

Rapport #3  
Arkéa Assistance

# Rapport de mission 2024



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

## Sommaire

- 1 — Édito d'Antoine Lefebvre**  
P.4
- 2 — Témoignage de Françoise Prigent**  
P.5
- 3 — Bilan 2024**  
P.6
- 4 — Objectif statutaire n°1**  
P.10
- 5 — Objectif statutaire n°2**  
P.16
- 6 — Objectif statutaire n°3**  
P.28

## Partie 1

# Édito



ANTOINE LEFEBVRE  
DIRECTEUR GÉNÉRAL  
D'ARKÉA ASSISTANCE

Voilà trois ans qu'Arkéa Assistance est devenue société à mission et nous pouvons témoigner que ce changement de statut nous a mis sur une dynamique d'exigence dont a bénéficié

l'ensemble de nos parties prenantes : la personne âgée au premier chef, ses aidants, nos fournisseurs, nos partenaires et, bien sûr, nos collaborateurs. En 2024, nous avons poursuivi nos actions pour mieux répondre aux besoins de nos clients bénéficiaires, mieux les accompagner, renforcer nos process et nos outils pour gagner en efficacité tout en nous attachant à réduire notre impact environnemental. D'année en année avec le vieillissement de la population, l'enjeu du maintien à domicile de nos aînés est de plus en plus crucial. Par notre engagement, nous contribuons à une réponse plus collective qu'il devient urgent de construire ensemble pour que les personnes âgées, toujours plus nombreuses, puissent vieillir chez elles et qu'elles continuent à se sentir intégrées dans notre société. Ce rapport est donc un point d'étape sur ce chemin de la mission qui nous engage, mais il marque aussi un tournant

car nous ouvrons aujourd'hui un chapitre enthousiasmant pour notre entreprise : le regroupement sous une seule marque de toutes nos activités auprès des personnes âgées, que ce soit les services de maintien à domicile ou les solutions que nous proposons aux établissements d'accueil, comme les EHPAD ou les résidences Services. Ainsi, le nom de nos deux sociétés, Arkéa Assistance et Arkéa Sécurité, ainsi que nos marques, Arkéa On Life et Arkéa Creative Care, s'effaceront au profit d'une seule et même marque. Arkéa Sécurité et Arkéa Assistance adopteront la même mission, qui sera portée par notre nouvelle marque unique, élargissant de fait la feuille de route. 2025 est également la première année de notre plan stratégique à horizon 2030, avec l'ambition de devenir un acteur de premier plan de la Silver Economy, reconnu et engagé. Nous porterons ainsi haut et fort notre mission et notre engagement au service du bien-vieillir.

– Antoine Lefebvre - Directeur général

## Partie 2

# Témoignage



FRANÇOISE PRIGENT  
PRÉSIDENTE DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION  
ARKÉA ASSISTANCE

«La création d'une nouvelle marque unique pour Arkéa Assistance représente une étape déterminante dans l'évolution de notre filiale. Ce projet nous enthousiasme

particulièrement car il incarne la volonté de se réinventer tout en restant fidèles à nos valeurs fondamentales : la proximité, l'innovation et l'humain au cœur des services de notre filiale. Cette nouvelle identité porte en elle l'ambition de renforcer notre positionnement sur le marché de la téléassistance, tout en élargissant notre horizon vers de nouveaux services. Elle évoque pour nous un engagement renouvelé auprès de nos sociétaires, de nos bénéficiaires et partenaires, avec une image plus moderne, plus forte et plus cohérente.

Créer une marque distinctive qui parle d'elle-même, facilement identifiable, qui inspire confiance et incarne l'expertise de notre filiale. Cette transformation permettra de mieux répondre aux attentes de nos sociétaires et des clients actuels et futurs, tout en

nous donnant les moyens des ambitions de développement d'Arkéa Assistance. Ce projet de marque unique est bien plus qu'un simple changement d'identité visuelle - c'est l'expression tangible de notre vision d'avenir, où notre filiale devient un acteur incontournable dans l'accompagnement et la sécurisation des seniors et des personnes dépendantes à domicile, ou en établissements spécialisés.»

– Françoise Prigent - Présidente  
du conseil d'administration

«**Ce projet de marque unique est bien plus qu'un simple changement d'identité visuelle**»

Partie 3

# Le bilan 2024

## Améliorer la qualité de vie en proposant un accompagnement fondé sur l'innovation sociale et technologique.

L'année 2024 fut marquée par le départ du directeur général Yvon Le Bihan, présent depuis plus de dix ans dans l'entreprise, et l'installation du nouveau directeur général, Antoine Lefebvre. Présent dès le mois d'avril dans l'entreprise, Antoine Lefebvre a piloté l'élaboration de notre nouveau plan stratégique au cours du 2e semestre 2024 et a donc pris naturellement la direction de l'exécution de ce plan que nous avons lancé dès le début de l'année 2025, avec un temps fort d'entreprise le 6 mars 2025. Ce nouveau plan à horizon 2030 porte une ambition forte de développement et d'impact dans notre écosystème de la Silver Economie. En 2024, l'effort a été particulièrement mis sur l'expérience de nos clients et sur l'écoute de leurs besoins, avec l'objectif de toujours mieux les servir et de toujours mieux accompagner la personne âgée et son entourage. Nous avons mené une enquête auprès de 1000 clients pour recueillir leur avis et leur niveau de satisfaction.



