GROUPE CRÉDIT MUTUEL

Rapport d'activité 2017

ÉDITION 2018

RÉDUIRE
LES DISTANCES

ACCÉLÉRER
LE TEMPS

OUVRIR
LE CHAMP
DES POSSIBLES

C'EST CELA, CONSTRUIRE
LA BANQUE DE DEMAIN

Crédit Mutuel

SOMMAIRE

InterVIEW

4 DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

PROfil

8 UN MODÈLE D'ENTREPRISE AGILE ET FERTILE

- 10 Un modèle d'entreprise organisé autour de son réseau
- 12 Les caisses locales : des centres de décisions actifs au plus près des enjeux des territoires
- 14 Fédérations du Crédit Mutuel : des relais influents dans les régions
- 16 Les régions au cœur de la gouvernance

RÉSULTats

18 L'EXCELLENCE AU SERVICE DE L'AVENIR

- 20 Un *business model* réactif et performant
- 22 Les chiffres-clés
- 24 2017, une année dynamique

TenDANCES

26 LA RELATION CLIENT EN RÉALITÉ AUGMENTÉE

- 28 Le client est au centre de tous nos développements
  Focus : La banque de détail, notre cœur de métier
- 36 La banque de demain, dès aujourd'hui
- 40 Toujours plus proche des territoires et de leurs enjeux
  Focus : Une économie réelle plus collaborative, plus réactive, plus humaine

IDentité

48 DERRIÈRE LA MARQUE, L'ESPRIT START UP

- 50 Une banque qui appartient à ses clients, ça change tout
- 52 Une identité forte qui rassemble
- 54 Nos valeurs reprogramment la banque de demain
- 56 Employeur responsable, nous accompagnons les transformations
- 58 Engagés pour la planète
- 60 Musique : faire résonner la puissance de nos valeurs

VALEURajoutée

62 NOTRE APPROCHE MULTISERVICES SE DÉPLOIE

- 64 Quand la banque se conjugue au pluriel
- 66 L'assurance, évidemment !
- 68 Des services intégrés à forte valeur ajoutée
- 72 Des filiales métiers ultra complémentaires

Crédit Mutuel

LA FORCE DU MODÈLE COOPÉRATIF,

OUVRIR LE CHAMP DES POSSIBLES

Bancassureur de premier plan, le groupe Crédit Mutuel propose en France, en Europe et à l'international, une offre diversifiée de services de proximité à une clientèle de particuliers, de professionnels et entreprises de toutes tailles.

Plus de 100 000 collaborateurs - 82 000 salariés et 22 600 administrateurs -, apportent leur expertise, leur dynamisme et leurs conseils à 31,6 millions de clients.

Son réseau de 5 800 points de vente, principalement constitué des enseignes Crédit Mutuel, CIC, Targobank et Cofidis, est augmenté d'une large gamme de services numériques innovants et sécurisés au bénéfice de ses clientèles.

Au quotidien, dans tous les territoires, les pratiques du groupe associent ses valeurs à ses convictions : performance et proximité, innovation au service de l'humain, solidité et solidarité. Ces valeurs sont celles d'une banque différente, au service de l'innovation et du développement de l'économie.

Son premier objectif est la qualité de la relation et du service à ses sociétaires et clients, clé de la confiance et du développement.

À l'heure d'un bouleversement inédit de l'économie en général et de l'activité bancaire en particulier, le groupe poursuit la transformation de son modèle d'affaires fondée sur une stratégie de diversification dans l'ensemble de ses métiers, renforçant son positionnement de banque multiservices et sa transformation technologique au service des hommes et des territoires.

LA BANQUE DE DEMAIN

www.creditmutuel.com

Photo Nicolas Théry : S. Dupressoir

Photo Pascal Durand : E.R. Espalieu

LE GOÛT DE L'AVENIR

NICOLAS THÉRY, Président de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.
PASCAL DURAND, Directeur général

Quelles sont les grandes tendances économiques et financières qui ont orienté les métiers de la banque en France, en Europe et dans le monde au cours de l'année 2017 ?

Nicolas Théry : *La tendance de fond qui se prolonge et s'amplifie en 2017, c'est le double mouvement d'une concurrence accrue dans le domaine de l'innovation technologique, avec notamment l'arrivée d'acteurs du digital dans le secteur des services financiers qui nous obligent à être toujours plus innovants et réactifs, et d'une prise de conscience plus grande des citoyens des risques pour leurs données et leur identité numérique, qui impose de leur offrir un niveau de protection toujours plus exigeant.* ***Nous sommes confrontés à un monde nouveau.*** *Un monde où les frontières de la banque et de la finance explosent. Un monde qui détruit toutes les rentes, où les institutions anesthésiées dans le confort du passé sont menacées. Et où celles qui ont le goût de l'avenir comme le Crédit Mutuel ont de formidables opportunités devant elles. Je suis convaincu que, plus que d'autres, le Crédit Mutuel a les atouts nécessaires pour cela.*

Pascal Durand : *Pour ma part, je retiendrais deux points. Tout d'abord, la persistance d'une situation de taux bas et de liquidités abondantes qui aboutit à des niveaux de risques historiquement faibles et une collecte de dépôts à vue très importante. Ensuite des évolutions règlementaires qui pourraient conduire à une remise en cause significative du modèle de banque relationnelle, et là je pense notamment à la nouvelle directive sur les services de paiement.*

L'année 2017, a été marquée par de nombreuses décisions judiciaires qui sont intervenues pour clore les contentieux initiés par les dirigeants du Crédit Mutuel Arkéa contre la Confédération Nationale du Crédit Mutuel. Où en sommes-nous aujourd'hui ?

Nicolas Théry : *Les dirigeants du Crédit Mutuel Arkéa avaient entrepris de remettre en cause l'existence même du groupe Crédit Mutuel par la voie judiciaire. Ils affirmaient l'existence de deux groupes concurrents. En juin 2017, l'autorité de la concurrence a affirmé que le Crédit Mutuel était « une entreprise unique au sens du droit de la concurrence ». Ils contestaient ensuite le fait que « Crédit Mutuel » soit une marque. Tant la Cour d'appel de Paris que l'Office de l'Union Européenne pour la propriété intellectuelle ont consacré la réalité de la marque Crédit Mutuel. Enfin début 2018, le Conseil d'État, en approuvant les statuts de la Confédération et les décisions de caractère général sur la solidarité et l'audit interne, a confirmé le bien fondé du rôle et des missions de la Confédération qui avaient déjà été réaffirmés par le Tribunal de l'Union européenne. Le droit a donc été dit. Le Crédit Mutuel est un groupe uni et diversifié, autour d'une unité prudentielle, concurrentielle et de marque que plus personne ne peut contester. La BCE et l'ACPR ont également salué les réformes menées depuis deux ans par la Confédération, sous l'autorité de Pascal Durand. Plus que jamais il faut nous concentrer sur les enjeux qui sont les nôtres et réinventer la banque relationnelle de demain.*

Comment analysez-vous les résultats de l'exercice 2017 pour le groupe Crédit Mutuel ?

Pascal Durand : *Sans la surtaxe d'impôt sur les sociétés de 337 millions, en 2017, le groupe Crédit Mutuel aurait signé son plus fort résultat historique. Malgré celle-ci, à 3,05 milliards, il traduit la réussite du modèle d'affaires du Crédit Mutuel qui a su se diversifier au-delà de son métier historique. Ma satisfaction, c'est que toutes les fédérations qui composent le Crédit Mutuel contribuent à cette performance. Ce résultat vient renforcer notre ratio de solvabilité CET 1 qui s'établit à fin 2017 à 17,4 % soit très au-dessus des exigences règlementaires. Cette marge de sécurité nous permet d'aborder les enjeux de demain avec sérénité mais ne doit pas nous endormir face à ceux-ci.*

> ***« Les résultats du Crédit Mutuel traduisent la réussite de son modèle d'affaires… »***

Des défis avec de nouveaux enjeux, des métiers en perpétuelle évolution, une technologie de plus en plus performante, la digitalisation de l'ensemble des acteurs : comment le Crédit Mutuel se prépare-t-il à toutes ces transformations ?

Nicolas Théry : *Un de nos principaux atouts, c'est* ***notre technologie et notre capacité à innover.*** *La technologie n'est pas une contrainte mais un choix. Aujourd'hui, il s'agit bien de mobiliser les outils digitaux pour développer la communauté des clients de chaque caisse et agence locale. Il ne s'agit pas de la mettre au service d'une relation purement virtuelle et déshumanisée, mais au contraire de permettre*

une « relation augmentée » entre les caisses et agences locales et leurs clients et sociétaires.

Je suis convaincu que la technologie est la nouvelle frontière du mutualisme. Qu'il nous appartient, notamment dans le cadre du plan stratégique, de la définir autour de trois notions clefs :

- ***la protection de l'individu,*** *par exemple en proposant une assurance santé tout au long de la vie ou en prenant en charge des risques aggravés ;*
- ***la protection de l'intimité numérique.*** *Mieux que d'autres, nous pouvons nous engager à ne pas commercialiser les données de nos clients. Le devoir de conseil doit trouver une traduction plus forte dans le domaine digital ;*
- ***la sécurité des systèmes informatiques et financiers.*** *Ceci doit aussi faire partie des engagements mutualistes nouveaux.*

« Le monde ne nous attend pas… La technologie, la solidité du Crédit Mutuel, ses marques et son modèle sont des atouts considérables pour construire la banque de demain. »

Mais la technologie n'est pas notre seul atout. ***La solidité du Crédit Mutuel, nos marques et notre modèle mutualiste*** *sont également des atouts considérables pour construire la banque de demain. Ne nous trompons pas, notre avenir ne se jouera pas sur nos acquis mais sur notre capacité à valoriser nos atouts. Le temps est à l'action.* ***Le monde d'aujourd'hui ne nous attend pas !***

Comment évolue la banque de détail ? La caisse locale a-t-elle toujours un rôle central ?

Pascal Durand : *Deux tendances se dessinent dans le modèle de la banque de détail. Le relationnel, c'est-à-dire celui que nous connaissons, fondé sur une relation de confiance durable. Le transactionnel qui serait un modèle fondé sur un arbitrage permanent des clients entre différentes offres bancaires, ces derniers allant toujours vers la mieux disante. Le Crédit Mutuel s'inscrit résolument dans le schéma relationnel. Le rôle de la caisse locale reste central car cette dernière, par sa proximité est un facteur de confiance déterminant. C'est la caisse locale qui doit, au quotidien, donner les preuves du bien-fondé de notre slogan « Une banque qui appartient à ses clients ça change tout ».*

Le conseiller de clientèle est depuis quelques mois accompagné par l'intelligence artificielle, cela représente-t-il un risque de diminution du nombre de conseillers ?

Nicolas Théry : *Il y a cette crainte d'un robot omniscient qui remplacerait les salariés, mais ce n'est pas du tout notre objectif : nous voulons, grâce à Watson, rendre nos conseillers disponibles pour leurs clients, afin d'augmenter notre chiffre d'affaires. Nous sommes dans une logique de développement, pas d'économies de coûts. Watson est un assistant virtuel dont le rôle est de libérer du temps et de faciliter le travail des conseillers. C'est un outil au service de la « relation augmentée » entre le client et son conseiller.*

La technologie ne remplacera pas l'humain. Au Crédit Mutuel elle restera toujours au service de l'humain. Nous n'avons de sens que par rapport à nos clients et à la qualité de nos services. La réalité profonde de ce que nous sommes, c'est un choix absolu de priorité en faveur du client. Écouter les besoins et avoir une approche globale plutôt que la stricte vente des produits.

L'avenir de la banque de détail ne se jouera pas sur son réseau de distribution (physique ou phygitale…). L'enjeu majeur est de créer une confiance globale avec nos clients.

Comment exprimeriez-vous la différence de votre modèle mutualiste ?

Pascal Durand : *Être mutualiste, c'est le contraire d'être individualiste ce qui implique de s'inscrire dans une relation durable avec sa communauté. C'est comprendre que la solidarité n'est pas un fardeau mais une chance. Au Crédit Mutuel, cet engagement et cette solidarité se traduisent par une reconnaissance de la marque non seulement par les Français, comme en témoignent les résultats des différents baromètres (Marque bancaire préférée des Français au baromètre Posternak), mais aussi par l'écosystème financier (meilleur groupe français au classement de World Finance et Global Finance). Notre réussite collective est le fruit de notre modèle qui allie l'autonomie laissée à chaque entité de conduire son développement et le cadre protecteur qu'implique la solidarité qui nous lie tous ensemble.*

CRÉDIT MUTUEL
L'ART DE SE DISTINGUER

La marque préférée
des Français
secteur banque
(Baromètre Posternak/Ifop 1er trimestre 2018)

N°1
du secteur Banque au Podium de la relation Client
pour la 11e fois
(BearingPoint – Kantar TNS)

En tête
des banques françaises
" The World's Best Developed Market Banks 2017 "
pour la 4e fois
(Global Finance)

UN MODÈLE D'ENTREPRISE AGILE ET FERTILE

10 ● Un modèle d'entreprise organisé autour de son réseau
12 ● Les caisses locales : des centres de décisions actifs au plus près des enjeux des territoires
14 ● Fédérations du Crédit Mutuel : des relais influents dans les régions
16 ● Les régions au cœur de la gouvernance

C'EST PARCE QUE
NOUS RÉINVENTONS
NOTRE MODÈLE
DEPUIS PLUS D'UN SIÈCLE
QUE NOUS CONSTRUISONS
EN PERMANENCE
LA BANQUE DE DEMAIN

UN MODÈLE D'ENTREPRISE ORGANISÉ AUTOUR DE SON RÉSEAU

COOPÉRATEURS ? UN RÉSEAU D'HOMMES ET DE FEMMES QUI TISSENT LEUR TOILE

Cœur du groupe, le réseau Crédit Mutuel est une banque coopérative régie par la loi du 10 septembre 1947.

Véritable communauté aux objectifs et intérêts partagés, le Crédit Mutuel est une **société de personnes** dont les performances ne visent pas l'enrichissement d'un groupe d'actionnaires mais **le meilleur service pour tous et en tous points du territoire.**

Ancrée localement, non délocalisable et indépendante, l'entreprise Crédit Mutuel contribue au développement de l'emploi et à la vitalité des territoires. **Le partage** des moyens, des ressources, des risques et des expertises lui donne l'agilité indispensable dans un environnement contraint et structurellement bouleversé.

Au service de tous les acteurs économiques, **son modèle de développement illustre la puissance de l'initiative individuelle et son visage collectif : la coopération.** Ce modèle performant, qui fait ses preuves d'année en année, guide son **ambition pour l'avenir.**

AU-DELÀ DES MODES, DES CONVICTIONS DURABLES

Le Crédit Mutuel appartient à ses sociétaires qui détiennent son capital et orientent sa stratégie dans le cadre d'un fonctionnement démocratique.

Banque mutualiste, le Crédit Mutuel fait du sociétaire la référence de toutes ses actions. Il se développe dans une logique de fidélité à ses valeurs fondatrices : proximité, solidarité et responsabilité sociale. Constitutives de l'identité du Crédit Mutuel, ses valeurs différencient et confortent la pertinence de son modèle de développement.

Crédit Mutuel

L'HUMAIN AU CŒUR D'UN PROJET D'ENTREPRISE PÉRENNE

Fort de ses spécificités, le **Crédit Mutuel accompagne au quotidien toutes ses clientèles** – particuliers, professionnels, exploitants agricoles et associations - à travers une palette de services innovants adaptés à leurs besoins.

Fruits d'une **stratégie de long terme conforme à ses valeurs coopératives,** les atouts du groupe sont multiples : une politique de diversification de produits et de services tournée vers le client, un réseau de caisses et d'agences conçues comme des **centres de services de proximité** à travers tous les canaux de contact, une **marque forte** vecteur de confiance, des **salariés formés** en permanence, la combinaison efficace d'une **décentralisation maximale** des réseaux et d'une **industrialisation des métiers.**

« Se réinventer pour faire bouger les lignes tout en restant fidèle à nos valeurs et en nous appuyant sur nos atouts… »

Le Crédit Mutuel nourrit en permanence un projet d'**entreprise intemporelle** qui sait se réinventer pour s'adapter aux besoins évolutifs de ses membres.

