Recueil de bonnes pratiques 2021
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

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. Un premier bilan des actions en place a été réalisé lors du conseil d'administration de fin d'année. 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

Informations des parties prenantes

Des communications régulières ont été réalisées en 2021 auprès des administrateurs et des salariés du CMB. En interne, la communication se structure avec la finalisation d'un espace de communication dédié aux actions raison d'être. Un reporting trimestriel comprenant les principaux indicateurs de pilotage de la raison d'être du CMB va être déployé début 2022.

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

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa a participé en 2020/2021 avec Produit en Bretagne et d'autres partenaires à l'étude Reloc'h, qui avait pour objectif d'identifier les activités qu'il est possible de relocaliser en Bretagne.

Engagements en faveur de la diversité / droits des personnes

Accueil / intégration des personnes en situation de handicap

En 2021, poursuite de la déclinaison de l'accord 2018-2022 dédié à l'emploi des personnes en situation de handicap. Au 31 décembre 2021, ce sont 46 salariés en situation de handicap qui ont été recrutés sur le périmètre de l'UES Arkade.

Parité professionnelle homme / femme

Au 31 décembre 2021, 42% des managers sont des femmes. Par ailleurs, la réduction des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes s'est poursuivie, en 2021, avec la mise en place d'une enveloppe de rémunération dédiée à la réduction des écarts de salaire.

Emploi des jeunes / emploi des séniors

En 2021, 94 alternants ont été accueillis. Les différents dispositifs existants ont été parfois adaptés dans le contexte de la crise sanitaire.

Conditions et relations de travail

Qualité de vie au travail

En 2021, un accord de déploiement du télétravail, y compris dans son réseau d'agences, a été signé avec les partenaires sociaux . Le déploiement de ce dispositif a démarré sur le dernier quadrimestre 2021. Ce sont ainsi 840 salariés du CMB qui en bénéficient désormais, grâce à la signature d'un avenant à leur contrat de travail. Les salariés du CMB ont pu bénéficier en 2021 de près de 3 000 jours de télétravail. Le déploiement massif du dispositif va se poursuivre en 2022.

Formation des salariés

En 2021, les dispositifs de formation se sont adaptés au contexte de crise sanitaire avec notamment le développement de l'e-learning. Plusieurs formations réglementaires ont été proposées aux salariés.
On peut, par ailleurs, souligner que 90% des salariés du CMB ont été formés aux enjeux climatiques.

Lutte contre le travail précaire sur le territoire

243 recrutements ont été réalisés en 2021 sur l'ensemble de la Bretagne.

Préservation de l'environnement

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.

Ecoconstruction et éco-rénovation des bâtiments

En 2021, un audit énergétique test de 9 bâtiments du CMB a démarré. Cet audit va aboutir à un plan d'actions qui devrait être initié au printemps 2022.

Gestion et optimisation des déplacements professionnels

Les deux catégories de déplacements sont traitées.

Afin de réduire les déplacements domicile/lieu de travail, plusieurs actions sont menées :
- le déploiement du télétravail en 2021 y compris dans le réseau d'agence avec des ambitions affichées dans l'accord signé ;
- une réflexion dans le cadre des mobilités en lien avec le lieu d'habitation des salariés ;
- un suivi de l'impact 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 2021. Ce dispositif va monter en puissance au cours des prochaines années et permettra d'optimiser les déplacements des conseillers bancaires.

Intérêts des clients et consommateurs

Politique qualité / écoute clients

Le CMB s'appuie sur l'écoute des habitants de ses territoires. Par des enquêtes et des tables rondes régulières, il identifie les attentes de ses sociétaires, clients et prospects afin de mieux y répondre. En 2021, plus de 110 000 clients et prospects ont été écoutés. Avec ses sociétaires et clients, il mesure la qualité de leur expérience : satisfaction à chaud (mesure quotidienne), à froid (mesure tous les 4 mois) et baromètre stratégique (mesure structurelle de la satisfaction globale) qui alterne chaque année entre les particuliers et les professionnels. Les résultats sont présentés aux équipes terrain sur leur périmètre géographique afin de mieux connaître leur clientèle sous l'angle de la satisfaction et identifier localement les actions à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience client. Depuis le mois d'avril 2021, les managers du CMB disposent d'une plateforme (Satis'Action) qui leur permet de suivre les performances de leur structure en matière de satisfaction client.
Ces outils sont indispensables à l'amélioration continue de leur prestation de service.
Pour renforcer leur engagement auprès de leur clientèle, un panel de plus de 4 200 sociétaires et clients inscrits est en place, depuis 2016, pour construire avec eux les solutions de demain.
La démarche de co-construction du CMB avec ses sociétaires s'est enrichie d'une nouvelle initiative en 2021. Lors d'une journée de travail collaboratif, sur la base d'une problématique identifiée via le Panel, une vingtaine de sociétaires (sur plus d'une centaine qui

avaient manifesté un intérêt pour la démarche) ont travaillé en équipe en novembre au cours d'un design sprint. Il en est ressorti de nombreuses idées et suggestions dont 15 majeures pour améliorer l'expérience client. Un collège composé d'administrateurs et de salariés s'est réuni en décembre pour porter un regard plus opérationnel sur ces idées et identifier les priorités à mettre en œuvre.

Développement local et intérêt général

Engagement sociétal et en faveur de l'intérêt général

En 2021, ce sont 7,2 Md€ de financements qui ont été accordés par le CMB dont 4,7 Md€ pour le financement de l'habitat. L'encours de crédits à fin 2021 atteint 31,8 Md€. Ces données, en progression par rapport à 2020, confirment le rôle de partenaire des territoires.
En 2021, le budget solidarité de 3 M€ du CMB a été reconduit. Ce sont ainsi 5 000 clients accompagnés en 2021. Le soutien aux agriculteurs a progressé par rapport à 2021. Par ailleurs, le fil rouge 2021 concernait l'accompagnement des jeunes. Ainsi, une nouvelle approche a permis de mutualiser du budget par département pour soutenir des associations d'aides aux jeunes pour 116 K€. S'agissant des micro-crédits personnels, en 2021, ce sont près de 50% de micro-crédits supplémentaires accordés par rapport à 2020.
Les principaux partenariats / mécénats se sont poursuivis en 2021. A noter que deux équipes de football féminin sont accompagnées. Au global, ce sont plusieurs centaines de partenariats / mécénats en place sur les territoires.