NOTRE NOUVELLE MONTRE CONNECTÉE



QUELQUES UNS DE NOS SUPPORTS IMPRIMÉS RETRAVAILLÉS

Nous avons ainsi travaillé à améliorer notre application Ensemble de lien social, nous avons développé une nouvelle montre connectée avec des écrans modernes, non stigmatisants et une expérience de téléassistance plus fluide. Nous avons renouvelé nos manuels et nous avons créé des tutoriels pour aider nos bénéficiaires dans l'installation et la compréhension des matériels. Cette attention portée à nos clients doit continuer à piloter nos décisions et mobiliser les équipes à tous les niveaux de l'entreprise. En lien avec Silver Alliance et grâce au sponsoring du Crédit Mutuel Arkéa, nous avons réalisé deux opérations "Rêves de Seniors", permettant ainsi à Claude de se rendre dans les coulisses du Tour de France et à Nicole de rencontrer Yoann Richomme et de découvrir de près l'IMOCA avant son départ pour le Vendée Globe. Ces deux opérations ont illustré notre engagement pour changer le regard sur la vieillesse et pour montrer qu'il est encore possible de rêver lorsque l'on est âgé!



CLAUDE AU CŒUR D'UNE ÉTAPE DU TOUR DE FRANCE - RÊVES DE SENIORS



NICOLE RENCONTRE YOANN RICHOMME AU DÉPART DU VENDÉE GLOBE - RÊVES DE SENIORS

Nous avons aussi rencontré un certain nombre de difficultés pendant cette année 2024. Nous avons enregistré une baisse de notre activité commerciale et notamment une diminution importante des ventes avec quelques réseaux de distribution majeurs pour Arkéa Assistance. Face à cette situation, nous avons multiplié les points de contact avec les directions commerciales, nous avons proposé des pistes d'amélioration et de suivi resserré de l'activité et nous avons amélioré plusieurs process. Cela nous permet d'aborder sereinement l'année 2025 avec des chiffres repartis à la hausse et une proximité retrouvée avec les réseaux CMB et CMSO. Par ailleurs, la mission d'amélioration du coefficient d'exploitation de notre actionnaire le Crédit Mutuel Arkéa a conduit à une rationalisation des coûts et à des arbitrages notamment informatiques. Cela a eu un impact sur certains projets identifiés dans notre

feuille de route de société à mission. Ces projets ont pris du retard mais notre volonté de les mener à terme reste intact. Au cours de l'année, notre comité de mission s'est réuni plusieurs fois à la suite de l'audit de l'OTI au printemps 2024. Sabine Coniglio-Bouron a quitté le Crédit Mutuel Arkéa en novembre, mettant fin de fait à sa mission de membre du comité pour Arkéa Assistance. Les mandats des autres membres arrivant à échéance au printemps 2025, nous avons partagé avec eux l'importance de saisir cette opportunité pour appliquer les recommandations de l'OTI : veiller à composer un comité de mission plus ouvert, plus représentatif de nos parties prenantes et plus ancré dans notre écosystème de la Silver Economie. Le nouveau comité de mission qui sera constitué au printemps 2025 suivra l'exécution de la nouvelle feuille de route de la nouvelle marque. Enfin, l'année 2024 a été l'occasion de fêter les 5 ans de la loi PACTE avec la Communauté des Entreprises à mission. Le Congrès qui s'est tenu le 16 mai a rencontré un réel succès avec près de 900 participants. Ce rassemblement a montré que le modèle de l'entreprise à mission, au cœur de la stratégie, apporte des résultats concrets et transforme l'entreprise en profondeur. Arkéa Assistance continue à s'investir dans cette Communauté avec une participation active au cercle médico-social et à la réflexion sur le parcours

de santé et une contribution régulière aux ateliers, notamment les ateliers de co-dev. Nous avons ainsi pleinement collaboré à cette logique d'entraide et d'apport mutuel qui est le propre de la CEM (Communauté des Entreprises à Mission).



CONGRÈS DES ENTREPRISES À MISSION - 16 MAI À LA MAISON DE LA MUTUALITÉ, À PARIS.

**Quelques dates clés en 2024:**

- mars 2024**  
Remise de l'avis de l'Organisme Tiers Indépendant (OTI) In Extenso Innovation Croissance.
- avril 2024**  
Comité de mission Arkéa Assistance.
- mai 2024**  
Publication du deuxième rapport du comité de mission Arkéa Assistance.
- juin 2024**  
Début des travaux sur le nouveau plan stratégique.
- juillet 2024**  
Première opération Rêves de seniors : Claude au cœur d'une étape du Tour de France.
- septembre 2024**  
Comité de mission Arkéa Assistance.
- novembre 2024**  
Deuxième opération Rêves de seniors : Nicole rencontre le skipper Yoann Richomme juste avant le Vendée Globe.
- novembre/décembre 2024**  
Travaux sur la nouvelle marque unique.
- décembre 2024**  
Nomination d'Antoine Lefebvre à la direction d'Arkéa Assistance.

**Avis du comité de mission sur l'exécution de la feuille de route d'Arkéa Assistance :**

« L'année 2024 a été marquée par d'importantes transformations pour Arkéa Assistance (évolution de la direction, préparation d'un nouveau plan stratégique et refonte de la plateforme de marques...).

Ces changements ont induit une mobilisation significative des équipes et la nécessité de temporiser le déploiement de certaines actions prévues pour 2024.

Le Comité de mission souligne cet effort majeur de structuration qui sera un point d'appui important pour le déploiement de la prochaine feuille de route.»