LES CAISSES LOCALES :
DES CENTRES DE DÉCISIONS ACTIFS AU PLUS PRÈS DES ENJEUX DES TERRITOIRES

COOPÉRATIF ET DÉCENTRALISÉ, NOTRE MODÈLE D'ORGANISATION UNIQUE EST D'ABORD UN MODÈLE D'EFFICACITÉ ET DE DYNAMISME

RÉSEAU CRÉDIT MUTUEL

Caisses locales

- 3 100 points de vente dont 2 092 caisses locales
- 11,6 millions de clients et 7,8 millions de sociétaires
- 22 500 administrateurs

LE MOTEUR D'IMPLICATION ET LE CŒUR DE RÉACTIVITÉ DU GROUPE

Fédérations régionales

- 18 fédérations régionales
- 1 fédération agricole

L'ANIMATION ET LA COORDINATION DE L'ACTIVITÉ SUR CHAQUE TERRITOIRE

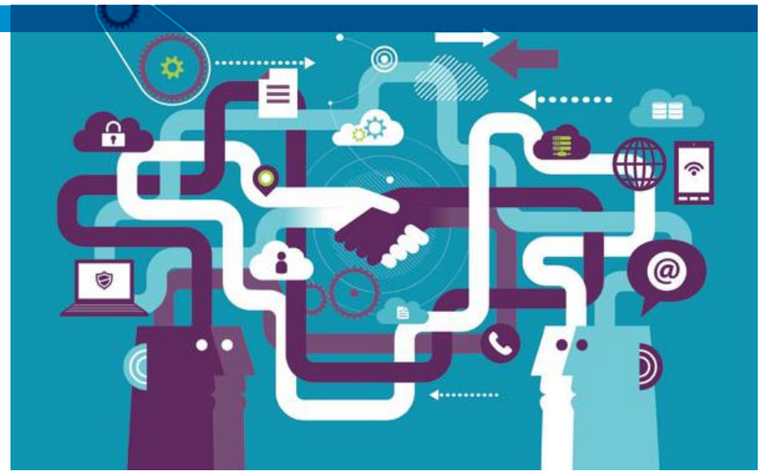
Confédération nationale

LA FORCE DE REPRÉSENTATION ET LE PORTE-VOIX DU GROUPE

LE CRÉDIT MUTUEL EN QUELQUES MOTS

- **Les assemblées générales du Crédit Mutuel,** organisées chaque année par chaque caisse locale, donnent la parole à leurs sociétaires selon l'équation : une personne = une voix. Ce principe démocratique ancre la différence de fonctionnement du Crédit Mutuel et valide son mode de fonctionnement.
- **Les 2 092 caisses locales** constituent le socle fondamental de l'organisation du groupe Crédit Mutuel. Établissements de crédit selon la loi bancaire, les caisses locales impulsent une dynamique entrepreneuriale quotidienne et cristallisent les énergies sur l'ensemble des territoires.
- Couvrant l'ensemble des régions françaises, **les 18 fédérations régionales** auxquelles s'ajoute la fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural (FCMAR), à vocation nationale sur le marché de l'agriculture, font vivre la stratégie du groupe en région.

  Elles sont toutes affiliées à la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM).
- **La Confédération Nationale du Crédit Mutuel** est l'organe central du réseau. Elle a notamment pour missions d'assurer la défense des intérêts collectifs, la protection et la promotion de la marque « Crédit Mutuel » dont elle détient les droits et la cohérence prudentielle du groupe. **La Caisse Centrale,** son outil financier, organise la solidarité financière du Crédit Mutuel.



GROUPE CRÉDIT MUTUEL
31,6 millions
de clients

S'UNIR POUR AVANCER :
NOS PRINCIPALES FILIALES ET PARTENARIATS

ASSURANCES
Assurances Crédit Mutuel
NEA
PARTNERS
AMGEN
SURAVENIR
SURAVENIR ASSURANCES

BANQUE FINANCE
BANQUE EUROPÉENNE Crédit Mutuel
CIC
CIC Iberbanco
FORTUNEO BANQUE
monabanq

TECHNOLOGIE
EURO INFORMATION
lyf pay
leetchi

IMMOBILIER
ARMORIQUE HABITAT
ataraxia
CM-CIC Immobilier
Soderec

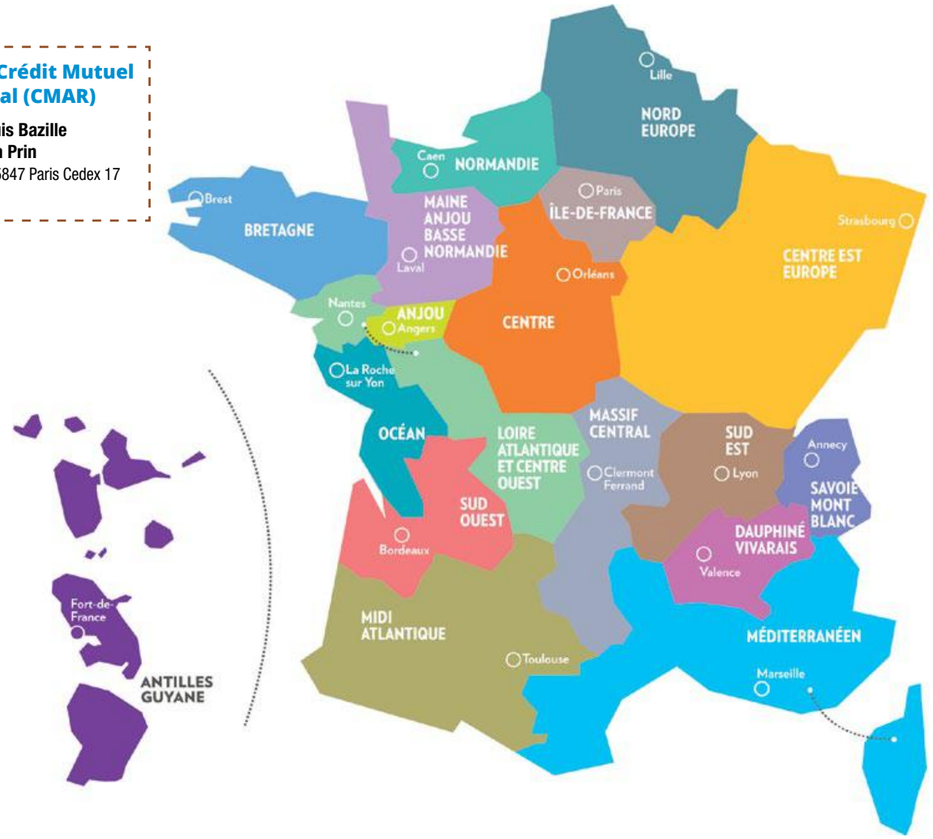
CRÉDIT CONSO.
COFIDIS
BANQUE Casino
Financo

MÉTIERS SPÉCIALISÉS
eps
CM-CIC Factor
FACTOFRANCE
Homiris
Crédit Mutuel Mobile
LA FRANCAISE

INTERNATIONAL
BMCE BANK
BANQUE DE LUXEMBOURG
BANQUE DE TUNISIE
beObank
TARGOBANK

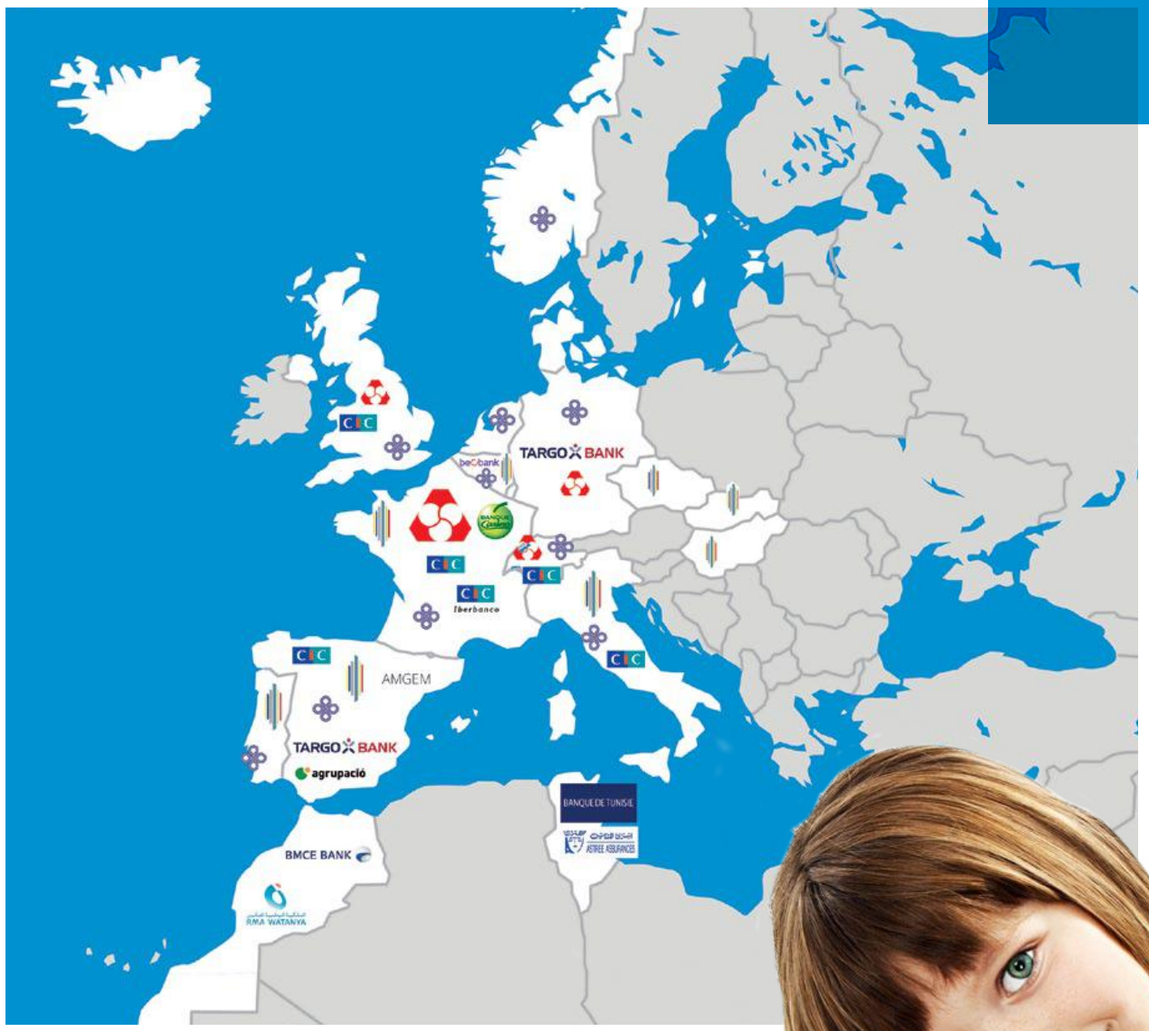
LES FÉDÉRATIONS
DU CRÉDIT MUTUEL : DES RELAIS INFLUENTS DANS LES RÉGIONS

Chaque fédération régionale constitue l'organe de stratégie et de contrôle représentant le Crédit Mutuel dans sa région. Ces centres de décisions, au plus près des enjeux régionaux, sont administrés par des conseils élus par les caisses locales et sont tous affiliés à la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (CNCM). Au total, 18 fédérations régionales couvrent l'ensemble du territoire français, auxquelles s'ajoute la fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural (CMAR) à vocation nationale sur le marché de l'agriculture.



Fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural (CMAR)

Président : Jean-Louis Bazille
Directeur : Sébastien Prin
88-90, rue Cardinet – 75847 Paris Cedex 17
Tél. : 01 44 01 10 10



DE L'EXCELLENCE LOCALE AU RAYONNEMENT INTERNATIONAL

Banque de proximité par excellence sur le territoire national, le groupe Crédit Mutuel déploie également ses expertises à l'international. **Porté par la vitalité de son organisation et le dynamisme de ses résultats,** le groupe poursuit son développement en France, en Europe et dans le monde, faisant ainsi rayonner plus largement encore les valeurs qu'il soutient et qui signent sa différence pour **une croissance responsable et durable, au service de l'économie.**

LES RÉGIONS AU CŒUR DE LA GOUVERNANCE

CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL

(au 30 juin 2018)

PRÉSIDENT :

Nicolas Théry,
Président de la fédération Centre Est Europe

VICE-PRÉSIDENTS :

Gérard Cormorèche,
Président de la fédération du Crédit Mutuel du Sud-Est

André Halipré,
Président de la fédération du Crédit Mutuel Nord Europe

ADMINISTRATEURS :

Catherine Barbaroux,
Admnistratrice indépendante

Jean-Louis Boisson,
Vice-Président de la fédération Centre Est Europe

Gérard Bontoux,
Président de la fédération Midi-Atlantique

Jean-Marc Busnel,
Président de la fédération Maine-Anjou, Basse-Normandie

Éric Charpentier,
Directeur général de la fédération Nord Europe

Jean-François Jouffray,
Vice-Président de la fédération Ile-de-France

Anne Leitzgen,
Administratrice indépendante

Jean-Luc Le Pache,
Directeur de la fédération de Bretagne

Gérard Lindacher,
Administrateur de la fédération Centre Est Europe

André Lorieu,
Président de la fédération Océan

Lucien Miara,
Président de la fédération du Crédit Mutuel Méditerranéen

Alain Têtedoie,
Président de la fédération du Crédit Loire-Atlantique et Centre-Ouest

Philippe Tuffreau,
Président de la fédération d'Anjou

CENSEURS

Jean-Louis Bazille,
Président de la fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural

Hervé Brochard,
Président de la fédération de Normandie

Luc Cortot,
Directeur général de la fédération Océan

Jean-Loïc Gaudin,
Directeur général de la fédération de Maine-Anjou, Basse-Normandie

Damien Lievens,
Président du Crédit Mutuel Centre

Maurice Loizeau,
Vice-Président de la fédération du Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre-Ouest

Daniel Rocipon,
Président de la fédération Savoie-Mont Blanc

Michel Vieux,
Président de la fédération Dauphiné-Vivarais

Alex Weimert,
Président de la fédération Antilles-Guyane

PARTICIPENT ÉGALEMENT AU CONSEIL :

Pascal Durand,
Directeur général

Pierre-Édouard Batard,
Directeur général adjoint

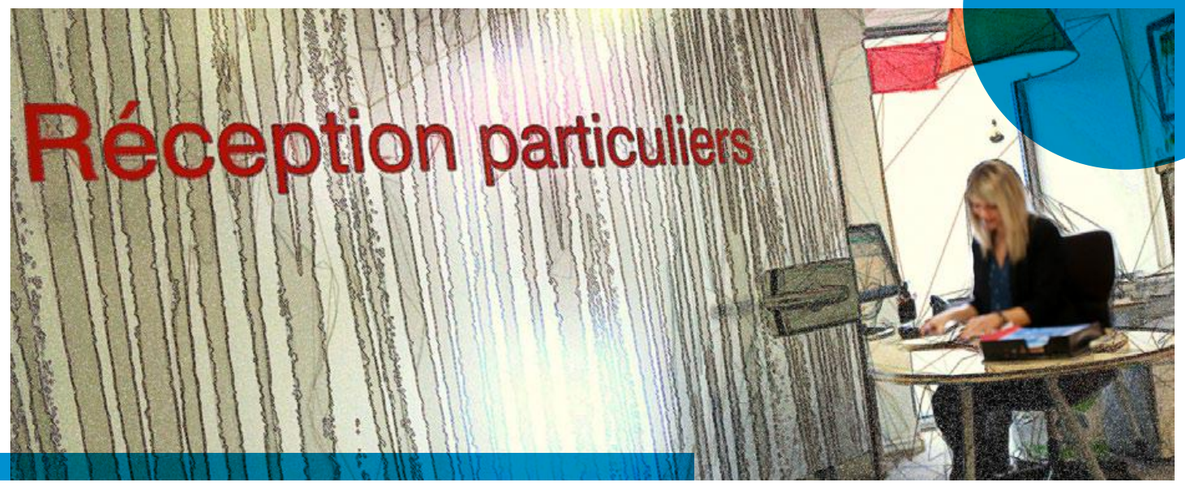
Guillaume Sauvaire,
Secrétaire du conseil

L'EXCELLENCE AU SERVICE DE L'AVENIR

20 | ● Un *business model* réactif et performant
22 | ● Les chiffres-clés
24 | ● 2017, une année dynamique

L'EXCELLENCE DE NOS RÉSULTATS N'A D'AUTRE OBJECTIF QUE DE **SERVIR LES PROJETS DE NOS CLIENTS** ET L'ÉCONOMIE DES TERRITOIRES

5 800 points de vente

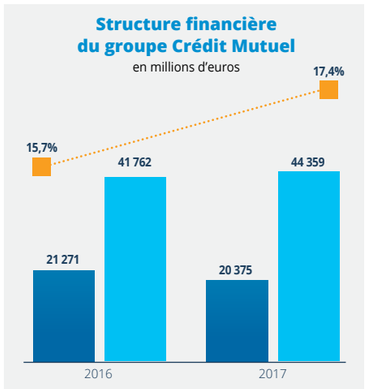


UN *BUSINESS MODEL* RÉACTIF ET PERFORMANT
AU SERVICE DE NOS CLIENTS ET DE L'ÉCONOMIE

LA SOLIDITÉ, POINT D'ANCRAGE DE LA CONFIANCE

Dans un contexte de forte pression concurrentielle, de taux bas, de nouvelles habitudes de consommation, les résultats 2017 s'inscrivent dans la performance et marquent l'efficacité du modèle de développement coopératif et mutualiste, naturellement agile et réactif. Ce modèle, fondé sur l'adaptation permanente à partir de l'ancrage local, accompagne les projets de ses clientèles et répond aux enjeux économiques des territoires. Le groupe a notamment mis en œuvre de nouvelles innovations technologiques qui, si elles le placent souvent en position de précurseur, ont avant tout du sens pour les sociétaires et clients dans leur pratique de la banque au quotidien.

