

DÉMARCHE **QUALITÉ** ET  
RELATIONS COMMERCIALES  
**RESPONSABLES**

20**23**



# SOMMAIRE

	PRÉAMBULE	3
1	UNE DÉMARCHE QUALITÉ AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT-COLLABORATEUR	5
2	UN CADRE POUR DES RELATIONS COMMERCIALES RESPONSABLES	6

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels est la filiale du groupe Crédit Mutuel Arkéa dédiée aux marchés des entreprises (PME & ETI), des acteurs publics et institutionnels locaux et des professionnels de l'immobilier. La banque accompagne 12 000 acteurs économiques partout en France à travers ses 21 implantations. Elle propose à ses clients une offre complète (financements, traitement des flux, moyens de paiement, épargne, assurances, opérations de salle des marchés, opcv, etc.).

# PRÉAMBULE

Le Crédit Mutuel Arkéa a exprimé la vision engagée de la contribution qu'il entend apporter à la société et au développement économique, avec l'adoption, en 2020, de sa **Raison d'être** :

*« Nous voulons être **acteur d'un monde qui se conçoit sur le long terme et prend en compte les grands enjeux sociétaux et environnementaux de notre planète pour les prochaines générations.***

*Nous y contribuons en pratiquant **une finance au service des territoires et de leurs acteurs qui s'inscrit dans la durée et aide chacun à se réaliser.***

*A cette fin, nous avons fait le choix d'être une **banque coopérative et collaborative qui favorise un partage équilibré de la valeur avec ses sociétaires, clients, salariés, partenaires et territoires. Une entreprise solidaire, éthique et inclusive, qui est attentive au respect de son environnement.***

*Au quotidien, nous développons, en collaboration avec nos parties prenantes, **des solutions innovantes pour accompagner nos sociétaires et clients dans leurs projets de vie et répondre à leurs aspirations** »*

Cette Raison d'être a d'ores et déjà été déclinée en engagements, dont deux sont en lien direct avec la démarche Qualité et Relations Commerciales Responsables :

**#2 Accompagner chacune de nos parties prenantes dans leur transition environnementale**  
**#4 Cultiver une relation de confiance durable avec nos clients**

Le Groupe Crédit Mutuel s'est doté d'une charte éthique pour affirmer et renforcer la posture de l'ensemble des collaborateurs vis-à-vis des engagements pris.

Arkea Banque Entreprises et Institutionnels décline et adapte cette charte éthique au plus près de ses clients pour concrétiser les engagements en actions.

Deux axes ont été particulièrement travaillés : la Qualité de l'expérience client et collaborateur, et le Cadre pour des Relations Commerciales Responsables.

# 1 UNE DÉMARCHE QUALITÉ AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT-COLLABORATEUR

Au sein d'Arkéa Banque E&I, le **client** est au centre des préoccupations de l'ensemble des collaborateurs et la définition d'une politique qualité est un axe stratégique pour ses dirigeants.