Objectif statutaire n°1

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



## Objectifs opérationnels

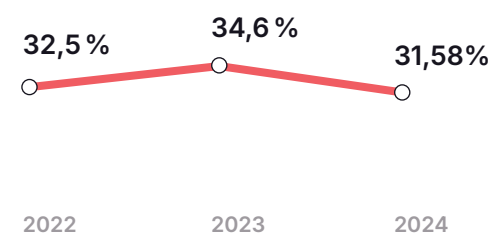
- 1 — **Développement  
de l'offre  
Premium**  
P.12
- 2 — **Arrêt de l'offre  
Domora et du  
service de care  
manager**  
P.14
- 3 — **Avance  
immédiate du  
crédit d'impôt**  
P.15

## Objectif n°1.1

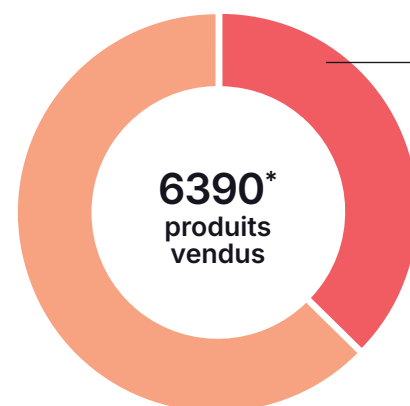
# Développement de l'offre Premium

### INDICATEUR DE MESURE :

#### Évolution des ventes de l'offre Premium dans notre catalogue :



\*hors ventes à l'international



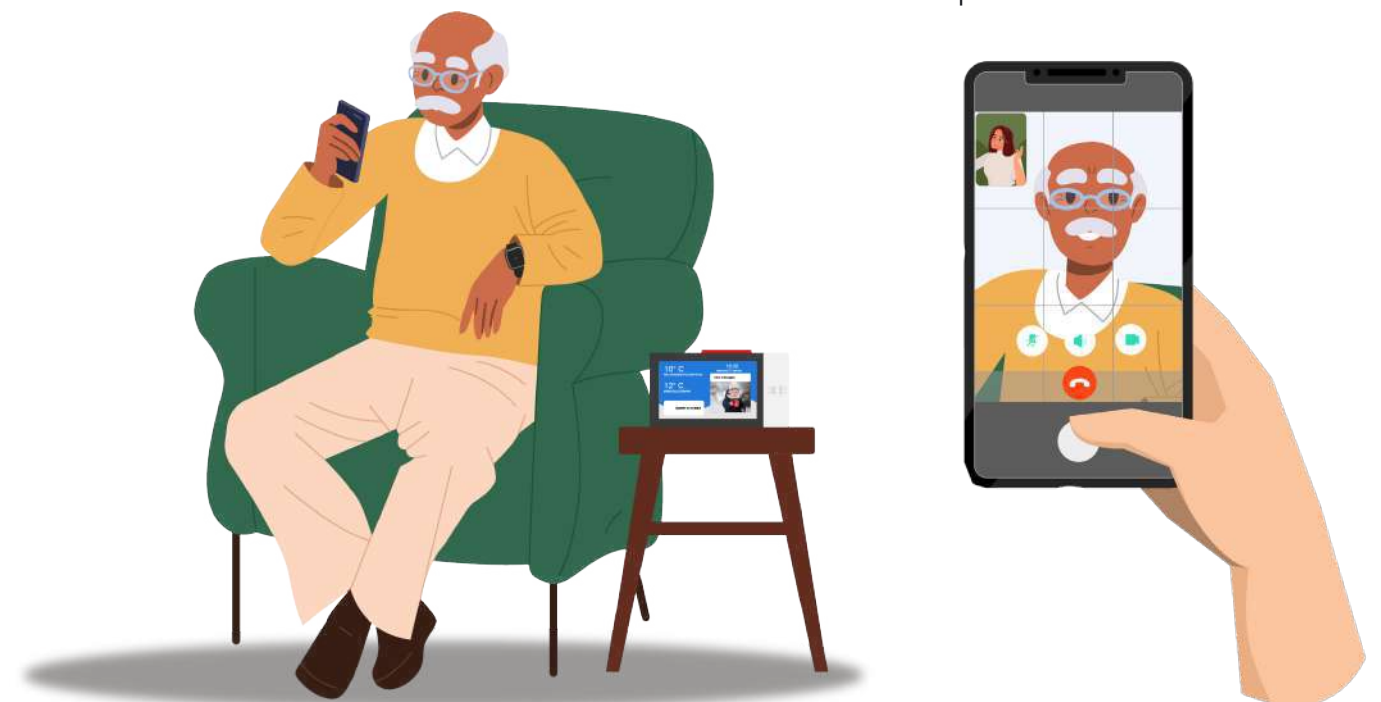
31,58 % 2 018  
offres Premium

Notre offre Premium reste l'offre privilégiée que nous continuons à mettre en avant. Elle permet de répondre à la double problématique d'une personne âgée vieillissant chez elle : se sentir en sécurité et ne pas se sentir isolée. Sur un même équipement, avec le système de téléassistance et le système de messagerie intégrés dans la centrale tactile, nous proposons une solution complète et facile d'utilisation. En 2024, nous avons cherché à améliorer cette solution en travaillant sur ces deux piliers : la sécurité et le lien social.

**Concernant la communication**, nous avons fait évoluer l'application Ensemble connectée à la centrale tactile : amélioration du design et de l'écran d'accueil et ajout de nouvelles fonctionnalités comme l'agenda partagé.

**Concernant la sécurité**, nous avons travaillé sur deux volets : pour les bénéficiaires équipés d'un smartphone, nous avons ajouté à l'offre une option de bouton

SOS accessible sur l'écran d'accueil du smartphone et connecté à notre plateau de gestion d'alertes. Certes, nous savons qu'environ la moitié de nos bénéficiaires ont un smartphone, et que parmi eux, seuls 50% l'utilisent comme un smartphone en allant sur des applications. Mais il nous semblait intéressant de répondre d'ores et déjà à la problématique de la continuité de la sécurisation entre l'intérieur et l'extérieur du domicile, notre bracelet de téléassistance de notre offre Premium ayant une portée de 100 mètres environ autour du transmetteur. Nous avons aussi travaillé à améliorer la détection de situation de détresse ou de chute. En effet, nous nous sommes rapprochés de Sonaid, une start-up rennaise ayant créé une solution d'écoute intelligente par analyse des sons avec déclenchement de l'alerte par la voix. Nous avons intégré leur solution dans notre centrale tactile, créant ainsi de fait une solution innovante particulièrement sécurisante.