Structure financière du groupe Crédit Mutuel



Portés par une forte dynamique commerciale, les encours de crédits et d'épargne s'accroissent sensiblement et l'assurance connaît une année record. La diversification des services de proximité, portée par des produits innovants, permet d'accompagner au mieux les 31,6 millions de clients du groupe.

Force du modèle coopératif non centralisé, politique de formation, adaptabilité des réseaux et innovation expliquent ces performances plusieurs fois saluées en 2017.

UNE FORTE DYNAMIQUE COMMERCIALE

En 2017, fort de ses 5 800 points de vente, le groupe Crédit Mutuel a renforcé la diversification de son offre de produits et services, accentuant son positionnement de groupe multiservices de proximité, ancré dans les territoires.

Les principales modifications du périmètre de consolidation sont liées à la mise en résolution de Banco Popular Espagnol ; la cession de la banque privée de CIC Singapour ; la prise de contrôle d'HelloAsso et les acquisitions d'Izimmo et de Pumpkin.

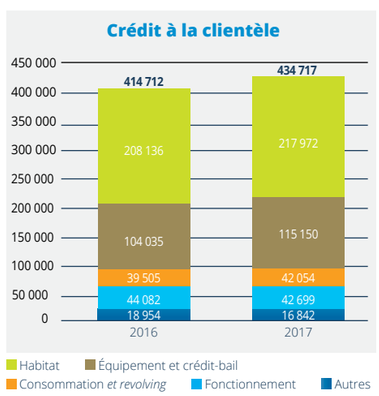
UN FORT SOUTIEN À L'ÉCONOMIE

L'encours des crédits s'établit à 434,7 milliards d'euros en 2017, en progression de 4,8 %. Cette évolution marque une nouvelle fois la volonté du groupe d'accompagner ses clients dans leurs besoins de financements privés et professionnels.

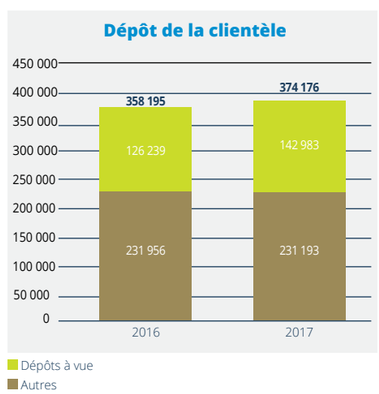
Cette croissance provient des crédits à l'équipement, à l'habitat et des crédits à la consommation.

Les encours de crédits à l'habitat atteignent 218 milliards d'euros en progression de 4,7 %, grâce à une production de niveau élevé dans un contexte concurrentiel important. Ils représentent 50 % des encours totaux de crédits.

Crédit à la clientèle



Dépôt de la clientèle



UN ESPRIT D'ENTREPRISE TECHNOPHILE
REVENDIQUÉ ET PARTAGÉ

Acquisitions, prises de participations, partenariats et financement..., la liberté d'entreprendre et de se développer, dans le cadre protecteur et solide du groupe Crédit Mutuel, est à la base de notre modèle et fait son succès.

helloasso · pumpkin LE PAIEMENT ENTRE POTES · Groupe IZIMMO · lyf pay · IBM Watson · J'Adopte un Projet · leetchi.com LA cagnotte en ligne

LES CHIFFRES-CLÉS

GROUPE CRÉDIT MUTUEL

31,6 millions de clients

5 767 points de vente

82 000 salariés

UN ACTEUR MAJEUR DE LA BANCASSURANCE DE DÉTAIL EN FRANCE

17,0 % de part de marché en **crédits bancaires**

15,5 % de part de marché en **dépôts**

À L'APPUI DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES ET DE L'ÉCONOMIE LOCALE

771,6 milliards d'€ d'**épargne**

374,2 milliards d'€ de **dépôts**

434,7 milliards d'€ de **crédits**

UNE OFFRE D'ASSURANCES EFFICIENTE

Plus de **15** millions d'**assurés**

Plus de **40** millions de **contrats**

L'assurance contribue pour **33,4 %** au **résultat net** part du groupe

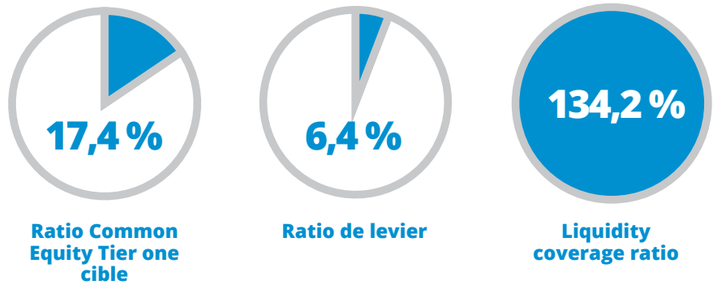
UN BILAN FINANCIER TRÈS SOLIDE

PNB
17 748
millions d'€

Résultat net part du groupe
2 978
millions d'€

Une assise financière renforcée
52 370
millions d'€
de capitaux propres part du groupe

DES FONDAMENTAUX AU NIVEAU DES MEILLEURES BANQUES FRANÇAISES



Ratio Common Equity Tier one cible

Ratio de levier

Liquidity coverage ratio

UNE STRUCTURE FINANCIÈRE PARMI LES MEILLEURS STANDARDS EUROPÉENS

Les moyens d'investir
Taux de mise en réserve du résultat 2017 :
96 %

34e
rang mondial
Le Crédit Mutuel gagne 2 places

UN ÉMETTEUR QUI INSPIRE CONFIANCE

A

STANDARD & POOR'S
avec une perspective stable

2017, UNE ANNÉE DYNAMIQUE

JANVIER

- **Partenariat Euro-Information/IBM**

L'innovation, l'anticipation et le développement sont au cœur de cette alliance stratégique touchant l'installation, la maintenance et le support des systèmes informatiques, monétiques, automates bancaires et objets connectés.

FÉVRIER

- **La CNCM, acteur des 4e Assises de la Coopération et du Mutualisme sur le thème :**

« L'emploi des jeunes, ubérisation, coopération et mutualisme ».

- **Le Crédit Mutuel Arkéa propose le paiement mobile sans contact avec authentification biométrique par empreinte digitale**

MARS

- **Le groupe Crédit Mutuel CM11, partenaire majeur de la Seine Musicale,** nouvelle cité musicale unique en France et en Europe.
- **Le Crédit Mutuel, n°1 du secteur Banque au Podium de la Relation Client Bearing-Point TNS Sofres**

Cette distinction, remportée pour la 10e fois en 13 ans, témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses clients-sociétaires.

AVRIL

- **La technologie au service de l'humain avec Watson**

Après un projet pilote réussi, le Crédit Mutuel et IBM ont annoncé l'extension de l'utilisation des technologies IBM Watson (intelligence artificielle) à 20 000 collaborateurs dans 5 000 caisses de 15 fédérations du Crédit Mutuel et agences du CIC.

C'est la première utilisation commerciale de Watson par une institution financière en France pour assister ses conseillers.

MAI

- **Le paiement mobile dernière génération avec Lyf Pay**

Développée avec les commerçants et pensée pour les consommateurs, l'application Lyf Pay intégre cartes de paiement, cartes de fidélité, coupons… Une offre multiservices au service de la relation client.
www.lyf.eu

- **Alain Fradin passe le témoin à Daniel Baal.**

Alain Fradin, 33 ans au service du groupe Crédit Mutuel, cède sa place à Daniel Baal. Cette succession ouvre la voie à un nouveau tandem de direction : au sein du Crédit Mutuel CM11 : Nicolas Théry, Président et Daniel Baal, nouveau directeur général de CMCEE, de la CFCM, de la BFCM et du CIC.

JUIN

- **Ouverture du nouveau site institutionnel www.creditmutuel.com**
- **Le CIC retiré de la cote à Paris**

JUILLET/AOÛT

- **Le processus d'adhésion à Paylib est lancé** et concerne toutes les fédérations du Crédit Mutuel et leurs filiales adhérentes à Euro-Information.

Le groupe Arkéa proposant déjà ce service à ses clients particuliers depuis 2015, l'ensemble des clients du groupe auront prochainement accès à Paylib.

SEPTEMBRE

- **Aide aux habitants victimes des ouragans**

Les fédérations du Crédit Mutuel Antilles Guyane et quatorze fédérations de Crédit Mutuel, le CIC et ses banques régionales s'associent pour venir en aide aux habitants victimes des ouragans

OCTOBRE

- **Le Crédit Mutuel élu pour la 6e fois meilleur groupe bancaire français par le magazine World Finance**
- **Banque dans la poche : le Crédit Mutuel à la pointe du service avec Avantoo**

Cette offre associe un compte bancaire, une carte bancaire et un forfait téléphonique de 50 gigas.

NOVEMBRE

- **Taxe sur les dividendes : banquiers et assureurs paieront près de la moitié de cet impôt exceptionnel, les mutualistes particulièrement pénalisés** puisqu'ils ne recevront rien au titre du remboursement de la taxe sur les dividendes.
- **Le Crédit Mutuel, première banque française à utiliser les services de SWIFT GPI** (Global Payment Innovation).

Cette nouvelle technologie est désormais appliquée à l'ensemble des paiements internationaux initiés par le Crédit Mutuel et ses principales filiales. Plus rapide, plus transparente et plus traçable, elle répond à la fois aux besoins des clients et aux évolutions du marché.

DÉCEMBRE

- **La Société Générale, le Crédit Mutuel, la BECM et le CIC lancent en avant-première une offre de service de vérification d'IBAN,** via l'application DIAMOND de SEPAmail.eu2. Grâce à cet outil, les entreprises peuvent désormais fiabiliser les coordonnées bancaires de leurs clients et fournisseurs et se prémunir contre la fraude liée à l'usurpation d'identité

LA RELATION CLIENT EN RÉALITÉ AUGMENTÉE

28 ● Le client est au centre de tous nos développements
Focus : La banque de détail, notre cœur de métier
36 ● La banque de demain, dès aujourd'hui
40 ● Toujours plus proche des territoires et de leurs enjeux
Focus : Une économie réelle plus collaborative, plus réactive, plus humaine

IL NE PEUT Y AVOIR D'AUTRE BOUSSOLE QUE **LA SATISFACTION CLIENT**. C'EST POUR CELA QUE NOUS METTONS NOS CLIENTS AU CENTRE DU MONDE

La transformation digitale s'accélère et bouleverse la relation client en profondeur. Nouveaux usages, nouvelles attentes, nouveaux réflexes… L'écosystème se métamorphose et le groupe Crédit Mutuel s'y est préparé depuis longtemps en développant un large éventail d'expertises technologiques. Redéfinition des canaux de la relation, implémentation de nouveaux services, soutien et déploiement continu d'innovations : autant de leviers qui permettent au groupe de resserrer les liens qui l'unissent à ses clients pour leur proposer, dès aujourd'hui, le meilleur de la banque de demain…

LE CLIENT EST AU CENTRE DE TOUS NOS DÉVELOPPEMENTS

Dans un environnement de rupture technologique et sociétale inédit, plus que jamais, nos clients - leurs envies, leurs nouvelles habitudes, leurs priorités - sont au centre de toutes les réflexions et de toutes les actions. L'innovation technologique qui anime le groupe est une formidable opportunité de se rapprocher encore plus d'eux. Leur simplifier la vie, accélérer les interactions entre l'offre et les besoins, renforçer la qualité de service : tels sont les objectifs prioritaires du groupe Crédit Mutuel.

FACILITATEUR DE VIE AU QUOTIDIEN

Pour simplifier la vie de ses clients, le groupe Crédit Mutuel surfe sur **une dynamique d'innovation permanente et ambitieuse.** Banque à distance et mobile, téléphonie, télésurveillance résidentielle, offre monétique, services de paiements mobiles : à travers une offre diversifiée, sur- mesure et hautement sécurisée, le groupe se positionne comme un véritable partenaire du quotidien de ses clients.

Pour chaque canal de contact plébiscité (agence, Internet fixe ou mobile sur smartphone ou tablette, téléphone, e-mails sécurisés, services monétiques, réseaux sociaux…), de nouvelles fonctionnalités voient le jour pour faciliter l'accès à un vaste univers de produits et services. Souscription à distance, signatures et dossiers électroniques, consultation des comptes et suivi des contrats : tout est mis en place par le groupe pour permettre à ses clientèles de gagner un temps précieux et de vivre **une relation choisie avec leur banque, fluide, personnalisée et sereine.**

Un assistant personnel inédit sur le marché

Lancé par le Crédit Mutuel Arkéa, Max apporte une réponse simple, impartiale et efficace aux besoins de la vie quotidienne des consommateurs. Une application innovante incluant : les services bancaires et assurantiels, des services de conciergerie et à la personne et du conseil personnalisé.

Élémentaire mon cher Watson !

L'assistant virtuel au service d'un conseiller 2.0

À la fois analyseur d'e-mails et assistant virtuel, Watson se place avant tout au service des conseillers qui demeurent les interlocuteurs de référence pour les clients. Cette nouvelle solution « cognitive » génère plus de réactivité et de pertinence dans les réponses apportées aux courriels adressés aux conseillers. Ces derniers peuvent alors se recentrer sur une relation plus personnalisée avec leurs clients, basée sur l'écoute, le conseil et l'efficacité.

EURO INFORMATION
IBM Watson

Un groupe technophile et **100 %** humain

Digitalement vôtre

3 QUESTIONS À **FRANTZ RUBLÉ,**
Directeur général d'Euro-Information au sein du Crédit Mutuel

Le groupe Crédit Mutuel est un des leaders du digital. Quels sont ses principaux atouts en la matière ?

Frantz Rublé : *Avec un système d'information commun à 15 fédérations du Crédit Mutuel, nous nous préparons depuis des années au digital. Fidèles à nos principes fondateurs, nous avons bâti en interne un système informatique unique dédié à la bancassurance et aux services. Nous avons été les premiers, ou parmi les tout premiers à lancer et expérimenter les cartes bancaires, les automates, le minitel, Internet, les applications mobiles… et, aujourd'hui l'intelligence artificielle.*

Au sein du groupe, comment se reconfigure l'expérience client à l'ère du numérique ?

F.R. : *Dans un monde en pleine mutation, la digitalisation s'installe dans pratiquement toutes les opérations courantes. Avec 139 millions de virements traités via la banque à distance en 2017 (+ 11 % en un an) et 1,3 milliard de connexions (dont 56 % via nos applications mobiles), le digital est aujourd'hui le premier point de contact.*

Cette évolution se double d'un attachement très fort de nos clients à une relation directe avec leur conseiller. Pour répondre à cette attente, nous mettons tout en œuvre pour que ce dernier reste au cœur de la relation ; pour ce faire nous améliorons les possibilités d'interaction à distance entre le conseiller et son client et ceci dans tous les domaines. Notre slogan - « Une technologie au service de l'humain » - signe concrètement notre différence.

Quelles sont les prochains défis « digitaux » pour le Crédit Mutuel ?

F.R. : ***Généraliser*** *les* ***technologies cognitives*** *à tous les métiers pour mettre les progrès de ces solutions au service de nos collaborateurs et de nos clients. Les premiers déploiements auprès de 20 000 conseillers ont été plébiscités et notre Cognitive Factory est désormais forte de 75 spécialistes.*

Généraliser *l'utilisation de la* ***Reconnaissance Optique de Caractères (OCR)*** *pour améliorer les services aux clients et éviter de fastidieuses saisies de données à nos conseillers (demandes de remboursement santé, devis assurance automobile en 3 photos…).*

Renforcer*, via les technologies* ***Big Data****, les outils mis à disposition du conseiller pour lui permettre de connaître et anticiper les besoins et les attentes de ses clients. L'enjeu est d'être là au bon moment, par le bon canal.*

Veiller *tout particulièrement à la* ***protection des données*** *de nos sociétaires et clients. Nos centres informatiques sont certifiés ISO 27001 et nous disposons d'une tour de contrôle sécurité qui anticipe, détecte et réagit face à tous les évènements de sécurité.*

Œuvrer à l'appropriation *de toutes ces nouveautés par nos clients et nos salariés en nous appuyant sur les leviers de* ***l'information, la formation et l'accompagnement.***

LA BANQUE DE DÉTAIL, NOTRE CŒUR DE MÉTIER

En millions d'euros

PNB :
12 846

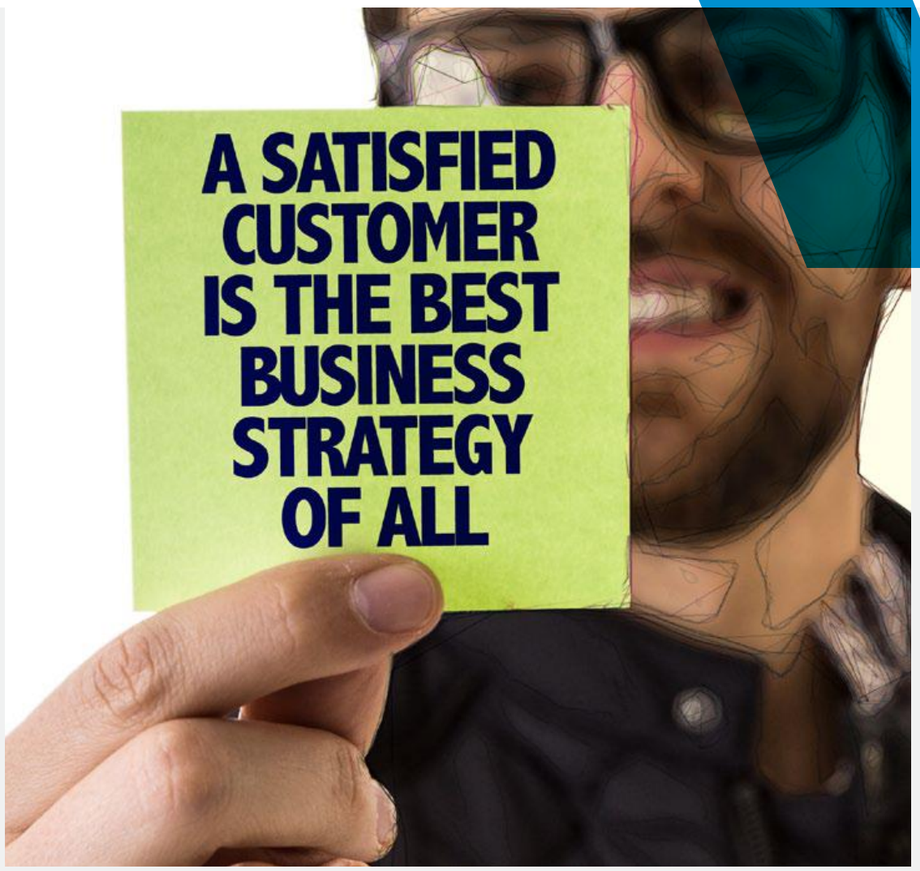
RBE :
4 162

Résultat net part du groupe :
1 991

Principal métier du groupe, la banque de détail regroupe l'offre du réseau des 18 fédérations régionales du Crédit Mutuel et celle des 5 banques régionales du CIC. Elle comprend également toutes les activités spécialisées dont les produits sont commercialisés par le réseau, notamment le crédit-bail, l'affacturage, la gestion collective et l'immobilier.

