



Recueil de bonnes pratiques 2023

CREDIT MUTUEL DE BRETAGNE

Le Réseau Produit en Bretagne s'engage dans une démarche de responsabilité sociétale et demande donc à chacun de ses membres de renseigner, chaque année, son recueil de bonnes pratiques en matière de RSE, sur l'année écoulée. Ce rapport annuel permet à l'entreprise de resituer ses actions dans le temps pour piloter son action RSE et ainsi identifier les points restant à améliorer. Le recueil de bonnes pratiques le plus récent est affiché sur la page de présentation de l'entreprise, sur le site www.produitenbretagne.bzh

Gouvernance responsable

Engagement explicite de la Direction en faveur de la RSE

Le Crédit Mutuel de Bretagne (CMB) fait partie du groupe Crédit Mutuel Arkéa. Le Crédit Mutuel Arkéa a adopté sa Raison d'Être, lors de son Assemblée générale en mai 2020. La Raison d'être est le sens profond qu'une entreprise comme le Crédit Mutuel Arkéa donne à ses métiers, à son activité et la manière dont elle définit son utilité vis-à-vis de la société et de la planète. Le Crédit Mutuel Arkéa a décliné sa Raison d'être en cinq engagements, rouages indispensables entre l'aspiration théorique, la mise en pratique concrète et la mesure de la performance globale. Ces cinq engagements constituent le socle de sa stratégie de long terme adoptée par le groupe début 2021. https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/mutuel/c_42261/fr/raison-d-etre
Pour construire cette raison d'être, des ateliers se sont déroulés en 2019/2020 associant salariés et administrateurs. Ainsi, 940 administrateurs se sont réunis pour le CMB afin de définir leurs attentes et leurs priorités. Les managers de la Fédération CMB ont par ailleurs été sensibilisés en 2020 aux engagements RSE de l'entreprise.

En juin 2021, le conseil d'administration de la Fédération du CMB a approuvé le plan d'actions raison d'être du CMB. Plusieurs chantiers ont été lancés suite à cette approbation en matière de finance durable, de baisse de notre empreinte carbone, d'actions RH, de vie sociale. Chaque année, un bilan des actions menées est présenté au conseil d'administration. Parallèlement, un plan d'actions climat de la Fédération CMB a été adopté fin 2021. Il s'agit d'une déclinaison de la stratégie climat adoptée par le groupe Crédit Mutuel Arkéa fin 2020. Ce plan d'actions repose sur deux piliers : accélérer notre impact positif et durable et accompagner la transformation interne afin de mobiliser l'ensemble de la Fédération.

En 2022, l'Assemblée Générale du Crédit Mutuel Arkéa a adopté le statut d'entreprise à mission et intégré cinq nouveaux engagements dans ses statuts.

Le statut d'entreprise à mission constitue dans la loi Pacte de 2019, le niveau d'engagement le plus exigeant en termes de responsabilité environnementale et sociétale.

Un comité de mission a été constitué en 2022. Ce dernier, composé d'une majorité de personnes externes à l'entreprise, est chargé du suivi de l'exécution de la feuille de route qui décline de manière opérationnelle les cinq engagements issus de la Raison d'être dont le Crédit Mutuel Arkéa s'est doté.

De nouveaux indicateurs ont ainsi été validés en 2022 afin de s'assurer de l'efficacité des actions initiées.

Début 2022, le Crédit Mutuel Arkéa, aux côtés de 90 signataires, adhère à l'initiative "Finance for Tomorrow", une charte commune visant à réorienter les flux financiers vers une économie bas-carbone et inclusive, en cohérence avec l'Accord de Paris et les Objectifs de Développement durable (ODD) de l'ONU.

Positionné comme un partenaire bancaire de long terme, le Crédit Mutuel Arkéa s'engage résolument dans la pratique d'une finance durable, en faveur de la vitalité économique des territoires et de leurs acteurs.

Par ailleurs, le Crédit Mutuel Arkéa a signé, en 2022, les Principes pour une Banque Responsable, un cadre unique pour un secteur bancaire durable, fondé sur un partenariat entre le secteur bancaire mondial et l'Initiative du Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP FI).

Fin 2023, Le Conseil d'administration du Crédit Mutuel Arkéa a adopté ses premiers objectifs climatiques à horizon 2030, dans le prolongement de son adhésion à l'alliance NZBA en 2022. De nouveaux engagements dans le cadre de ses politiques sectorielles ont également été formalisés. Des actions fortes qui conduisent à certains renoncements et à l'accompagnement des transformations et transitions sectorielles, via des offres, des services et des dispositifs adaptés.

