

La banque durable par définition

Fidèle à son passé, bienveillante au présent, innovante pour le futur

Édition
2021

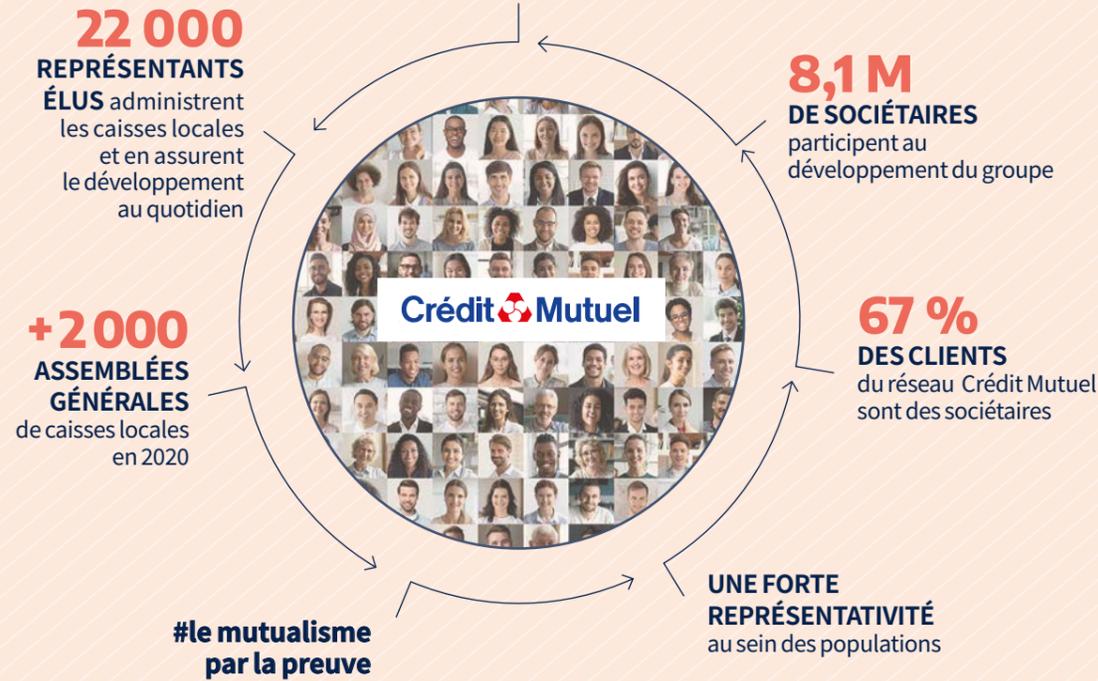


L'ESSENTIEL

DU GROUPE EN 2020

Crédit  Mutuel

LA DÉMOCRATIE PARTICIPATIVE
comme modèle d'entreprise



Notre plus grande force : notre modèle coopératif

Le monde d'après, nous le construisons depuis plus d'un siècle. Décennie après décennie, le groupe Crédit Mutuel a fait plus que s'adapter aux évolutions : il a toujours réussi à avoir un temps d'avance sur elles. C'est grâce à la force de son modèle coopératif et de ses valeurs distinctives que notre groupe s'affirme plus que jamais comme une entreprise aussi durable et responsable que performante.

Sans actionnaires à satisfaire, **le groupe Crédit Mutuel s'inscrit dans le temps long** et se recentre sur ce qui est essentiel à ses sociétaires-clients. C'est ce qui lui permet de traverser les modes avec succès et de s'affranchir des standards, d'être aussi intemporel qu'intergénérationnel.

Fidèles à notre passé, bienveillants au présent, innovants pour le futur... c'est en suivant ces principes que nous incarnons **la banque durable** par définition. Une banque toujours plus proche de ses clients-sociétaires, toujours plus attentive à leurs besoins, toujours plus soucieuse de l'intérêt commun.

Et c'est au cœur d'une crise aussi profonde qu'imprévisible, à la fois sanitaire, économique et sociale, que nos convictions et notre modèle mutualiste viennent faire la différence. Comme après chaque soubresaut de l'Histoire, **un nouveau monde se profile** devant nous. Nous y sommes déjà préparés, nous disposons de tous les atouts pour y figurer une fois encore en pionniers, en précurseurs.

Au cœur de chaque territoire, nous agissons concrètement, en conscience et en responsabilité, sans nous détourner de nos engagements ni renoncer à nos ambitions. Pour longtemps encore, le groupe Crédit Mutuel prendra soin du présent aussi sereinement qu'il construira l'avenir.

Au rendez-vous de nos engagements

Mots croisés de Nicolas Théry et Pierre-Édouard Batard

Fiers de notre histoire

- _Il était une fois... la banque de demain
- _La force durable du modèle mutualiste et coopératif
- _Un modèle d'entreprise engagé
- _Le groupe Crédit Mutuel en un clin d'œil

Acteurs de notre présent

- _Les temps forts de l'année 2020
- _La solidarité en action
- _Agir au cœur des territoires

Innovants pour l'avenir

- _Une stratégie responsable et ambitieuse
- _Toujours plus de solutions innovantes

Au rendez-vous de nos engagements

Mots croisés de Nicolas Théry et Pierre-Édouard Batard

– La France connaît depuis mars 2020 la pire crise sanitaire et économique de ces dernières décennies. Comment le Crédit Mutuel a-t-il fait face à cette situation ?

Nicolas Théry : Dans cette année éprouvante, le Crédit Mutuel a fait preuve d'une mobilisation exceptionnelle.

Porté par l'engagement remarquable de ses 22 000 élus mutualistes et 83 200 salariés, il a mis en œuvre, partout dans les territoires, des réponses concrètes à ses sociétaires et clients pour les aider à traverser la crise.

Ses 5 433 caisses et agences de proximité n'ont jamais cessé d'être ouvertes pour parer aux besoins.

Le groupe Crédit Mutuel a ainsi octroyé en 2020 plus de 20 milliards d'euros de Prêts garantis par l'État à près de 140 000 professionnels et entreprises. Ces prêts d'urgence de trésorerie ont été décisifs à la sauvegarde de ces milliers de petites et moyennes entreprises qui font vivre l'économie et l'emploi local. En outre, 400 000 clients ont vu leurs échéances de prêts reportées pendant 6 mois en 2020, pour un montant total d'échéances de 3,6 milliards d'euros, permettant à ces professionnels comme aux particuliers impactés économiquement de passer le pic de la crise sanitaire.

Les professionnels ont également bénéficié de mesures exceptionnelles de solidarité de plus de 200 millions d'euros versées par nos compagnies d'assurances, tandis que les fédérations régionales ont multiplié les initiatives locales. Je n'ai jamais été aussi fier de notre mouvement qui a su mettre sa

solidité et son engagement mutualiste au service de la proximité et de la solidarité.

– Quel a été le rôle de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel dans cette période de crise et d'urgence ?

Pierre-Édouard Batard : En 2020, la Confédération Nationale du Crédit Mutuel, organe central du groupe, a joué un rôle accru de partenaire pour ses affiliés. Elle a, d'une part, contribué à la gestion de la crise dans la co-création et la négociation, pour le compte du groupe Crédit Mutuel, des dispositifs bancaires déployés avec les pouvoirs publics et les grandes banques françaises réunies au sein de la Fédération bancaire française.

Elle a, d'autre part, poursuivi ses missions d'ordre réglementaire

sur les chantiers de consolidation, de résolution, de redressement, d'audit et de conformité, avec des attentes et un suivi renforcé de la supervision dans le contexte.

Avec la décision à caractère général « Cohésion », adoptée en février 2021 par le conseil confédéral, l'année 2021 s'ouvre sur la réaffirmation d'une unité et d'une cohésion renforcées du groupe Crédit Mutuel. Cette décision participe au renforcement du modèle mutualiste et des caractéristiques qui fondent sa pertinence et sa force : l'autonomie des caisses locales et des fédérations du Crédit Mutuel selon le principe de subsidiarité, leur proximité avec les territoires et la solidarité, alliés à la solidité et la cohérence du groupe Crédit Mutuel dont la Confédération est le garant.



Nicolas THÉRY,
Président de la Confédération
Nationale du Crédit Mutuel

Pierre-Édouard Batard,
Directeur général de la Confédération
Nationale du Crédit Mutuel



Porté par l'engagement remarquable de ses 83 200 salariés et de ses 22 000 élus, le Crédit Mutuel a mis en œuvre, partout dans les territoires, des réponses concrètes à ses sociétaires et clients pour les aider à traverser la crise...

– Le groupe Crédit Mutuel affiche un coût du risque non avéré multiplié par 2. Pourquoi une telle prudence ?

Pierre-Édouard Batard : Il n'y a jamais eu aussi peu de faillites d'entreprises, en baisse d'un tiers sur un an, alors que l'économie a perdu 8 % de PIB. Alors oui, nous faisons un choix de lucidité et de responsabilité, totalement assumé. Pour le Crédit Mutuel, il s'agit d'anticiper les défaillances futures en sortie de crise, lorsque les aides exceptionnelles de l'État à l'économie s'estomperont.

Nous avons provisionné de façon prudente pour donner la capacité à nos réseaux de continuer à accompagner nos clients dans les meilleures conditions.

– Pourquoi avoir proposé une Prime de relance mutualiste qui visait plus spécifiquement les professionnels ?

Nicolas Théry : Face à l'urgence de la situation provoquée par la pandémie, le groupe Crédit Mutuel a proposé, avec la Prime de relance mutualiste, une aide immédiate et sans contrepartie. C'était une preuve de notre engagement et de notre solidarité à l'égard des commerçants, professionnels, TPE et PME, c'est-à-dire les professions les plus touchées par la crise sanitaire et qui sont si importantes à la préservation de la vie locale. Notre objectif était de les aider à tenir au plus fort de la crise, lors du confinement strict, pour sauver l'emploi local et l'économie des territoires. Très vite, nous avons été rejoints par de multiples acteurs de la banque et de l'assurance – et nous pouvons nous réjouir de la mobilisation solidaire de ces entreprises dans cette crise.

– On voit que cette crise accélère les transformations, notamment la prise de conscience de l'urgence environnementale et climatique. Comment le groupe intègre-t-il et renforce-t-il ce défi dans sa stratégie ?

Pierre-Édouard Batard : Le groupe Crédit Mutuel n'a pas attendu la crise de 2020 pour accompagner les défis et transformations structurelles, en tête desquels celui de l'urgence environnementale et climatique.

Ces derniers mois, il a fortement accéléré sa politique climat, saluée par les ONG, en affirmant de nouvelles ambitions comme la sortie définitive du charbon à horizon 2030. Tous nos réseaux multiplient les initiatives pour contribuer à transformer notre économie sur le plan environnemental et construire une trajectoire respectueuse des Accords de Paris.

En 2020, le Crédit Mutuel a aussi travaillé à la structuration d'une gouvernance et d'une feuille de route consolidée au niveau national sur la gestion du risque climatique et RSE, car c'est déjà un sujet également de supervision avec la réalisation d'un premier « stress test climatique » !

C'est la marque de l'engagement de notre groupe mutualiste en faveur d'une performance globale, réunissant une performance financière mais également sociétale, territoriale et environnementale.

Cet engagement, la quasi-totalité des réseaux et filiales du groupe a fait le choix de le formaliser en 2020 en adoptant une raison d'être – et même pour beaucoup le statut d'entreprise à mission. C'est le signe fort de l'affirmation

de leur vocation mutualiste, et c'est l'unique sens de l'action du Crédit Mutuel.

– En quoi le mutualisme est-il une réponse aux défis de demain ?

Nicolas Théry : La crise de 2020 a fait la preuve de la force et de la pertinence du modèle mutualiste. Par la proximité, avec une organisation ancrée dans les territoires, tournée vers leur développement et celui des acteurs économiques. Par la solidité du groupe, qui lui donne les moyens d'agir au service d'un projet qui concilie l'économie, le social et l'environnement. Enfin par la solidarité en étant, pour tous et partout dans les territoires, au rendez-vous de la crise. Par son indépendance, aussi, parce que n'ayant pas d'actionnaires, le groupe n'a que ses clients à satisfaire et dispose d'une plus grande liberté d'action. Mais la pandémie, au-delà de sa violence, a aussi offert la vision d'une société plus solidaire et fraternelle. Par son action au quotidien, le groupe Crédit Mutuel entend continuer à montrer qu'il a entendu le message en poursuivant ses engagements et son action en faveur du bien commun.

En prise avec son temps et les besoins d'une société en pleine mutation, le modèle coopératif et mutualiste du Crédit Mutuel répond, comme il l'a toujours fait, non seulement aux défis d'aujourd'hui mais à ceux de demain.