## Objectif n°1.2

# Arrêt de l'offre Domora et du service de care manager

Après une année de recul, nous avons pris la décision à la fin de l'année 2024 d'arrêter l'offre Domora. Cette offre constituée d'un bouquet de services pour aider au maintien à domicile n'a pas rencontré le succès escompté, avec seulement 13 ventes depuis le lancement de l'offre. Nous avons vu deux raisons principales à cet échec commercial : une complexité de l'offre rendant difficile son appropriation par les distributeurs et les vendeurs mais

surtout une incompatibilité entre le besoin ponctuel du care management et la logique récurrente de l'abonnement. Début 2025, et dans la suite logique de l'arrêt de l'offre Domora, nous avons aussi décidé de ne pas reconduire notre partenariat avec H'Up Entrepreneurs, association à laquelle nous avons versé 270€ en 2024, avec la volonté de nous recentrer sur notre stratégie et de sélectionner un partenaire œuvrant dans notre écosystème du bien-vieillir.

## Objectif n°1.3

# Avance immédiate du crédit d'impôt

L'objectif est de permettre la déduction fiscale immédiate lors du paiement mensuel du service par le client afin de simplifier l'utilisation du crédit d'impôt mais aussi d'éviter l'impact trésorerie chez nos bénéficiaires. Ce projet est complexe car il suppose de multiples interactions entre l'utilisateur, l'Etat et l'entreprise, ce qui nécessite de connecter les différents systèmes informatiques. Malgré cette difficulté, cette pratique se déployant chez nos partenaires bénéficiant de l'agrément SAP, nous gardons

ce projet sur notre feuille de route. Pour autant, ce projet a pris du retard. Les arbitrages informatiques réalisés au niveau du Crédit Mutuel Arkéa nous ont impactés dans la mesure où les jours/hommes prévus pour ce projet en 2024 ont été arbitrés. Mais nous allons pouvoir reprendre ce projet en 2025 grâce à l'enveloppe d'investissement 2025/2026 accordée par notre actionnaire qui va nous permettre de mettre en œuvre cette avance immédiate de crédit d'impôt. Nous espérons que ce service soit opérationnel dans les 2 ans.

# Développer une innovation inclusive et valorisante au service de tous



## Objectifs opérationnels

- 1 — Travailler à l'accessibilité de nos outils**
  - a — Outils de communication**  
P.18
  - b — Solutions technologiques**  
P.22
- 2 — Valoriser la personne âgée**
  - a — Éviter la stigmatisation**  
P.24
  - b — S'engager en faveur des personnes âgées**  
P.26

## Objectif n°2.1.a

TRAVAILLER À L'ACCESSIBILITÉ DE NOS OUTILS DE COMMUNICATION  
ET DE NOS SOLUTIONS, DANS UNE LOGIQUE PLUS INCLUSIVE

# Veiller à l'accessibilité de nos outils de communication

### INDICATEUR DE MESURE :

#### INDICATEUR

#### ANNÉE 2024

#### CIBLE 2025

**Solution Facil'iti**  
Implémentation sur le site  
internet Arkéa Assistance

Étude faisabilité

Étude de l'intégration  
sur le site de la  
nouvelle marque

#### INDICATEUR #2

#### ANNÉE 2024

#### CIBLE 2025

**Enquête de satisfaction**

Élaboration du  
questionnaire  
et résultats

Suivi du taux de  
satisfaction

Dans notre feuille de route 2024, nous avons prévu d'intégrer Facil'iti, une solution d'inclusion numérique brevetée. Le projet de nouvelle marque et son impact sur le site Internet a fait prendre du retard au déploiement. Nous allons étudier l'intégration de Facil'iti sur le nouveau site en 2025 lorsqu'il sera mis en ligne. Dans cet objectif de rendre accessible nos outils, nous avons aussi veillé à orienter notre questionnaire clients de la fin d'année 2024 sur l'ergonomie de notre

centrale tactile afin de recueillir l'avis de nos clients sur la taille de l'écran, la taille des icônes et la lisibilité de l'écriture. Nous avons aussi interrogé les aidants afin d'avoir un double regard sur le sujet. Ces résultats nous serviront pour développer la 3e génération de la centrale tactile prévue en 2027 afin de la concevoir en intégrant pleinement la question de l'accessibilité et de l'usage pour les personnes âgées et en tenant compte des difficultés liées à l'âge (vision, ouïe, coordination...).

### TAUX DE SATISFACTION :

**86 %\*** de nos clients bénéficiaires se disent satisfaits ou très satisfaits.

**85 %\*** des aidants de nos bénéficiaires se disent satisfaits ou très satisfaits.

### TAUX DE RECOMMANDATION :

**88 %\*** de nos clients bénéficiaires nous recommandent certainement ou sans hésitation.

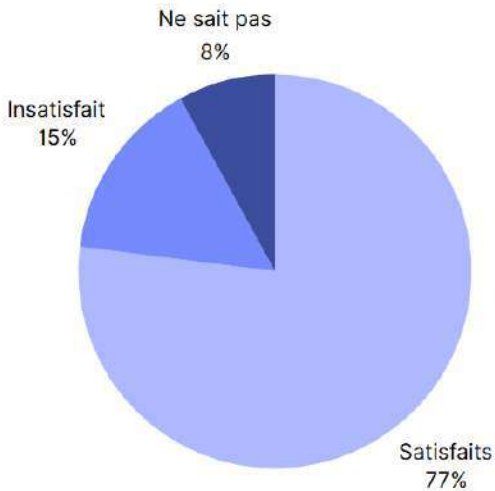
*\* sur la base de 913 réponses au questionnaire.*