Informations des parties prenantes

Les salariés et administrateurs ont été associés à la définition de la Raison d'être. Cette Raison d'être et ses cinq engagements sont publiques et accessibles de toutes les parties prenantes du groupe sur le site institutionnel du Crédit Mutuel Arkéa. Le Crédit Mutuel Arkéa publie chaque année une déclaration de performance extra-financière, qui présente l'ensemble des actions RSE du groupe mais également les principales actions du Crédit Mutuel de Bretagne : https://www.cm-arkea.com/banque/assurance/credit/upload/docs/application/pdf/2023-05/declaration_performance_extra-financiere_avril2023.pdf

En outre, le conseil d'administration de la Fédération CMB comprend six comités dont le comité développement responsable, en charge notamment du pilotage des sujets ESG, Raison d'Être. Ce comité se réunit quatre fois par an. Dans le cadre de la construction du plan d'actions Raison d'Être, des ateliers ont été organisés avec les administrateurs dans une démarche collaborative. Ainsi, près

de 1 000 administrateurs ont participé à la construction du diagnostic et exprimé leurs attentes et les priorités à valoriser dans ce plan d'actions. Au delà de l'association des parties prenantes à la définition de la Raison d'être du groupe et à la construction du plan stratégique, ces engagements ont été communiqués aux parties prenantes via : - le site internet institutionnel pour l'externe. - des communications régulières des dirigeants aux collaborateurs, ainsi que la création d'espaces d'informations dédiés.

Des communications régulières ont été réalisées en 2023 auprès des administrateurs et des salariés sur nos principaux engagements ESG, l'accompagnement des transitions. En interne, la communication se structure notamment à partir d'un espace de communication dédié aux actions raison d'être. La communication de cinq indicateurs extrafinanciers du CMB (diversification en assurance vie labellisée/part des managers femme/taux de sociétariat/actions de solidarité/évolution du bilan carbone) a été réalisée pour la première fois en 2023.

En 2022, tous les salariés du Crédit Mutuel de Bretagne avaient participé à une fresque du climat, atelier qui a pour objectif de matérialiser les enjeux du changement climatique et de travailler à des solutions. En 2023, cet atelier a intégré le catalogue des formations des administrateurs. Ainsi, plus de 550 d'entre eux ont été sensibilisés aux enjeux climatiques.

Un reporting trimestriel comprenant les principaux indicateurs de pilotage de la raison d'être est déployé depuis 2022. Il est analysé en comité raison d'être chaque trimestre.

Par ailleurs, la communication mensuelle à destination des élus des caisses locales comprend, depuis 2022, des informations à destination des référents RSE (un élu référent RSE par caisse locale).

En 2023, une communauté finance durable composée de 102 salariés a été constituée au CMB.

Début 2024, un bilan annuel du plan d'actions Raison d'être du Crédit Mutuel de Bretagne sera examiné par le conseil d'administration de la Fédération CMB.

Engagement au sein de Produit en Bretagne (solidarité entre les membres, participation à la vie du Réseau)

Le Crédit Mutuel de Bretagne contribue à différentes actions de Produit en Bretagne et prend part aux travaux de plusieurs commissions de Produit en Bretagne.

Une rencontre entre Produit en Bretagne et le CMB s'est tenue en octobre 2023 pour présentation de notre plan d'actions Langue Bretonne.

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Sensibilisation / communication

Le CMB fait partie du groupe Crédit Mutuel Arkéa. Au sein du groupe, une démarche relative à la diversité a été initiée dès 2016. Une formation « Tous inclusifs » est mise en place depuis 2017 afin d'aider les salariés à mieux repérer les stéréotypes qui peuvent influencer le jugement, souvent de façon inconsciente.

La Fédération du CMB a formé plus d'une centaine d'ambassadeurs de la mixité. Ces ambassadeurs mixité bénéficient chaque année d'une journée dédiée aux différents sujets. A fin 2023, plus de 90% des salariés du CMB ont bénéficié de la formation « Tous inclusifs ».

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

Le Crédit Mutuel de Bretagne fait partie de l'Unité Economique et Sociale au sein du Crédit Mutuel Arkéa. Sur ce périmètre on compte 340 salariés en situation de handicap qui sont accompagnés tout au long de l'année en fonction de leurs besoins spécifiques.

Au 31 décembre 2023, le Crédit Mutuel de Bretagne emploie 153 salariés en situation de handicap qui sont accompagnés tout au long de l'année en fonction de leurs besoins.

Fin décembre 2022, un nouvel accord triennal 2023-2025 sur l'emploi des personnes en situation de handicap, portant sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, a été signé par l'ensemble des organisations syndicales représentatives.

Une entité interne (la Mission Handicap au sein du service Inclusion & Prévention rattaché à la direction Dynamiques et relations humaines) est désignée pour animer cet accord, piloter la politique handicap et accompagner les salariés dans la mise en place de solutions adaptées.

En lien avec les correspondants handicap des différents établissements de l'Unité économique et sociale, cette entité coordonne ainsi la promotion, l'animation et le suivi des actions en faveur des personnes en situation de handicap.

Ce nouvel accord qui est le 7ème accord vise à :

- Développer l'emploi des personnes en situation de handicap sur ses territoires :

L'entreprise se fixe comme objectif de recruter des personnes en situation de handicap, pour tendre vers un taux d'emploi de 6%. Pour recruter de façon pérenne, plusieurs actions sont mises en place telles qu'un plan de recrutement visant à intégrer au minimum 5 personnes en situation de handicap par an (CDI ou contrat en alternance de plus de 6 mois). Le processus de recrutement, les tests et le niveau de diplôme minimum attendu sont adaptés (bac au lieu de bac + 2). Des rencontres avec les managers concernés par l'accueil de salariés en situation de handicap sont organisées, si besoin et sur accord du salarié concerné, afin de sensibiliser le collectif au handicap.