Fiers de notre histoire



Il était une fois... la banque de demain

Si le modèle coopératif du groupe Crédit Mutuel traverse aussi bien le temps c'est qu'il est né des turbulences de l'Histoire et qu'il a été construit pour les affronter. Ce modèle différent s'est avéré d'autant plus performant au fil des grandes évolutions de l'Histoire. De transformations sociales en mutations économiques, il a toujours su s'adapter et innover pour avoir un temps d'avance sur les événements et donner la pleine mesure de son efficacité. La crise sanitaire comme le retour aux valeurs de proximité et d'humanité que nous connaissons aujourd'hui nous ont une fois encore donné la preuve de cette solidité.

Des valeurs d'hier à la modernité d'aujourd'hui

L'impulsion d'un homme

1847. Le monde paysan est sévèrement touché par la crise agricole. Frédéric-Guillaume Raiffeisen crée alors le premier fournil coopératif (association pour le pain) basé sur l'entraide et la société de secours aux agriculteurs qui a pour but de lutter contre la misère et l'usure dès 1849.

Les bases du mouvement coopératif du Crédit Mutuel sont posées.

En 1869, l'entraide se fédère et le Crédit Mutuel prend forme. La première caisse de compensation inter-caisses voit le jour. Les caisses se regroupent régionalement : c'est la naissance du second degré. Le succès est rapide et donnera dès 1874 naissance à la caisse centrale de prêts à l'agriculture. Le troisième degré financier est établi. La solidarité prend corps sur un territoire élargi, national cette fois.

Un modèle visionnaire

1882. On compte désormais 127 caisses et les structures fédérales se dessinent. Les idées de Raiffeisen s'ancreront partout en France dès 1888.

En 1894, l'État prend un certain nombre de mesures en faveur de l'agriculture (loi Jules Méline) et avantage fiscalement les caisses qui acceptent de distribuer ses aides. Celles qui acceptent deviennent des caisses dites « officielles ». D'autres, soucieuses de préserver leur indépendance et de garder leur caractère purement mutualiste refuseront l'aide de l'État. **Ces caisses dites « libres » donneront naissance au Crédit Mutuel.**

1958. Il faudra attendre l'ordonnance du 16 octobre 1958 pour donner un statut légal au Crédit Mutuel et à ses caisses locales. La Confédération se voit alors confier un rôle de contrôle et de représentation auprès des pouvoirs publics. Dès 1966, toutes les fédérations régionales adhèrent à la Confédération nationale.

Solidarité
Responsabilité
Égalité
Proximité

4 valeurs constitutives de notre identité

Ces références partagées forment le socle fondateur du Crédit Mutuel et guident son développement depuis toujours. Dans cette institution durable, non cotée en Bourse, la stratégie à moyen et long terme n'est pas soumise à la pression d'un actionariat soucieux d'un profit à court terme. Sa bonne gestion, indispensable à la pérennité de l'entreprise permet d'assurer son développement et la qualité du service.

Les sociétaires-clients détiennent le capital via des parts sociales et élisent les dirigeants dans le cadre d'une gouvernance démocratique (une personne = une voix). Les réserves sont impartageables et servent de fondement à la responsabilité solidaire des sociétaires, à la sécurité des épargnants et au financement du développement.

Ces valeurs* se retrouvent à la fois dans le fonctionnement de l'institution et dans le quotidien des salariés.

* Les valeurs mutualistes du Crédit Mutuel sont issues des principes coopératifs exposés par F.G. Raiffeisen.

La force durable du modèle mutualiste et coopératif

Attentif au bien commun, le groupe Crédit Mutuel intègre, plus que jamais, ses valeurs fondatrices dans sa stratégie d'entreprise. Ces valeurs sont celles d'une banque responsable, différente, solide et solidaire, au service de l'humain, de l'innovation et du développement de l'économie réelle.

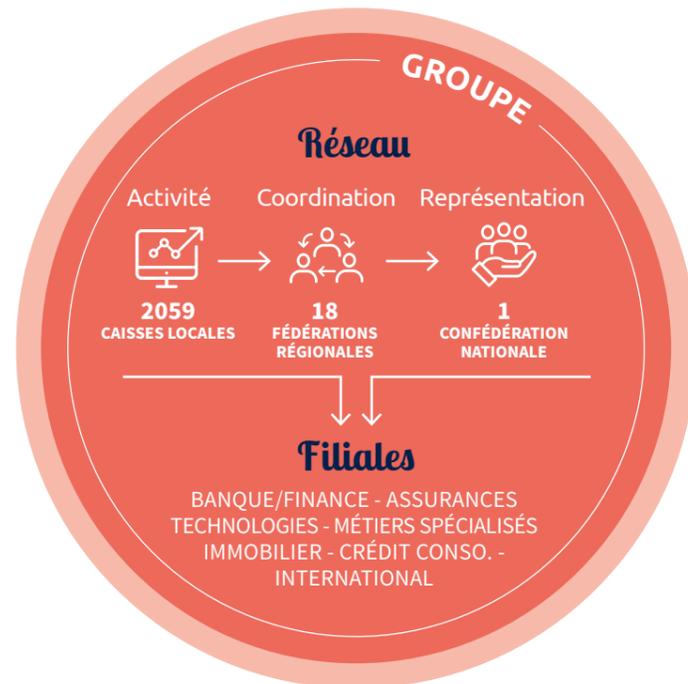
À l'heure d'un bouleversement inédit de l'économie et dans un environnement de rupture environnementale, technologique et sociétale profonde, le groupe accélère la transformation de son modèle d'affaires fondée sur une stratégie de diversification dans l'ensemble de ses métiers ; il renforce son positionnement de banque multiservices de proximité et sa transformation digitale en faveur d'une relation densifiée entre le conseiller et le client, plus proactive, plus efficace et toujours plus confiante.



La force d'un groupe coopératif non centralisé

À l'écoute des pulsations du monde depuis plus d'un siècle, le groupe met son expertise et sa créativité au service des nouveaux besoins et usages de ses clientèles. Les atouts de ce modèle coopératif de développement, qui placent les clients-sociétaires au cœur de toutes ses actions, lui donne les moyens de les accompagner dans les transformations accélérées du monde qui vient.

La force et la proximité de son réseau résultent d'un modèle d'affaires basé sur la subsidiarité où plus de 90 % des décisions sont prises localement. Cette réactivité donne au Crédit Mutuel les moyens de répondre efficacement aux besoins de l'économie réelle. Le partage des moyens, des ressources, des risques et des expertises lui donne l'agilité indispensable dans un environnement contraint et structurellement bouleversé. Ce modèle performant, qui fait ses preuves d'année en année, guide toujours son ambition pour demain.



Les enjeux sociétaux et environnementaux en responsabilité

Au-delà de l'efficacité de son modèle d'affaires, le groupe affiche l'exigence d'un devenir collectif durable qui entre en résonance avec ses valeurs fondatrices. À l'échelle du groupe, cette volonté matérialise un mutualisme responsable, légitime, enraciné, solidaire, agissant au service du bien commun. Cette démarche prend vie à travers des engagements forts comme la lutte contre le réchauffement climatique à travers le renforcement des politiques sectorielles ; des engagements sociaux et sociétaux majeurs pour une société paritaire et inclusive, notamment vis-à-vis des jeunes, la protection de l'intimité numérique, véritable enjeu de liberté publique.

Un groupe multiservices de proximité

Banquier, assureur et fournisseur de services à haute valeur technologique, le groupe offre un service global qui prend en compte tous les besoins de ses sociétaires-clients. Il propose une offre complète de services innovants et diversifiés : de la télésurveillance aux applications mobiles innovantes, du crédit-bail à l'affacturage, de la location-vente de voitures aux services immobiliers, de l'offre monétique aux services de paiements mobiles...

Fruits d'une stratégie de long terme conforme à ses valeurs coopératives, ses atouts 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.

L'innovation au service de tous les sociétaires-clients

L'expertise technologique du groupe lui permet de répondre aux nouveaux besoins et usages de ses clientèles - particuliers, entreprises de toutes tailles, associations, agriculteurs - par des produits et services innovants, hautement sécurisés et performants.

Banque à distance et mobile, l'ensemble des services proposés contribue, en appui du réseau physique, à plus de réactivité et à une proximité réinventée. À la fois, physique et digitale, sa stratégie d'innovation ne vise que la qualité du service, marquée par une forte capacité d'anticipation et d'innovation et par la volonté de toujours faire mieux.

La solidité, gage de confiance et de pérennité

Solide sur ses bases financières, acteur d'une croissance responsable et durable, le groupe Crédit Mutuel est prêt pour affronter les défis de demain. Dans un contexte économique dégradé par une crise inédite et brutale, les principales données de l'exercice confortent sa grande solidité financière, la pertinence du modèle coopératif et la confiance de ses clients.

En plaçant au cœur de ses préoccupations la consolidation de ses capitaux propres, conditions de sa solidité financière et du financement de son développement, le groupe Crédit Mutuel est en capacité de répondre à tous ses engagements et à la sécurité de ses sociétaires-clients. C'est aussi la condition d'un développement sur le long terme, d'un modèle économique sain et durable et celle des emplois de demain.

Un modèle d'entreprise engagé

La responsabilité coopérative et mutualiste portée par le groupe Crédit Mutuel entre plus que jamais en résonance avec ses valeurs fondatrices. La modernité de son organisation, de ses engagements et la vision de ses métiers donnent corps aux missions qu'il s'est assigné depuis sa naissance : créer de la richesse pour une croissance partagée et durable, sur l'ensemble des territoires. Cet objectif offre un cadre commun à chacune des composantes de notre groupe, dans le respect de leurs différences.

Catalyser les énergies positives et responsables...



VALEURS
Principes fondamentaux qui guident la vie de l'organisation et ses comportements.

Le socle de nos valeurs

Solidarité

Égalité

Proximité

Responsabilité

Des enjeux communs

ÉCONOMIQUES

Incarner un partenaire pérenne, engagé et dynamique de l'économie des territoires



SOCIÉTAUX

Consolider un modèle d'entreprise coopératif et mutualiste qui donne du sens à nos métiers



CLIMATIQUES

Répondre aux nouvelles données climatiques et environnementales



Des volontés affirmées

- Être à l'écoute des besoins de nos sociétaires-clients
- Privilégier l'efficacité quel que soit le contexte
- Contribuer activement à l'économie réelle

- Soutenir les solidarités sous toutes leurs formes
- Participer à une croissance mieux partagée
- Être un acteur durable d'intégration sociale

- Coopérer à un monde plus responsable
- Intégrer le risque climatique dans notre stratégie à long terme
- Accompagner nos clients dans les transitions technologiques et environnementales

Des orientations vertueuses

LA BANQUE DE TOUS

- Une relation basée sur l'écoute, le conseil et la proximité grâce à notre réseau
- Une stratégie d'entreprise omnicanale
- Une politique d'innovation au service de l'humain
- Un accompagnement soutenu des entreprises et de nos sociétaires-clients

LA BANQUE ENGAGÉE

- Une entreprise qui affirme son identité mutualiste et sa forte culture d'entraide (soutien des mouvements associatifs, lutte contre le cancer, actions Covid-19, lutte contre l'illettrisme, microcrédit, sport...)
- Une gestion éco-responsable des bâtiments, des réseaux et des ressources (recyclage, dématérialisation, bâtiment HQE...). Adoption de comportements vertueux (mobilité verte...)
- Une politique d'emploi basée sur l'équité, la parité, l'égalité, l'insertion et la diversité avec une priorisation donnée à l'emploi des jeunes (formation, alternance, soutien aux étudiants, aux écoles...)

LA BANQUE DE DEMAIN

- Une orientation forte de nos leviers d'investissement et de financement vers des secteurs d'avenir (épargne solidaire et durable / fonds d'investissement Verts...)
- Des politiques sectorielles engagées
- Une offre de produits et services toujours plus décarbonée
- Un accompagnement fort de nos clients vers le monde de demain (digitalisation, nouveaux outils technologiques, solutions d'éco-rénovation, aides financières...)

... et faire la différence par nos actes.