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION :

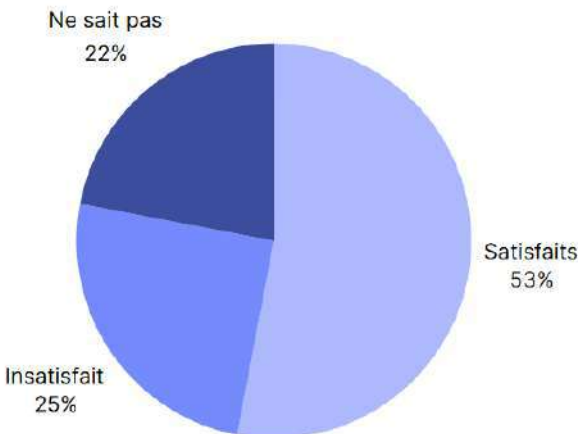
1. LISIBILITÉ

Lisez-vous facilement ce qui est écrit sur la centrale tactile ?  
Votre proche peut-il lire facilement ce qui est écrit sur la centrale tactile ?

AVIS DES ABONNÉS



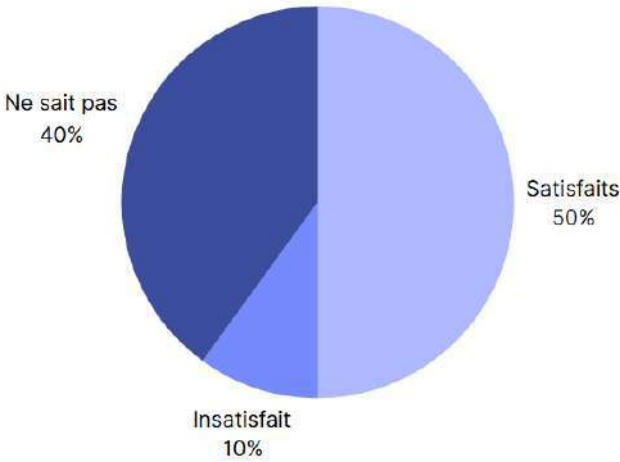
AVIS DES AIDANTS



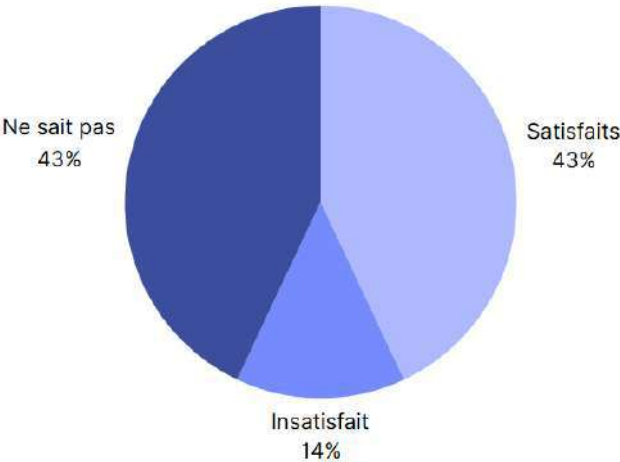
2. TAILLE DES ICÔNES

Trouvez-vous les icônes (appel d'un proche, médecin) suffisamment grandes ?

AVIS DES ABONNÉS



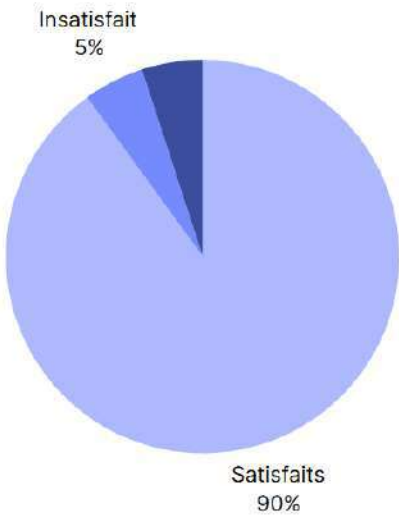
AVIS DES AIDANTS



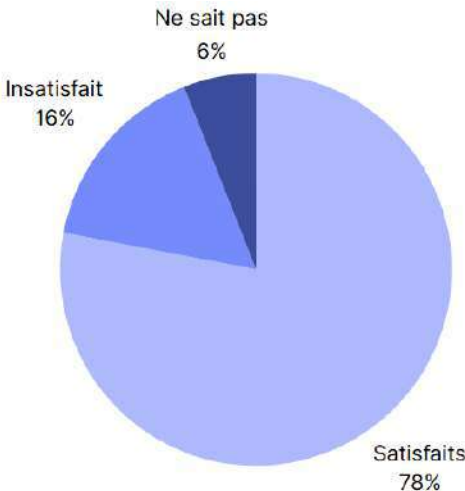
3. TAILLE DE LA CENTRALE

Trouvez-vous que la taille de la centrale soit adaptée [à votre proche] ?