L'entreprise souhaite également renforcer sa politique de partenariat, notamment avec des écoles, des universités et des centres de rééducation professionnelle afin de contribuer au développement de la qualification des personnes en situation de handicap et de favoriser leur employabilité dans la société.

Plusieurs partenariats avec des établissements du secteur protégé sur des activités identifiées sont mis en place. L'entreprise se fixe pour objectif de maintenir le chiffre d'affaires avec le secteur adapté et protégé à hauteur de 1 million d'euros tout en développant des collaborations à valeur ajoutée.

- Maintenir l'employabilité des salariés en situation de handicap :

L'entreprise met en place plusieurs dispositifs pour accompagner les collaborateurs en situation de handicap en réponse à leurs besoins spécifiques :

o les aménagements des postes de travail (avec l'appui et les préconisations de la médecine du travail),
o l'accès à des actions de formations professionnelles tout au long de leur parcours professionnel
o des aides financières (aide au logement, transport, matériel de soins...).

Au 31 décembre 2023, 75 salariés en situation de handicap ont bénéficié d'un aménagement de leur poste de travail et 107 salariés ont obtenu une aide pour du matériel qui compense leur handicap.

- Améliorer les conditions de travail des salariés en situation de handicap en renforçant significativement notre politique en matière d'accessibilité numérique aux outils de l'entreprise
Un "réfèrent informatique" handicap est nommé au sein de l'entreprise afin d'assurer la mise à disposition d'outils informatiques adaptés. Il accompagne et forme les utilisateurs concernés, veille à l'accessibilité des supports de communication et anticipe la mise à disposition de nouvelles solutions informatiques adaptées.

Parité professionnelle homme / femme

Le CMB fait partie de l'Unité Economique et Sociale au sein du Crédit Mutuel Arkéa. Sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, depuis 2004, les actions menées en faveur de l'égalité professionnelle ont été encadrées par la signature de cinq accords d'entreprise successifs. L'enjeu de l'accord égalité hommes-femmes signé en 2018 est, à emploi équivalent, de mesurer et de supprimer les écarts en termes de rémunération et d'évolution professionnelle ou de carrière entre les femmes et les hommes. Pour limiter et supprimer ces écarts, il apporte des solutions en matière de parcours professionnel, de formation et des dispositifs d'accompagnement entre vie professionnelle et personnelle.
Depuis 2015, chaque année, une enveloppe spécifique « Egalité professionnelle » a été mise en place afin de réduire les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes.
En 2022, l'index d'égalité femme-hommes du Crédit Mutuel Arkéa est de 94/100, supérieur aux exigences. Ainsi, le Crédit Mutuel Arkéa prouve son engagement durable pour la promotion de la diversité et la lutte contre la discrimination.

Au 31 décembre 2023, au Crédit Mutuel de Bretagne, 48% des managers sont des femmes, en progression régulière depuis plusieurs années.

Emploi des jeunes / emploi des séniors

Un accord relatif à l'accompagnement des salariés de plus de 50 ans a été signé en décembre 2017 par les quatre organisations syndicales représentatives de l'Unité économique et sociale, à laquelle appartient le Crédit Mutuel de Bretagne. Cet accord comporte les objectifs suivants :

- mettre en œuvre une politique de gestion de carrière et de formation adaptée aux plus de 50 ans ;
- dynamiser et entretenir la motivation par un juste équilibre vie professionnelle / vie personnelle et accompagner la transition vers la fin de carrière ;
- encourager les mesures permettant le développement des compétences des collaborateurs ;
- accompagner et anticiper le départ en retraite.

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

En 2023, 24 salariés de plus de 45 ans ont été recrutés par le CMB.

S'agissant des jeunes, près de 100 alternants sont accueillis chaque année au sein du Crédit Mutuel de Bretagne. Une journée d'accueil des alternants est organisée afin de favoriser leur intégration et de leur permettre de rencontrer différents interlocuteurs de l'entreprise et les autres alternants.

Un nouveau dispositif de formation des nouveaux recrutés du CMB a été testé en 2023 afin d'améliorer encore l'intégration des nouveaux salariés. Son déploiement est prévu début 2024.

Respect de la vie privée

Le Crédit Mutuel Arkéa et ses entités dont le Crédit Mutuel de Bretagne, respectent les conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail, relatives au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective, à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession, à l'élimination du travail forcé ou obligatoire et à l'abolition effective du travail des enfants. Le Crédit Mutuel Arkéa veille à lutter contre les différentes formes de discrimination, directe (comme défavoriser un salarié au profit d'un autre en raison de critères non objectifs dès l'embauche) ou indirecte, lorsque des règles et des pratiques, acceptées pour les raisons économiques ou fonctionnelles, ont un impact discriminant sur des collaborateurs ou un groupe de collaborateurs.