Banque au quotidien de 29 millions de particuliers, le groupe Crédit Mutuel détient 15,5 % du marché des dépôts et 17,1 % de celui des crédits distribués par les banques.

UNE APPROCHE BANCAIRE
MULTISERVICES ET PERSONNALISÉE
PAR UNIVERS DE BESOINS



LA GRANDE BANQUE DES PARTICULIERS

Le groupe Crédit Mutuel place l'innovation au coeur de sa stratégie de développement. Elle se matérialise par de nouveaux services dans les domaines du e-paiement, de l'assurance, de la téléphonie, de la télésurveillance et de l'immobilier et offre aujourd'hui le meilleur des technologies bancaires et des services connectés à ses **29 millions de clients particuliers.**

Cette offre enrichie s'inscrit dans une logique de complémentarité avec le réseau physique de près de 6 000 points de vente. Elle renforce la confiance, l'écoute et le conseil. Ces évolutions renouvellent la pratique du métier bancaire sans en changer ses missions : accompagner au plus près les clients dans leurs projets, les conseiller, anticiper leurs besoins et facilite leur vie au quotidien. Avec un seul objectif : la qualité du service et de la relation, clé du développement.

Cette excellence dans le service est au coeur de nos pratiques et porte ses fruits : le Crédit Mutuel est régulièrement cité comme la banque préférée des Français, en tête du palmarès Posternak/Ifop qui regroupe les plus grands réseaux bancaires français (4e trimestre 2017).

FACILITATEUR DE VIE AU QUOTIDIEN
POUR NOS CLIENTS, NOUS...

■ ADAPTONS LES CANAUX AVEC :

DES POINTS DE VENTE DÉDIÉS et des conseillers focalisés sur la qualité de la relation.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE en appui pour assister les conseillers et les rendre plus disponibles.

DES ÉQUIPES DIGITALES pour accompagner les collaborateurs pour que tous adoptent de nouveaux réflexes et guident nos clients vers de nouvelles pratiques.

■ ÉLABORONS DU SUR-MESURE

POUR LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

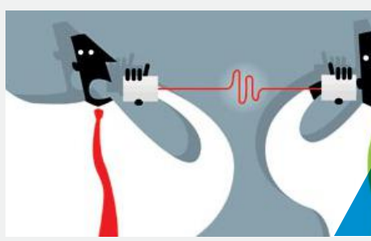
Le Crédit Mutuel Professions de Santé (CMPS) est un réseau d'agences au service exclusif des professionnels de santé. Ses caisses spécialisées regroupent au sein de leur conseil d'administration et de surveillance des représentants de toutes les catégories médicales et paramédicales. Elles accompagnent les praticiens dans leurs décisions et développent un partenariat actif avec les associations professionnelles, syndicats, ordres et organismes institutionnels...

POUR LES ENSEIGNANTS

L'Union nationale du Crédit Mutuel Enseignant (UNCME) compte plus de 40 caisses réparties sur le territoire national. Ces caisses offrent au personnel de l'Éducation nationale, de la Recherche, de la Jeunesse et des Sports et de la Culture un service alliant clarté des conditions, qualité des produits et éthique mutualiste.

■ *BoUscuLonS* LES CODES !

En facilitant la vie de nos clients et en accélérant les *process* administratifs puisqu'il est désormais possible de simuler et souscrire un crédit conso en 3 clics et d'obtenir un devis d'assurance auto en 3 photos...



MÉDIATION :
une écoute attentive de nos clients

Le médiateur du Crédit Mutuel, dont les moyens sont renforcés, dispose d'une équipe dédiée et de son propre site Internet, permettant notamment le dépôt en ligne des demandes de médiation. Bien que n'ayant pas force contraignante pour le réseau, la position adoptée par le médiateur est régulièrement suivie par les fédérations du Crédit Mutuel et les banques régionales du CIC.

LE CLIENT EST AU CENTRE
DE TOUS NOS DÉVELOPPEMENTS

ASSOCIATIONS :
LE LIEN SOCIAL NATURELLEMENT

Une offre bancaire spécifique ainsi qu'une présence continue auprès des familles et des fédérations associatives aux niveaux local, régional et national contribuent à faire du Crédit Mutuel l'interlocuteur privilégié des associations et expliquent son fort développement auprès de cette clientèle.

Le groupe accompagne les besoins d'un secteur qui joue un rôle fondamental dans le renforcement du lien social et la mise en place de solidarités nouvelles.

Partenaire de **512 000 associations** et structures à but non lucratif, le groupe gérait en 2017 21,8 milliards d'euros d'encours d'épargne et 3,5 milliards d'euros d'encours de crédits.

associothèque
Partenaire de votre engagement

JEUNES :
EN ROUTE VERS L'INDÉPENDANCE

Le groupe Crédit Mutuel dispose d'une offre dédiée aux jeunes, de la naissance à l'entrée dans la vie active.

Apprentissage de la banque au quotidien, incitation à l'épargne dès le plus jeune âge, accompagnement progressif vers l'indépendance et ancrage dans la vie active : ces axes guident l'offre à destination des moins de 30 ans qui représentent près de 30 % de la clientèle des réseaux Crédit Mutuel et CIC.

Produits, services et tarifs adaptés : l'offre bancaire est évolutive et tout est mis en œuvre, à chaque étape-clé, pour accompagner les jeunes générations vers l'indépendance.

www.objectif-emploi-orientation.fr
www.tipsntricks.fr

#objectif-emploi-orientation
www.objectif-emploi-orientation.fr

Offre dédiée et Tips n' Tricks,
le Crédit Mutuel Arkéa facilite l'envol des jeunes actifs

EXPLORER

LE GUIDE ULTIME DU DÉPART À L'ÉTRANGER

ENTREPRENDRE

"CROYEZ EN VOUS MÊME,EN L'HUMANITÉ, AU SUCCÈS DE VOS ENTREPRISES..."

ÉTUDES

COMMENT CONCILIER TRAVAIL ET ÉTUDES ?

2e banque de l'agriculture
16 %
des encours de prêts à moyen et long terme

AGRICULTURE :
PARCE QUE NOUS PARTAGEONS LES MÊMES VALEURS

Face aux profondes mutations en cours et à des campagnes françaises éprouvées par les crises, le groupe répond présent et apporte des solutions originales pour répondre aux évolutions ouvertes autour de la transition alimentaire, de l'animation des territoires, des circuits courts et du développement de l'agriculture biologique.

Beaucoup plus que la 2e banque de l'agriculture, le Crédit Mutuel s'inscrit comme le partenaire fidèle du monde agricole dont il partage, depuis l'origine, les valeurs : sens du terrain, des responsabilités, du long terme, de l'aléa et du risque, mais aussi un sens extraordinaire de la solidarité. Une fédération agricole est par ailleurs exclusivement dédiée à l'agriculture : la fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rurale (CMAR).

MÉTHANISATION :
le Crédit Mutuel accompagne l'agriculture de demain

Le Crédit Mutuel a développé une offre spécifique proposant une analyse des projets et un financement adapté. La méthanisation présente de nombreux atouts pour les exploitants : création d'activité, apport de revenus complémentaires stables et amélioration des engrais de ferme.

LES 50 ANS ET PLUS :
QUAND PROXIMITÉ ET SERVICE PRENNENT TOUT LEUR SENS

Âge, parcours de vie, situation familiale et professionnelle, état de santé : cette clientèle présente des situations et des besoins très différents. La démarche d'accompagnement et de conseil du réseau lors de différents moments-clés de la vie des seniors est essentielle (préparation et passage à la retraite, déménagement/adaptation des logements, accompagnement des parents âgés, transmissions/donations ...). Dans cet esprit, le groupe propose aux seniors des offres pertinentes adaptées à la diversité des situations, des attentes et des centres d'intérêt.

Notre temps,
Chaque mois, un expert du groupe répond à des sujets de bancassurance en lien direct avec les préoccupations des seniors.

3e prêteur de l'habitat

FINANCEMENT DE L'HABITAT : PRIORITÉ AUX ATTENTES

Répondre aux demandes de prêts pour l'acquisition de la résidence principale et **assurer le financement** des investissements locatifs de qualité est la priorité du groupe Crédit Mutuel.

La vitalité du marché se reflète dans l'activité de prêts à l'habitat au cours de l'exercice. Avec 218 milliards d'encours de crédits au logement (+ 4,7 %), le groupe est 3e prêteur à l'habitat avec près de 20 % de part de marché. Il privilégie l'approche directe, la recommandation et la qualité du service rendu, facilitée par un circuit de décision court et réactif.

Opérateur actif dans plusieurs régions, le Crédit Mutuel déploie ses activités sous diverses formes :

- il est présent au capital d'une quarantaine d'Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH) ;
- il apporte son savoir-faire en matière de vente HLM à travers les prêts d'accession sociale ;
- il est un partenaire privilégié des coopératives HLM pour les programmes de construction de logements en accession à la propriété (en location-accession, prêt à taux zéro…) et de soutien à l'habitat participatif ;
- il est partenaire de la fédération des Entreprises Publiques Locales (EPL), organisme professionnel représentant notamment les 188 EPL immobilières qui gèrent un patrimoine de 549 000 logements.

Il est également Partenaire historique de l'Agence nationale pour l'Amélioration de l'Habitat (ANAH).

Le groupe offre également - via l'ensemble de ses filiales spécialisées - tous les services et produits touchant à l'habitation. Aménagement foncier, promotion immobilière, gestion locative, agences immobilières…, c'est une offre globale qui est aujourd'hui proposée tant aux particuliers qu'aux professionnels.

ASSURANCE EMPRUNTEUR* PAS DE FREIN, PAS DE FAUSSES PROMESSES !

Outre une offre très compétitive sur le marché, le Crédit Mutuel réaffirme ses valeurs mutualistes, à travers le maintien de l'acceptation médicale, une exclusivité sur le marché mais également à travers une véritable assurance tous risques n'excluant aucun métier ou pratique sportive.

* Hors Crédit Mutuel Arkéa.

Crowdfunding, Arkéa au capital de Koregraf

Comptant parmi les principaux acteurs du marché du financement participatif de la promotion immobilière, Koregraf a ouvert son capital à hauteur de 8 % au Crédit Mutuel Arkéa qui dispose par ailleurs, d'une forte expertise en financements immobiliers.

Le groupe accompagnera la stratégie de développement de l'enseigne qui vise à élargir l'offre vers un conseil immobilier global.

Crédit Mutuel ARKEA

Atlantique Habitations

AU JARDIN !

Avec l'Association Riche Terre, un poulailler collectif (7 poules) et un lombricomposteur collectif ont été mis à disposition des habitants des Bergeronnettes à Gorges. Une charte collective de ce jardin, et espaces partagés va être mise en place.
Bravo aux habitants pour cette appropriation positive de nouveaux espaces !

Atlantique Habitations

PARTICIPATIF

À Nantes, l'habitat participatif se développe avec Atlantique Habitations et c'est tout un état d'esprit basé sur la solidarité, l'entraide et le lien entre les générations qui prend racine.

CM-CIC Immobilier

QUARTIER

Respectant l'ensemble des caractéristiques écologiques modernes, les entités du groupe encouragent de nouvelles formes d'urbanisme. C'est notamment le cas de CM-CIC Immobilier avec la finition de la première tranche de l'Éco Quartier du Bois Milon à Saint-André-de-Cubzac (33).

UN TOIT POUR TOUS ET MIEUX VIVRE ENSEMBLE !

La Maîtrise d'œuvre au cœur des territoires

Soderec groupe Crédit Mutuel

Filiale nationale du Crédit Mutuel, la Soderec accompagne les maîtres d'ouvrages publics comme privés pour la réalisation de leurs opérations immobilières.
Acteur nationalement reconnu, la Soderec s'est illustrée dans de nombreuses opérations récentes : l'unité de chirurgie ambulatoire du CHU de Nantes, le restaurant universitaire Lyon-Sud à Pierre-Bénite, l'IUT Sénart-Fontainebleau à Lieusaint, la gendarmerie de Marseillan, le lycée Joliot-Curie à Nanterre, ou le centre de recherche bioclinique de l'université de Clermont-Ferrand…

http://www.lasoderec.com

« Inventons la Métropole du Grand Paris »

LA FRANÇAISE

En octobre 2017, La Française (filiale du Crédit Mutuel Nord Europe) a remporté 3 sites emblématiques du futur Grand Paris, le plus grand projet d'infrastructures en Europe, visant à maintenir la place de Paris comme ville-monde.

Ces projets sont au centre d'une stratégie de développement urbain et seront desservis par les nouvelles lignes de métro (200 km de lignes de métro et 68 nouvelles stations).

LA BANQUE DE DEMAIN, DÈS AUJOURD'HUI

La fidélité en réalité augmentée

Grâce à la réalité augmentée, le Crédit Mutuel CM11 propose à ses clients une nouvelle expérience en associant à ses cartes de paiement MasterCard un programme de fidélité : **Crédit Mutuel programme à la carte.** Cette application ludique est téléchargeable gratuitement sur les stores iOS et Android. La carte bancaire devient alors le support d'animation incontournable pour vivre des expériences en réalité augmentée : **informations pratiques** sur les caractéristiques des différentes cartes Mastercard, garanties d'assurances, services d'assistance et autres services proposés par le Crédit Mutuel ; **jeux** pour tenter de gagner des cadeaux exceptionnels (concerts, matchs de foot, cérémonie des Victoires de la Musique, cérémonie des Brit Awards, voyages, séjours à Disneyland® Paris....) ; mais aussi **divertissements** avec des vidéos mettant à profit ce nouveau procédé technologique.

Vous avez dit réalité augmentée ?

La réalité augmentée est une technologie qui permet d'intégrer des éléments virtuels en 2D ou en 3D au sein d'un environnement réel.

Innovation parcours client
9 minutes pour ouvrir un compte bancaire au Crédit Mutuel Arkéa

Totalement dématérialisée, la souscription d'un compte bancaire est désormais possible par le client lui-même, partout et à toute heure. 9 minutes suffisent pour ouvrir un compte à distance, disposer d'un RIB et d'une carte bancaire virtuelle.

Un gain de temps indéniable pour le client mais aussi pour son conseiller qui peut consacrer plus de temps à l'étude des projets de ses clients.

À l'heure de la nomadisation des comportements, la dématérialisation totale du *process* constitue une étape majeure dans la simplification du parcours client.

NOS CLIENTS SONT MOBILES... NOUS SOMMES AGILES !

En quelques années seulement, le téléphone est devenu la véritable télécommande de notre vie quotidienne. Un sésame qui doit naturellement permettre à nos clients-sociétaires d'accéder en un clin d'œil à toute la richesse et la fiabilité de notre offre de produits et services. Il donne également accès à des fonctionnalités passionnantes à travers toutes les innovations que nous développons ou auxquelles nous participons.

Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si le smartphone arrive en tête des supports de consultation et de gestion des comptes de notre clientèle. **Notre approche « Mobile First »** s'inscrit dans cette tendance et privilégie les smartphones pour la mise en place de nouveaux applicatifs, pour une expérience client encore plus riche et harmonieuse.

Une démarche qui renforce le positionnement du groupe Crédit Mutuel comme **distributeur de services à haute valeur technologique.**

LYF PAY
Le paiement mobile dernière génération

Disponible depuis mai 2017 pour tous les smartphones, Lyf Pay est une application innovante de paiement mobile, multiservices et sécurisée, au service de la relation client.