AVIS DES ABONNÉS



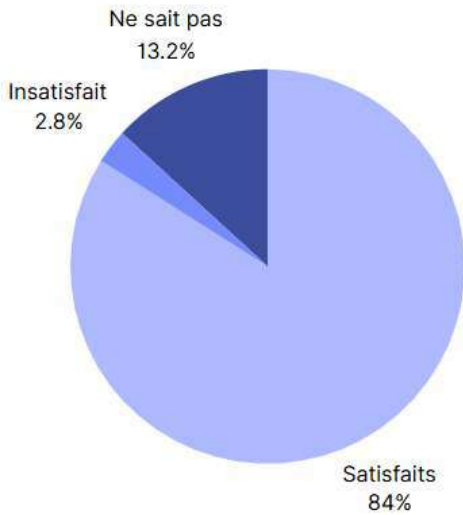
AVIS DES AIDANTS



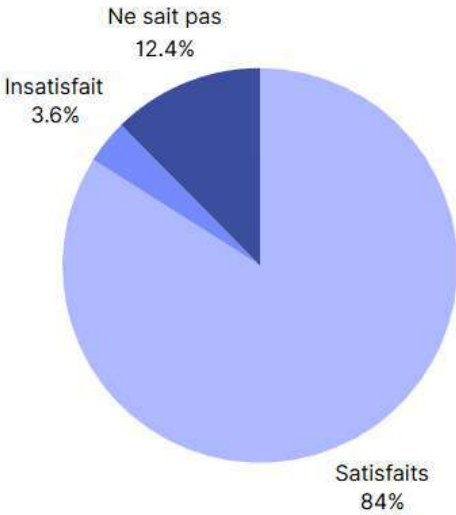
3. STABILITÉ DE LA CENTRALE

Trouvez-vous que la centrale soit suffisamment stable ?

AVIS DES ABONNÉS



AVIS DES AIDANTS



## Objectif n°2.1.b

TRAVAILLER À L'ACCESSIBILITÉ DE NOS OUTILS DE COMMUNICATION  
ET DE NOS SOLUTIONS, DANS UNE LOGIQUE PLUS INCLUSIVE

# Faciliter la prise en main de nos solutions technologiques

### INDICATEURS DE MESURE :

#### INDICATEUR #1

#### ANNÉE 2024

#### CIBLE 2025

#### Guides et tutoriels

Diagnostic et  
plan d'actions

Nouveaux  
packagings

#### INDICATEUR #2

#### ANNÉE 2024

#### CIBLE 2025

#### Enquête de satisfaction

Élaboration du  
questionnaire  
et résultats

Plan d'action  
nouvelles offres

Un travail conséquent a été mené au second semestre de l'année 2024 pour mettre à jour nos guides et nos manuels et pour créer les documents manquants ainsi que de nouveaux tutoriels. Nous avons été vigilants dans le ton et les mots employés pour que notre travail de refonte atteigne son objectif de pédagogie et d'empathie. Nous avons notamment pris le temps de réexpliquer le fonctionnement de la téléassistance et nous avons rappelé à nos bénéficiaires à quel point il était important de tester le matériel et de se l'approprier. Nous avons élaboré des petites vidéos explicatives pour accompagner les bénéficiaires lors de l'installation du matériel. Les résultats de l'enquête montrent que seuls 7% de nos bénéficiaires utilisent la centrale au moins une fois par semaine. Nous voulons donc poursuivre nos travaux de pédagogie avec un nouveau tutoriel qui explique comment bien prendre en main la centrale et comment utiliser les services qu'elle offre. Par ailleurs, nous avons initié un projet de refonte du packaging en cherchant à améliorer l'expérience vécue par notre abonné lorsqu'il découvre le colis qu'il reçoit avec le matériel à installer. Nous voulons que cette expérience soit la meilleure possible et que l'échange indirect que nous avons avec l'abonné via ce colis soit attentionné, bienveillant et empathique.



PACKAGING DE LA CENTRALE AVEC NOS NOUVEAUX GUIDES ET PETITES ATTENTIONS

Nous avons par exemple travaillé avec la start-up Kerwell pour ajouter dans le colis un snack de fruits lyophilisés qui contribue à une alimentation équilibrée et vitaminée si importante pour les personnes âgées. Nous réfléchissons cette année à améliorer le format et le design de la boîte elle-même.

Objectif n°2.2.a

VALORISER LA PERSONNE ÂGÉE EN COHÉRENCE AVEC NOS VALEURS  
D'ÉCOUTE ET DE BIENVEILLANCE

# Éviter la stigmatisation

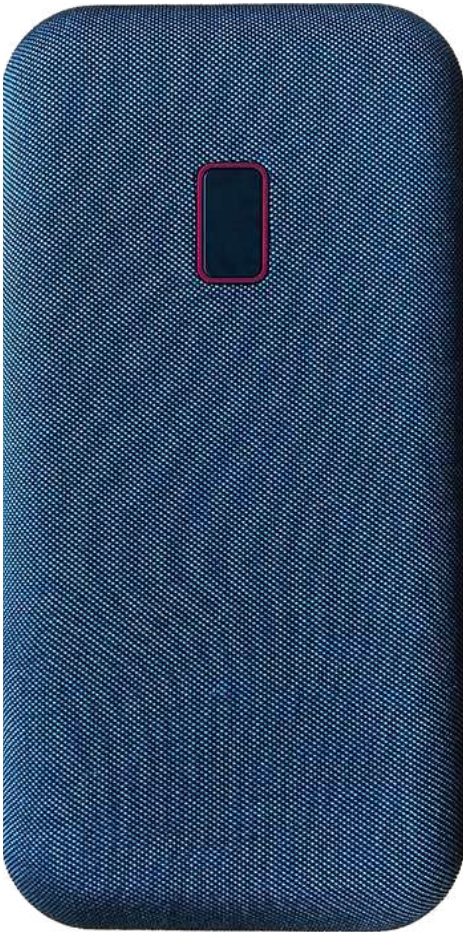
Nos matériels ont la spécificité d'avoir un design moderne et innovant pour qu'ils puissent se glisser discrètement dans le quotidien de nos bénéficiaires. Ainsi notre transmetteur Nano se différencie des autres transmetteurs de la concurrence et apporte une touche de modernité par rapport à notre transmetteur historique, le Tynetec. Nous avons initié une nouvelle règle de gestion en 2024 et désormais, nous déployons en priorité le Nano plutôt que le Tynetec pour un abonnement standard.