La Direction du groupe est garante du rappel des principes de non-discrimination au sein de l'entreprise. À ce titre, elle remet à chaque collaborateur à son arrivée, un règlement intérieur où ces éléments sont rappelés. Spécifiquement sur le sujet des données personnelles, le Département Protection des données personnelles du Crédit Mutuel Arkéa assure la conformité de l'établissement de crédit au RGPD (règlement général sur la protection des données) et anime le dispositif groupe de protection des données personnelles.

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

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

L'organisation du travail joue un rôle majeur pour simplifier et alléger les tâches et contribuer à préserver efficacement et durablement la santé et la sécurité des collaborateurs. Agir sur la charge de travail en améliorant la qualité de vie des collaborateurs constitue ainsi une priorité pour lutter contre les accidents du travail, les maladies professionnelles et le stress. Le groupe souhaite favoriser une organisation plus flexible du temps de travail des collaborateurs. Des accords d'entreprise sont mis en œuvre sur le périmètre de l'Unité économique et sociale, à laquelle appartient le Crédit Mutuel de Bretagne, afin de permettre une organisation plus agile du temps de travail des collaborateurs :

- accord sur le télétravail.
- accord sur le temps partiel choisi
- accord sur le Forfait jours
- dons de congés entre collègues pour enfants ou conjoints gravement malades ou en faveur de proches aidants

En 2023, suite à l'accord sur le télétravail signé dès 2021, le déploiement du dispositif est finalisé au sein des différentes équipes. A date, ce sont ainsi, près des deux tiers des salariés du CMB qui bénéficient d'un avenant à leur contrat de travail leur permettant de télétravailler, toujours sur la base du volontariat.

Ce dispositif a permis, en 2023, d'économiser près de 1,1 million de kilomètres et d'améliorer l'équilibre vie pro/vie perso des salariés.

Différentes actions notamment de cohésion ont été menées au sein des équipes en 2023. Ainsi, fin mars 2023, l'ensemble des 3 000 collaborateurs du CMB ont été réunis en convention. Différentes réunions dédiées aux managers et aux collaborateurs ont également été organisées en 2023.

Santé et sécurité au travail

Pour formaliser l'évaluation de l'ensemble des risques professionnels, y compris les risques psychosociaux, l'entreprise réalise chaque année un Document unique (DU), dans lequel elle précise les résultats de l'évaluation des risques professionnels. À partir de ce DU est conçu le PAPRIACT, le programme annuel des actions RH et les moyens correspondants à mettre en œuvre. Le site intranet des salariés de l'Unité économique et sociale, à laquelle appartient le Crédit Mutuel de Bretagne, 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.

Formation des salariés

En 2023, ce sont plus de 139 000 heures de formation qui ont été suivies par les salariés du Crédit Mutuel de Bretagne à la fois en distanciel et en présentiel.

La formation répond à quatre enjeux principaux :

- ▶ Préserver l'employabilité,
- ▶ Favoriser les évolutions professionnelles,
- ▶ Accompagner et anticiper les évolutions commerciales et organisationnelles,
- ▶ Entretien la motivation des salariés.

Développement du capital humain / employabilité

Pour encourager les salariés à être acteurs de leur parcours, l'entreprise propose les postes ouverts au recrutement via un système de bourse des emplois accessible à tous et qui permet de prendre connaissance des besoins de l'entreprise. Les salariés sont incités à rester en veille sur les opportunités en fonction de leurs souhaits d'évolution. Des accompagnements et des formations peuvent être proposés afin de pouvoir accéder à de nouveaux postes.

En 2023, la mise en place de viviers s'est poursuivie afin d'être en cohérence avec les besoins de l'entreprise.

Par ailleurs, le Crédit Mutuel Arkéa organise régulièrement un « Carrefour des métiers » pour faire connaître et promouvoir la grande diversité du groupe, de ses métiers, ainsi que des outils mis à disposition des collaborateurs leur permettant d'être acteur de leur mobilité.

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

327 recrutements en CDI ont été réalisés en 2023 (en progression de 48 par rapport à 2022), en Bretagne par le CMB, contribuant ainsi à la dynamique de l'emploi pérenne sur nos territoires.

Différents événements de recrutement ont également été organisés tels que des jobs dating et 1 jour/1 job.

Information du personnel / entretiens annuels

Chaque année, un entretien annuel d'appréciation permet aux salariés d'échanger avec leur manager sur les missions réalisées et les compétences du collaborateur.

Des entretiens professionnels sont organisés entre le collaborateur et son manager, a minima, tous les deux ans, afin d'aborder le parcours professionnel du collaborateur et ses souhaits d'orientation à 1 an et à 3 ans. Les salariés ont également la possibilité de bénéficier d'entretiens avec un correspondant RH pour approfondir les pistes évoquées lors de l'entretien professionnel. Pour

encourager les salariés à être acteurs de leur parcours, l'entreprise propose les postes ouverts au recrutement via un système de bourse des emplois.

En 2023, plus de 95% des salariés du CMB ont bénéficié d'un entretien annuel d'appréciation.

Pour la campagne 2024 qui débute en janvier, un nouvel outil est déployé.