Développée avec les commerçants et pensée pour les consommateurs, l'application offre de nombreuses possibilités : paiement en magasin, achat en ligne, paiement de personne à personne ou même don à une association. Intégrant cartes de paiement, cartes de fidélité, ou encore coupons, elle nourrit une véritable proximité avec les consommateurs qu'elle accompagne quotidiennement, leur proposant l'actualité de leurs magasins favoris, des offres spéciales et des informations relatives à leurs dépenses.

Solution déjà reconnue, développée avec BNP, Lyf Pay voit croître rapidement les points de vente et les services acceptant l'application, et s'enrichit régulièrement de nouvelles fonctionnalités pour mieux répondre à la multiplication des usages.

29 millions
de clients particuliers
et autant de sources d'inspiration pour innover.

AVANTOO — LE SOUCI DE L'EXCELLENCE

Une réponse innovante à notre stratégie « Mobile First »

Avec **Avantoo du Crédit Mutuel,** le groupe propose une offre couplée inédite. Un pack qui permet de disposer d'un compte courant assortie d'une carte de paiement, des services à distance performants (suivi de comptes par Internet mobile *(Apps)* permettant virements internes et externes, édition de RIB...), accès à un conseiller dédié pour les services personnalisés, un forfait mobile 50 Go.

Progressivement enrichie de nouveaux services (dont le paiement sans contact), cette nouvelle offre s'inscrit clairement dans la modification des usages qui place notamment le smartphone en tête de la consultation et de la gestion des comptes de la clientèle.

CAPITALISER SUR DE NOUVELLES SYNERGIES

Fort d'une expertise de plus de dix ans dans la téléphonie et d'une parfaite maîtrise de la banque au quotidien, le groupe Crédit Mutuel est le **premier acteur bancaire traditionnel à proposer le mix « banque et téléphonie »** en France. Sur un marché en mutation constante, il affirme ainsi son expertise et son positionnement de **banque « phygitale»** associant réseau physique et banque digitale.

NOUS EFFAÇONS LA TECHNIQUE AU PROFIT DE SERVICES PERFORMANTS ET D'UTILISATION SIMPLE

NOUS DÉMATÉRIALISONS LE QUOTIDIEN
POUR FACILITER LA VIE DE NOS CLIENTS

Avec une mobilité toujours croissante, l'enjeu n'est plus tant la gestion des documents papier que celle du flux d'informations. Il devient essentiel de fluidifier l'accès, l'exploitation et la circulation de l'information pour gagner en réactivité et en efficacité. La dématérialisation des documents permet également la mise à jour en temps réel des informations de manière centralisée.
Novateur en la matière, le groupe Crédit Mutuel s'applique à proposer, dans tous les domaines, des outils simples et pratiques comme la carte Avance Santé qui permet aux personnels salariés de ne pas avancer de frais de santé ou encore la carte Monetico resto qui simplifie la gestion des titres restaurant.

LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE
POUR DES MULTIPLES USAGES ET SUR TOUS LES CANAUX

L'usage de la signature électronique a fortement progressé en 2017 grâce à l'équipement croissant en tablettes - plus de 19 000 tablettes installées dans les caisses et agences et plus de 2 800 guichets équipés. Plus de 2,6 millions de signatures électroniques tous canaux confondus (tablette, mais aussi banque à distance) ont été enregistrées en 2017.

Mi-2018, la signature électronique sera également proposée à la clientèle professionnelle.

RECONNAISSANCE OPTIQUE DES CARACTÈRES :
DES ASSURÉS PLUS VITE REMBOURSÉS !

La maîtrise de l'OCR (reconnaissance optique des caractères) permet d'automatiser le traitement de différents documents qui parviennent en masse dans les services. Le traitement optique des factures réduit les délais de gestion des dossiers mais surtout accélère le remboursement pour nos assurés.

Cette technologie permet aussi de repenser les parcours clients. Il est ainsi proposé aux assurés sociétaires un « devis 3 photos en 3 clics » à partir de leur smartphone. Cette facilité permet par exemple de leur proposer un devis d'assurance automobile sur smartphone.

Des achats en ligne toujours plus sécurisés

Le groupe Crédit Mutuel teste depuis fin 2017 une nouvelle génération de cartes dont le cryptogramme de sécurité à 3 chiffres (situé sur son verso) est remplacé par un mini écran qui affiche automatiquement un nouveau code toutes les heures. Le code, systématiquement demandé lors des transactions en ligne en Europe, devient obsolète après une heure et ne peut plus être réutilisé par d'éventuels fraudeurs.

NOUS SÉCURISONS LES TRANSACTIONS
POUR CONFORTER LA CONFIANCE

La sécurité des services à distance est, depuis l'origine, la principale préoccupation du groupe. Elle vise la fourniture d'outils de sécurité en adéquation avec les risques propres des clients, particuliers et entreprises. Le groupe propose une palette de solutions, offrant une sécurité adaptée aux enjeux, marquée par une grande simplicité d'utilisation pour les sociétaires et clients.

TOUJOURS PLUS PROCHE
DES TERRITOIRES ET DE LEURS ENJEUX

Fort de son identité mutualiste et coopérative, le groupe peut aussi s'appuyer sur une décentralisation maximale de ses réseaux pour exprimer pleinement tous ses potentiels à l'échelle des territoires. Son maillage de caisses de proximité, ses métiers spécialisés ainsi que ses salariés experts et ses élus constituent les forces vives de son développement.

97 %
des décisions de financement traitées localement

91 %
des crédits sont mobilisés en France

ÊTRE PRÉSENT
LÀ OÙ L'ÉCONOMIE SE FAIT

Le groupe Crédit Mutuel accompagne avec conviction et énergie tous les acteurs de terrain qui font l'économie régionale : professionnels, TPE et PME. Il représente aujourd'hui la **3e banque des PME,** finance près de 680 000 clients et détient près de 16 % de part de marché.

Le groupe joue également un rôle majeur auprès des créateurs d'entreprise, participant ainsi activement à **la création d'emplois** et au développement du tissu économique local. Les partenariats noués avec les réseaux d'aide à la création d'entreprise (Initiative France, France Active, Adie) place le groupe comme un interlocuteur de référence et un partenaire quotidien pour les entrepreneurs.

Être audacieux, c'est soutenir les initiatives partout où elles naissent.

ACHILLÉE
Le Crédit Mutuel soutient la biodynamie en Alsace

Fort de leur expérience, et avec le soutien du Crédit Mutuel, Jean et Pierre Dietrich ont transformé l'exploitation familiale en un domaine viticole moderne tourné vers des techniques écologiques et bio. Avec un chai bioclimatique en paille, prouesse architecturale, une récolte et une vinification en biodynamie pour produire autrement, les deux jeunes viticulteurs deviennent un exemple pour la profession.

PARTENAIRE DE L'ÉCONOMIE RÉELLE ET DE SES ACTEURS,
LE CRÉDIT MUTUEL ACCOMPAGNE AU QUOTIDIEN TOUS LES CRÉATEURS DE VALEURS

Le terrain :
un incubateur d'idées neuves

LE CUBE BY CRÉDIT MUTUEL NORD EUROPE

Le Crédit Mutuel Nord Europe a lancé **le concept des « Labs innovations »** qui permettent de concilier imagination, créativité et réalisations pour répondre à des problématiques en lien avec les enjeux du groupe. 10 Labs ont été ouverts et plus de 60 « labistes » ont travaillé d'arrache-pied pour concevoir et livrer des solutions inédites : **une application mobile de recrutement** a déjà vu le jour et de nombreuses innovations sont en cours de développement…

LE CRÉDIT MUTUEL OCÉAN SOUTIENT LA COUPE DE FRANCE DE ROBOTIQUE

Le Crédit Mutuel Océan est **partenaire de la Coupe de France de robotique** organisée par l'association Planète Science. La dernière édition s'est déroulée en mai 2017 et a été un événement majeur pour les amateurs de robotique et les écoles d'ingénieurs qui ont trouvé là l'opportunité de porter des projets innovants, directement auprès des employeurs, favorisant ainsi le développement économique du territoire.

LA FRANÇAISE RÉCOMPENSÉE POUR SES SCPI 100 % DIGITALES POUR LES PARTICULIERS

La nouvelle plateforme MONIWAN ambitionne de démocratiser auprès des particuliers l'investissement en immobilier collectif. Créée par le groupe La Française, filiale du Crédit Mutuel Nord Europe, MONIWAN fait le pari de conquérir de nouvelles cibles en donnant à chacun la capacité de comprendre ce type de placement et de saisir les opportunités en matière d'épargne. Elle a reçu le **prix du projet digital le plus innovant,** mi-novembre 2017, à l'occasion de la 5e édition des Trophées de l'Asset Management.

UNE ÉCONOMIE RÉELLE PLUS COLLABORATIVE, PLUS RÉACTIVE, PLUS HUMAINE

Les **5 800 points de vente** et les réseaux du groupe en France et en Europe portent la vitalité entrepreneuriale et les projets de développement de tous les acteurs économiques des territoires. Crédit Mutuel, CIC, Banque Européenne du Crédit Mutuel, CIC Iberbanco, agences Targobank en Allemagne et en Espagne, mais aussi toutes les filiales et métiers spécialisés de la banque d'investissement et des grandes entreprises apportent expertise et savoir-faire aux créateurs d'activité et d'emploi sur le terrain.

Économie réelle et proximité : les clés d'un entrepreunariat réussi

FORTUNEO : des nouveaux locaux et un exemple significatif de dynamique d'investissements dans nos territoires

Les nouveaux locaux de la banque en ligne, filiale du groupe Crédit Mutuel Arkéa, accueillent désormais les 300 collaborateurs Fortuneo à quelques kilomètres de Brest (Finistère).

Crédit Mutuel Nord Europe Entreprises

Aider les entreprises locales à avancer chaque jour

Au Nord, Crédit Mutuel Nord Entreprises (ex BCMNE) offre à ses clients entreprises et Institutionnels tous les avantages d'une banque à fort ancrage régional et des services spécialisés experts.

CM-CIC Investissement OLETIS

UNE RENCONTRE ÉTOILÉE

Avec 15 hôtels sous 6 enseignes situés en centre-ville des grandes métropoles françaises, Oletis est un acteur majeur de la franchise hôtelière sur le territoire national.

Lorsque, en 2015, son fondateur et PDG, François-Xavier Bourgois a fait le pari d'un développement accéléré via une augmentation de capital, CM-CIC Investissement l'a naturellement suivi.

Avec 40 M€ de chiffre d'affaires, 15 hôtels en exploitation et 311 collaborateurs : pari gagné !

CM-CIC Investissement Croire en vous, c'est capital

Acteur majeur du secteur, CM-CIC Investissement décline une offre complète (capital-risque, capital-développement, capital-transmission et conseil en fusions-acquisitions), intervenant pour des montants de 1 à 100 millions d'euros afin de soutenir les entreprises dans leur développement, tant en France qu'à l'international.

ACTEUR RECONNU DU LOGEMENT SOCIAL

Le groupe a développé, notamment à travers les produits de financement réglementés, une offre commerciale attractive destinée à optimiser la trésorerie des bailleurs sociaux (OPH, ESH, COOP HLM, SEM…). Par ailleurs, le Crédit Mutuel, par l'intermédiaire de sa filiale, FILACTION, accompagne les bailleurs sociaux dans la gestion et l'encaissement des loyers impayés. Avec EURO TVS, expert en dématérialisation et traitement de documents, il complète la gamme des services offerts avec une offre combinable de traitement du chèque (images, classiques et à échéances) à destination des banques et des grands remettants, la dématérialisation et le traitement de tous types de documents ainsi que la mise à disposition d'un web services sécurisé.

ENGAGÉ DANS LA CITÉ

Depuis près de 40 ans, le Crédit Mutuel est un partenaire de proximité des

collectivités locales

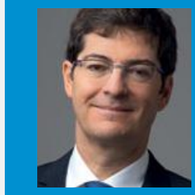
Il met à leur disposition son savoir-faire en matière de financements mais également de services destinés à faciliter la gestion des communes, des organismes de coopération intercommunale, des départements et des régions.

En tant qu'organisme bancaire non centralisé, fortement impliqué dans le développement économique et social des territoires, il est un interlocuteur naturel des grands acteurs de la cité avec des équipes spécialisées en région. Un nombre important d'élus locaux sont également administrateurs de nos caisses locales.

BOOSTER LES ÉNERGIES

3e banque des PME

Encours des crédits
PME, ETI et grandes entreprises
+4,12 % en 2007



Le temps est à l'action

NICOLAS THÉRY,
Président de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.

« NE NOUS TROMPONS PAS, NOTRE AVENIR NE SE JOUERA PAS SUR NOS ACQUIS MAIS SUR NOTRE CAPACITÉ À VALORISER NOS ATOUTS. LE MONDE D'AUJOURD'HUI NE NOUS ATTEND PAS ! »

UNE RENCONTRE QUI EN PROJETTE

Spécialiste de l'installation d'équipements cinématographiques depuis les années 50, Ciné Digital Service est aujourd'hui la référence française en matière de projection numérique. À travers son réseau, le groupe équipe en effet près de 54 % des écrans Français. Depuis l'entrée au capital en 2002 de CM-CIC Investissement, c'est un très beau parcours que celui réalisé par Ciné Digital Service. L'entreprise a triplé la taille du groupe qui affiche aujourd'hui un chiffre d'affaires supérieur à 35 millions d'euros avec un effectif de 70 personnes.

UN PARTENARIAT AGILE

Leader européen des meubles contemporains, Gautier a fait de l'innovation et du « made in France » sa marque de fabrique. Depuis plus de 15 ans, le groupe accompagne cette belle entreprise ETI familiale dont les dirigeants passionnés ont su faire des choix forts : le design, la fabrication française et une démarche engagée et citoyenne.

L'ESPRIT D'ENTREPRISE, C'EST SOUTENIR LES PROJETS ET LA CROISSANCE

Le groupe Crédit Mutuel accompagne sur le terrain tous ceux qui font l'économie régionale : professionnels, TPE et PME.

Avec un encours de crédits de plus de 88,6 milliards d'euros pour les professionnels et les PME, il est la 3e banque des PME.

Les activités de financement à destination des entreprises sont assurées par le réseau et à travers des filiales spécialisées : la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM), filiale du Crédit Mutuel Centre Est Europe ; Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, filiale du groupe Crédit Mutuel Arkéa; Crédit Mutuel Nord Europe Entreprises (CMNE).

Le CIC a également mis en œuvre un dispositif commercial assurant la proximité géographique des chargés d'affaires et une réactivité liée à des circuits de décision courts. Le groupe est un acteur essentiel du financement des professionnels - artisans, commerçants, professions libérales, TPE de services et TPE de la petite industrie - avec près de 680 000 clients et près de 16 % de part de marché.

Il joue un rôle de premier plan pour les créateurs d'entreprises, notamment grâce à l'ensemble des partenariats que le groupe Crédit Mutuel anime avec les structures de l'accompagnement à la création.

ACCOMPAGNER LES TALENTS

Le concours Talents, créé en 1997 par BGE*, met en valeur l'entrepreneuriat dans toute sa diversité géographique, sociale, économique et humaine. Il confirme surtout que la pérennité des entreprises dépend en grande partie de la qualité de l'accompagnement du créateur.

Près de 1 500 entrepreneurs se sont présentés à l'édition 2017 et 8 d'entre eux ont été récompensés par un Prix national. Soutenant le Prix de l'artisanat, le Crédit Mutuel a eu l'honneur de remettre 8 000 euros à Alice Balas, jeune créatrice de mode détournant le concept du célèbre « Perfecto ».

La Confédération Nationale du Crédit Mutuel a ainsi récompensé une jeune créatrice d'entreprise passionnée, passionnante, pleine d'énergie au service de son art et de son entreprise.

* Boutique de Gestion pour Entreprendre, réseau national d'appui aux entrepreneurs.

LIVRET A/BLEU/LDD : LE GROUPE A LARGEMENT FINANCÉ LES PME

L'encours des crédits accordés par le groupe aux PME est
2 X supérieur
aux ressources décentralisées restées au bilan du groupe (taux d'utilisation de 200 %).

DÉVELOPPER DE NOUVEAUX HORIZONS

LA BANQUE DES GRANDES ENTREPRISES
En millions d'euros

PNB :
12 152

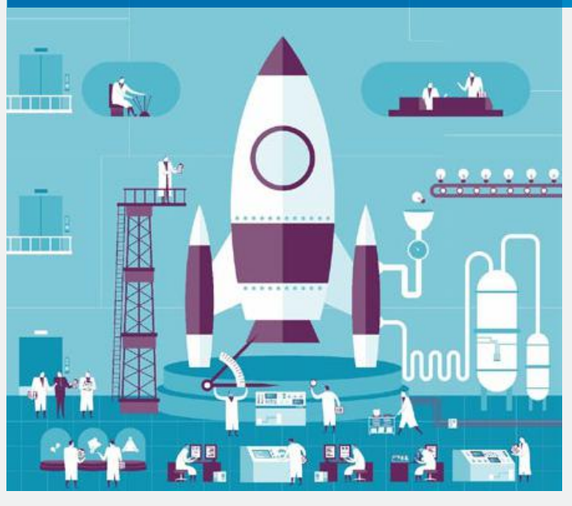
RBE :
774

Résultat net part du groupe :
609

LA GESTION D'ACTIFS ET LA BANQUE PRIVÉE
En millions d'euros

PNB :
829

Résultat net part du groupe :
189



Au cœur de l'investissement et des flux économiques, le groupe offre des solutions financières de premier plan destinées aux clients entreprises et institutionnels.