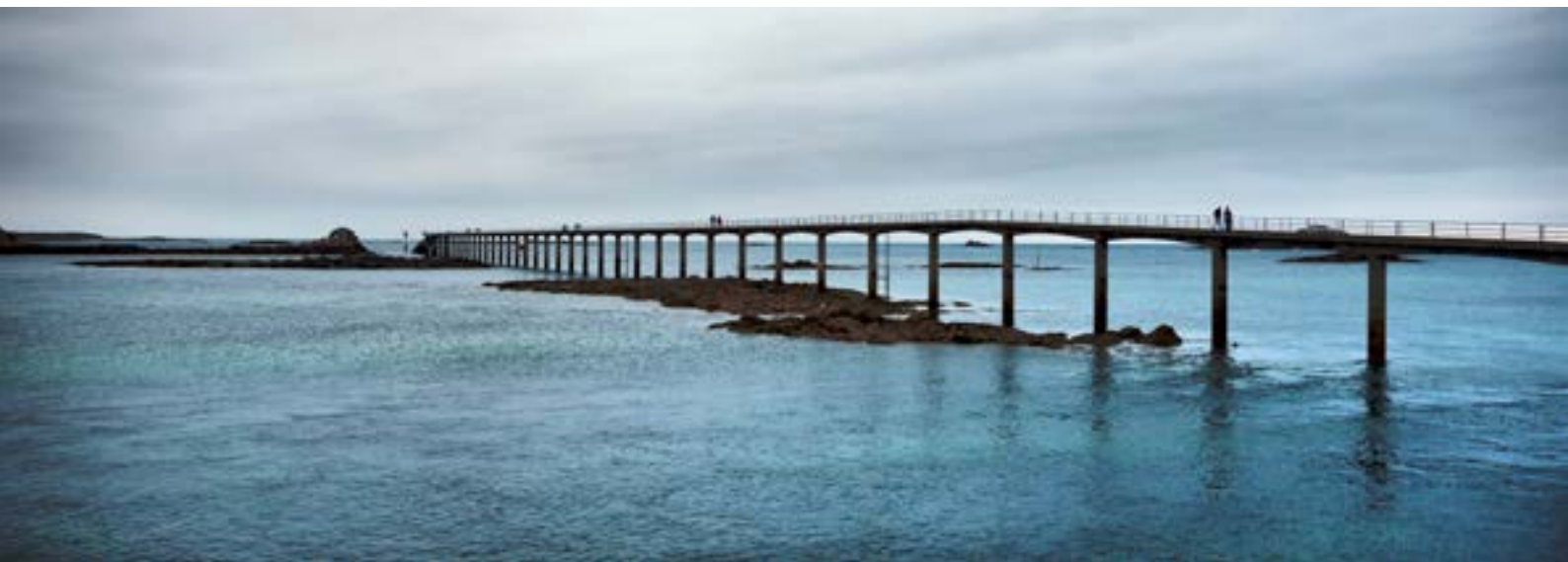
Dès 2018, la Direction Générale officialise la mise en place d'une Démarche Qualité pour Arkéa Banque E&I en créant une **Direction Qualité** dont l'objectif est de promouvoir la satisfaction des clients et de développer l'amélioration continue dans le but d'améliorer l'expérience des clients finaux.

Parmi les dispositifs mis en œuvre par la banque, nous retiendrons :

- ▶ L'organisation du **traitement des réclamations** pour mieux accompagner les équipes commerciales
- ▶ La création d'une **cellule incidents** permettant une meilleure réactivité des équipes
- ▶ Le lancement d'un **baromètre de satisfaction** annuel depuis 2021
- ▶ La mise en place d'une **communauté de correspondants qualité** avec l'ambition de promouvoir la politique qualité au sein de la banque et de détecter les irritants et axes d'amélioration auprès des collaborateurs
- ▶ Des **enquêtes qualitatives** internes ou externes

Cette écoute permanente des clients et des collaborateurs nous permet de détecter les problèmes, d'en rechercher les causes-racines et de mettre en place des plans d'actions pour mieux répondre aux attentes de nos clients.

**95 %** des clients interrogés lors des derniers baromètres de satisfaction sont satisfaits de la banque, confortant ainsi la politique qualité menée par Arkéa Banque E&I.



## 2 UN CADRE POUR LES RELATIONS COMMERCIALES RESPONSABLES

*Depuis le lancement du prêt Arkéa PACT en 2019, Arkéa Banque E&I développe des produits et services visant à accompagner ses clients dans leurs transitions environnementales et sociétales. Le présent document décrit le dispositif déployé par la banque dans le cadre de ses relations commerciales.*

### LA STRATÉGIE ESG DE LA DIRECTION COMMERCIALE

Arkéa Banque E&I a formalisé, en janvier 2023, une stratégie ESG à l'échelle de sa direction commerciale, afin de matérialiser dans ses relations et pratiques commerciales les grands enjeux de la raison d'être du Groupe Crédit Mutuel Arkéa. Cette stratégie s'articule autour de différents éléments.

■ Pour orienter nos financements vers des structures et projets qui répondent aux transitions environnementales et sociales, nous avons identifié 4 thématiques prioritaires :

- ▶ Transitions énergétiques et climatiques
- ▶ Sobriété des modèles d'affaires
- ▶ Inclusion sociale
- ▶ Vitalité et résilience des territoires

■ Pour mettre en œuvre efficacement notre stratégie et l'incarner auprès de nos clients, nous avons priorisé 3 leviers de transformation internes indispensables pour impulser ces transitions :

- ▶ Enrichir notre proposition de valeur
- ▶ Redéfinir nos critères de performance
- ▶ Renforcer nos expertises

■ Nous avons pris des engagements chiffrés et datés, qui doivent nous permettre de mesurer nos progrès. Parmi eux, deux objectifs concernent directement le déploiement de nos offres durables. A horizon 2024 :

- ▶ 50% de nos financements Moyen-Long Terme seront fléchés vers des projets durables ou des structures engagées dans une trajectoire de progression RSE/RSO,
- ▶ 50% de l'épargne que nous collectons sera issue des DAT de notre Gamme Transitions, qui soutiennent justement ces projets et structures



## 2 UN CADRE POUR LES RELATIONS COMMERCIALES RESPONSABLES

### LE DISPOSITIF D'ACCOMPAGNEMENT MIS EN OEUVRE POUR NOS CLIENTS

Notre dispositif d'accompagnement sur les enjeux de durabilité est articulé autour de trois piliers : une gamme de financements et de placements dédiés à la transition, le développement d'expertises internes sur les enjeux de durabilité et le déploiement de partenariats répondant à des problématiques ciblées.