Accueil / intégration des nouveaux collaborateurs

Le Crédit Mutuel Arkéa a organisé, en 2023, un « Carrefour des nouveaux recrutés » réunissant près de 600 salariés dont l'objectif est de leur présenter le plan stratégique de l'entreprise, de rencontrer les dirigeants, mais aussi encourager la transversalité et la création d'un réseau de relations. Crédit Mutuel Arkéa contribue également à la formation initiale avec l'accueil de stagiaires et d'alternants. Sont également proposés des parcours d'intégration, de formation et d'évolution professionnelle personnalisés (organisation dédiée et métier spécifique à l'accompagnement des collaborateurs nouveaux recrutés).

Un nouveau parcours d'intégration des nouveaux recrutés a été testé en 2023 et déployé en 2024.

Préservation de l'environnement

Gestion et optimisation des énergies

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

Des aménagements ont été réalisés dans les agences du CMB depuis plusieurs années au niveau de l'éclairage (led et détection de présence) et la mise en place de pompes à chaleur, dans certaines agences, dans le cadre des travaux de rénovation énergétique. En 2023, le CMB a déployé son plan sobriété avec des mesures telles que le chauffage à 19° dans les bureaux, l'extinction des enseignes lumineuses et des écrans intérieurs à la fermeture des agences.

Par ailleurs, un plan d'audit énergétique et de travaux des bâtiments du Crédit Mutuel de Bretagne est en cours depuis fin 2022.

En tant qu'acteur financier, c'est toutefois en accompagnant ses clients dans leur transition énergétique, que le Crédit Mutuel de Bretagne peut avoir le plus d'effet de levier. C'est pourquoi, il propose des offres destinées à accompagner ses clients dans les enjeux :

Clients particuliers : déploiement en 2022 d'une plateforme habitat durable accessible à tous à partir de son site cmb.fr et visant à accompagner les clients dans l'ensemble de leurs démarches et mise en place d'un financement Rénoveo destiné à accompagner les clients dans le financement de leurs travaux de rénovation énergétique

Clients et professionnels : déploiement en début 2022 d'une offre Agrinovéo / Pronovéo destinée à accompagner les clients agriculteurs et professionnels dans leur transition environnementale. Par ailleurs, le CMB finance le solde du bilan carbone des jeunes agriculteurs.

En 2023, les objets de ces financements ont été étendus.

Globalement, le Crédit Mutuel Arkéa a fixé un objectif de baisse de son bilan carbone de 25% en 2024 par rapport à 2019 (année de référence). Le CMB s'inscrit pleinement dans cet objectif en animant plusieurs chantiers.

Gestion et optimisation de l'eau

Non concerné directement au regard des activités de services du Crédit Mutuel de Bretagne. Cependant, la sensibilisation de toutes ses parties prenantes aux enjeux de l'optimisation de l'eau reste un enjeu majeur.

Gestion et optimisation des matières premières

En tant qu'acteur du secteur financier, les consommations de ressources naturelles du Crédit Mutuel de Bretagne restent limitées au regard d'autres activités et concernent principalement le papier. Le principal levier du groupe afin de réduire la consommation de papier à destination de sa clientèle passe par la dématérialisation et la signature électronique de ses offres, qui s'est poursuivie en 2023.

Réduction, tri et recyclage des déchets

Parmi les principaux déchets générés par l'activité du groupe, figurent le papier et les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

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

Un process de gestion principaux déchets est en place au sein du CMB depuis plusieurs années.

Prévention et protection contre les atteintes à l'environnement naturel et à la biodiversité

En 2021, le Crédit Mutuel Arkéa a adhéré au mouvement Finance for Biodiversity Pledge. Le mouvement rassemble aujourd'hui 75 signataires, issus de 17 pays et représentant au total plus de 12 000 milliards d'euros d'actifs. Avec des préoccupations et des

ambitions communes : protéger et restaurer la biodiversité par le biais de leurs activités financières et de leurs investissements ainsi qu'alerter les gouvernements de la nécessité de prendre rapidement des mesures pour inverser d'ici à 2030 la courbe de l'effondrement dramatique de la biodiversité.

L'engagement pris par les établissements financiers signataires consiste à :

- collaborer et partager avec les autres membres, notamment au travers de groupes de travail thématiques, leurs connaissances et méthodologies d'évaluation liées à la biodiversité, leurs approches de financement, etc.
- adapter leur stratégie d'investissement et s'engager avec leurs clients à réduire leurs impacts négatifs sur la biodiversité ainsi que leur dépendance ;
- évaluer l'impact des financements et investissements sur la biodiversité et identifier les facteurs clés de sa dégradation ;
- définir des objectifs pour augmenter les impacts positifs et réduire les impacts négatifs ;
- enfin, publier un rapport annuel et rendre compte du niveau d'atteinte de ces objectifs dans les portefeuilles de financement et d'investissement.

Breizh Biodiv a lancé en 2021 son premier appel à projets et a souhaité encourager des projets innovants de reforestation et de plantation d'arbres en milieu urbain qui participent également à la protection de la faune et de la flore et à la lutte contre le réchauffement climatique. Trente-sept porteurs de projet – collectivités, associations ou structures publiques- ont répondu à ce premier appel, et dix ont retenu l'attention de la fondation.

