

Rapport de mission #1

**Arkéa Assistance,
entreprise à mission**

sommaire

ÉDITO	3
RAISON D'ÊTRE	4
FOCUS ACTIONS	5
1. Agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes	
1.1 Développement de l'offre Premium +	6
1.2 Offre de care management	7
1.3 Mécénat avec l'association h'up.....	8
2. Développer une innovation inclusive et valorisante au service de tous	
Développer l'axe valorisation	9
3. Réduire l'empreinte écologique de nos produits et services et favoriser les écosystèmes locaux	
3.1 Sensibilisation aux enjeux climatiques	10
3.2 Part des dépenses dans l'économie locale	11
PROJETS À VENIR	12



édito

Depuis sa création en 2012, Arkéa Assistance s'est engagée à fournir des services d'assistance en faveur du maintien à domicile des personnes âgées. Au fil des années, il est devenu de plus en plus évident que la simple prestation de services liée à la sécurité - la téléassistance - ne suffisait plus pour répondre aux attentes de la société et de ses parties prenantes.

Ainsi, Arkéa Assistance a décidé de franchir **une étape importante en se transformant en entreprise à mission en 2022**. Cette transformation signifie que l'entreprise s'engage désormais à poursuivre un objectif clair et ambitieux : avoir un **impact positif sur la société** et l'environnement et dépasser la simple réponse en matière de sécurité à domicile en visant l'amélioration de la qualité de vie de ses abonnés.

Cette décision a été prise après une période de réflexion approfondie sur le rôle de l'entreprise dans la société et sur la manière dont elle peut contribuer de manière significative à un monde meilleur. En devenant une Entreprise à mission, Arkéa Assistance s'engage à mettre en œuvre des actions concrètes pour **contribuer à la résolution des défis sociaux et environnementaux** les plus urgents de notre époque.

Le lien social constitue ainsi l'une des problématiques fortes qu'Arkéa Assistance s'attachera à développer.

Cette démarche s'intègre en cohérence avec la démarche de sa maison mère, le **Crédit Mutuel Arkéa, qui a initié le mouvement au sein du Groupe en se dotant du statut d'entreprise à mission en mai 2022**.

Cette transformation d'Arkéa Assistance implique également une prise en compte des attentes des différentes parties prenantes. Le comité de mission intègre ainsi des **représentants de partenaires, administrateurs et salariés**. Cette approche de gouvernance participative assure que les intérêts de toutes les parties prenantes sont pris en compte et garantit que l'entreprise agit de manière responsable et éthique.

Devenir une entreprise à mission n'est pas une décision facile, mais c'est une étape importante pour Arkéa Assistance. Cela démontre que l'entreprise est prête à prendre ses responsabilités et à agir pour un avenir meilleur pour tous. En tant qu'Entreprise à mission, Arkéa Assistance est fière de s'engager pour un **monde plus durable et plus juste** et espère inspirer d'autres entreprises à suivre son exemple.

Yvon Le Bihan,
Directeur général Arkéa Assistance



raison d'être

« Améliorer la qualité de vie par un accompagnement fondé sur l'innovation sociale et technologique »

Pour contribuer à cette raison d'être, Arkéa Assistance a défini **3 objectifs statutaires** :

1. Agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes,
2. Développer une innovation inclusive et valorisante au service de tous,
3. Réduire l'empreinte écologique de nos produits et services et favoriser les écosystèmes locaux.

Le rôle du Comité de mission

Le rôle du Comité de mission d'Arkéa Assistance est de veiller à ce que l'entreprise respecte sa mission sociale et environnementale, tout en proposant des améliorations pour renforcer cette mission. Le Comité de mission analyse ainsi en détails la feuille de route d'Arkéa Assistance intégrant les différents objectifs opérationnels.

Le Comité de mission #1

Le Comité de mission #1 s'est tenu le 5 octobre 2022 à Brest, dans les locaux d'Arkéa

Assistance et a permis de présenter et valider la feuille de route intégrant les différents objectifs.