Le groupe Crédit Mutuel en un clin d'œil

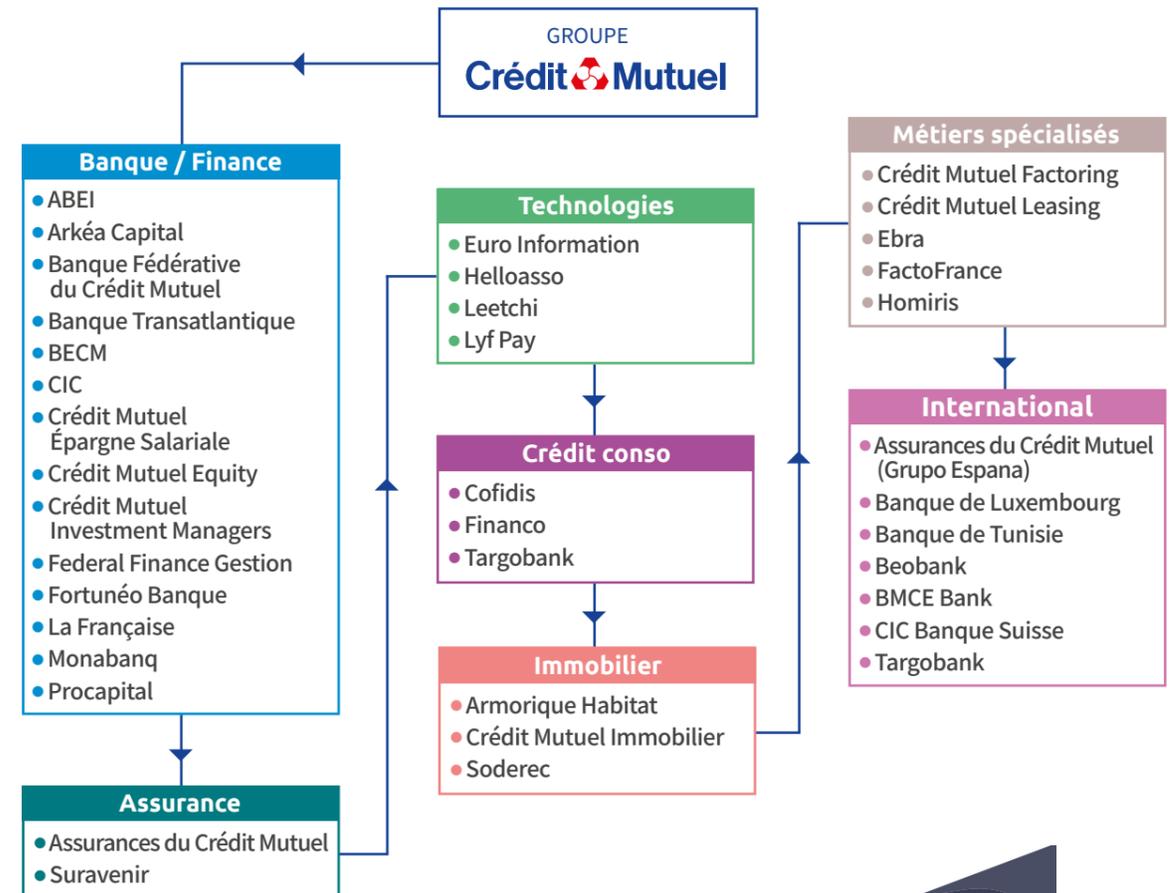
1 - Huit repères clés et autant de preuves de notre agilité

Un maillage territorial dense... un réseau expert et impliqué... une gouvernance décentralisée qui favorise la proximité... des caisses locales décisionnaires et expérimentées... la confiance que nous accordent nos si nombreux clients ne doit rien au hasard. Elle résulte d'une organisation pertinente, centrée sur l'humain et les attentes, agile en toute circonstance. Parce qu'une banque qui appartient à ses sociétaires-clients, ça change tout.



2 - Principales filiales et partenariats : une forte coopération entre les métiers du groupe

Présent et performant sur l'ensemble du territoire national, le groupe Crédit Mutuel déploie aussi ses atouts à l'international. Il poursuit ainsi son développement en Europe et dans le monde avec les mêmes ambitions et les mêmes valeurs que celles qu'il porte avec succès dans l'hexagone : responsabilité, pérennité et maîtrise des enjeux locaux.



3 - Services : l'exigence de la qualité pour tout et pour tous



N°1
EN FRANCE DE
LA TÉLÉSURVEILLANCE
508 000
CLIENTS



Assurances
2^e
MÉTIER
DU GROUPE




547 000
ASSOCIATIONS

Immobilier :
DES OFFRES
ET DES SERVICES
À TRÈS FORTE
VALEUR AJOUTÉE

20 %
DU MARCHÉ FRANÇAIS
DE L'AFFACTURAGE

**Leasing et
Crédit-Bail :**
ACTEUR PRINCIPAL
DU FINANCEMENT LOCATIF
POUR LES ENTREPRISES


1 754 831*
ENTREPRISES


2^e Banque
DE L'AGRICULTURE




PRÊTS
CONSOMMATION


AUTOMOBILE


TÉLÉPHONIE


BOX
TRÈS HAUT DÉBIT


2^e PRÊTEUR
À L'HABITAT

*Groupe Crédit Mutuel, réseaux bancaires France

4 - 2020 : solidité et performance de notre modèle

**UN ACTEUR NATIONAL
MAJEUR DE LA BANCASSURANCE
DE DÉTAIL**

en %

17,2 de part
de marché
en crédits
bancaires

16,6 de part
de marché
en dépôts

Un ancrage fort dans l'économie locale

Encours d'épargne → 958,6 Md€
Dépôts au bilan → 522,1 Md€
Encours des crédits → 530,6 Md€

UNE OFFRE D'ASSURANCES RÉPONDANT AUX ATTENTES

16,5 M d'assurés
42,9 M de contrats

**Des fondamentaux
parmi les meilleures banques françaises et européennes**

18,6 %
Ratio de solvabilité CET1

7,5 %
Ratio de levier

172,5 %
Ratio de liquidité LCR

34,6 M
de clients
(+ 400 000)

LE GROUPE CRÉDIT MUTUEL
SE PLACE AU

30^e RANG

du classement 2020 « Top 1 000 »
des premières banques mondiales.
The Banker

**UNE GRANDE
SOLIDITÉ FINANCIÈRE**

**PNB :
17 534 M€**

3 114 M€
RÉSULTAT NET TOTAL

3 070 M€
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE

62 149 M€
CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE

2 635 M€
COÛT DU RISQUE

**UN ÉMETTEUR QUI INSPIRE
CONFIANCE**

selon Standard & Poor's - notes LT

A (Dette senior)
Perspective négative

A+ (Contrepartie)



**Notoriété
et reconnaissance
confirmées**



SOLIDITÉ FINANCIÈRE
**Meilleur groupe
bancaire français**¹
au palmarès international
du magazine américain
Global Finance pour
la 6^e année



NOTORIÉTÉ BANQUE
N°1
du secteur Banques
au Baromètre
Posternak-Ifop²



NOTORIÉTÉ ASSURANCE
N°1
au Baromètre de notoriété
et d'image Opinion Way³



QUALITÉ DE SERVICE
**Trophées Qualité
de la Banque**⁴
2021
les meilleures notes pour
le Crédit Mutuel et le CIC
pour leurs agences, leurs
conseillers et sites Internet

1 - 27^e édition. Classement établi sur des critères tels que la croissance des fonds propres, la rentabilité, le rayonnement géographique, les nouveaux développements commerciaux, l'innovation. Ces critères sont mis en regard des jugements des analystes financiers.

2 - Classement réalisé entre le 3 et le 4 mars 2021, sur un échantillon représentatif de 1 048 Français âgés de 18 ans et plus.

3 - Enquête menée fin 2020 auprès de plus de 2 000 personnes interrogées sur la notoriété, l'image, et l'attractivité de 16 assureurs et 10 banques.

4 - Sondage OpinionWay pour Meilleurtaux réalisé du 30 sept. au 19 oct. 2020 sur un échantillon de 5 070 Français bancarisés âgés de 18 et plus.

5 - Un ancrage puissant dans l'économie réelle

La proximité au cœur des territoires

18 FÉDÉRATIONS RÉGIONALES : l'incarnation même de notre modèle non centralisé

Structures professionnelles et syndicales (Associations loi 1901), organes de stratégie et de contrôle dans leur région, les fédérations ont notamment pour rôle :

- d'élaborer les statuts types des caisses locales,
- de faire valoir les droits et intérêts communs des caisses locales adhérentes et les représenter collectivement,
- d'assurer le bon fonctionnement et le développement du groupe régional,
- de contrôler les caisses locales par délégation reçue de la Confédération Nationale,
- de certifier les comptes annuels des caisses locales et approuver les comptes consolidés (AG fédérale ou Caisse fédérale).

+ 1 FÉDÉRATION NATIONALE à vocation agricole : la Fédération du Crédit Mutuel Agricole et Rural (CMAR)

Président : Jean-Louis Bazille
 Directeur : Sébastien Prin
 46, rue du Bastion - 75017 Paris
 Tél. : 01 53 48 87 97

CAISSES FÉDÉRALES : 5 RELAIS FINANCIERS ET OPÉRATIONNELS À L'ÉCHELLE DES RÉGIONS

Outils gestionnaires des fédérations régionales, les caisses mettent en commun leurs moyens opérationnels pour :

- _ organiser le fonctionnement technique et financier en région,
- _ gérer les disponibilités (gestion des liquidités, prestations de services financiers, techniques et informatiques),
- _ accorder notamment les prêts aux collectivités territoriales.

Pour dégager des synergies et optimiser les moyens et les coûts, certaines fédérations ont regroupé leur outil financier (caisse fédérale), pour constituer des caisses fédérales communes dans le cadre de partenariats techniques, informatiques et financiers.

Au 1^{er} janvier 2021, ces caisses fédérales étaient au nombre de cinq : la Caisse interfédérale du Crédit Mutuel Arkéa (Bretagne, Sud-Ouest), la Caisse fédérale du Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie, la Caisse fédérale du Crédit Mutuel Nord Europe, la Caisse fédérale du Crédit Mutuel Océan et la Caisse fédérale de Crédit Mutuel (CFCM). Depuis le 1^{er} janvier 2020, la CFCM regroupe 13 fédérations (Anjou, Antilles-Guyane, Centre, Centre Est Europe, Dauphiné-Vivarais, Île-de-France, Loire-Atlantique et Centre Ouest, Massif Central, Méditerranéen, Midi-Atlantique, Normandie, Savoie-Mont Blanc et Sud-Est) ainsi que la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) et l'ensemble de ses filiales, notamment les Assurances du Crédit Mutuel (ACM), la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM), la Banque Transatlantique, le CIC, Cofidis, Euro-Information et Targobank...



● ANJOU

49 **Maine-et-Loire**
 Président : Philippe Tuffreau
 Directeur général : Isabelle Pitto
 1, place Molière - B.P. 648,
 49006 Angers Cedex 01
 Tél. : 02 41 23 24 25
 www.cmanjou.fr

● ANTILLES-GUYANE

97-1 **Guadeloupe**, 97-2 **Martinique**,
 97-3 **Guyane**, 97-4 **Saint-Martin**
 Président : Alex Weimert
 Directeur général : Éric Petigand
 Rue du Prof. Raymond Garcin CS20920
 97200 Fort-de-France - Martinique
 Tél. : 08 20 31 58 00
 www.cmag.creditmutuel.fr

● BRETAGNE

22 **Côtes-d'Armor**, 29 **Finistère**,
 35 **Ille-et-Vilaine**, 56 **Morbihan**
 Président : Patrick Le Provost*
 Directeur général : Philippe Rouxel
 29808 Brest Cedex 9
 Tél. : 02 98 00 22 22
 www.cmb.fr

● CENTRE

18 **Cher**, 28 **Eure-et-Loir** et cantons
limitrophes, 36 **Indre**, 37 **Indre-et-**
Loire, 41 **Loir-et-Cher**, 45 **Loiret**
 Président : Damien Lievens
 Directeur général : Isabelle Ogée
 Place de l'Europe
 105, rue du Faubourg Madeleine
 45920 Orléans Cedex 9
 Tél. : 02 38 77 60 00
 www.cmc.creditmutuel.fr

● CENTRE EST EUROPE

10 **Aube**, 21 **Côte-d'Or**, 25 **Doubs**,
 39 **Jura**, 54 **Meurthe-et-Moselle**,
 55 **Meuse**, 57 **Moselle**, 58 **Nièvre**,
 52 **Haute-Marne**, 67 **Bas-Rhin**,
 68 **Haut-Rhin**, 70 **Haute-Saône**,
 71 **Saône-et-Loire nord**, 88 **Vosges**,
 89 **Yonne**, 90 **Territoire-de-Belfort**
 Président : Nicolas Théry
 Directeur général : Daniel Baal
 34, rue du Wacken - 67913 Strasbourg
 Cedex 9
 Tél. : 03 88 14 88 14
 www.cmcee.creditmutuel.fr

● DAUPHINÉ-VIVARAIS

07 **Ardèche**, 26 **Drôme**, 38 **Isère**
arrondissement de Grenoble
 Président : Michel Vieux**
 Directeur général : Christophe Plantaz
 130-132, av. Victor Hugo B.P. 924
 26009 Valence Cedex
 Tél. : 04 75 75 50 50
 www.cmdv.creditmutuel.fr