Dans le cadre de l'épargne solidaire, le Crédit Mutuel de Bretagne a signé, en 2022, un partenariat avec Pure Ocean, fonds de dotation dont la mission est de soutenir des projets innovants contribuant à la protection de la biodiversité et des écosystèmes marins. Les sociétaires et les clients peuvent donc effectuer des dons à Pure Ocean pour soutenir leurs projets.

En 2023, pour la troisième année consécutive, le Crédit Mutuel Arkéa a publié son rapport climat, rédigé selon les recommandations de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Le Crédit Mutuel Arkéa se veut transparent quant à la communication d'informations liées à son activité et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue en faveur de la lutte contre le réchauffement climatique et de l'évolution de son modèle d'affaires en lien avec ces défis.

Le Crédit Mutuel de Bretagne a signé, en 2023, un partenariat avec Ecotree afin de proposer un arbre lors de l'ouverture d'un livret nouveau né.

Ecoconstruction et éco-rénovation des bâtiments

Le Crédit Mutuel de Bretagne a débuté, fin 2022, des audits énergétiques tests de ses bâtiments. A fin 2023, 74 audits ont été réalisés et 51 chantiers sont en cours. Ainsi, la réalisation du plan de travaux 2023-2025 se poursuit.

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Les déplacements représentant la part la plus importante de son bilan carbone, le groupe met en place des actions volontaristes sur le sujet, afin d'en limiter le nombre et de faire évoluer les pratiques vers l'écomobilité. Des plans de mobilité sont ainsi déployés dans de nombreuses entités du groupe. Depuis 2018, des véhicules électriques sont proposés pour les déplacements courte distance des salariés des services centraux et des bornes de recharge ont été mises à disposition des salariés des services centraux et des directions départementales. La politique de flotte automobile a été modifiée pour inciter au choix de véhicules hybrides rechargeables ou électriques et l'obliger pour les collaborateurs effectuant moins de 15 000 kms/an. Pour les déplacements professionnels, l'usage du train est privilégié et obligatoire sur des trajets inférieurs à 3h30.

Les deux catégories de déplacements sont traitées :

Afin de réduire les déplacements domicile/lieu de travail, plusieurs actions sont menées :

- la finalisation du déploiement du télétravail en 2022 y compris dans le réseau d'agences avec des ambitions affichées dans l'accord signé. La pratique du télétravail en 2023 a permis d'"économiser" 1,1 million de kilomètres dans le cadre des déplacements domicile/lieu de travail.
- la signature, en 2022, d'un accord entre le CMB et BlablacarDaily qui permet aux salariés de s'inscrire sur une plateforme de covoiturage et d'avoir accès à l'ensemble des trajets proposés ;
- une réflexion dans le cadre des mobilités en lien avec le lieu d'habitation des salariés et une sensibilisation accrue de l'ensemble des équipes RH de proximité ;
- un suivi de l'impact annuel de l'ensemble des mobilités sur les déplacements domicile / lieu de travail.

S'agissant des déplacements professionnels, des entretiens à distance (par l'outil meet) sont menés depuis deux ans. Ce dispositif va monter en puissance au cours des prochaines années et permettra d'optimiser les déplacements des conseillers bancaires. Par ailleurs, une réflexion est menée sur l'usage des véhicules de service.

Optimisation du fret matières premières / produits finis

Non concerné au regard de nos activités de services du Crédit Mutuel de Bretagne.

Bonnes pratiques des affaires / responsabilités des fournisseurs

Politique de respect des fournisseurs

Depuis 2017, le Crédit Mutuel Arkéa est signataire de la charte « Relation fournisseurs responsable », par laquelle il s'engage à respecter 10 principes d'achats responsables, tels que l'équité financière vis-à-vis des fournisseurs, la réduction des risques de dépendance réciproque ou encore la prise en compte des enjeux environnementaux.

Le groupe a également nommé un médiateur des entreprises au sein du groupe, qui peut être saisi par les fournisseurs pour lever les éventuelles difficultés contractuelles ou relationnelles.

En 2024 le Crédit Mutuel Arkéa postulera à la labellisation Relations Fournisseurs Achats Responsables (RFAR) du Conseil National des Achats. Ce label distingue les entreprises ou entités publiques françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Premier et seul label décerné par les pouvoirs publics en la matière, il est remis pour une durée de 3 ans sous réserve de vérification annuelle sur des critères majeurs par un des organismes agréés par le Médiateur des entreprises et le CNA.

Vérification de la bonne application des 10 principes du Global Compact

Depuis 2017, le département Achats du groupe Crédit Mutuel Arkéa réalise une évaluation annuelle des risques environnementaux, éthiques, santé/sécurité des personnes et droits humains par grandes familles de prestations (ou risques sectoriels). Les contrats cadres du groupe avec les fournisseurs et prestataires intègrent des clauses relatives au respect du droit du travail et à la lutte contre la corruption. Depuis l'automne 2017, un code de conduite fournisseur est également annexé aux contrats cadres du groupe. Par sa signature, le fournisseur s'engage à respecter des principes autour des droits de l'Homme (non recours au travail forcé et au travail des enfants, non-discrimination, etc.) et des droits du travail (rémunération, horaires et congés, négociation collective, etc.), de l'éthique des affaires (lutte contre la corruption, conflits d'intérêts, etc.) et du respect de l'environnement. Une procédure cadre groupe relative à la loi « Sapin 2 » et au devoir de vigilance dans le cadre des relations fournisseurs a été rédigée par le Département Achats et a vocation à s'appliquer dans l'ensemble des entités du groupe. Le questionnaire de connaissance des pratiques RSE des fournisseurs a été finalisé en 2019 et revu en 2020 pour y intégrer de nouveaux enjeux comme le risque climatique.