Ces métiers - banque des grandes entreprises et banque d'investissement, gestion d'actifs et banque privée - s'exercent via de nombreuses entités régulièrement récompensées pour leurs performances.

SOLUTIONS ET INVESTISSEMENT CIBLÉS : LA RÉFÉRENCE

69 milliards d'encours
606 collaborateurs

LA FRANÇAISE

Ancrée sur quatre pôles d'activité – Valeurs mobilières, Immobilier, Solutions d'investissement et Financement direct de l'économie – La Française, société de gestion filiale du groupe crédit Mutuel Nord Europe, déploie son modèle multi-affiliés auprès d'une clientèle institutionnelle et patrimoniale, tant en France qu'à l'international. Elle est aujourd'hui présente dans les grandes villes européennes, aux USA et en Asie.

En tant qu'acteur responsable et par une approche de long terme, le groupe intègre les défis de demain pour forger ses convictions d'aujourd'hui.

XAVIER LÉPINE,
Président du directoire
du groupe La Française.

« LE CULTE DU NON-RISQUE CONDUIT AU SUPER RISQUE »

TROPHÉES ET LAURIERS
2017

Les récompenses successives obtenues périodiquement par les sociétés de gestion d'actifs financiers du groupe témoignent, dans la durée, de la reconnaissance par la presse spécialisée de la qualité de leurs performances.

Parmi les principales distinctions :

LA GAMME DES FONDS CM-CIC RÉCOMPENSÉE

European Funds Trophy
Meilleure société française dans la catégorie 101-200 fonds notés

Source : Eurofonds – groupement de plusieurs journaux européens – et FUNDCLASS (Performances arrêtées au 31 décembre 2016)

LA GAMME DIVERSIFIÉE RÉCOMPENSÉE

Trophées d'Or – Le Revenu
Meilleure gamme de fonds diversifiés sur trois ans pour la 2e année consécutive

Source Morningstar (Performances arrêtées au 31 mars 2017)

LA GAMME OBLIGATAIRE RECOMPENSÉE

Trophées d'Or – Le Revenu
Meilleure gamme de fonds obligations internationales sur 3 ans

Source Morningstar (Performances arrêtées au 31 mars 2017)

LES FONDS ACTIONS ET DIVERSIFIÉS RÉCOMPENSÉS

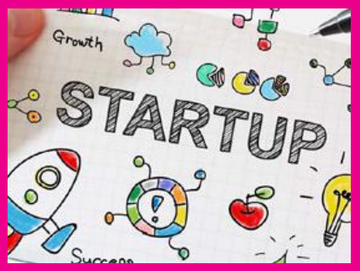
Labels - Mieux Vivre Votre Argent
CM-CIC Europe Growth : catégorie Actions Europe-Général pour la 3e année consécutive

CM-CIC Dynamique International : catégorie Diversifiés Dynamique pour la 3e année consécutive

(Performances sur 5 ans au 31 décembre 2016)

Federal Finance a obtenu en 2016 pour trois ans le label ISR d'État pour son fonds Federal Actions Éthiques, investi dans des actions de petites et moyennes capitalisations françaises choisies selon leur engagement et leurs pratiques en matière de développement durable.

DERRIÈRE LA MARQUE, L'ESPRIT START UP



50 • Une banque qui appartient à ses clients, ça change tout
52 • Une identité forte qui rassemble
54 • Nos valeurs reprogramment la banque de demain
56 • Employeur responsable, nous accompagnons les transformations
58 • Engagés pour la planète
60 • Musique : faire résonner la puissance de nos valeurs

CRÉDIT MUTUEL, UNE SIGNATURE QUI S'INSCRIT DANS **UNE RELATION DURABLE** AVEC LA COMMUNAUTÉ

7,8 millions
de sociétaires :
autant de voix pour décider de l'avenir d'une banque pas comme les autres.

Les transformations qui s'opèrent, notamment d'un point de vue technologique, ne contredisent en rien les valeurs humaines fortes défendues par le Crédit Mutuel. Elles sont l'occasion au contraire de réaffirmer chaque jour son identité et de la promouvoir avec fierté. Si la banque Crédit Mutuel peut revendiquer une marque solide et distinctive, c'est parce qu'elle est animée d'un « esprit start up » mixant esprit de solidarité et esprit d'entreprendre. Une volonté d'avancer, de s'adapter et de se réinventer ensemble qui signe plus que jamais sa valeur ajoutée et sa modernité.

UNE BANQUE QUI APPARTIENT À SES CLIENTS, ÇA CHANGE TOUT

N°1 du secteur banque au podium de la relation client

pour la 11e fois en 14 ans

Le Crédit Mutuel remporte le premier prix du secteur Banque au Podium de la Relation Client BearingPoint - Kantar TNS[1]. Une distinction, décrochée pour la 11e fois en 14 ans, qui témoigne à nouveau de la confiance et de la fidélité qui unissent le Crédit Mutuel et ses clients.

Le thème de cette 14e édition, « (D)OSEZ L'INTIMITÉ - Reconnaître chaque individu dans sa singularité, appréhender finement ses envies pour lui offrir un accompagnement sur-mesure, le surprendre par des attentions uniques » fait parfaitement écho à la relation de proximité de tous les acteurs de la relation client du Crédit Mutuel : la banque humaine, imaginative et digitale par excellence. Le Crédit Mutuel souhaite remercier tous ses clients et sociétaires pour cette nouvelle distinction.

1 - Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2017 auprès de clients/usagers d'entreprises/administrations, issus d'un échantillon de 4 000 personnes.

LE SOCIÉTAIRE : UN MAILLON CENTRAL DE LA CHAÎNE DE DÉCISIONS ET D'ACTIONS

Au Crédit Mutuel, **la coopération et l'interactivité** ne sont pas des chimères. Elles s'inscrivent concrètement dans un modèle de fonctionnement quotidien qui place le sociétaire au cœur de chaque décision prise et de chaque action entreprise. Choisir une banque comme le Crédit Mutuel, c'est avant tout adhérer à ses valeurs fondatrices de proximité, de solidarité et de responsabilité sociale. C'est aussi donner à sa vision personnelle la possibilité de s'exprimer librement, de participer à un développement maîtrisé, au service de l'ensemble des clients-sociétaires et plus largement **au service de la société.**

SPOT
La Satisfaction client au grand jour

Ce vaste dispositif se donne pour objectif de mesurer la satisfaction et de restituer la voix du client au niveau des caisses locales. Il a été mis en place avec Critizr, une start up nordiste.

Dépassant les enquêtes de satisfaction déjà en place depuis longtemps au sein du Crédit Mutuel Nord Europe, qui démontrent un bon niveau de satisfaction global de nos clients-sociétaires, et plus élevé que celui de nos concurrents, SPOT va plus loin et veille à une qualité de service sans rupture.

UNE DYNAMIQUE DÉMOCRATIQUE, CHIFFRES À L'APPUI

Fin 2017, le Crédit Mutuel comptait **7,8 millions de sociétaires** réunis au sein de près de **2 100 caisses locales.** Les caisses locales, administrées par plus de **22 000 représentants** des sociétaires et élus par eux, affirment cet engagement collectif et individuel qui font sa différence et toute la pertinence de son modèle de fonctionnement. Impliqués et intégrés au tissu local, élus, salariés et sociétaires du groupe administrent les caisses locales et en assurent le développement.

Vous avez dit démocratie d'entreprise ?

Plus de 2 000 assemblées générales de caisses locales en 2017

43 % de femmes administrateurs dans les conseils d'administration

Le modèle participatif

3 QUESTIONS À **DANIEL LEROYER,**
Ancien Président de la fédération Maine-Anjou, Basse-Normandie

En quoi le modèle participatif développé par le Crédit Mutuel est-il pertinent ?

Daniel Leroyer : *Notre modèle a toujours su être résilient et il l'a prouvé face des crises graves. C'est bien plus qu'un statut, c'est une vision partagée de l'économie et de la vie en commun. Le rapport Notat-Senard, remis au gouvernement en mars 2018, met en avant cette notion d'utilité. Il pointe le fait que le développement économique des entreprises doit être porteur de sens. Notre modèle est donc très avant-gardiste car il s'est inspiré de Frédéric Guillaume Raiffeisen dont nous fêtons cette année le bicentenaire de la naissance. Il prônait déjà le progrès social pour le plus grand nombre.*

Quelles valeurs sociétales porte-t-il en lui ?

D.L. : *En premier lieu, j'évoquerais la solidarité active qui mixte résultat économique et lien social. Ensuite, la responsabilité qui entraîne une forte exigence de sens. Puis, et non des moindres, la subsidiarité qui s'exprime par une véritable proximité humaine et physique. Elle conduit à ne pas faire à un échelon plus élevé ce qui peut être fait avec la même efficacité à un échelon plus bas. Les décisions sont ainsi prises au plus près du terrain. Le Crédit Mutuel est une des rares banques à fonctionner de cette façon. Ainsi, 97 % des décisions de financement sont traitées localement. Ce principe date de plus de 200 ans et il fait la force de notre modèle.*

Comment cultive-t-on cette « proximité de décision » si chère au groupe ?

D.L. : *Il faut que cette proximité de décision soit portée au plus haut niveau de l'entreprise pour avoir de la force et être partagée par tous. Notre ancrage territorial et notre force nous légitiment comme un acteur incontournable de l'économie des régions. Notre mission est d'être le banquier des territoires et d'accompagner dans leurs projets tous nos sociétaires et clients. Banque donc, mais pas seulement. Le Crédit Mutuel est d'abord un partenaire au long cours, utile aux populations et qui se doit d'apporter des réponses rapides et adaptées à toutes les situations de vie.*

UNE IDENTITÉ FORTE
QUI RASSEMBLE

PASCAL DURAND,
Directeur général

« ÊTRE MUTUALISTE, C'EST LE CONTRAIRE D'ÊTRE INDIVIDUALISTE CE QUI IMPLIQUE DE S'INSCRIRE DANS UNE RELATION DURABLE AVEC SA COMMUNAUTÉ. C'EST COMPRENDRE QUE LA SOLIDARITÉ N'EST PAS UN FARDEAU MAIS UNE CHANCE »

La marque préférée
des Français
secteur banque

(Baromètre Posternak/Ifop
1er trimestre 2018)

LES BONNES IDÉES N'ONT PAS D'ÂGE !

BICENTENAIRE RAIFFEISEN
PIONNIER DE LA BANQUE COOPÉRATIVE

200 ANS DE FIDÉLITÉ

AIDER ET SERVIR,
LES CLÉS D'UN MODÈLE D'ENTREPRISE UNIQUE

Ancré localement, non délocalisable, indépendant, le Crédit Mutuel contribue au développement de l'emploi et à la vitalité des territoires.

Société de personnes, non cotée en Bourse, les performances du Crédit Mutuel ne visent pas l'enrichissement d'un groupe d'actionnaires mais **le meilleur service pour tous.**

Au service de tous les acteurs économiques, **son modèle de développement illustre la puissance de l'initiative individuelle et son visage collectif : la coopération.**

LA COOPÉRATION EN ADN

- Des règles de **bonne conduite** pour tous
- **Égalité** des membres « une personne, une voix »
- **Respect** de la subsidiarité
- Des **valeurs** qui rassemblent

« UNE PERSONNE, UNE VOIX » : LA DIFFÉRENCE MUTUALISTE

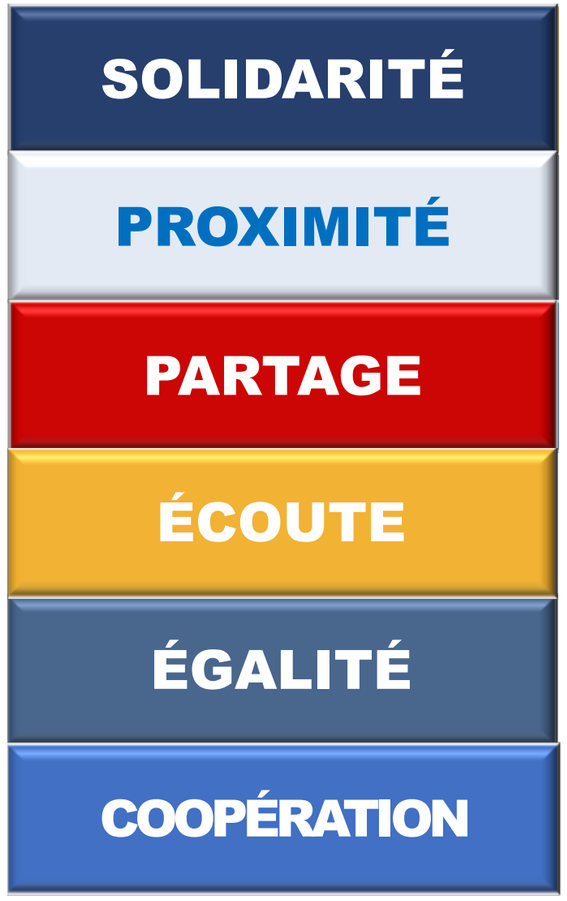
L'assemblée générale est l'instance de base de la démocratie interne du Crédit Mutuel. Moment privilégié d'écoute et d'information, c'est aussi une tribune d'échanges et de suggestions entre salariés, administrateurs, et sociétaires pour améliorer la qualité des services offerts.

Une partie statutaire rend compte de l'activité et de la gestion, témoigne des spécificités du groupe et de ses actions mutualistes. Ponctuée par un vote des sociétaires sur les comptes, d'une partie informative qui traite de thèmes d'actualité et de l'élection des représentants au conseil de la caisse selon le principe « une personne = une voix ».

Vitalité démocratique ?

+ 500 000
sociétaires et élus se rassemblent chaque année dans leurs assemblées générales locales et/ou fédérales pour discuter et échanger sur leur entreprise.

C'est ça une banque coopérative différente !



Investissement socialement responsable :
11 milliards d'encours en 2017
+ 23 %

Au Crédit Mutuel, le développement économique n'a de sens que s'il est partagé par le plus grand nombre. Évoluant au plus près des territoires et des hommes, il entretient chaque jour par son engagement le cercle vertueux de l'entraide et de la solidarité.

NOS VALEURS
REPROGRAMMENT LA BANQUE DE DEMAIN

Social Good Week 2018

« Reboot, connecter le monde ne suffit plus »

Le groupe Crédit Mutuel s'est associé à l'édition 2018 de la Social Good Week.

Initié en 2010 par HelloAsso, cet événement est le résultat d'un travail collectif avec tous les acteurs engagés pour le Web social et solidaire. Il réunit chaque année l'écosystème du numérique et du monde associatif – start ups, associations, développeurs, entrepreneurs sociaux… - pour **encourager les initiatives qui placent l'innovation citoyenne au cœur de leur action.** Objectif : mettre le numérique au service des hommes.

www.socialgoodweek.com

UN ENGAGEMENT SOCIAL ET CITOYEN CONTINU

Acteur engagé de l'économie, aussi bien à l'échelle locale que nationale, le groupe Crédit Mutuel veille au maintien et au renforcement du **lien social** unissant les femmes et les hommes qui constituent le tissu économique et social.

Ainsi, l'insertion et la réinsertion des publics les plus fragiles sont au cœur de son engagement. Parce que la première des (ré) insertions passe par l'emploi, le groupe travaille en lien étroit avec les réseaux d'aide implantés sur les territoires. Son offre de microcrédits personnels et professionnels permet de construire une démarche commune d'**accompagnement des personnes en difficulté** qui souhaitent concrétiser un projet.