La composition du comité de mission

- Françoise Prigent
Présidente Arkéa Assistance
- Maëva Bourel
Département Finance Durable Crédit Mutuel Arkéa
- Sabine Coniglio
Direction Commerciale Crédit Mutuel de Bretagne
- Bernard Le Bras
Le Bras Consulting
- Anjela Leon
Service Clients Arkéa Assistance

La Raison d'être d'Arkéa Assistance a été élaborée suite à la mise en place d'ateliers de travail avec l'ensemble des personnels d'Arkéa Assistance puis l'ensemble des administrateurs d'Arkéa Assistance. Elle s'inscrit en cohérence avec la démarche de transformation en Entreprise à mission du Crédit Mutuel Arkéa.



focus actions

1. Agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes

1.1 Développement de l'offre Premium +

avril 2022

Pour répondre encore mieux aux problématiques des personnes âgées, Arkéa Assistance a développé une nouvelle offre de services « Premium + ». Cette offre s'articule autour de 2 axes :

1 - Un renforcement de la sécurité

En complément de la détection de chute par médaillon qui assure la sécurité au domicile de l'abonné, Arkéa Assistance met à disposition de ses abonnés Premium + une application sur smartphone qui permet de lancer une alerte géolocalisée.

Cette solution permet ainsi de sécuriser les personnes âgées lors de leurs sorties à l'extérieur du domicile.

2 - Un renforcement du lien social

En complément du service de visio qui permet de lancer des conversations vidéo depuis la centrale tactile avec l'ensemble des membres de la famille, Arkéa Assistance propose de renforcer le lien social en s'appuyant sur les services de son partenaire Ensembl'. Des appels de courtoisie sont ainsi effectués chaque mois et une ligne d'appel dédiée est accessible depuis la centrale tactile pour échanger librement à tout moment.



Indicateur de mesure de l'action

L'indicateur retenu pour mesurer l'action est le pourcentage de répartition de l'offre de téléassistance Premium + parmi les autres solutions de téléassistance.

Les offres de téléassistance avec services **Premium et Premium +** représentent **plus de 50 % des abonnements souscrits en 2022**, dont **13 % pour l'offre Premium +**.

focus actions

1. Agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes

1.2 Offre de care management « Offre aux aidants »

mars 2023

Le maintien à domicile des personnes âgées repose largement sur la participation au quotidien d'aidants familiaux. En France, ils sont estimés à **11 millions**.

L'âge moyen des aidants est de 49 ans. Ils sont souvent en attente de conseils, d'aide et de reconnaissance.

La notion

Un aidant familial est une personne qui s'occupe de prendre soin d'un membre de sa famille qui est malade, en perte d'autonomie ou en situation de dépendance. **L'aidant familial peut être un proche, comme un conjoint, un enfant ou un parent**, qui assume cette responsabilité de manière bénévole et de façon occasionnelle ou régulière. L'aidant familial peut aider à la vie quotidienne, comme s'occuper de l'alimentation et de l'habillement, à la prise de médicaments et aux soins de santé, ainsi qu'à l'organisation de la vie de la personne aidée.



Le service offre aux aidants en détails

Un expert du maintien à domicile est mis à disposition de l'aidant pour l'informer, le conseiller et gérer les demandes d'aides financières, aides à domicile ou aides à l'adaptation au logement. L'application permet également de bénéficier de services de co-organisation pour simplifier le quotidien (agenda partagé, réseau famille privé et sécurisé, cartes postales de la famille).



expert du maintien à domicile



agenda partagé



messagerie sécurisée



cartes postales personnalisées



Indicateur de mesure de l'action

L'indicateur retenu pour mesurer l'action est la mise en marché effective de l'offre. Cette offre a été référencée sur Internet puis au sein des réseaux des **Fédérations du Crédit Mutuel Arkéa** (Crédit Mutuel de Bretagne et Crédit Mutuel du Sud-Ouest) le 13/03/2023.

Un suivi régulier du nombre de contrats souscrits sera ensuite mis en place.

focus actions

1. Agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes

1.3 Mécénat avec l'association h'up

septembre 2022

Arkéa Assistance a signé en septembre 2022 une convention de mécénat avec l'association **h'up entrepreneurs**. Elle agit aux côtés d'entrepreneurs en situation d'handicap et promeut leur réussite professionnelle. Cela se traduit par la participation à des programmes dédiés, parmi lesquels :

- le programme **déclics h'up** pour découvrir l'entrepreneuriat et favoriser la décision d'entreprendre ;
- le programme de **parrainage** de compétences pour concrétiser les projets ;
- le programme **h'up académie** pour booster l'activité avec un parcours de coaching personnalisé, de participation à des ateliers et des partages d'expérience.