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

Sur le volet de la relation client, la fédération du Crédit Mutuel de Bretagne poursuit ses travaux à travers « Cinq », le dispositif d'animation lancé en 2023 en coordination avec la Direction marketing expérience client. Le programme « Cinq » fait écho aux cinq valeurs fondatrices de l'expérience client pour les fédérations, à savoir : simplicité, réactivité, clarté, proximité, attention sincère. Ainsi, le CMB a à cœur de développer une relation client personnalisée, en favorisant l'écoute, la co-construction, la pédagogie et la compréhension des besoins, afin de proposer une expérience client satisfaisante et respectueuse de leurs intérêts.

« Cinq » permet d'accompagner le CMB dans la construction de son plan d'actions annuel au moyen d'un kit d'animation et d'un catalogue de contenus déclinés en épisodes et en actions. Tous les collaborateurs disposent également d'une plateforme présentant les résultats des différentes mesures de la satisfaction client en temps réel. De plus, en fin d'année, un bilan des résultats leur est restitué et leur permet de préparer la construction du plan d'actions de l'année suivante.

L'avis des clients compte. Ainsi, plus de 165 000 clients et prospects des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne et du Crédit Mutuel du Sud-Ouest ont été écoutés en 2023.

Ainsi, le CMB mesure la qualité de son expérience auprès de ses sociétaires et clients : satisfaction à chaud (mesure quotidienne), à froid (mesure tous les quatre mois) et baromètre stratégique (mesure structurelle de la satisfaction globale). Lors des enquêtes à chaud et à froid, un dispositif de traitement de l'insatisfaction, au plus près de son expression (fiches cap satisfaction), est mis en place. En effet, le directeur/responsable de la structure de rattachement du client insatisfait et son conseiller ont accès au détail des réponses et peuvent ainsi rechercher une solution à l'insatisfaction.

Par ailleurs, pour prouver son engagement auprès de sa clientèle, le Crédit Mutuel de Bretagne a renforcé sa démarche de co-construction. Déjà, depuis 2016, 4 000 panélistes de la communauté Construire Demain donnent leurs avis tous les mois sur des sujets très variés pour construire la banque de demain. Dans cette lignée, depuis 2021, le Crédit Mutuel de Bretagne réunit une fois par an lors de la CoExpérience (un événement collaboratif sous forme de design sprint), une quarantaine de sociétaires, administrateurs et collaborateurs. A date, plus de 50 % des idées émises en 2021 et 2022 ont déjà été implémentées au bénéfice de l'ensemble des clients.

En 2023, l'ambition de la CoExpérience a été de co-construire l'espace digital idéal dédié aux sociétaires. Ainsi, en février, ce sont plus de 300 administrateurs qui ont participé à écrire les orientations du projet. Et en mai, lors de deux journées en présentiel, les participants ont travaillé en équipe afin de modéliser le futur espace. Il s'ensuit des travaux d'experts métiers en interne afin de porter un regard plus opérationnel sur ces idées et d'identifier les priorités à mettre en œuvre sur l'année suivante. Le premier lot de ce projet sera déployé dès le premier semestre 2024.

Le Crédit Mutuel de Bretagne s'appuie également sur l'écoute des habitants de son territoire. Ainsi, par des enquêtes et des tables rondes régulières, il identifie les attentes de ses sociétaires, clients et prospects afin de permettre aux collaborateurs d'y apporter des solutions et de proposer une expérience client satisfaisante.

Enfin, le CMB fait régulièrement évoluer ses outils digitaux pour offrir à ses clients particuliers plus de services, d'autonomie et de fluidité. Via le recueil des avis clients au sein des parcours digitaux, il transforme les irritants en évolutions en y intégrant des phases de tests avec des clients/prospects pour s'assurer de la qualité des optimisations envisagées avant livraison.

Aussi, au niveau du groupe afin de développer et de mesurer le niveau de satisfaction de nos clients, une organisation transversale dédiée a été définie au début de l'année 2023. Elle est composée d'une équipe de coordination de sept collaborateurs et d'une communauté de 23 référents expérience client pour favoriser les retours d'expérience.

A titre d'exemples, en 2023, les indicateurs de satisfaction de la relation sont les suivants :

Le Net Promoter Score (NPS) des clients particuliers de la fédération du Crédit Mutuel de Bretagne est de + 52 (stable par rapport à 2022) avec 62 % de promoteurs. Quant au Net Promoter Score des clients professionnels ayant une expérience récente avec le Crédit Mutuel de Bretagne, il est de + 52 (stable par rapport à 2022) avec 67 % de promoteurs. Les résultats sont présentés aux

collaborateurs des services centraux et des réseaux sur leurs périmètres géographiques pour leur permettre d'identifier les actions à mettre en œuvre et de s'inscrire ainsi dans une démarche d'amélioration continue de l'expérience client.