● ÎLE-DE-FRANCE

75 **Paris**, 77 **Seine-et-Marne**,
 78 **Yvelines**, 91 **Essonne**, 92 **Hauts-de-**
Seine, 93 **Seine-Saint-Denis**,
 94 **Val-de-Marne**, 95 **Val-d'Oise**
 Président : Jean-François Jouffray
 Directeur général : Raphaël Rebert
 18, rue de la Rochefoucauld
 75439 Paris Cedex 09
 Tél. : 01 55 31 70 70
 www.cmidf.creditmutuel.fr

● LOIRE-ATLANTIQUE ET CENTRE-OUEST

19 **Corrèze**, 23 **Creuse**, 44 **Loire-**
Atlantique, 79 **Deux-Sèvres nord**,
 86 **Vienne**, 87 **Haute-Vienne**
 Président : Alain Têtedoie
 Directeur général : Dominique Bellemare
 10, rue Rieux - 44000 Nantes
 Tél. : 02 40 68 12 12
 www.cmlaco.creditmutuel.fr

● MAINE-ANJOU, BASSE-NORMANDIE

49 **Maine-et-Loire nord**, 50 **Manche**,
 53 **Mayenne**, 61 **Orne**, 72 **Sarthe**
 Président : Jean-Marc Busnel
 Directeur général : Jean-Loïc Gaudin
 43, boulevard Volney - 53083 Laval
 Cedex 9
 Tél. : 02 43 66 21 21
 www.cmmabn.creditmutuel.fr

● MASSIF CENTRAL
 03 **Allier**, 12 **Aveyron**, 15 **Cantal**,
 63 **Puy-de-Dôme**
 Président : Frédéric Ranchon
 Directeur général : Christophe Simon
 61, rue Blatin B.P. 443 -
 63012 Clermont-Ferrand Cedex 1
 Tél. : 04 73 43 77 77
 www.cmmc.fr

● MÉDITERRANÉEN

04 **Alpes-de-Haute-Provence**,
 05 **Hautes-Alpes**, 06 **Alpes-Maritimes**,
 11 **Aude**, 13 **Bouches-du-Rhône**,
 2A **Corse-du-Sud**, 2B **Haute-Corse**,
 30 **Gard**, 34 **Hérault**, 48 **Lozère**,
 66 **Pyrénées-Orientales**, 83 **Var**,
 84 **Vaucluse**, **Principauté de Monaco**
 Président : Bernard Dalbiez
 Directeur général : Maurice Zirnelt
 494, avenue du Prado - B.P. 115
 13267 Marseille Cedex 08
 Tél. : 04 91 23 70 70
 www.cmm.creditmutuel.fr

● MIDI-ATLANTIQUE

09 **Ariège**, 31 **Haute-Garonne**, 32 **Gers**,
 40 **Landes**, 46 **Lot**, 47 **Lot-et-Garonne**,
 64 **Pyrénées Atlantiques**, 65 **Hautes-**
Pyrénées, 81 **Tarn**, 82 **Tarn-et-Garonne**
 Président : Nicolas Habert
 Directeur général : Jean-Marc Mathioudakis
 10, rue de la Tuilerie - B.P. 58
 31132 Balma Cedex
 Tél. : 05 61 61 46 46
 www.cmma.creditmutuel.fr

● NORD EUROPE

02 **Aisne**, 08 **Ardennes**, 51 **Marne**,
 59 **Nord**, 60 **Oise**, 62 **Pas-de-Calais**,
 80 **Somme**
 Président : Olivier Oger
 Directeur général : Éric Charpentier
 4, place Richebé - B.P. 1009
 59011 Lille Cedex
 Tél. : 03 20 78 38 38
 www.cmne.fr

● NORMANDIE

14 **Calvados**, 27 **Eure**,
 76 **Seine-Maritime**
 Président : Philippe Gallienne
 Directeur général : Stéphane François
 17, rue du 11 Novembre - 14052 Caen
 Cedex 4
 Tél. : 02 31 30 58 00
 www.cmnormandie.creditmutuel.fr

● OCÉAN

17 **Charente-Maritime**,
 79 **Deux-Sèvres sud**, 85 **Vendée**
 Président : André Lorieu
 Directeur général : Jean-Pierre Morin
 34, rue Léandre-Merlet B.P. 17
 85001 La Roche-sur-Yon Cedex 27
 Tél. : 02 51 47 53 00
 www.cmocean.fr

● SAVOIE-MONT BLANC

73 **Savoie**, 74 **Haute-Savoie**
 Président : Jean-Louis Maître
 Directeur général : Estelle Malet
 99, avenue de Genève
 B.P. 56 - 74054 Annecy Cedex
 Tél. : 04 50 88 36 00
 www.cmsmb.creditmutuel.fr

● SUD-EST

01 **Ain**, 38 **Isère nord**, 42 **Loire**,
 43 **Haute-Loire**, 69 **Rhône**,
 71 **Saône-et-Loire sud**
 Président : Gérard Cormorèche
 Directeur général : Jean-Luc Robischung
 8-10, rue Rhin-et-Danube
 C.P. 111 - 69266 Lyon Cedex 09
 Tél. : 04 72 20 65 65
 www.cmse.creditmutuel.fr

● SUD-OUEST

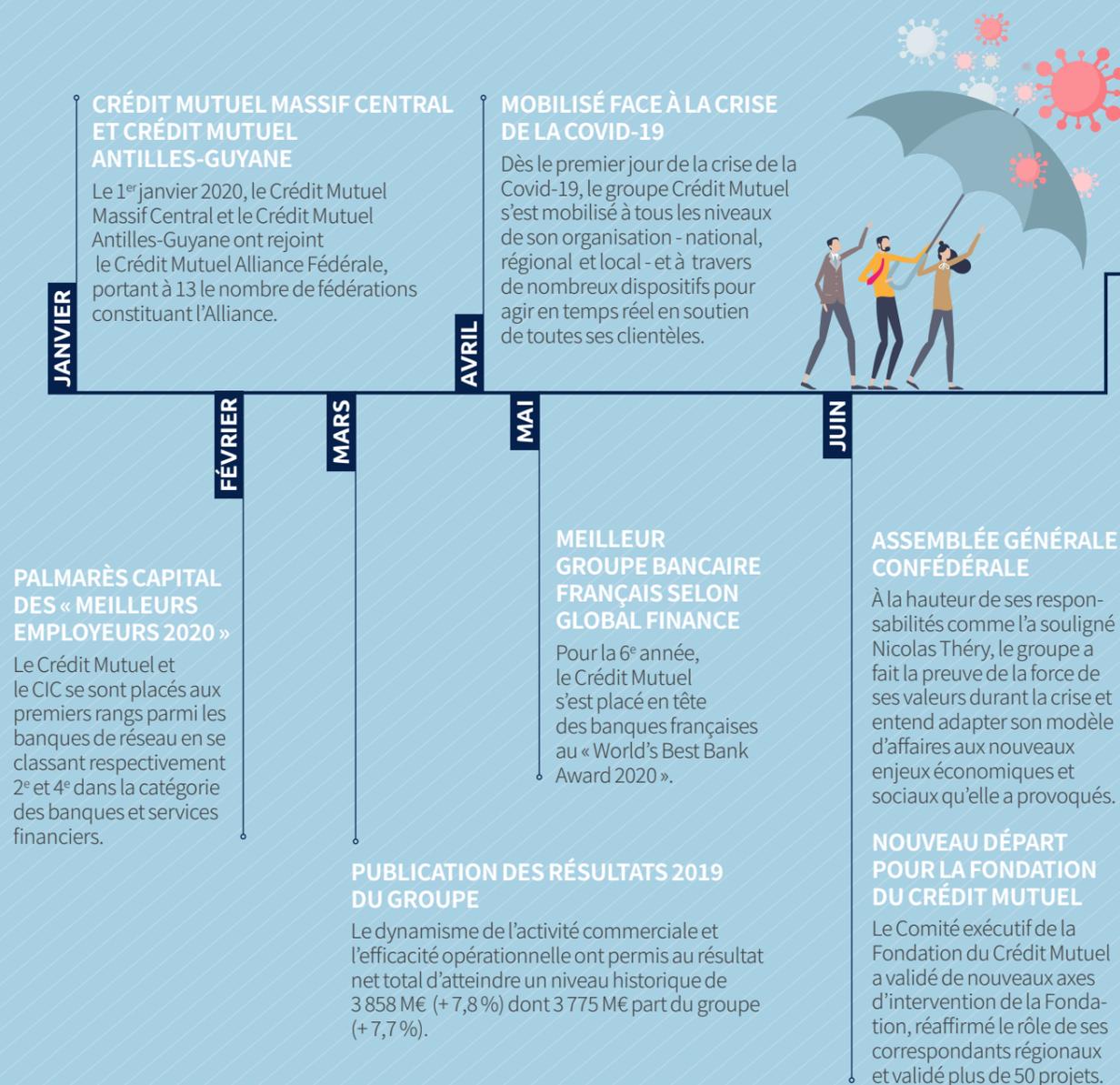
16 **Charente**, 24 **Dordogne**,
 33 **Gironde**
 Présidente : Sophie Violleau
 Directeur général : Antoine Michaud
 Rue Antoine Becquerel - 33600 Pessac
 Tél. : 05 57 26 63 63
 www.cmsocm.com

*Suite au non renouvellement de mandat de Jean-Pierre Denis, Patrick Le Provost assure l'intérim en tant que vice-président. Il entrera en fonction le 4 juin 2021 sous réserve de la décision du CA de la FCMB.

**Thierry Reboulet remplacera Michel Vieux à compter du 9 septembre 2021.

Acteurs de notre présent

Les temps forts de l'année 2020



LE MUTUALISME PAR LA PREUVE

JUILLET - AOÛT **PARTENARIAT STRATÉGIQUE AVEC BOUYGUES TELECOM**

La stratégie mobile du groupe s'est accélérée avec la signature d'un protocole d'exclusivité entre Bouygues Telecom et Euro-Information qui prévoit l'acquisition de 100 % du capital d'Euro-Information Telecom (EIT), 1^{er} opérateur alternatif du marché, par Bouygues Telecom, ainsi qu'un partenariat de distribution exclusif associant le Crédit Mutuel, le CIC et Bouygues Telecom.

OCTOBRE **CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE, PREMIÈRE « BANQUE À MISSION »**

À l'issue d'une réflexion participative avec ses élus et salariés, Crédit Mutuel Alliance Fédérale se dote d'une raison d'être : « Ensemble, écouter et agir ». Le groupe se dote dans le même temps du statut d'entreprise à mission, affirmant ainsi sa volonté « d'être une entreprise toute entière mobilisée pour servir les clients et sociétaires selon leurs besoins, d'être la banque de tous et de lutter pour les territoires, la solidarité et le climat ».



DÉCEMBRE **BANQUE PRÉFÉRÉE DES FRANÇAIS AU BAROMÈTRE POSTERNAK-IFOP***

Le Crédit Mutuel s'inscrit toujours au 4^e trimestre 2020 à la première place du classement du secteur banques (11 enseignes classées) avec un indice d'image de 42, stable au regard de la précédente vague et de la situation sanitaire. Il conserve son statut de banque préférée des Français au premier trimestre 2021 avec un indice d'image en progression de 4 points.

* Le Baromètre Posternak-Ifop a été créé il y a 22 ans afin d'aider les entreprises à analyser les réactions du citoyen et les comportements du consommateur.

SEPTEMBRE **TWIST : DE NOUVEAUX LOCAUX POUR LA CONFÉDÉRATION**

La Confédération Nationale du Crédit Mutuel s'est installée dans un nouvel immeuble de bureaux de 10 000 m², baptisé Twist, situé 46 rue du Bastion à Paris, 17^e et pensé comme un bâtiment exemplaire en matière de performance énergétique et d'engagement environnemental.

NOVEMBRE **UNE SOLIDITÉ CONFIRMÉE PAR STANDARD AND POOR'S**

L'agence de notation Standard and Poor's confirme la notation du Crédit Mutuel, avec les notes long terme **A** « Dette Senior » et **A+** (« Contrepartie ») ainsi que sa note SACP* à **A** et ce, en dépit d'un contexte économique instable lié à la crise sanitaire.

* Stand Alone Credit Profile

2020 : L'AGILITÉ ET LA FORCE DU MODÈLE

Dans une crise qui restera le marqueur de l'année 2020, le groupe Crédit Mutuel a démontré au quotidien l'agilité et la force de son modèle mutualiste comme le souligne **Nicolas Théry**, Président de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel :

« La solidité du groupe Crédit Mutuel a été pleinement mise au service de ses clients en participant aux dispositifs mis en œuvre (PGE, report des échéances de prêts ou de cotisations d'assurance) mais aussi en prenant des initiatives solidaires, conformes à ses ambitions : prime de relance mutualiste, aide d'urgence pour les étudiants et apprentis, soutien aux associations avec la gratuité de la solution PayAsso pour relancer la dynamique associative... »

Dans la reconstruction économique et sociale en cours, le Crédit Mutuel est présent et joue collectif pour contribuer au bien commun en s'appuyant sur ses réseaux ancrés au plus près du terrain.