Pour soutenir h'up entrepreneurs et ses actions, Arkéa Assistance leur reverse 30 €, pour chaque souscription à une téléassistance Premium +, dans une limite de 20 000 € dans l'année.

Arkéa Assistance prévoit également de développer avec la délégation h'up Bretagne des initiatives locales pour promouvoir l'entrepreneuriat des personnes handicapées. Par ce mécénat, Arkéa Assistance s'engage concrètement à agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes et s'inscrit dans la continuité de l'ambition du groupe Crédit Mutuel Arkéa : **mettre sa singularité en action afin d'accompagner ses territoires et**

ses acteurs dans leurs transitions d'avenir.

Hamou Bouakkaz, Président de l'association h'up entrepreneurs : « Nous sommes ravis que nos relations, initiées en 2021 par un premier soutien d'Arkéa Assistance lors des Trophées h'up, se concrétisent aujourd'hui dans un partenariat qui a du sens pour nos deux structures. Pour notre développement en Bretagne, nous sommes fiers de nous associer avec un acteur historique et incontournable de ce territoire. Référence dans l'aide aux personnes en perte d'autonomie, Arkéa Assistance rend possible notre volonté d'œuvrer pour une société plus inclusive, ainsi que continuer à accompagner et à représenter les entrepreneurs en situation de handicap comme nous le faisons depuis 14 ans. »



Photo dans les locaux de h'up entrepreneurs, avec de gauche à droite : Pour h'up entrepreneurs, Hamou Bouakkaz - Président, Quentin Guillaume - Chargé de mission développement et mécénat, Valérie Debray-Louis Cobb - Directrice Générale par intérim, Martin Hohwiller - Chargé de mission communication, Virginie MORIN - Coordinatrice du programme Parrainage de Compétence. Pour Arkéa Assistance, Yvon Le Bihan, Directeur Général.



Indicateur de mesure de l'action

L'indicateur retenu pour mesurer l'action est la somme versée dans l'année par Arkéa Assistance à h'up.

En 2022, la somme versée par Arkéa Assistance s'est élevée à **6 180 €**.

focus actions

2. Développer une innovation inclusive et valorisante au service de tous

Développer l'axe valorisation

octobre 2022

Les dispositifs de téléassistance traditionnels sont souvent associés à une image de stigmatisation et de dépendance, ce qui peut rendre certains utilisateurs réticents à les utiliser.

En occupant une place particulière sur son marché de Fabricant / Distributeur, Arkéa Assistance a l'opportunité de développer ses propres solutions. Une attention particulière est ainsi portée sur le design de ses matériels. En octobre 2022, la société a lancé sur le marché deux produits exclusifs

1 - Le nano

Le nano concentre l'essentiel de la téléassistance en utilisant une **technologie full IP** intégrant sa propre carte SIM. Ce matériel vient ainsi remplacer les matériels traditionnels type RTC. Il satisfait aux exigences de la norme EN50134 (norme européenne d'alarme sociale).

Le nano est notamment utilisé pour l'envoi des matériels en « **livraison 24 h** ». Une attention particulière a été portée sur son aspect afin de le rendre le plus discret possible.



2 - La centrale de téléassistance V2

Cette nouvelle version de la centrale de téléassistance se présente sous la forme d'une centrale tactile particulièrement ergonomique.

À l'instar du nano, elle embarque une technologie full IP avec sa propre carte SIM. **Elle donne accès à tous les services** (visio, ligne d'écoute, téléconsultation...)



Indicateur de mesure de l'action

L'indicateur de mesure de l'action est le nombre de matériels mis en service. En 2022, **310 nanos et 675 centrales v2** ont été mis en service.

focus actions

3. Réduire l'empreinte écologique de nos produits et services et favoriser les écosystèmes locaux

3.1 Sensibilisation aux enjeux climatiques

mai 2022

Arkéa Assistance a fait participer tous ses salariés à la **Fresque du Climat**, une activité interactive pour sensibiliser les participants aux enjeux climatiques et leur donner des outils pour agir en faveur de l'environnement. Cette initiative est en réponse à l'importance croissante de la question environnementale pour toutes les entreprises, qui doivent réduire leur impact sur l'environnement et lutter contre le changement climatique.