Sécurité, santé des clients et consommateurs

Une charte de la donnée a été mise en place par le Crédit Mutuel de Bretagne.

https://www.cmb.fr/reseau-bancaire-cooperatif/upload/docs/application/pdf/2020-07/cmb_-_charte_de_la_donnee.pdf

En tant qu'acteur financier, le Crédit Mutuel de Bretagne est peu concerné par les enjeux de sécurité et santé des clients liés à l'usage de ses produits et services. En revanche, il est impliqué dans les enjeux d'inclusion.

Le groupe accompagne ses clients et sociétaires fragilisés financièrement en impliquant ses salariés et administrateurs et en faisant évoluer ses offres et ses métiers. Conformément à la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement adoptée par l'Association française des établissements de crédit et des entreprises d'investissement dans les conditions prévues à l'article L. 312-1-1 (A) du Code monétaire et financier, un dispositif applicable à toutes les entités du groupe fixe les modalités pratiques de mise en œuvre des obligations en fonction de l'activité exercée (information, proposition de produits adaptés, accompagnement des clients). Le Crédit Mutuel Arkéa a choisi d'aller plus loin que l'obligation posée par le cadre réglementaire. Depuis le 1er janvier 2019, le Crédit Mutuel Arkéa supprime tous les frais d'incidents pour ses clients équipés de l'offre spécifique clientèle fragile, Budg'Équilibre, soit 0 euros de frais d'incidents, au lieu des 20 euros mensuels et 200 euros annuels fixés par le législateur. Le plafonnement des frais d'incidents pour les clients identifiés en situation de fragilité financière est de 25 euros mensuels conformément à la réglementation. Le Crédit Mutuel de Bretagne développe également des dispositifs de solidarité spécifiques pour aider les sociétaires en situation difficile.

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

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

Le site internet du Crédit Mutuel de Bretagne a été conçu pour faciliter son utilisation par tous. Il respecte les standards du web définis par le W3C et les directives de la WAI (Initiative pour l'Accessibilité du Web). Le site mobile est accessible aux personnes en situation de handicap utilisant des technologies d'assistance. A minima par point de vente, sur un des distributeurs automatiques de banque (DAB), les retraits ont été également rendus accessibles aux personnes aveugles et malvoyantes par un guidage audio qui requiert l'usage d'écouteurs ou d'un casque audio.

Développement local et intérêt général

Achats locaux en Bretagne

Les achats locaux et raisonnés sont privilégiés. Régulièrement, des travaux sont menés afin de rationaliser le catalogue des achats et de sensibiliser les utilisateurs à la nécessité de consommer "responsable". Ainsi, depuis plusieurs années, la consommation d'objets au bilan carbone dégradé a été largement réduite pour disparaître à terme.

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

En 2023, ce sont 6,7 Md€ de financements qui ont été accordés par le CMB sur ses territoires dont 4,1 Md€ pour le financement de l'habitat. L'encours de crédits à fin 2023 atteint 36,2 Md€. Ces données, dans la moyenne de ces dernières années, confirment le rôle du Crédit Mutuel de Bretagne, partenaire du développement des territoires.

En 2023, le budget solidarité de 3 M€ du CMB a été reconduit et intégralement attribué à des milliers de bénéficiaires. Ce sont ainsi 4 900 clients accompagnés en 2023.

Par ailleurs, le fil rouge 2023 des solidarités voté par les sociétaires du CMB début 2023 concernait l'aide aux aidants et l'aide aux personnes en difficultés. Une enveloppe supplémentaire de 10% a été attribuée en 2023 avec des actions emblématiques mises en place dans ces deux domaines, sur le territoire breton.

S'agissant des micro-crédits personnels, en 2023, ce sont plus de 500 micro-crédits mis en place, en progression régulière depuis plusieurs années. 50 partenariats sont en place avec des structures apporteurs de dossiers de micro-crédits.

Les principaux partenariats / mécénats se sont poursuivis en 2023. A noter que deux équipes de football féminin sont accompagnées. Au global, ce sont plusieurs centaines de partenariats / mécénats en place sur les territoires.

Actions en faveur de la culture et la langue bretonne

De nombreux partenariats existent afin de faire vivre de belles manifestations territoriales. C'est le cas notamment de plusieurs festivals en Bretagne (Vieilles Charrues, Fête du bruit, Transmusicales de Rennes). Une sponsoring de plusieurs belles courses cyclistes bretonnes (Tro Bro Léon notamment) est également en place depuis plusieurs années dans une volonté d'accompagnement territorial. Une action de mécénat est également en place afin d'accompagner l'association Mon Tro Breizh dont l'objectif est de valoriser les chemins côtiers bretons. Par ailleurs, les guichets automatiques de banque et les chèquiers proposent une version en langue bretonne, nous proposons également aux caisses locales qui le souhaitent de la signalétique en breton, ainsi que des cartes de vœux et calendriers en breton, et animons également nos réseaux sociaux en breton.

A noter que le CMB sera partenaire de la Redadeg 2024