapports article 173 ».

<b>ISR – ESG (en millions d'euros)</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Encours ISR	<b>1 283</b>	1 231
Encours ISR - Avec Label ISR NOVETHIC	<b>1 096</b>	1 126
Encours ESG	<b>4 199</b>	4 635



## Lutte contre la corruption

---

**Principe 10** : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

---

Dans le cadre de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, le groupe s'engage à exercer ses activités avec compétence, diligence, loyauté et équité.

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

Ainsi, outre le rappel des règles de bonne conduite de portée générale, le code rappelle les règles relatives aux opérations générées pour leur compte par les collaborateurs, aux opérations réalisées sur les marchés financiers, à l'utilisation des matériels informatiques, à la communication dans l'Entreprise. Ce code est accessible dans l'intranet pour tous les collaborateurs et est également distribué à chacun des nouveaux recrutés.

Concernant les instruments financiers, les collaborateurs des réseaux et des services centraux qui réalisent des opérations sur instruments financiers font l'objet de sensibilisations particulières en matière de la déontologie et de bonnes pratiques.

**Le groupe s'est doté d'une politique de gestion des conflits d'intérêts qui a été validée par le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa le 26 août 2016.** Elle fixe les règles applicables à toutes les entités du groupe en matière de prévention, d'identification et de gestion des situations de conflits d'intérêts potentiels ou avérés. La politique de prévention et gestion des conflits d'intérêts propres aux services d'investissement s'intègre dans cette même démarche.

**Une sensibilisation à destination des administrateurs du Crédit Mutuel Arkéa a été réalisée sur le sujet en décembre 2016.**

Le Crédit Mutuel Arkea 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 en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT) au sein d'un document « AML statement ».

Afin de se prémunir des risques de corruption, différentes actions ont été engagées par le Crédit Mutuel Arkéa :

- Adoption d'un code de bonne conduite décrivant les comportements à proscrire ainsi que des dispositions spécifiques aux personnes intervenant dans des activités susceptibles de donner lieu à conflit d'intérêts ou ayant accès à des informations privilégiées ("personnes concernées").
- Mise en œuvre d'un dispositif d'alerte interne permettant à chaque collaborateur d'interroger le responsable de la conformité de son entité sur tout dysfonctionnement éventuel dans la mise en œuvre des obligations de conformité dans le cadre des activités inhérentes à l'objet social de l'entité. Il a été enrichi en 2016 pour intégrer les nouvelles exigences réglementaires en matière de droit d'alerte à l'égard des autorités de tutelle.
- Etablissement d'une cartographie des risques actualisée régulièrement et permettant l'identification et la hiérarchisation des risques de sollicitations externes en fonction des secteurs d'activité et des zones géographiques.
- Mise en œuvre d'une procédure de vérification de l'intégrité des clients, fournisseurs, partenaires, intermédiaires, BtoB (notamment intervention d'un comité de préconisation lors de l'entrée du Département Achats avec les fournisseurs, intégration de clauses portant sur la prévention de la corruption et le trafic d'influence dans les contrats de prestations externalisées, approche risque tout au long de la relation).
- Réalisation de contrôles comptables internes ou externes visant à s'assurer de l'absence de faits de corruption ou de trafic d'influence.
- Formation des cadres et personnels les plus exposés aux risques de corruption
- Mise en place d'une politique de sanction disciplinaire en cas de violation du code de conduite.

Un groupe de travail dédié au sujet de la lutte contre la corruption, en application des obligations relatives à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique, a été lancé en 2016. Il a pour objectif d'élaborer un dispositif dédié à la prévention et la lutte contre la corruption et le trafic d'influence.



Anne-Katell Quentric-Roth  
 Responsable Département RSE  
 anne-katell.quentric-roth@arkea.com  
 02 98 00 21 48

# Annexes

## Les métiers du Crédit Mutuel Arkéa



**Les chiffres clés du Crédit Mutuel Arkéa**

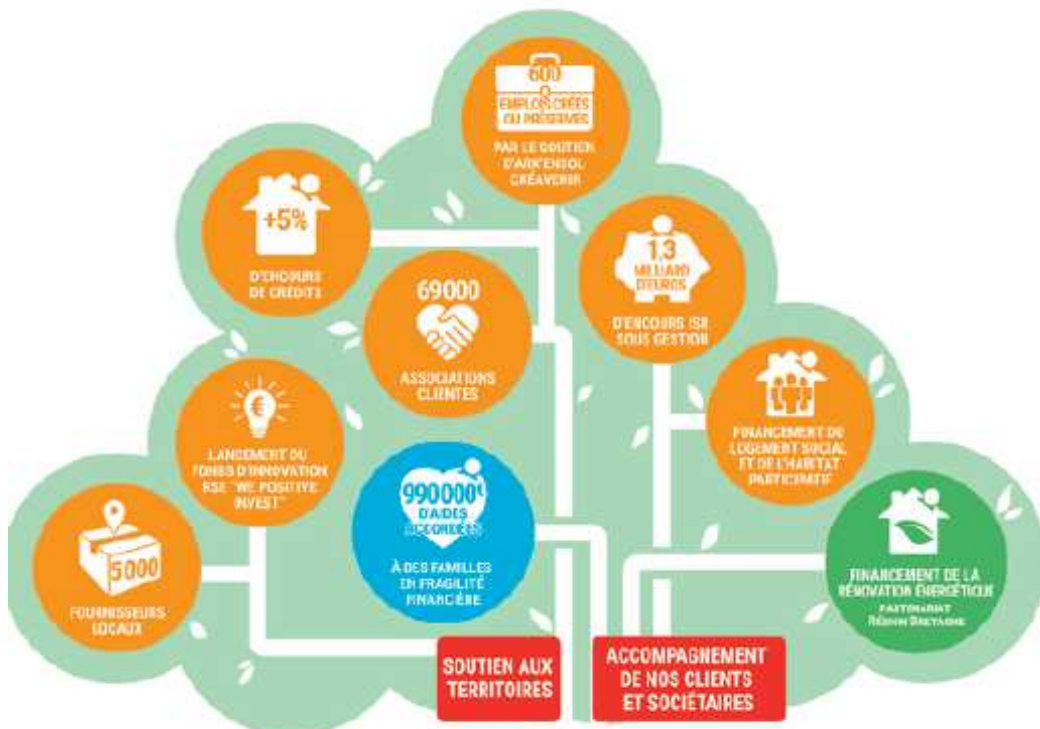
Les chiffres clés

arrêtés au 31/12/2016



# Les chiffres clés 2016 de la Responsabilité Sociétale du Crédit Mutuel Arkéa

Accompagner les transitions  
sociétales et environnementales



## 40 RÉFÉRENTS RSE ET PLANS D' ACTIONS À 2020