La Fresque du Climat est une activité idéale pour atteindre ces objectifs, en aidant les

participants à **mieux comprendre les mécanismes du changement climatique** et en leur offrant des leviers d'action concrets pour réduire leur impact environnemental. En encourageant les échanges et la collaboration entre les participants, l'activité favorise également la cohésion et l'esprit d'équipe au sein de l'entreprise. La participation de tous les salariés à cette initiative témoigne de l'engagement d'Arkéa Assistance en faveur de la protection de l'environnement, avec des bénéfices tant pour l'entreprise que pour l'environnement.



Indicateur de mesure de l'action

L'indicateur retenu pour mesurer l'action a été la réalisation effective des ateliers « la Fresque du Climat » pour l'ensemble des salariés d'Arkéa Assistance, le 9 mai 2022.

focus actions

3. Réduire l'empreinte écologique de nos produits et services et favoriser les écosystèmes locaux

3.2 Part des dépenses dans l'économie locale

année 2022

Dans sa stratégie globale, Arkéa Assistance considère les enjeux environnementaux et sociaux tout en maintenant sa priorité économique, la rentabilité. Ainsi, l'entreprise a pris l'engagement de **consacrer une grande partie de ses charges externes dans l'économie locale en Bretagne et en Aquitaine.**

Cette décision vise à réduire l'empreinte écologique de l'entreprise et à favoriser les écosystèmes locaux en privilégiant les fournisseurs locaux. En effet, cela permet de réduire les émissions de gaz à effet de serre liées au

transport et de soutenir l'économie régionale tout en créant des emplois locaux et en encourageant des pratiques économiques durables.

Ainsi, en consacrant plus de la moitié de ses charges externes dans l'économie locale, Arkéa Assistance s'inscrit dans une démarche globale de responsabilité sociétale de l'entreprise. Cette décision contribue à améliorer la qualité des produits et services tout en favorisant le développement économique durable des territoires où elle est implantée.



Indicateur de mesure de l'action

L'indicateur retenu pour mesurer l'action est le pourcentage de charges externes dans l'économie locale en Bretagne et en Aquitaine.

En 2022, le pourcentage de charges externes dans l'économie locale en Bretagne et en Aquitaine **s'est élevé à 52%.**

1. Agir pour renforcer les liens sociaux et l'autonomie des personnes

Les équipes d'Arkéa Assistance cherchent à simplifier l'utilisation du crédit d'impôt en permettant sa déduction immédiate lors du paiement du service via l'**avance immédiate crédit d'impôts**. Ce projet nécessite des développements informatiques pour faciliter les échanges avec l'administration. Son objectif est de rendre les solutions à forte valeur ajoutée accessibles à tous les abonnés en réduisant la charge financière liée à l'abonnement.

2. Développer une innovation inclusive et valorisante au service de tous

Pour réfléchir aux nouveaux services que pourrait développer Arkéa Assistance, la société souhaite **développer une approche par typologie de handicaps**. Une illustration concrète pourrait ainsi être l'utilisation de la voix et du son pour lancer ou détecter une alerte.

3. Réduire l'empreinte écologique de nos produits et services et favoriser les écosystèmes locaux

Arkéa Assistance a pour ambition de mettre en place un projet de **digitalisation** de ses services, qui pourrait passer par la création d'un espace client en ligne. Cette initiative permettrait de réduire fortement les échanges par courrier avec les abonnés de l'entreprise.

En tant que concepteur de produits, Arkéa Assistance s'engage à promouvoir la durabilité de ses produits. Contrairement à certains fabricants d'électronique qui pratiquent l'obsolescence programmée, la **durabilité des produits** est un aspect crucial du processus de conception chez Arkéa Assistance. Cette réflexion est un axe majeur de développement pour l'entreprise.

Enfin, concernant le **recyclage des produits**, Arkéa Assistance va mettre en place une cartographie des différents process de gestion concernant le recyclage des produits, emballages, batteries et cartes SIM utilisés dans le cadre des services proposés aux abonnés.





**Améliorer la qualité de vie par un
accompagnement fondé sur l'innovation
sociale et technologique.**

www.arkeaassistance.com