Son objectif est de créer un écosystème de confiance et une performance collective durable qui concilie économie, social et environnement et qui articule court et long terme. Offrant ainsi un mutualisme renouvelé au service de la société qui nous entoure ».

La solidarité en action

Face à la crise sanitaire que nous traversons, l'esprit de solidarité cher au groupe Crédit Mutuel a trouvé plus d'une occasion de s'exprimer. Sur tous les terrains, nos équipes se sont mobilisées et ont redoublé d'effort pour accompagner nos sociétaires-clients dans la diversité de leurs besoins.

Particuliers, professionnels et entreprises mais aussi soutien à la recherche, aux associations et à la scène musicale, soutien à l'emploi et à l'insertion des jeunes : nos actions se sont démultipliées tout au long de l'année 2020.

La crise actuelle n'a pas menacé la solidité du groupe Crédit Mutuel qui reste totalement mobilisé pour chacune et chacun de ses sociétaires-clients. Parce que c'est aussi cela être LA BANQUE DE TOUS.

1 - Maintenir l'activité en tout point du territoire

83 200 collaborateurs
et 22 000 élus mobilisés

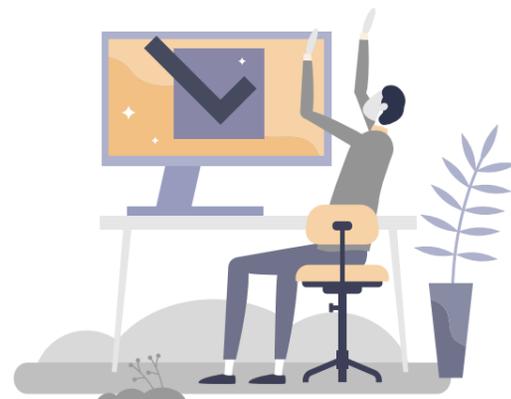
Assurer la continuité de service

Caisses ouvertes et « rideau levé » : ce principe a été appliqué dans le respect le plus strict des règles d'hygiène et de sécurité afin d'assurer la sérénité de tous.

Un nombre limité de clients sont autorisés à entrer simultanément au sein d'un point de vente. Un affichage massif permet d'assurer l'application des « gestes barrières » et de la « distanciation physique » en permanence (port du masque obligatoire, marquages au sol...).

En cette période d'incertitude et d'inquiétude pour nos clients, **tous les rendez-vous ont été maintenus** sur l'ensemble des canaux de communication (en caisses et agences, au téléphone, en visioconférence ou par mail).

Un accroissement massif de nos capacités de connexions simultanées sécurisées a été développé. À titre d'exemple, un pic de 32 600 connexions simultanées a été atteint lors du premier confinement dans le groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale.



Télétravail privilégié

Afin de respecter le plus possible les règles de confinement, **le télétravail est privilégié** dès lors que celui-ci est compatible avec l'activité et les moyens matériels disponibles.

Pour cela, le groupe Crédit Mutuel a réalisé d'importants investissements via une politique de dotation d'outils à distance et de renforcement de ses capacités informatiques.

Vie coopérative préservée

100 % des assemblées générales de caisses se sont déroulées. Grâce à la mobilisation inouïe des services informatiques du groupe, les sociétaires ont pu être conviés à participer à leur assemblée générale sous la forme de conférence téléphonique en se connectant simplement et en toute sécurité depuis un téléphone fixe, un mobile ou un ordinateur personnel.



N'appartenir qu'à nos clients nous donne une plus grande liberté d'action. À l'aube de la reprise, nous sommes déterminés à prolonger notre soutien, avec une vision responsable conciliant économie, social et environnement. Banque mutualiste en prise avec son temps, le Crédit Mutuel est à pied d'œuvre pour accompagner ses sociétaires et clients dans les nombreux défis et transformations à venir.

Pierre-Édouard Batard,
directeur général de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel

2 - Accompagner nos clients particuliers

Aménagement des crédits immobiliers et aides nombreuses pour toutes nos clientèles

Même si les dispositifs de maintien des salaires mis en place par les pouvoirs publics limitent les conséquences financières de cette crise, le groupe a proposé et mis à la disposition de ses clientèles fragilisées **une palette étendue d'aides et de services pour tous.**

- _ Réaménagement des crédits consentis.
- _ Mise en place de la solution E-Retrait Banque permettant aux clients non équipés de carte bancaire de retirer de l'argent.
- _ Mise en place, dès juin 2020, d'une exonération totale des frais d'incidents (détenteurs Facil'Accès) pour les personnes en situation de fragilité financière.
- _ Report automatique des échéances des prêts étudiants et prêt sans intérêts pouvant aller jusqu'à 1 500 € pour aider à l'équipement informatique, prime exceptionnelle versée aux détenteurs d'un Prêt études.
- _ Soutien aux personnels de santé avec des mesures concrètes (ACM) : prise en charge des arrêts de travail indépendamment des franchises et des délais de carence contractuels ; suppression des franchises pour les sinistres automobiles et habitation, assistance juridique gratuite...
- _ Soutien du secteur associatif avec plus de 2 300 associations ayant bénéficié gratuitement de la solution Pay Asso.



Initiatives locales sur tout le territoire

Les réseaux bancaires du groupe ont par ailleurs multiplié les initiatives locales : déblocage de financements supplémentaires pour les PME et les ETI (Crédit Mutuel Arkéa), fonds de solidarité et de soutien pour les secteurs les plus fragilisés et mise en place de points budget pour accompagner les particuliers en difficulté (Crédit Mutuel Océan), mesures et dispositifs spécifiques pour les jeunes (Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Crédit Mutuel Maine Anjou, Basse-Normandie et Crédit Mutuel Nord Europe)...

3 - Soutenir les professionnels et les entreprises... « coûte que coûte » !

La différence mutualiste par les actes

Confrontée à une crise sanitaire sans précédent, la force de nos réseaux de proximité est d'apporter des réponses concrètes et rapides face aux urgences de terrain. Restées ouvertes, les caisses et agences se sont mobilisées à tous les échelons pour apporter des solutions immédiates aux acteurs économiques, dans une coopération remarquable.

Prêts garantis par l'État (PGE)

Acteur et partie prenante de l'économie des territoires, le groupe Crédit Mutuel a massivement soutenu les entreprises.

En 2020, ce sont 137 400 professionnels et entreprises qui ont bénéficié du dispositif exceptionnel de garantie permettant de soutenir le financement bancaire des entreprises pour un montant moyen de 150 000 euros. L'encours total de PGE du groupe Crédit Mutuel atteint, au 31 décembre 2020, 20,6 milliards d'euros. Accordés aux professionnels et entreprises frappés par la baisse d'activité liée à la crise sanitaire, ces prêts ont été décisifs pour la sauvegarde de l'économie réelle et de l'emploi.

Reports d'échéances

En marge de ces mesures, 1,8 million d'échéances de prêts ont bénéficié d'un moratoire d'un montant de 3,6 milliards d'euros pour permettre aux acteurs de l'économie de passer le pic de la crise sanitaire.

Dès le 20 mars 2020, les échéances des crédits aux professionnels et aux entreprises ont été, sauf cas particuliers, prorogées (capital, intérêts et assurance) automatiquement et sans aucun frais, ni intérêts et pour tous les types de financements.

Prime de relance mutualiste

En créant la prime de relance mutualiste (ACM), le groupe a répondu à une de ses valeurs fondatrices : la solidarité. Cette initiative s'inscrit dans la mission essentielle portée par le groupe et privilégie la mutualisation des risques aux mesures consuméristes.

Cette prime, accordée sans contrepartie, démontre également l'engagement du Crédit Mutuel à contribuer à la sauvegarde de l'emploi et au soutien de l'économie locale. D'un montant moyen de 7 000 €, elle a bénéficié à près de 25 000 professionnels et PME.

Mais aussi...

Ces actions ont été complétées par d'autres initiatives comme la contribution au fonds de solidarité des TPE / PME à hauteur de 23 millions d'euros (ACM et Suravenir) et plus de 6 millions d'euros de mesures diverses comme le remboursement des primes d'assurances (ACM ou Suravenir) représentant une contribution complémentaire à l'effort de solidarité nationale pour un montant total de plus de 200 millions d'euros pour le groupe.

Et encore !

Dans nos réseaux régionaux, qui privilégient déjà un niveau de subsidiarité important, des modalités complémentaires ont permis d'accélérer les prises de décision de nos conseillers et de venir en soutien de leurs clients de façon très réactive pour apporter une réponse personnalisée dans un délai maximum de cinq jours.

Les délégations de pouvoirs ont aussi été significativement augmentées, les échanges et l'utilisation de la signature électronique encouragés partout afin de pallier les difficultés d'acheminement du courrier. La mise en place de dossiers simplifiés avec une alimentation automatique des données a également réduit les délais de réponse...



2020 a été une année de mobilisation exceptionnelle pour le Crédit Mutuel. Un mutualisme de la preuve au plus près des territoires, porté par un engagement admirable de ses élus et salariés pour accompagner les clients et sociétaires à traverser la crise.

Dans cette période éprouvante, je n'ai jamais été aussi fier de notre mouvement qui a su mettre sa solidité au service de la proximité et de la solidarité...

Nicolas Théry,
président de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel

Des chiffres qui parlent

DES ACTES DE SOLIDARITÉ FORTS

Groupe Crédit Mutuel :
1^{er} acteur à proposer la Prime de relance mutualiste

25 400 entreprises
ont bénéficié d'une Prime de relance mutualiste sans contrepartie, pour un montant total de 179 millions d'euros

Les Assurances du Crédit Mutuel et Suravenir ont versé
23 M€
au Fonds de solidarité pour les TPE/PME

+ de 200 M€
de mesures de soutien sans contrepartie

DES MESURES DE SOUTIEN D'URGENCE

137 400 entreprises
ont bénéficié de
20,6 Mds €
de Prêts Garantis par l'État

1,8 million de reports d'échéances
pour un montant total
3,6 Mds €

Un partenariat permanent
Encours des crédits de trésorerie :
X2
Encours des crédits à l'équipement :
+ 4,5 %



4 - Incarner la solidarité dans toutes ses dimensions



Parce que l'humain ne se réduit pas à l'économie

Au-delà de l'économie, formaliser nos engagements est un signe fort de l'affirmation de notre vocation mutualiste.

Cet engagement s'illustre par la mobilisation du mouvement coopératif et mutualiste au service du bien commun. À travers de nombreuses actions de mécénat nationales et régionales, le groupe n'a pas hésité à renouveler ses partenariats territoriaux au bénéfice des acteurs du monde associatif, médical, sportif ou culturel.

Partenaire fidèle, il a maintenu, en 2020, ses aides en dépit des annulations des festivals et des manifestations sportives. Pour permettre aux structures de passer le cap, l'essentiel des partenariats a également été reconduit en 2021.

Associations, recherche, sport, culture... tous ces liens qui nous unissent

Culture



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

FONDATION DU CRÉDIT MUTUEL

_ LECTURE ET SOLIDARITÉ AU SERVICE DES VALEURS MUTUALISTES

Créée début 2009 et placée sous l'égide la Fondation de France, la Fondation du Crédit Mutuel a pour objet de soutenir des œuvres et organismes dans tous les domaines de l'intérêt général, en France et à l'étranger.

Elle mène des actions autour de la promotion de la lecture et de la langue française, y compris en intégrant une forte dimension de lutte contre l'exclusion économique et sociale.

Recherche

CRÉDIT MUTUEL ÎLE-DE-FRANCE

_ FACE AU CANCER, LA SOLIDARITÉ PEUT FAIRE LA DIFFÉRENCE

Le Crédit Mutuel Île-de-France soutient l'association Tout le Monde Contre le Cancer depuis 2015. Chaque année, plus de 1 000 actions sont mises en place dans 170 hôpitaux et maisons de parents pour adoucir la vie des familles touchées par la maladie. Cette année, l'élan s'est poursuivi et la fédération a fait un don de 100 000 €, en lieu et place de la collecte habituelle des caisses.

CRÉDIT MUTUEL MASSIF CENTRAL

_ EN ROSE POUR LA RECHERCHE CONTRE LE CANCER

En raison de la crise sanitaire, un challenge un peu particulier a été organisé cette année. La formule 2020 ? Marcher, courir, nager... seul ou entre amis, en famille... La réussite et l'engagement de toute une ville ont été formidables puisque 2 297 participant(e)s se sont inscrits. Ils ont parcouru 5 883 km et récolté 34 319 €. Un bilan plus qu'honorable compte tenu du contexte. Une équipe Crédit Mutuel Massif Central était bien sûr engagée dans ce challenge, contribuant ainsi à faire grimper les compteurs.