C'est dans cette même logique que nous avons repensé le design des écrans de notre nouvelle montre, pour que la personne qui la porte se sente connectée avant de se sentir vieille ou téléassistée. L'offre Smart'Assistance est aussi un bon exemple de la manière avec laquelle nous nous attachons à ne pas stigmatiser nos abonnés. Le système de téléassistance est pleinement intégré dans le smartphone de la personne âgée, en toute discrétion.

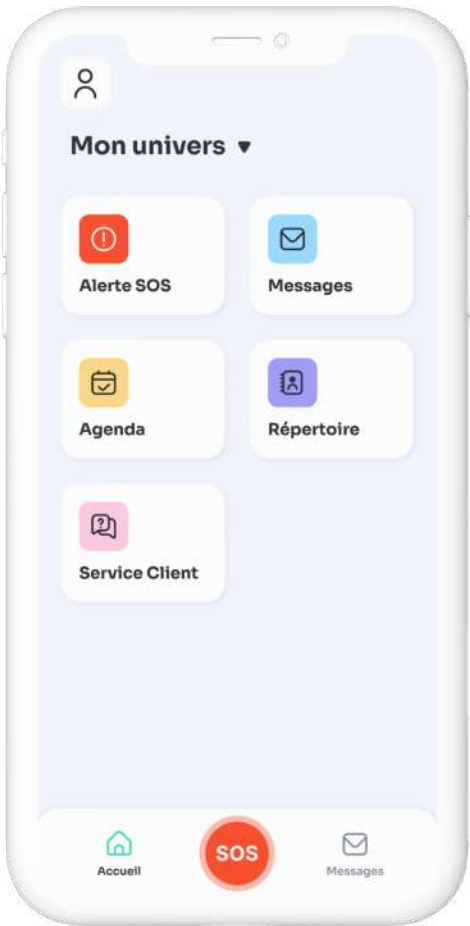
INDICATEURS DE MESURE :

| INDICATEUR #1            | NANO                        | CENTRALE V2           |
|--------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Matériels mis en service |                             |                       |
| En 2024                  | 898                         | 1050                  |
| En 2023                  | 649                         | 1065*                 |
| En 2022                  | 310                         | 675                   |
| INDICATEUR #2            | NOVEMBRE 2023               | ANNÉE 2024            |
| L'offre Smart'assistance | Lancement et mise en marché | Suivi des ventes : 69 |

\* Erreur sur le rapport 2023, corrigée dans ce rapport.



LE NANO



SMART' ASSISTANCE

Objectif n°2.2.b

VALORISER LA PERSONNE ÂGÉE EN COHÉRENCE AVEC NOS VALEURS  
D'ÉCOUTE ET DE BIENVEILLANCE

# Faire rayonner notre engagement pour la valorisation et l'inclusion des personnes âgées

INDICATEURS DE MESURE :

INDICATEUR #1

Site internet  
Arkéa Assistance

ANNÉE 2024

Conception de la  
navigation, des  
nouvelles maquettes  
et déploiement

CIBLE 2025

Bascule sur le  
site internet de la  
nouvelle marque

INDICATEUR #2

Nombre d'impressions  
LinkedIn

MARS 2024

631 abonnés (+30,6%  
depuis mars 2023)  
27 755 impressions

MARS 2025

834 abonnés (+ 32,2 %  
depuis mars 2024)  
59 701 impressions

En 2024, nous avons réalisé deux opérations «Rêves de seniors», en lien avec Silver Alliance, une alliance d'entreprises dédiée au bien-vieillir. L'objectif de cette initiative lancée il y a maintenant cinq ans est simple : changer le regard que porte la société sur le vieillissement en permettant à des personnes âgées de 60 ans et plus de réaliser leur rêve. Grâce au sponsoring du Crédit Mutuel Arkéa, nous avons pu contribuer à la réalisation de deux rêves. Claude, 86 ans, passionné de cyclisme et lui-même coureur amateur a pu se rendre dans les coulisses du Tour de France en juillet 2024 et suivre de près l'étape entre Gap et Barcelonnette, dans un minibus intégré à la caravane du Tour. Nicole, quant à elle, à 80 ans, est toujours autant passionnée de voile. Début novembre 2024, elle a pu rencontrer le skipper Yoann Richomme et accéder en VIP au village départ du Vendée Globe.



CLAUDE ET NICOLE ONT RÉALISÉ LEUR RÊVE GRÂCE À L'OPÉRATION «RÊVES DE SENIORS»



REMISE DE TROPHÉE DE SERVICES À LA PERSONNE

Nous avons aussi participé à la première édition du trophée des Services à la Personne dans le Finistère. L'objectif de ce concours qui se déploie dans toute la France est de mettre en lumière les salariés travaillant au domicile des personnes et de valoriser ces métiers de l'ombre. Arkéa Assistance était un des partenaires principaux de la soirée et nous avons remis le trophée Coup de Coeur à une aide soignante de l'ADMR des 2 Abers qui travaille depuis plus de quarante ans au service des personnes âgées. Enfin, sur LinkedIn nous avons continué à prendre la parole sur des thématiques liées au vieillissement de la population pour contribuer à sensibiliser la société et nous avons aussi cherché à illustrer par différents posts l'apport du grand âge dans notre société.