#### **NOS OFFRES DE FINANCEMENT ET DE PLACEMENT DÉDIÉES**

Notre gamme Transitions s'articule autour de deux segments, IMPULSE et PACT, qui répondent à deux objectifs d'accompagnement de nos clients. Pour faciliter la concrétisation des projets durables de nos clients, nous leur proposons :

- ▶ **Les prêts IMPULSE** : Des crédits en bilatéral qui permettent de valoriser leurs projets durables à travers une bonification du taux d'intérêt. Les projets durables sont ceux qui répondent aux 4 transitions prioritaires identifiées dans le cadre de notre stratégie ESG. La bonification de taux intervient suite à la communication d'un indicateur ou d'un document de preuve défini par la banque.
- ▶ **Le Kéréa Terme IMPULSE** : Un DAT (Dépôt À Terme) qui permet d'alimenter nos prêts IMPULSE dont le taux est bonifié du fait du caractère durable des projets financés.

Pour inciter nos clients à se lancer dans une trajectoire de progression RSE/RSO, nous leur proposons :

- ▶ **Les prêts PACT** : Des crédits en bilatéral, qui permettent de bonifier le taux d'intérêt de nos clients en fonction de leurs performances extra-financières. Ces offres s'appuient sur des partenaires, qui accompagnent nos clients et garantissent la qualité des évaluations sur lesquelles s'appuient nos prêts. Ainsi, EthiFinance réalise des évaluations RSE/RSO dans le cadre de nos prêts PACT Trajectoire ESG et Carbometrix des Bilans Carbone® dans le cadre de nos prêts PACT Carbone.
- ▶ **Le Kéréa Terme PACT** : Un DAT qui permet d'alimenter nos prêts PACT dont le taux est bonifié en fonction de l'atteinte d'objectifs extra-financiers pris par nos clients.

Dans le cas des segments PACT et IMPULSE, nous avons travaillé en miroir sur nos offres de financement et de placement, afin que nos DAT puissent alimenter les bonifications des prêts de notre gamme Transitions. L'objectif est de créer un cercle vertueux entre nos financements et nos placements, et de pérenniser nos dispositifs de prêts bonifiés.

## 2 UN CADRE POUR LES RELATIONS COMMERCIALES RESPONSABLES

### NOS EXPERTISES POUR UN ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE

Nous développons notre expertise sur les enjeux de transition et avons formé l'ensemble de notre effectif commercial à l'ESG. Nous mettons, par ailleurs, à disposition de nos clients un réseau d'experts en région, au plus près de leurs besoins sur le terrain. Ce dispositif nous permet de leur proposer un accompagnement sur mesure sur les enjeux climatiques et ESG. A date, 3 pôles d'experts ont été constitués :

- ▶ **La Direction de la Transition Environnementale**, qui accélère le développement des financements liés aux projets d'EnR, de rénovation et d'efficacité énergétique
- ▶ **La Coordination ESG**, qui vise à accompagner la mise en place de critères ESG dans le cadre de financements multi-bancaires
- ▶ **Les Experts ESG**, qui assistent le réseau commercial dans le déploiement des offres de la gamme Transitions

### DES SOLUTIONS POUR ACCÉLÉRER SUR DES PROBLÉMATIQUES CIBLÉES

Nous développons, avec nos partenaires, des dispositifs d'accompagnement qui permettent d'adresser des problématiques ciblées et souvent communes à nos clients.

Parmi eux, :

- ▶ **ETHIFINANCE**, pour la réalisation d'analyses et d'évaluation de la performance extra-financière
- ▶ **CARBOMETRIX**, pour la réalisation de Bilans Carbone® et le conseil en décarbonation
- ▶ **URBANTHINK**, une solution digitale d'aide à solarisation des bâtiments
- ▶ **PEOPLE4IMPACT**, réseau d'experts autour des enjeux de durabilité





arkea-banque-ei.com