En dépit des annulations des festivals et des manifestations sportives en 2020 et pour permettre aux structures de passer le cap, l'essentiel des partenariats a été reconduit en 2021.

Pierre-Édouard Batard,
Directeur général de la confédération nationale du Crédit Mutuel

Associations

LIVRET DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET SOLIDAIRE DU CRÉDIT MUTUEL

_ COUP DE POUCE AUX ASSOCIATIONS AVEC LE LDDS

Fort d'un engagement de longue date dans ce secteur, le Crédit Mutuel propose, depuis le 1^{er} octobre dernier, une nouvelle façon de donner avec le LDDS. L'occasion pour le groupe de soutenir les associations particulièrement touchées dans le contexte actuel. Les clients détenteurs d'un tel livret peuvent faire un don depuis leur espace personnel ou en contactant leur conseiller.

CRÉDIT MUTUEL NORD EUROPE

_ ÉGALITÉ NUMÉRIQUE, ÉQUILIBRE ALIMENTAIRE ET LIENS INTERGÉNÉRATIONNELS

Face à l'urgence de la situation sanitaire, la Fondation Crédit Mutuel Nord Europe s'engage aux côtés des associations luttant contre les inégalités. En lançant son nouvel appel à projets « Penser le monde d'après, agir pour les plus vulnérables », la Fondation mobilise une enveloppe de plus de 100 000 € afin d'accélérer les meilleurs projets en lien avec la crise sanitaire.

CRÉDIT MUTUEL OCÉAN

_ TERRITOIRESOLIDARITE.FR : LE CŒUR A PARLÉ

Pour marquer son soutien aux associations, le Crédit Mutuel Océan a créé, en partenariat avec HelloAsso, Territoiresolidarite.fr, une plateforme de dons 100 % locale (Vendée, Charente-Maritime et Deux-Sèvres) où 100 % des dons sont reversés aux associations. C'est ça, la solidarité en action !



Sport

CRÉDIT MUTUEL DE NORMANDIE

_ CAP SUR LA NORMANDY CHANNEL RACE

Le port de Caen a accueilli le village de la Normandy Channel Race le 13 septembre dernier avec au départ de la course nos skippers préférés, Ian Lipinski et Julien Pulvé. L'événement a été l'occasion d'accompagner et de faire découvrir aux élus et clients du groupe l'impressionnant Class 40 Crédit Mutuel.

CRÉDIT MUTUEL ANJOU

_ MONDIAL DU LION 2020 : UNE ÉDITION BIEN SINGULIÈRE

La 35^e édition n'a pas eu la même saveur. Habituellement, 30 000 à 40 000 spectateurs se pressent au Lion d'Angers. En raison des mesures sanitaires, l'événement auquel le Crédit Mutuel Anjou est l'un des partenaires majeurs s'est disputé à huis clos. Malgré ces conditions, il a réuni à nouveau les plus grands cavaliers internationaux dont certains brilleront lors des Jeux Olympiques 2024 à Paris. Un vaste dispositif digital a permis de suivre l'ensemble de la compétition en direct.

PARTENARIAT FÉDÉRATION FRANÇAISE D'ATHLÉTISME

_ DOTATION SPÉCIALE DANS TOUS LES TERRITOIRES

La crise sanitaire actuelle porte un coup dur au sport en général et en particulier aux nombreux clubs amateurs de taille modeste. Partenaire de la Fédération Française d'Athlétisme (FFA), le Crédit Mutuel souhaite plus que jamais soutenir ceux qui font vivre l'athlétisme et ses valeurs d'excellence et d'engagement. À l'occasion du centenaire de la FFA, les 2 partenaires ont lancé le 15 décembre un dispositif commun de soutien à destination des clubs d'athlétisme français sous forme d'une dotation de 150 000 €.





5 - Continuer à faire vivre la musique

LA convergence des valeurs

En cette période particulièrement difficile pour le spectacle vivant, et notamment les concerts et festivals, le Crédit Mutuel continue à accompagner la musique.

Le groupe a maintenu des parrainages nationaux comme la Fête de la musique en juin dernier, Taratata ou encore l'émission Prodiges, enregistrée en septembre et diffusée en décembre sur les chaînes de télévision du service public. Dans le même esprit de fidélité et de solidarité, il a poursuivi ses parrainages radio, permettant dans le même temps aux artistes de continuer à être diffusés.

Sur le terrain, il a accompagné la transformation d'événements tels que le Monumental Tour avec

une édition 100 % digitale au Château de Vincennes. En régions, les fédérations ont également répondu présentes aux festivals partenaires, contraints eux aussi de se réinventer sur le web comme le Printemps de Bourges Crédit Mutuel, Les Francfolies ou le Main Square, mais aussi les grandes salles comme la Seine Musicale.

Aujourd'hui, la musique et le Crédit Mutuel, c'est environ 50 partenariats qui se déclinent en 1 500 moments musicaux chaque année en télévision, à la radio, en concerts, spectacles, comédies musicales, en festivals et événements variés.

Au fil des années, les partenariats et événements musicaux, qu'ils soient nationaux, régionaux ou locaux, sont bien devenus LA partition du Crédit Mutuel.

LE GROUPE CRÉDIT MUTUEL EN FORMAT HAUTE FIDÉLITÉ

C'est avec les 17^e Victoires de la Musique, le 9 mars 2002, que l'histoire qui nous lie à la musique a réellement commencé et que le Crédit Mutuel a donné officiellement le LA.

En 2021, le Crédit Mutuel souffle les 20 bougies d'un partenariat unique avec la musique. Tout au long de l'année, ce sera l'occasion de souligner cet engagement fidèle auprès du secteur et de l'ensemble de ses acteurs.

Cet engagement n'est pas le fruit du hasard. Il est le reflet d'un choix réfléchi qui témoigne de la convergence de valeurs entre l'acteur mutualiste et la musique :

- **LE PARTAGE**, au cœur même de la notion de mutualisme ;
- **LA GÉNÉROSITÉ**, en accompagnant les temps forts qui rassemblent ;
- **LE RESPECT DES DIFFÉRENCES**, pour tous les publics, tous les projets, tous les goûts, toutes les situations ;
- **L'OPTIMISME**, en regardant l'avenir avec enthousiasme ;
- **ET LA CRÉATION DE LIEN**, au plus près de nos clients sur tous les territoires.

C'est parce qu'ils s'appuient sur la confiance et la fidélité que tous ces partenariats, noués au fil des années, ont pu s'inscrire dans la durée et même évoluer vers la création de nouveaux formats.



LE MUTUALISME PAR LA PREUVE



Agir au cœur des territoires

L'esprit d'innovation et d'entraide si cher au groupe Crédit Mutuel prend vie en région à travers de nombreuses actions remarquables et remarquées. C'est là toute la force du modèle décentralisé du groupe : une organisation qui permet à chaque caisse locale de s'exprimer, de se mobiliser et de s'impliquer sur son territoire pour faire gagner l'intérêt commun et ouvrir la voie à de nouvelles dynamiques d'avenir.

1 - Rien ne remplace la force du collectif

Soutien du tissu économique local

CRÉDIT MUTUEL NORD EUROPE

_ PARCE QUE NOUS AIMONS NOS COMMERÇANTS

Pour leurs services, pour leur gentillesse, pour leurs bons produits, pour leurs petites attentions, pour leur flexibilité et pour tellement d'autres choses, le CMNE soutient les petits commerces et les aide à traverser cette difficile période économique.

Avec le #JESOUTIENSMONQUARTIER, tous les citoyens sont invités à soutenir leurs commerces de proximité préférés sur Facebook en partageant les visuels proposés par le Crédit Mutuel Nord Europe et en géolocalisant leur commerçant favori.



CRÉDIT MUTUEL DU SUD-OUEST

_ SOUTIEN AUX ARTISANS : LE CMSO RÉPOND PRÉSENT !

Un grand jeu concours visant à générer des achats chez les artisans de Gironde et de Dordogne a été mis en place par les Chambres des métiers et de l'artisanat de ces départements. Le Crédit Mutuel du Sud-Ouest s'est associé à cette initiative d'appui à l'économie de proximité portée par les 55 000 entreprises locales.

GRUPE CRÉDIT MUTUEL

_ CONCOURS « TALENTS » BGE 2020 : LE CRÉDIT MUTUEL ACCOMPAGNE LES CRÉATEURS D'ENTREPRISES



Premier concours national de la création d'entreprise créé en 1997 par BGE pour valoriser les réussites entrepreneuriales, le concours Talents 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 de leur créateur. Le groupe Crédit Mutuel est le premier partenaire bancaire du réseau BGE : 1 entreprise sur 3 accompagnées par BGE l'est également par le groupe Crédit Mutuel.

CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE

_ INSERTION PAR L'ENTREPRENEURIAT : UNE PRIORITÉ FÉDÉRATRICE

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, à travers sa filiale de capital-investissement Crédit Mutuel Equity, versera 500 000 € pour abonder le fonds de prêts d'honneur de l'Adie. Cette contribution permettra à cette grande association d'envergure nationale de proposer des prêts de relance à 0 % de 3 000 € à plusieurs centaines d'entreprises qu'elle accompagne tout au long de l'année et qui souffrent particulièrement de la crise de la Covid-19. Un plan de relance inclusif pour ne laisser de côté aucun entrepreneur...



CRÉDIT MUTUEL MÉDITERRANÉEN

_ TOUJOURS PLUS DE PROXIMITÉ AVEC 139... 140... ET 141 CAISSES !

En créant en 2020 les caisses de Tarascon et Sainte Maxime-Cogolin, le Crédit Mutuel Méditerranéen a poursuivi son plan de développement qui l'a vu ouvrir une cinquantaine de caisses en 10 ans. Avec une caisse de Crédit Mutuel pour 50 000 habitants en moyenne, le groupe va pouvoir jouer pleinement son rôle de banque mutualiste proche des territoires sur les treize départements de son rayon d'action. Le plan s'achèvera en 2021 avec la création de trois nouvelles caisses à Lunel, Ghisonaccia et Nice Saint-Isidore.

CRÉDIT MUTUEL DU SUD-EST

_ SEMEUR D'INNOVATION : BONNES IDÉES DEVIENDRONT GRANDES



2020 a été l'année de l'accélération d'une innovation choisie pour Crédit Mutuel du Sud-Est (CMSE). Le partenariat avec H7, premier incubateur de startups de la métropole de Lyon, a porté le lancement de la démarche Semeur d'innovation. En tant qu'acteur immersif de l'écosystème de H7, le CMSE consolide la force de ses innovations en les enrichissant des propositions nouvelles du monde des startups. Il engage différentes expérimentations qui lui permettent de tester, avec ses collaborateurs utilisateurs, des solutions et services potentiellement utiles à son offre ainsi qu'à ses organisations. Une co-innovation avec les startups qui témoigne d'une volonté forte d'avancer ensemble, vite et utilement.

CRÉDIT MUTUEL OCÉAN

_ UNE RAISON D'ÊTRE QUI DONNE LE TON : « S'ENGAGER DURABLEMENT À VOS CÔTÉS »

Un triple défi relevé par la fédération et un unique but : la satisfaction du client. C'est d'abord le défi de l'UTILITÉ pour se mettre réellement à la place du client, pour comprendre pleinement ses attentes. C'est aussi celui de la PERFORMANCE pour protéger et renforcer son modèle mutualiste au cœur de ses territoires. C'est enfin le défi de la PROXIMITÉ pour que chaque client dispose près de chez lui d'un conseiller personnel joignable par tous les canaux de communication.



2 - Une démarche environnementale ambitieuse

Demain se construit aujourd'hui

RESPONSABLE, C'EST BIEN. ÉCO-RESPONSABLE, C'EST MIEUX !

Au-delà de la performance financière, le groupe affiche l'exigence d'une performance collective durable. À l'échelle du groupe, cette volonté matérialise un mutualisme légitime, enraciné, agissant au service du bien commun et de l'intérêt général. Cette démarche prend vie à travers trois engagements majeurs :

- _ la lutte contre le réchauffement climatique, à travers le renforcement des politiques sectorielles ;
- _ des engagements sociaux et sociétaux majeurs, pour une société paritaire et inclusive, notamment vis-à-vis des jeunes ;
- _ la protection de l'intimité numérique, véritable enjeu de liberté publique.

DES ENGAGEMENTS FORTS

En 2020, le groupe a fortement accéléré sa politique climat, saluée par les ONG, en affirmant de nouvelles ambitions : la sortie définitive du charbon à horizon 2030 avec des initiatives immédiates comme la vente de 500 millions d'euros de positions, l'arrêt d'activité avec 417 entreprises charbonnières et du financement des projets d'hydrocarbures non conventionnel (sables bitumineux, du gaz et du pétrole de schiste). Tous les réseaux multiplient les initiatives pour contribuer à transformer notre économie sur le plan environnemental et construire une trajectoire respectueuse des accords de Paris.



CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE

_ ACCÉLÉRATEUR DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Avec le Prix Jeunes pour l'environnement, Crédit Mutuel Alliance Fédérale sponsorise à hauteur de 5000 € tous les jeunes de moins de 30 ans qui souhaitent présenter leurs idées inédites sur le thème « La finance, accélérateur de la transition écologique ». Cette initiative citoyenne permet de stimuler conjointement les acteurs bancaires et la jeunesse française.

CRÉDIT MUTUEL ANJOU

_ 1 000 FERMES BIOS SUR LE TERRITOIRE !

Le Crédit Mutuel Anjou (CMA) accompagne tous les agriculteurs dans leurs projets de transition. Dans un contexte de crise sanitaire qui a rappelé la nécessité d'une relocalisation des productions, le CMA est aux côtés des agriculteurs dans l'évolution de leurs pratiques. Une belle contribution à l'action du groupe Crédit Mutuel, 2^e banque de l'agriculture en France.



CRÉDIT MUTUEL DE NORMANDIE

_ ADOPTE LA GREEN ATTITUDE

Particulièrement sensibles aux enjeux de la RSM, les élus et collaborateurs normands ont mis en place au sein de la fédération la « Green Attitude » pour que chacun adopte dans son quotidien pratiques et comportements vertueux. Parallèlement, la fédération a donné le tempo à plusieurs opérations régionales : opération forêt propre, création d'un local solidaire... Et ce n'est qu'un début !

CRÉDIT MUTUEL CENTRE EST EUROPE

_ UNE CAISSE INNOVANTE, 100 % SANS PAPIER

Partant du principe qu'une entreprise digitale est aussi une entreprise environnementale, l'agence du Rhin à Strasbourg n'a pas hésité à franchir le pas. Finies les imprimantes dans les bureaux, oubliées les affiches et brochures. Des écrans permettent d'afficher les nouveautés du Crédit Mutuel. En privilégiant tablettes et applications, le point de vente atteint 100 % de signature électronique.

CRÉDIT MUTUEL DE LOIRE-ATLANTIQUE ET CENTRE-OUEST

_ UN ENSEMBLE IMMOBILIER DISTINGUÉ COMME « OPÉRATION REMARQUABLE » À NANTES

Maison Familiale de Loire-Atlantique, filiale d'Atlantique Habitations s'est vue récompensée par la Fédération des coopératives HLM, pour son ensemble immobilier « Le Zellige » qualifié d'opération remarquable. Il s'agit d'un ensemble immobilier produit dans une logique d'habitat participatif. Une opération originale qui a contribué à tisser du lien entre les résidents en leur permettant de devenir acteurs de leur copropriété.



CRÉDIT MUTUEL DAUPHINÉ-VIVARAIS

_ MÉTHANISATION : LES AGRICULTEURS PRENNENT UNE LONGUEUR D'AVANCE

Parce qu'il ne faut pas se fixer de limites lorsque le projet le mérite, une importante unité de méthanisation financée par le Crédit Mutuel d'Anneyron est aujourd'hui reconnue et performante. Lancé il y a 10 ans, ce projet constitue aussi une belle preuve de l'engagement du groupe dans les projets innovants.

Des chiffres qui parlent

Énergie renouvelable
1 274
projets financés en 2020
(Professionnels et agriculteurs)

13 211
Éco-prêts à taux zéro accordés dans l'année
Encours des financements destinés aux projets
contribuant à la transition énergétique

32 471 M€
à fin janvier 2021 (logements neufs
avec la norme RT 2012 et ECO PTZ)

CRÉDIT MUTUEL DU CENTRE

_ BOUGE AUTREMENT

Depuis 10 ans déjà, le Crédit Mutuel du Centre met à disposition des salariés du siège des vélos à assistance électrique. Les vélos peuvent être utilisés pour des déplacements professionnels aussi bien que personnels et l'abonnement est pris en charge à 50 % par l'entreprise.



CRÉDIT MUTUEL ARKÉA

_ DÉMOCRATISE LES PRÊTS À IMPACT AUPRÈS DES PME ET ETI

Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels a lancé les premiers prêts à impact au bénéfice des PME et ETI. Cette initiative exemplaire, en cohérence avec les valeurs RSE du groupe, associe prêt à impact et accompagnement stratégique pour soutenir les PME et ETI dans leur transformation sociétale et environnementale.



GLOBAL COMPACT : LE GROUPE CRÉDIT MUTUEL ATTEINT LE PLUS HAUT NIVEAU !

Le groupe Crédit Mutuel vient d'atteindre le plus haut niveau de différenciation du Global Compact : le niveau GC Advanced, obtenu par seulement 11 % des entreprises dans le monde, dont 123 entreprises françaises à la fin 2020. Une belle performance, en ligne avec son projet d'entreprise au service d'une économie responsable.

3 - La solidarité pour ADN

Tendre la main à ceux qui en ont le plus besoin

CRÉDIT MUTUEL DAUPHINÉ-VIVARAIS

_ SÉISME DU TEIL 2019 : LA SOLIDARITÉ DOIT ÊTRE PÉRENNE

Après le séisme du Teil (Ardèche) du 11 novembre 2019, le Crédit Mutuel Dauphiné-Vivaraïs (CMDV) avait répondu présent aux côtés du « Collectif pour les sinistrés ». Un an après, à travers sa fondation d'entreprise Créavenir, le CMDV est toujours là !

CRÉDIT MUTUEL MÉDITERRANÉEN

_ INTEMPÉRIES DANS LES ALPES-MARITIMES : TOUS MOBILISÉS

Banque humaine et solidaire, la réactivité propre à notre banque s'illustre aussi dans les situations d'urgence. Pour preuve, sociétaires, élus et salariés des caisses locales des Alpes-Maritimes et du Var ont répondu rapidement à la situation de crise suite au passage de la tempête Alex dans le Nord des Alpes-Maritimes le 2 octobre 2020. Les sociétaires aussi ont répondu nombreux à cet appel à la solidarité. Produits alimentaires et d'hygiène, fournitures diverses, trousse de secours... les collectes spontanées se sont multipliées.



CRÉDIT MUTUEL DE MAINE-ANJOU, BASSE-NORMANDIE

_ 2^E DÉFI SOLIDAIRE : 59 FAMILLES ACCOMPAGNÉES FACE AU HANDICAP

Les 87 caisses locales, leurs élus et salariés ont su mobiliser, avec leurs partenaires, plus de 25 000 donateurs pour faciliter le quotidien d'enfants en situation de handicap et de leurs familles. 21 000 dessins d'enfants réalisés (1 € par dessin ajouté à la cagnotte, 1 € abondé par le Crédit Mutuel pour chaque euro donné) et ce sont plus de 375 000 € qui ont été reversés à 59 familles pour rendre possible l'achat de matériel spécifique, l'aménagement du domicile ou du véhicule, le financement de soins...

CRÉDIT MUTUEL DU CENTRE

_ HANDI'CHIENS : LE CRÉDIT MUTUEL MET LA MAIN À LA « PATTE »

Deux collaborateurs du groupe vont accueillir un jeune chien destiné à devenir un Handi'Chiens. Objectif : socialiser et pré-éduquer durant 16 mois un jeune chien en le familiarisant avec la plus grande diversité possible de situations afin qu'il devienne un professionnel de l'accompagnement et de l'assistance aux personnes en situation de fragilité ou de handicap.



CRÉDIT MUTUEL ANTILLES- GUYANE

_ AIDER ET SERVIR : TOUT UN ÉTAT D'ESPRIT

L'épicerie sociale TI DEGRAS à Cayenne a reçu un chèque de 5 000 € du Crédit Mutuel Antilles Guyane à travers sa commission des partenariats, pour contribuer à l'achat de 6 000 tonnes de denrées alimentaires garnissant des paniers solidaires remis gratuitement aux familles défavorisées de Cayenne.

CRÉDIT MUTUEL SAVOIE-MONT BLANC

_ PARTENARIAT ORIGINAL AVEC LES BANQUES ALIMENTAIRES DE SAVOIE ET HAUTE-SAVOIE

À l'initiative des élus, cette initiative s'est concrétisée par la signature d'une convention originale pour une durée de trois ans. Ainsi, les deux Banques alimentaires qui aident au quotidien les personnes et familles en difficultés, peuvent s'approvisionner en légumes, fruits, produits laitiers... auprès de clients agriculteurs du Crédit Mutuel Savoie-Mont Blanc. Un très bel exemple de solidarité et de proximité intelligente !



Des chiffres qui parlent

852
microcrédits personnels
accompagnés en 2020

2 088 001 €
de microcrédits financés sur l'année

Épargne responsable et solidaire

5 114 M€
d'encours ISR

Financement du logement social

1 550 M€
d'encours de prêts sociaux
réglementés (PLS, PSLA)



CRÉDIT MUTUEL ÎLE-DE-FRANCE ET CIC

_ POUR UNE VISION SOLIDAIRE DE L'ASSURANCE EMPRUNTEURS

Cette offre, portée par la Région Île-de-France, donne aux franciliens primo-accédants présentant un risque aggravé de santé, qu'ils soient particuliers ou professionnels, la possibilité d'assurer leur crédit immobilier sans aucune surprime. En accompagnant le déploiement de la Garantie immobilière solidaire en Île-de-France, le Crédit Mutuel, le CIC et les Assurances du Crédit Mutuel poursuivent leur engagement en faveur d'une assurance des emprunteurs accessible au plus grand nombre.



Innovants pour l'avenir



Une stratégie responsable et ambitieuse

Le nouveau contexte imposé par la crise sanitaire nous oblige à faire preuve de lucidité, de détermination et d'encore plus d'efficacité. Fort de son identité et de ses valeurs, le groupe Crédit Mutuel sait où il veut aller et sur quoi construire l'avenir, même dans l'incertain. Pour cela, il réaffirme ce qui fait l'essentiel de son modèle à travers 4 piliers :

Relation

Être la banque relationnelle de référence dans un monde omnicanal

Engagement

Être la banque engagée et adaptée au nouveau monde

Innovation

Être une banque multiservice innovante

Solidité

Mettre notre solidité au service du développement de notre modèle mutualiste

1 - L'efficacité et la qualité de service au cœur de l'entreprise

Des choix fondamentaux, fidèles à nos idéaux mutualistes

- _ Miser sur l'humain
- _ Agir au plus près des territoires
- _ Mettre notre puissance technologique au service des intérêts de nos clients-sociétaires
- _ Contribuer par nos actions au bien commun

Banque responsable et durable, le Crédit Mutuel poursuit l'ambition d'insérer ses actions au sein d'une démarche globale. Il réaffirme fortement son identité coopérative au plus près des besoins des hommes et des territoires. L'inclusion financière, la croissance solidaire, la qualité de service et l'innovation sont des priorités pour le groupe. Marques d'une entreprise à l'empreinte efficace et durable. Celles d'une banque différente dont le modèle se forge sur l'efficacité et le long terme.



Associer logique économique, responsabilité sociale et éco-responsabilité.

2 - Une politique sociale engagée

■ Exemplarité : la responsabilité sociale en point d'ancrage

Être un employeur responsable, c'est avant tout être employeur exemplaire. Parce qu'il est essentiel que les valeurs humanistes que nous prônons à l'extérieur, nous les appliquons au sein même du groupe.

Au Crédit Mutuel, cela se traduit par exemple par :

- _ une égalité salariale au sein de l'entreprise parmi les meilleurs indicateurs de la place,
- _ un meilleur équilibre vie privée/ vie professionnelle grâce notamment au télétravail,
- _ un système d'intéressement, de participation et de primes « pouvoir d'achat ».

■ Engagement : le devoir de reconnaissance

Dans cette année de grands bouleversements, la force de l'engagement des collaborateurs s'est illustrée, notamment à travers les conseillers qui ont œuvré quotidiennement dans les réseaux bancaires pour assurer les services essentiels aux clients – y compris lors du confinement strict.

Reconnaissant de l'engagement sans faille des équipes, le renforcement du socle social s'est poursuivi à travers, notamment, et selon les réseaux : versement d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat (dite Prime de mobilisation Covid-19), maintien des politiques d'augmentation salariale collective et/ou individuelle, signature d'accords sur la qualité de vie au travail...

Des chiffres qui parlent

Près de 3 millions
d'heures de formation dispensées
(essentiellement en distanciel en 2020)

5 centres
de formations actifs au sein du groupe
300 formations différentes disponibles

4 %
de la masse salariale consacrée
à la formation

Près de 95 %
des salariés en CDI

■ Formation : le meilleur de chacun

Pour répondre aux aspirations et obtenir le meilleur de chacun, le groupe a fait de la formation un axe majeur de sa politique sociale. À travers un accompagnement personnalisé, le groupe souhaite faire évoluer chacun de ses collaborateurs et répondre à leurs aspirations.