UNE SOLIDARITÉ À TOUTE ÉPREUVE

Notre ancrage territorial, au plus près des besoins des populations, est déterminant lorsqu'il est question de solidarité. Qu'il s'agisse d'associations ou de fondations, le Crédit Mutuel développe dans toutes ses fédérations régionales une entraide adaptée aux besoins locaux : que ce soit en matière de réinsertion bancaire, d'aide à l'accès à l'emploi, de formation, de mobilité ou encore de logement. Avec Ark'ensol, Créavenir, Crédit Mutuel Solidaire… le groupe marque son volontarisme solidaire à travers des solutions **conjuguant dimensions financières et humaines.**

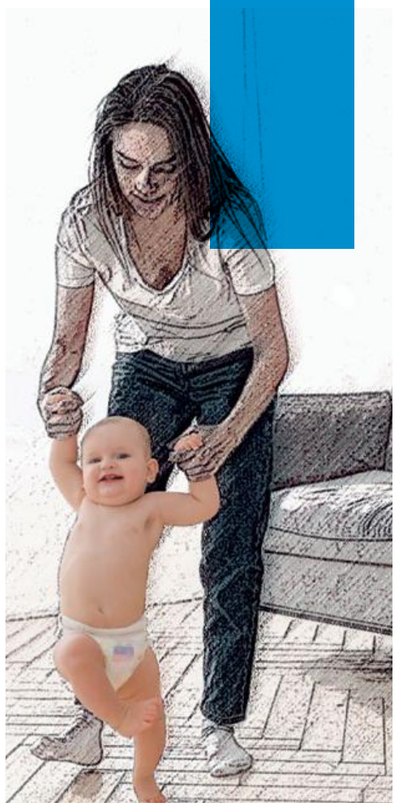
Microcrédits professionnels :
+ 18 %
de dossiers traités en 2017

C'est donc tout naturellement que ses valeurs se traduisent dans son offre de produits et de services. Avec ses solutions d'épargne solidaire distribuées notamment par CM-CIC Asset Management (groupe Crédit Mutuel CM11), Federal Finance (groupe Crédit Mutuel Arkéa) et La Française AM (groupe Crédit Mutuel Nord Europe), le Crédit Mutuel soutient **les initiatives citoyennes et solidaires** à caractère social et environnemental. C'est aussi cela réinventer la banque de demain et apporter des réponses concrètes aux besoins de nos concitoyens.

helloasso

Le Crédit Mutuel et HelloAsso : des valeurs partagées

Pour accompagner la transition numérique des associations, HelloAsso - leader en France de la collecte de fonds sur Internet pour les associations - peut compter sur le soutien du Crédit Mutuel. Plusieurs fédérations du groupe (notamment CM MABN et CM Océan) ont apporté conjointement plus de 6 millions d'euros dans la structure pour financer son développement. Ce partenariat est avant tout basé sur des valeurs partagées : la proximité avec le territoire, le goût de l'humain et de la participation.



FCM
FONDATION DU CRÉDIT MUTUEL
SOUS L'ÉGIDE DE LA FONDATION DE FRANCE

Une Fondation dédiée aux solidarités actives

Créée début 2009 et placée sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation du Crédit Mutuel regroupe différents axes du mécénat national du Crédit Mutuel :

- le soutien à des réseaux mutualistes d'épargne et de crédit pour contribuer à l'indépendance financière des populations dans les pays émergents via le Centre International du Crédit Mutuel (CICM) ;
- la promotion de la lecture et de la langue française sous toutes les formes avec le pôle Lecture ;
- l'aide à la recherche dans les domaines de la coopération, de l'économie sociale et de la construction européenne ;
- l'appui à des projets associatifs d'insertion.

S'entraider : la plus belle façon d'entreprendre

ENVIRONNEMENT
La protection de l'environnement pour tous

Prêts « verts » pour financer les projets environnementaux, prêts à la rénovation de l'habitat, équipement en panneaux photovoltaïques, installations techniques de méthanisation… l'offre du Crédit Mutuel est aussi durable que variée.

EMPLOI
Des actions pour l'emploi, des aides pour rebondir

Créavenir est une association initiée en 1992 par le Crédit Mutuel MABN. Elle a pour objectifs : la lutte contre l'exclusion, la réinsertion individuelle et l'aide à l'emploi. Ces engagements solidaires sont aujourd'hui repris et adaptés dans plusieurs autres fédérations de Crédit Mutuel.

JEUNES
Soutenir les solidarités en herbe

Ils ont moins de 26 ans et s'investissent pour les autres. Sapeur-pompier, arbitre, animateur BAFA, président ou trésorier d'association, volontaire au service civique, bénévole lors des festivals dont le Crédit Mutuel est partenaire… Le Crédit Mutuel récompense leur engagement.

HANDICAP
Accompagner les enfants en situation de handicap

À l'initiative du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, la 1re édition du Défi Solidaire a eu lieu du 5 décembre 2017 au 31 janvier 2018. Soutenant la cause du handicap de l'enfant, près de 240 000 € ont été récoltés et reversés à des enfants en situation de handicap pour les accompagner dans le financement de matériels adaptés (tablette à synthèse vocale, fauteuil roulant…) ou dans l'obtention d'un chien d'assistance…

RESSOURCES
Faire face aux difficultés temporaires

Dans le Nord, les microcrédits mis en place par la Caisse Solidaire du CMNE apportent des aides ponctuelles avec le financement de biens de première nécessité, l'aide à la mobilité, à la formation et au logement…

PERSONNES ÂGÉES
Pour des convalescences plus douces

Le Crédit Mutuel Océan, en partenariat avec le groupe hospitalier 3H et le spécialiste du logement Escalers Ouest, soulage, grâce à des structures d'hébergement temporaire, les personnes âgées qui ont besoin d'un cadre de convalescence et d'assistance entre l'hôpital et le retour au domicile.

MÉDECINE
La force d'un accompagnement vertueux

En créant ou en reprenant des maisons de retraite, la Fondation Cémavie a pour objet d'apporter une aide aux personnes fragilisées du fait d'un handicap ou du vieillissement. Reconnue d'utilité publique en 2007, son action est gérée de manière totalement indépendante de l'activité bancaire et commerciale du Crédit Mutuel Loire-Atlantique et du Centre-Ouest.

SOLIDARITÉ
L'accès à l'emploi pour tous

Depuis septembre 2016, le Crédit Mutuel Ile-de-France est partenaire de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » qui accompagne des jeunes diplômés des quartiers dits sensibles dans leur accès à la vie professionnelle. 15 parrains issus du Crédit Mutuel Ile-de-France sont d'ores et déjà engagés à accompagner chacun un filleul.

+ 82 000
salariés
dans le groupe

+ 95 %
en CDI

EMPLOYEUR RESPONSABLE,
NOUS ACCOMPAGNONS LES TRANSFORMATIONS

École des directeurs
Notre force de frappe de demain, c'est eux !

Apprendre par l'appartenance à un groupe, apprendre la différence des régions, des cultures d'entreprises..., c'est une des forces des parcours de formation offerts aux futurs managers qui impulseront demain la transformation dans les équipes.

LA FORMATION
AU CŒUR DE L'EMPLOI

L'emploi ne constitue pas une variable d'ajustement mais est un objectif stratégique du groupe. Valoriser et fidéliser les équipes, diversifier les recrutements, faire progresser l'égalité des chances sont les principaux enjeux d'une vraie intégration sociale et professionnelle.

Face aux multiples défis à relever, notamment technologiques et concurrentiels, la formation des collaborateurs est déterminante.

Elle permet de répondre aux fondamentaux, invariants, de la demande des clients - ceux de la compétence, de la qualité et de la proximité vis-à-vis des caisses et agences et des chargés de clientèle – en s'adaptant aux nouvelles formes de la relation avec les clients comme à leur changement de comportement.

Bien dans son job c'est aussi donner du sens à son action

PLANÈTE URGENCE – NOUS VOUS AIDONS À AGIR

Depuis 2010 le CMNE s'engage avec Planète Urgence et permet chaque année à des collaborateurs de partir deux semaines en congé solidaire. L'enjeu ? Permettre aux salariés du CMNE de donner du sens à leurs congés, d'être utiles et de s'enrichir personnellement

DES VRAIS JOBS POUR LES JEUNES

Exit les stages qui n'en finissent plus...
Au Crédit Mutuel,

+ 40 %

des CDI signés concernent des jeunes de – de 26 ans.

C'est ça être un employeur DIFFÉRENT !

EMPLOYEUR DIFFÉRENT ?
NOUS LE REVENDIQUONS !

#Fiers de travailler au Crédit Mutuel

La reconnaissance de vrais métiers

La Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) a créé une certification de branche Certificat de qualification professionnelle (CQP) pour le métier de chargé de clientèle professionnels et entamé la procédure de son enregistrement au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Cette démarche labellise le professionnalisme des collaborateurs et contribue à leur employabilité et à la sécurisation des parcours professionnels via des certifications reconnues.

FORMATION :
la clé de la réussite

+ 68 000 salariés formés en 2017

+ 5 % de la masse salariale

2,3 millions d'heures consacrées aux actions de formations

L'HUMAIN AU CŒUR
DE NOTRE POLITIQUE SALARIALE

L'accord salarial de branche du Crédit Mutuel du 20 septembre 2017 fixe un salaire annuel minimum conventionnel à l'embauche. Son montant pour l'année 2017 est supérieur de près de 13 % à celui du SMIC annuel 2017.

UNE ENTREPRISE
OÙ IL FAIT BON VIVRE

L'année 2017 a été marquée par la signature de différents accords touchant la mobilité, l'accompagnement du cadre social, le statut commun des salariés du Crédit Mutuel et du CIC, les opportunités de carrière, l'amélioration du cadre social lié à la famille et au régime de retraite...

458 millions
d'euros
D'INTÉRESSEMENT ET PARTICIPATION
en 2017

IDentité

DERRIÈRE LA MARQUE, L'ESPRIT START UP

Dématérialisation massive des relevés de compte (e-relevé)

+ de 2 500 tonnes de papier économisées

Pratique de la **visio-conférence**

X2

Contrôles énergétiques des batiments

350 audits réalisés

ENGAGÉS POUR LA PLANÈTE

We Positive Invest

Investir aujourd'hui pour préserver demain

Après Osmia, We Positive Invest, le fonds d'innovation sociétale du Crédit Mutuel Arkéa, investit dans Algo Paint. Cette start up développe une gamme de peintures naturelles à base d'algues qui répond à la fois aux enjeux environnementaux et aux exigences des utilisateurs particuliers et professionnels.

POLITIQUES SECTORIELLES ET CHANGEMENT CLIMATIQUE

Sans attendre les obligations issues de la COP 21 et applicables à toutes les entreprises en 2020, le groupe à d'ores et déjà pris des engagements concrets en faveur du climat.

Ces engagements se traduisent sous diverses formes. Concernant la banque de financement et d'investissement, la clientèle des grandes entreprises..., la publication de politiques sectorielles claires complètent celles déjà publiées par les sociétés de gestion d'actifs. La politique du groupe a ainsi plus de visibilité pour les engagements relatifs aux centrales thermiques, au charbon, à l'énergie nucléaire civile, aux activités minières...

BlueBees

Accompagner la transition écologique : le Crédit Mutuel signe avec Blue Bees

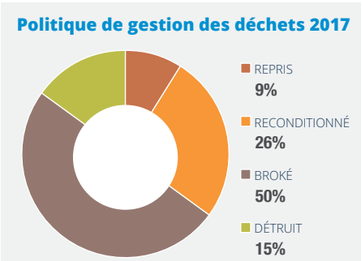
Le groupe Crédit Mutuel et le site de finance participative BlueBees ont signé à l'occasion du Salon international de l'Agriculture 2018 une convention de partenariat. Son ambition : développer les activités de financement au service des agriculteurs porteurs de projets novateurs en faveur de la transition écologique.

Le rapprochement des deux partenaires permettra de faire se rencontrer le réseau des caisses locales du Crédit Mutuel et la communauté des épargnants Blue Bees, fidèle et soucieuse de contribuer à la transformation du modèle alimentaire.

L'ambition partagée est ainsi de financer ensemble plus de 300 projets dans les trois prochaines années.

ADOPTER ET ENCOURAGER LES COMPORTEMENTS VERTUEUX

En qualité de société de services, les activités polluantes du Crédit Mutuel ont des impacts environnementaux limités. Néanmoins, la réduction des déchets, la maîtrise des déplacements et la consommation d'énergie (éclairage, chauffage, mise en veille des ordinateurs...), la consommation d'eau, de papier... font aujourd'hui l'objet d'une attention particulière.



RÉDUCTION DE L'EMPREINTE ÉCOLOGIQUE : TOUS CONCERNÉS !

Impliqué dans une réflexion collective, le groupe Crédit Mutuel a mis en place une politique de transparence et d'éthique ainsi que des *process* de collaboration auxquels l'ensemble des acteurs doivent souscrire.

GROUPE CRÉDIT MUTUEL

PARTIES PRENANTES INTERNES
- Sociétaires-clients / administrateurs
- Fédérations régionales
- Salariés
- Direction & management
- Filiales et sociétés communes de moyen

PARTIES PRENANTES COMMERCIALES
- Clients
- Fournisseurs
- Sous-traitants
- Partenaires commerciaux
- Concurrents

PARTIES PRENANTES SECTORIELLES
- Relations de place
- Pouvoirs publics
- Autorités de contrôle / Régulation
- Agences de notation

PARTIES PRENANTES SOCIÉTALES
- Institutions coopératives
- Associations / ONG
- Médias
- Société civile / Parlement

PAR LA MUSIQUE, FAIRE RÉSONNER LA PUISSANCE DE NOS VALEURS DE PARTAGE ET D'ENTHOUSIASME

NICOLAS THÉRY, Président de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel.

CIC

LES RENDEZ-VOUS CLASSIQUES

2e réseau du groupe Crédit Mutuel, le CIC est partenaire-fondateur du Festival de Pâques d'Aix-en-Provence créé en 2013, dans lequel il s'est engagé pour cinq ans. Cet événement musical d'envergure internationale a l'ambition d'attirer, au-delà des mélomanes avertis, le plus large public.

Il apporte également son soutien aux jeunes artistes : il est partenaire depuis 2003 des Victoires de la Musique Classique diffusées sur France 3. Cette manifestation permet aux jeunes virtuoses d'accéder à la notoriété et elle contribue à promouvoir la musique classique auprès d'un public toujours plus étendu.

Le CIC est également depuis 2015 le partenaire officiel de la Folle Journée de Nantes.

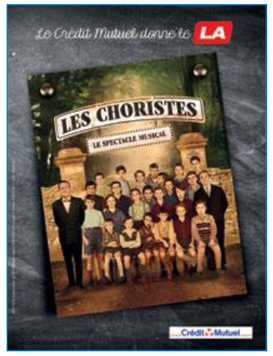
Le Crédit Mutuel acteur engagé dans la musique aux côtés du Zénith de Strasbourg pour son 10e anniversaire.

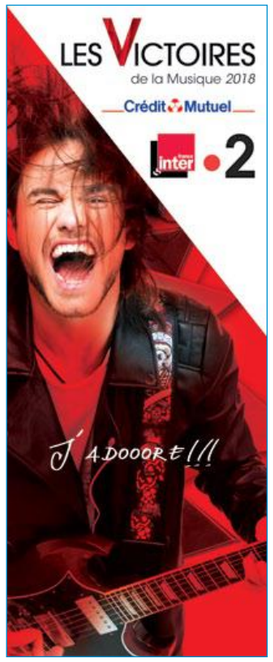
« Depuis plus de 15 ans désormais, le Crédit Mutuel donne le LA à la musique ou plutôt aux musiques, sous toutes leurs formes. Partenariats, dispositifs de soutien et mécénat… Notre attachement à la musique et aux valeurs qu'elle porte imprègne aujourd'hui notre organisation à tous les niveaux : local, régional, national.

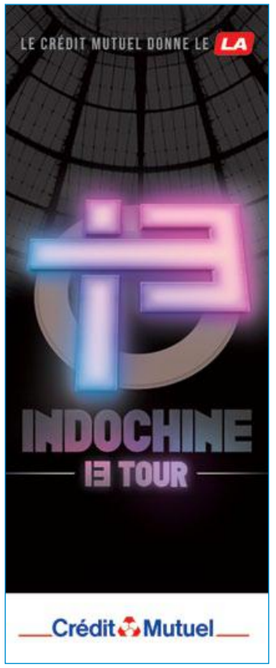
Pourquoi un tel engagement ? Tout simplement parce qu'au Crédit Mutuel, nous considérons que la musique est créatrice de lien. « Donner le LA », c'est ajouter cette petite note qui va faire la différence et rendre les choses possibles. Nous sommes des catalyseurs, des facilitateurs, des accompagnateurs pour les nombreuses manifestations que nous soutenons.

Des NRJ Music Awards aux Prodiges, des Francofolies aux Vieilles Charrues mais aussi aux côtés des écoles de musique municipales : si nous ne sommes pas acteur musical à proprement parler, nous incarnons un partenaire de référence de la musique. Un partenaire passionné, fidèle et innovant.

Le Crédit Mutuel concrétise depuis longtemps, sa volonté de réunir ceux qui font et ceux qui aiment la musique. Partout en France, sur le terrain, dans les conservatoires, par les parrainages, les partenariats, sur scène ou sur les ondes… le Crédit Mutuel innove, crée et fédère les énergies, accorde de l'attention, porte les talents et les projets individuels : autant de valeurs qui se retrouvent dans la musique et légitiment l'engagement du groupe sur ce territoire d'expression… »







Seine Musicale

Pour vivre LA musique ensemble,
découvrez la playlist du Crédit Mutuel
Une sélection issue des partenariats avec France Inter.

NOTRE APPROCHE MULTISERVICES SE DÉPLOIE

64 | ● Quand la banque se conjugue au pluriel
66 | ● L'assurance évidemment !
68 | ● Des services intégrés à forte valeur ajoutée
72 | ● Des filiales métiers ultra complémentaires

LORSQUE LES USAGES ET BESOINS DE NOS CLIENTS SE TRANSFORMENT, **NOS SERVICES ÉVOLUENT, S'ADAPTENT ET S'ENRICHISSENT**

Aujourd'hui plus que jamais, une banque qui se veut proche de ses clients se doit d'être plus qu'une banque traditionnelle. Si la bancassurance reste le cœur de métier du groupe Crédit Mutuel, ce dernier s'ouvre depuis plusieurs années à de nouvelles expertises et à des activités spécialisées. Téléphonie, télésurveillance, immobilier, location-vente de voitures… autant de manières de répondre aux exigences de ses clients et de saisir chaque opportunité pour leur donner entière satisfaction. Cette banque devenue plurielle, le Crédit Mutuel l'incarne à la perfection dans un souci constant de qualité de la relation et de niveau de service augmenté.