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



## Objectifs opérationnels

- 1 — Digitalisation de nos processus**
  - a — Projet espace client**  
P.28
  - b — Signature électronique**  
P.29
- 2 — Empreinte économique locale**  
P.30
- 3 — Durabilité de nos produits et principe de circularité**  
P.32

### Objectif n°3.1.a

DIGITALISATION DE NOS PROCESSUS

## Projet espace client

L'objectif de ce projet est de mettre à disposition de nos abonnés un espace privé qui leur donne accès aux informations principales de leur contrat et qui leur permet de gagner en autonomie sur certaines actions comme la modification des contacts de proximité ou la récupération de leur attestation fiscale. C'est un projet qui permet de gagner en efficacité et de limiter les courriers postaux et l'édition de papiers. Les tests de sécurité ont été validés et l'environnement de production est prêt mais le projet ayant pris du retard, ce n'est qu'au second semestre 2025 qu'une première version sera

déployée. Ce premier lot ne comportera que les informations de base du contrat avec encore peu d'actions possibles pour l'abonné mais le lot 2 est déjà maqueté avec un cahier des charges rédigé. En corollaire de ce projet, nous souhaitons faire le lien avec les sites privés des fédérations CMB/CMSO distributrices de nos offres dans le cas où notre abonné est aussi sociétaire. L'objectif est que le client n'ait pas besoin de se connecter sur différents environnements et qu'il puisse avoir accès à son abonnement depuis son espace privé bancaire.

### Objectif n°3.1.b

DIGITALISATION DE NOS PROCESSUS

## Signature électronique

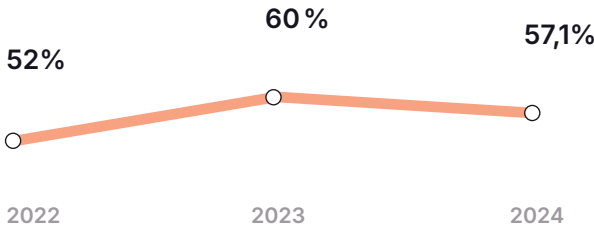
Pour le moment, nous ne prévoyons pas de déployer la signature électronique auprès des souscripteurs particuliers, en raison de la cible client. En revanche, nous avons généralisé en interne le processus de signature par voie électronique grâce à l'outil du Crédit Mutuel Arkéa (outil Hyperlex associé à DocuSign). Nous travaillons actuellement à le déployer plus largement auprès de nos partenaires distributeurs. Enfin, dans le cadre de l'établissement d'un contrat type pour les clients B2B (établissements), nous intégrerons le process de signature électronique.



# Empreinte économique locale

INDICATEUR DE MESURE :

| INDICATEUR                                                                      | 2022 | 2023 | 2024  |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|
| % des charges externes dans l'économie locale en Bretagne et Nouvelle Aquitaine | 52 % | 60 % | 57,1% |



Dans la continuité de la précédente feuille de route, nous continuons à suivre l’empreinte locale de nos charges externes afin d’en consacrer une grande partie en Bretagne et en Nouvelle Aquitaine, les territoires historiques de Crédit Mutuel Arkéa. En cohérence avec notre actionnaire, nous voulons être acteur sur nos territoires et participer à la vie locale. Nous sommes aussi convaincus que la réponse au vieillissement de la population pourra prendre la forme d’initiatives locales en complément ou en accélération des décisions prises par l’Etat. Dans cette logique de maximisation de notre impact positif sur nos territoires, nous sommes attentifs à la localisation de nos partenaires. Ainsi Sonaid, avec qui nous avons beaucoup travaillé ces derniers temps pour améliorer la détection des situations de détresse, est une start-up basée à Rennes. L’entreprise adaptée APF 3i Concept qui reconditionne nos matériels est installée à Briec, dans le Finistère. L’entreprise Kerwell qui propose une solution innovante de fruits lyophilisés pour

une meilleure alimentation et avec qui nous avons monté une opération pour nos bénéficiaires est incubée au Pooool de Rennes et conditionne ses produits à l’Esat “Les Ateliers de l’Espoir” au Sud de Rennes.



Objectif n°3.3

# Durabilité de nos produits et principe de circularité

INDICATEUR DE MESURE :

| INDICATEUR                         | T2 2024                                 | T3 2024        | S2 2025     |
|------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|-------------|
| Suivi du projet<br>étape par étape | Finalisation<br>du modèle<br>de données | Premiers tests | Déploiement |

Le projet très structurant de sérialisation de nos matériels est toujours en cours mais a pris du retard par rapport au calendrier initial. Comme nous l'avions expliqué lors du dernier rapport de mission, ce projet permettra de connaître et de maîtriser le cycle de vie de chaque matériel et d'élaborer des tableaux de suivi. C'est une condition nécessaire pour poursuivre la logique vertueuse de reconditionnement de nos matériels tout en garantissant une bonne qualité de service auprès de nos abonnés.

Le retard de ce projet est principalement dû aux arbitrages informatiques qui ont réduit le budget. Les travaux ont tout de même permis d'aller jusqu'à la validation et la mise en production du

back end mais la partie front a aussi été volontairement ralentie dans le cadre d'un projet de refonte du front de notre outil de CRM, l'un et l'autre étant liés.

En attendant, depuis la fin de l'année 2024, nous glissons une petite carte de remerciement dans tous les colis pour informer nos abonnés que le matériel que nous mettons à leur disposition est un matériel reconditionné par l'Association des Paralysés de France (APF 3i Concept).



# Merci pour votre lecture

Pour tout renseignement contactez  
le manager de la mission :

Odile de Parscau  
[odile.de-parscau@arkea.com](mailto:odile.de-parscau@arkea.com)

[www.arkeaassistance.com](http://www.arkeaassistance.com)



Arkéa Assistance S.A. au capital de 1690 000 € -  
Siren : 518 757 166 - RCS Brest - Siège social : 11  
rue de Kervézennec - 29200 Brest. Organisme de  
Services à la Personne n° SAP518757166.