QUAND LA BANQUE SE CONJUGUE AU PLURIEL

Parce que toutes nos clientèles - particuliers, artisans et commerçants, entreprises, agriculteurs et associations - n'ont pas les mêmes besoins ni les mêmes priorités, le groupe Crédit Mutuel a su dépasser les standards de la bancassurance traditionnelle pour évoluer vers un modèle de prestations plus diversifiées et digitalisées.

Groupe multimarques et multiservices, ses principales enseignes comme Crédit Mutuel, CIC, Fortuneo, ACM, Suravenir, Targobank ou encore Cofidis et Financo, ainsi que ses filiales, innovent sans cesse pour proposer à chacun des produits et services performants, fiables et faciles à vivre.

LA BANCASSURANCE : NOTRE MÉTIER PREMIER

Financer et assurer : deux métiers dont le groupe a parfaitement su saisir la complémentarité en inventant, il y a plus de 45 ans, le concept de bancassurance.

Avec plus de 31 millions de clients, le groupe finance et accompagne les besoins et projets de toute la famille, mais aussi ceux des professionnels et entreprises. Il est l'un des **grands prêteurs à l'habitat** et s'affirme comme l'un des principaux **partenaires bancaires pour l'accession sociale à la propriété.**

Le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM), Suravenir, Suravenir Assurances et le groupe Nord Europe Assurances (NEA) contribuent pour 30 % au résultat net du groupe, au bénéfice de plus de 14 millions d'assurés.

Assurer : **2e métier du groupe**

Point de vue… La relation clients

3 QUESTIONS À **SÉBASTIEN BAUDELET,**
Directeur marketing et communication du Crédit Mutuel Océan

Les attentes des clients sont-elles vraiment différentes aujourd'hui ?

Sébastien Baudelet : *Les attentes de nos clients-sociétaires n'ont pas réellement changé. Ils souhaitent être écoutés et considérés. Cela justifie pleinement notre stratégie qui consiste à positionner le conseiller au centre de la relation. Les consommateurs sont également très bien informés et attendent des réponses expertes. C'est la raison pour laquelle nous investissons massivement dans la formation de nos collaborateurs. Enfin, de nouveaux standards de consommation sont apparus : nos clients-sociétaires souhaitent pouvoir se connecter à leur banque et réaliser des transactions en toute autonomie, à tout moment et n'importe où.*

La proximité est–elle encore un point clé dans la relation qu'entretient le CM et ses clients ?

S.B. : *La proximité est plus que jamais un facteur clé et différenciant dans la relation que le Crédit Mutuel entretient avec ses clients-sociétaires. Il s'agit tout d'abord de cultiver la proximité physique au travers du maillage de notre réseau de caisses et de l'enracinement local de nos administrateurs élus mutualistes. La relation doit également être renforcée grâce à des outils digitaux performants favorisant des parcours clients fluides et des interactions simplifiées avec le conseiller. J'aime à penser que la proximité n'est pas simplement une question de distance !*

Notre challenge est ambitieux : offrir à nos clients-sociétaires le meilleur du physique combiné au meilleur du digital.

En quoi votre offre multiservices est-elle source de qualité et de satisfaction ?

S.B. : *Nous sommes focalisés sur l'idée que le Crédit Mutuel doit être utile aux habitants de nos territoires. Nous proposons donc une offre diversifiée répondant réellement aux besoins. Nous souhaitons être reconnus comme tiers de confiance et devenir un interlocuteur privilégié autour d'univers tels que la banque au quotidien, le logement, la mobilité ou encore la constitution et le développement du patrimoine.*

En résumé, nous sommes bien plus qu'une banque. Nous sommes une entreprise de services, dynamique, innovante, connectée et créatrice de liens sur son territoire.

L'ASSURANCE ÉVIDEMMENT !

En millions d'euros

PNB :
2 374

RBE :
1 694

Résultat net part du groupe :
996

L'assurance a dégagé 2 374 millions d'euros de produit net bancaire en 2017 et 976 millions d'euros de résultat net part du groupe, soit une contribution de plus de 33 % au résultat net part du groupe total.

L'activité s'exerce à travers le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel (GACM), Suravenir et Suravenir Assurances et les Assurances du Crédit Mutuel Nord (ACMN), au bénéfice de plus de :

+ 15 millions
d'assurés

+ 40 millions
de contrats

Assurances Crédit Mutuel

LA SOLIDITÉ EN PLUS, POUR ABORDER L'AVENIR

29,6 millions de contrats

Porteur du concept de la bancassurance initié par le Crédit Mutuel il y a 45 ans, le Groupe des Assurances du Crédit Mutuel commercialise son offre dans 15 fédérations de Crédit Mutuel et toutes les banques régionales du CIC, soit près de 5 000 points de vente.

Toutes branches confondues, le groupe propose son offre à plus de 10,7 millions de clients.

Porté par un niveau d'activité soutenu en assurances de risques et la réorientation réussie en assurance-vie, le chiffre d'affaires global s'inscrit à 10,2 milliards d'euros en 2017.

www.groupe-assurances-creditmutuel.fr

NEA NORD EUROPE ASSURANCES

LE CLIENT AU CŒUR DE LA CHAÎNE DE VALEUR

Nord Europe Assurances (NEA)
2,3 millions de contrats

Le Crédit Mutuel Nord Europe distribue les solutions d'assurance vie, de prévoyance et d'assurance dommages proposées par la holding NEA, qui rassemble notamment les sociétés ACMN VIE et ACMN IARD en France, Nord Europe Life Luxembourg au Luxembourg et North Europe Life Belgium en Belgique. Avec 208 collaborateurs, NEA a réalisé un chiffre d'affaires de 1,04 milliard d'euros en 2017, en hausse de 3 %.

www.creditmutuel.fr/cmne

2e métier du groupe

SURAVENIR SURAVENIR ASSURANCES

DES PRESTATIONS ADAPTÉES AUX BESOINS

2,8 millions de clients, particuliers et professionnels

Filiale d'assurance-vie et de prévoyance du Crédit Mutuel Arkéa, **Suravenir** affiche près de 40 milliards d'euros d'encours gérés en assurance-vie et près de 43 milliards d'euros de capitaux sous risque. Avec 277 collaborateurs spécialisés, Suravenir a réalisé un chiffre d'affaires de 4,4 milliards d'euros en 2017.

Survenir Assurances
2 millions de contrats

Filiale à 100 % du groupe Crédit Mutuel Arkéa, **Survenir Assurances** gère un portefeuille de plus de 2 millions de contrats couvrant une gamme complète de produits d'assurances de biens et de personnes pour le compte de plus de 700 000 clients. Avec 227 collaborateurs, Suravenir Assurances a réalisé un chiffre d'affaires de 365 millions d'euros en 2017.

www.suravenir.fr
www.suravenir-assurances.fr

ZOOM SUR...
La consolidation des structures d'assurance en France et en Europe

En 2017, le groupe Crédit Mutuel CM11 et le groupe Crédit Mutuel Nord Europe ont entamé un processus de rapprochement de leurs activités d'assurance-vie et non-vie en France, en Belgique et au Luxembourg.

Ce rapprochement va permettre de simplifier les liens industriels entre les deux entités, de consolider la place des structures d'assurance du groupe en France et en Europe, de faciliter la réponse aux contraintes réglementaires, d'optimiser les coûts et de gagner en agilité, tout en renforçant le socle social.

DES SERVICES INTÉGRÉS
À FORTE VALEUR AJOUTÉE

Exceller là où on ne l'attend pas forcément, c'est aussi cela la force du Crédit Mutuel, une banque toujours en mouvement qui sait rester connectée aux attentes de ses 31 millions de clients dans leur diversité. Imaginer des solutions inédites, soutenir les idées fédératrices et innovantes, explorer de nouveaux territoires : la banque nouvelle génération se construit pour et avec les clients du Crédit Mutuel.

AUTOMOBILE
Crédit Mutuel Auto : on s'occupe de tout !

Le budget consacré à la voiture reste un poste de dépenses important pour les Français. Avec ce service exclusif, **le Crédit Mutuel s'occupe de tout** pour ses clients : achat, financement, assurance et entretien. Une offre complète et sur-mesure pour plus de simplicité et une sérénité totale.

TÉLÉPHONIE
La confiance de plus de 1,6 million de clients

À travers ses marques - Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, NRJ Mobile et Soon, Auchan Telecom et Cdiscount Mobile - l'opérateur « full MVNO » (opérateur de réseau mobile virtuel) du groupe est le seul qui associe les offres de **téléphonie** et les **produits et services bancaires.** Il est raccordé en 2G/3G/4G aux trois principaux opérateurs de réseau : Orange, SFR et Bouygues Telecom. Quels que soient les besoins et le budget de nos clients, nous y répondons, avec agilité !

IMMOBILIER
Favoriser l'accession à la propriété

CM-CIC Immobilier regroupe **toutes les expertises des métiers de l'immobilier** au sein d'une même structure. L'entité bénéficie ainsi de toutes les synergies et de la dynamique des activités communes : distribution, promotion, marchands de biens, maîtrise d'ouvrage, aménagement foncier et gestion immobilière. Avec **près de 190 collaborateurs,** le pôle immobilier a enregistré, en 2017, près de 10 153 réservations nettes de logements et 1 065 réservations de terrains à bâtir.

TÉLÉSURVEILLANCE
N°1 en France, c'est rassurant

Filiale du groupe, EPS est **N°1 de la télésurveillance en France** avec 31 % du marché. Au-delà de la sécurité, cœur de métier d'EPS et socle d'une offre complète de maison connectée, le groupe propose de nouveaux services domotiques autour de l'univers des risques domestiques (détecteurs de fumée de monoxyde de carbone, de fuite d'eau…).

DÉVELOPPEMENT DURABLE
Méthanisation : le Crédit Mutuel accompagne l'agriculture de demain

Le Crédit Mutuel du Sud-Est a déjà financé près d'une dizaine de projets de méthanisation depuis 2011. Ils sont envisagés comme une diversification de l'activité agricole principale de l'exploitation et présentent de nombreux atouts pour les exploitants : création d'activité, apport de revenus complémentaires stables et amélioration des engrais de ferme.

AFFACTURAGE
Simplifier la gestion d'entreprise

Le groupe Crédit Mutuel accompagne aussi les entreprises dans la gestion et le financement de leur poste clients. Avec CM-CIC Factor et Facto France, le groupe détient aujourd'hui **25 % de part de marché dans l'affacturage.**

L'intégration des services

3 QUESTIONS À **NATHALIE DELPLACE,**
Responsable du développement commercial au sein du Crédit Mutuel Nord Europe

En quoi l'intégration d'offres et de services est-elle essentielle pour le Crédit Mutuel Nord Europe ?

Nathalie Delplace : *La transformation des usages, des métiers, les nouveaux modes de vie, la technologie nous « disruptent » et nous devons aujourd'hui être plus rapides, réactifs et qualitatifs dans les réponses que nous apportons à nos clients. La dimension multicanale de notre démarche est par conséquent essentielle pour un parcours client le plus fluide possible, quel que soit son profil. La particularité avec la distribution multicanale est d'offrir un service de qualité au plus près des clients où qu'ils soient et comme ils le veulent. C'est pour cela que l'intégration de l'offre est essentielle. Le Crédit Mutuel se doit d'être le tiers de confiance tant sur les services que sur la sécurité offerte.*

Comment s'opère-t-elle ? Suivant quelle stratégie ?

N.D. : *Notre objectif est d'être dans une stratégie sociétale et environnementale qui réponde aux besoins de tous. Pour illustrer, en immobilier, nous adaptons nos offres aux profils des clients. Nous proposerons par exemple une solution à un primo-accédant pour sa résidence principale avec un accompagnement sur le choix du bien et du financement en fonction de sa capacité d'emprunt. Pour nos nouveaux produits et services, nous travaillons par expérimentation et si le produit ou le service trouve une demande, nous le déployons. Nous testons de nombreuses solutions en réponses aux besoins sociétaux.*

Comment les clients perçoivent-ils cet enrichissement des métiers traditionnels de la banque et de l'assurance ?

N.D. : *Si nos clients nous positionnent toujours dans les meilleurs classements des banques et nous plébiscitent dans notre relation client c'est parce que nous répondons à leurs besoins tout en gardant notre ADN. Ils nous font confiance et ont confiance en nos nouvelles propositions. Au Crédit Mutuel Nord Europe, nous sollicitons différents panels de clients et nous leur demandons leur avis. C'est une démarche innovante et les retours sont bons. Nos clients ne sont pas surpris, bien au contraire.*

TOUT UN RÉSEAU D'EXPERTISES

Innover pour le Crédit Mutuel, c'est aussi faciliter la vie de tous ses clients en leur donnant accès, en agence comme à distance, à une offre complète de services et de produits. Un point d'entrée et toute une palette de possibilités : c'est pour chacun la garantie de trouver la solution qu'il recherche, sans perdre de temps et en toute sérénité.

512 000
associations

LIEN SOCIAL

29 millions
de clients
particuliers

PRÊTS CONSOMMATION

PME

ARTISANAT

446 000
clients
en télésurveillance

TÉLÉSURVEILLANCE

Crédit Mutuel
UNE BANQUE MULTISERVICES ET MULTICONNECTÉE

IMMOBILIER

AUTOMOBILE

AFFACTURAGE

680 000
entreprises

ENTREPRISES

2e banque
de l'agriculture

AGRICULTURE

1,6 million
de clients
en téléphonie

TÉLÉPHONIE

DES FILIALES MÉTIERS
ULTRA COMPLÉMENTAIRES

UN SOUTIEN ACTIF À L'ENTREPRENEURIAT AVEC

L'AFFACTURAGE

Le groupe met à la disposition des entreprises son expertise en matière de financements mais également son savoir-faire sur le marché de l'affacturage. Les filiales dédiées à l'affacturage disposent d'une grande capacité d'intervention et délivrent aux entreprises une valeur ajoutée unique.

Approche client personnalisée, gammes variées de solutions et de gestion du poste clients, solutions à l'export, financements structurés… les réponses apportées par le groupe via **CM-CIC Factor, Factofrance et Cofacrédit** se positionnent comme une véritable alternative aux solutions de financement traditionnelles et s'adapte ainsi à tous les cycles de vie de l'entreprise.

CM-CIC Factor

Cédez vos factures et trouvez plus qu'un financement

CRÉDIT-BAIL :
L'EXPERTISE FINANCIÈRE ET SECTORIELLE AU SERVICE DES ENTREPRISES

Le crédit-bail MOBILIER

CM-CIC Bail (Crédit Mutuel Centre Est Europe), **Bail Actéa** (Crédit Mutuel Nord Europe), **Arkéa Crédit Bail** ainsi que **CM-CIC Leasing Solutions et Targobank** Leasing (entités General Electric acquises en 2016) gèrent un encours global de 11,1 milliards d'euros, en progression de 6,1 %.

Le crédit-bail IMMOBILIER

En plus des financements de prêts à moyen et long terme, la clientèle d'entreprise dispose d'outils spécialisés en crédit-bail immobilier : **CM-CIC Lease** (Crédit Mutuel Centre Est Europe), **Arkéa Crédit Bail** (Crédit Mutuel Arkéa) et **Nord Europe Lease** (Crédit Mutuel Nord Europe).

Les encours gérés par les filiales du groupe sont stables à 5,2 milliards d'euros.

Libérer ses envies avec le

CRÉDIT à la CONSOMMATION

Le crédit à la consommation s'exerce à travers l'offre du réseau, complétée par celle des principales entités spécialisées : **Targobank Allemagne**, le groupe **Cofidis** présent en France et dans sept pays européens ainsi que **Financo**, filiale du Crédit Mutuel Arkéa.

La dynamique du crédit à la consommation s'est amplifiée dans les réseaux et les filiales : à 42,1 milliards d'euros, les encours ont progressé de 6,5 % en 2017.

Cofidis Financo TARGOBANK

LA COOPÉRATION EN ACTION(S)

AUTREMENT DIT

LA PAROLE DE CEUX QUI INCARNENT
LE GROUPE CRÉDIT MUTUEL ET SES VALEURS

Retrouvez chaque mois, dans notre *newsletter*,
les actions et les témoignages de tous ceux qui
renforcent, au quotidien et en actions,
la visibilité et la fierté des acteurs de la coopération.

SUIVEZ NOS ACTUALITÉS SUR :

Crédit Mutuel

LE GOÛT DE L'AVENIR

TOUT SAVOIR SUR LE GROUPE CRÉDIT MUTUEL :

www.creditmutuel.com

Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

Photos : Crédit Mutuel - Getty - Fotolia - Shutterstock - Emmanuel Robert Espalieu - Sophie Dupressoir
Sources : Crédit Mutuel et sites Internet des différents groupes du Crédit Mutuel.

Crédit Mutuel