Formations comportementales, managériales ou techniques - notamment pour poursuivre notre transformation digitale : autant de formations accessibles à chacun et qui sont pour la plupart certifiantes. Cet accompagnement vers une compétence augmentée privilégie la promotion interne et fertilise les ambitions de tous les collaborateurs.



Une politique RH volontariste récompensée

Le magazine Capital a dévoilé fin janvier 2021 les résultats de son enquête sur les 500 meilleurs employeurs de France pour 2021*. Le Crédit Mutuel et le CIC réalisent une excellente performance, en se classant respectivement et pour la 2^e année en première et deuxième position dans le secteur de la banque et des services financiers, sur un total de 18 établissements évalués.

Conditions de travail, perspectives de carrières, offre de formations, équilibre vie privée et vie professionnelle, parité hommes-femmes... De nombreux sujets étaient abordés pour dresser un classement général et un classement par secteurs d'activités des entreprises où les Français rêvent de travailler.

* Enquête de Capital sur les 500 meilleurs employeurs de France. Distinction décernée en janvier 2021 par la rédaction pour le secteur d'activité « Banque et services financiers ». Enquête réalisée auprès d'un panel de 20 000 salariés.

■ 95 C'est l'indice d'égalité professionnelle déclaré par la CNCM en mars 2020

Toutes les entreprises d'au moins cinquante salariés doivent désormais calculer et publier leur Index de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, chaque année au 1^{er} mars. Cet indice, sur 100 points, se calcule à partir de quatre à cinq indicateurs selon la taille de l'entreprise (ex : écart de rémunération femmes-hommes ; écart de répartition des augmentations individuelles ; parité parmi les 10 plus hautes rémunérations...) En cas d'Index inférieur à 75 points, l'entreprise doit mettre en place des mesures correctives pour atteindre au moins 75 points dans un délai de 3 ans. Via cet exercice de notation, le groupe Crédit Mutuel a démontré son engagement et son exemplarité en la matière. À titre d'exemple: Crédit Mutuel Alliance Fédérale : 90/100 ; Crédit Mutuel Arkéa : 92/100 ; Crédit Mutuel Nord Europe : 94/100 et la Française : 91/100 ; Crédit Mutuel Maine-Anjou et Basse-Normandie : 77/100 ; Crédit Mutuel Océan : 92/100.

■ Handicap : faire tomber les préjugés !



Cette année encore, les entités du groupe Crédit Mutuel se sont associées à la Semaine européenne des personnes handicapées organisée en novembre 2020. C'est tout notre esprit mutualiste qui s'incarne dans la participation à cet événement et ce ne sont pas que des mots :

_ **Crédit Mutuel Nord Europe** s'est associé non seulement à ce temps fort, mais a également démontré son implication dans le sujet du handicap. Des vidéos ont été réalisées avec celles et ceux (partenaires, collaborateurs) qui parlent du handicap pour mieux le comprendre et mieux l'intégrer dans l'entreprise.

_ **Au Crédit Mutuel Maine-Anjou, Basse-Normandie**, pas moins de 20 aménagements de poste ont été effectués et 14 sont en cours.

_ **Le Crédit Mutuel Océan** a choisi de communiquer sur le handicap invisible à travers les pathologies les plus courantes dans l'entreprise : troubles visuels, douleurs lombaires, perte d'audition et réactions allergiques.



■ Agir en faveur des jeunes la priorité intergénérationnelle

CRÉDIT MUTUEL DE MAINE-ANJOU, BASSE-NORMANDIE

_ ACCOMPAGNER LES JEUNES DANS LEURS DIFFICULTÉS QUOTIDIENNES

Avec son Fonds de solidarité jeunes, l'association Créavenir permet aux jeunes de bénéficier de solutions sur-mesure et personnalisées (prêt études sans garantie, report d'échéances, etc.) afin de mener à bien leur projet, et surtout de ne rien abandonner. De plus, pas moins de 23 offres de stage de qualité ont été proposées essentiellement au siège. Une leur positive dans un avenir qui reste à construire.

CRÉDIT MUTUEL MIDI-ATLANTIQUE

_ S'ENGAGER DANS L'ALTERNANCE

Après une première promotion de Master 2 en 2019, le Crédit Mutuel Midi-Atlantique poursuit son engagement dans la formation en alternance en partenariat avec l'ESB (École Supérieure de la Banque) et TSM (Toulouse School of Management).

CRÉDIT MUTUEL ÎLE-DE-FRANCE

_ SOUTIEN ACTIF À L'ALTERNANCE

Avec 94 jeunes en alternance (140 sur 2 ans), le Crédit Mutuel Île-de-France marque également son attachement à soutenir l'emploi et l'inclusion sociale des jeunes issus des quartiers défavorisés.

CRÉDIT MUTUEL MASSIF CENTRAL

_ INCLUSION DES JEUNES : LE SUCCÈS N'EST PAS EXCLU

« J'ai bénéficié d'un très bon accueil au sein du CMMC. Je suis ravie de pouvoir réaliser mon alternance et m'épanouir dans une entreprise qui donne sa chance aux jeunes tout en les accompagnant. De plus, le Crédit Mutuel offre un large choix d'évolution de carrière à tous ses collaborateurs. »



Toujours plus de solutions innovantes

Dans un monde en mouvement, l'innovation reste un des premiers leviers pour s'adapter aux nouvelles attentes comme aux nouveaux usages. Faire le pari de l'innovation est pour le groupe Crédit Mutuel un leitmotiv, une marque de fabrique qui lui permet d'évoluer avec un temps d'avance tout en soutenant les projets les plus prometteurs partout où ils voient le jour. Penser différemment, être au contact des entrepreneurs qui veulent construire l'avenir, croire aux idées neuves et aux changements de paradigmes : c'est ainsi que le groupe, dans sa diversité, invente avec succès la banque de demain.

1 - Penser l'avenir, pour mieux en faire partie

■ Prime à l'innovation avec les Start Innovation CIC Business Awards



Partenaire de tous ceux qui ont l'énergie d'entreprendre et qui osent aller à la découverte de nouveaux horizons, le CIC a lancé la première édition du concours Start Innovation CIC Business Awards. Objectif principal de cet appel à projets multirégional : accompagner les entrepreneurs qui trouveront les solutions de demain et nous aideront à nous réinventer. Au terme de 6 finales régionales à Bordeaux, Lille, Lyon, Nantes, Strasbourg et Paris, 12 finalistes se sont retrouvés à Station F le 17 décembre 2020 pour la remise des prix. Après avoir étudié les candidatures des 900 participants à travers la France, la banque a décerné ses trois prix à Constructions 3D, Lattice Medical et Woodoo ainsi que les dotations respectives de 30 000, 20 000 et 10 000 € promises aux lauréats.

Banque d'une PME sur 3 en France, le groupe est au cœur du tissu économique local et favorise le développement de l'économie réelle à l'échelle des territoires. Et comme le souligne Claude Koestner, directeur général adjoint du CIC, « L'innovation est un moteur du développement de notre groupe. Penser vite et différemment, s'ouvrir à des idées nouvelles, sont source d'opportunités. »

■ Crédit Mutuel Alliance Fédérale lance sa nouvelle plateforme de commerce unifié

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, via sa filiale Euro-Information a signé un partenariat avec Proximis, éditeur de logiciels de commerce unifié. L'objectif est de lancer la nouvelle plateforme de commerce unifié de la fédération destinée aux commerçants de détail. Cette solution permet de synchroniser magasin digital, magasin physique et centre logistique afin de faire bénéficier le consommateur d'un panier unique, identique sur Internet ou en point de vente. Un système qui permet également au commerçant de simplifier sa gestion et le paiement de ses produits.



■ Crédit Mutuel Arkéa au cœur de l'écosystème Tech bordelais

Crédit Mutuel Arkéa renforce ses équipes technologiques en créant un centre IT, au sein de la cité informatique de Bordeaux-Bègles, dédié à l'accélération de sa transformation numérique. Et c'est en s'associant à Onepoint, architecte des grandes transformations des entreprises et des acteurs publics, que le groupe souhaite stimuler l'innovation bancaire, la plateformes des services et l'amélioration de l'expérience client. Pour ce faire, 150 talents (ingénieurs data, designers, développeurs, architectes logiciel...) seront recrutés en CDI d'ici deux ans afin de renforcer les expertises et de gagner encore en agilité. Ce nouveau centre d'excellence bordelais s'appuiera notamment sur une organisation innovante et de nouvelles méthodes de travail propices à libérer les initiatives, développer l'autonomie et la créativité.



■ « Le LAB » : nos clients construisent avec nous la banque de demain

Le Crédit Mutuel Nord Europe donne la parole à ses clients avec « Le Lab », une plateforme conçue pour construire ensemble les produits, services, et la relation bancaire de demain. Au Crédit Mutuel, l'avis des clients-sociétaires a toute son importance. Et ça tombe bien parce que 64 % des Français estiment que c'est en prenant en compte les retours et avis des clients que les marques sont les plus à même de proposer des produits et services utiles.

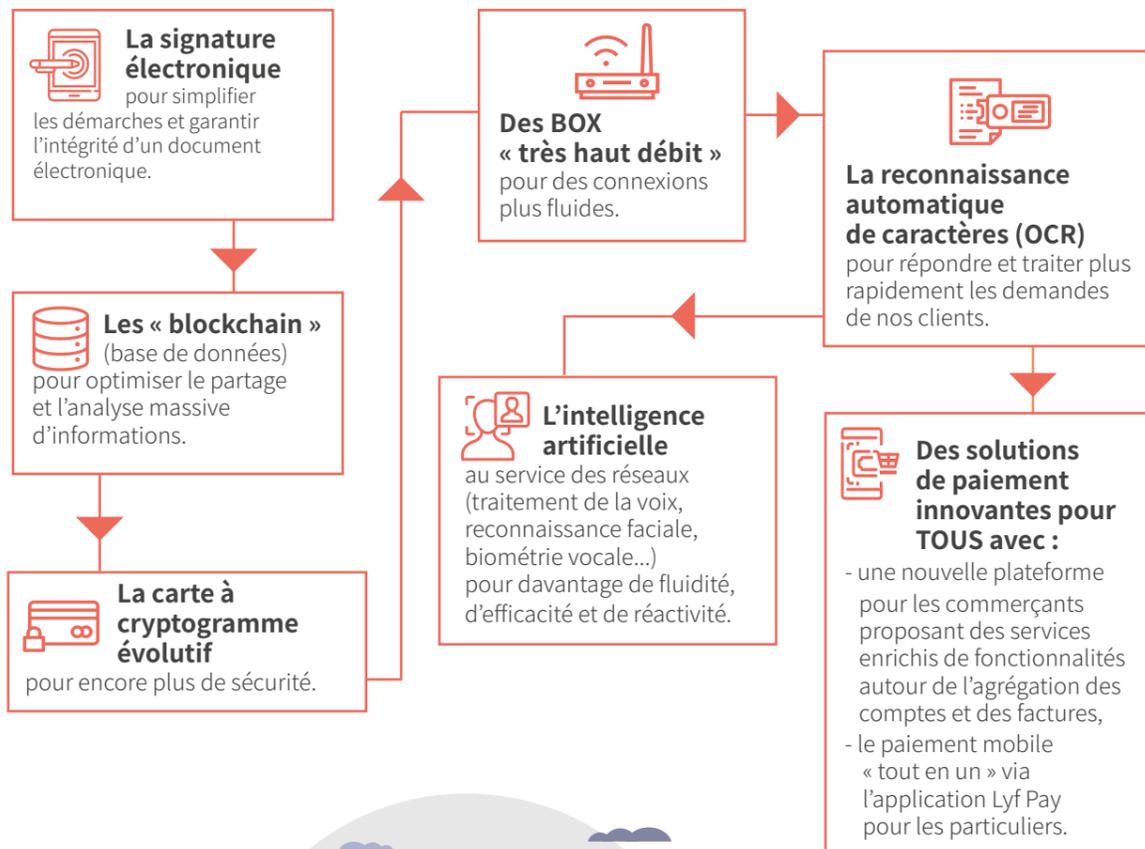
De cette envie d'anticiper les besoins futurs en étant à l'écoute des clients et de leurs attentes, est né « Le Lab », une plateforme en ligne de « crowdsourcing ». Cette pratique plutôt récente, consiste à faire appel aux consommateurs pour créer les offres et services de demain.

■ Lyf Pay s'associe à Splio pour une « super apps à la française »

Lancée en mai 2017 avec le soutien du Crédit Mutuel notamment, Lyf Pay est une application mobile multi-services. Elle est destinée aux particuliers et aux professionnels et vise à concentrer au sein d'une même interface : services, offres commerciales et programmes de fidélité. En s'associant à Splio, plateforme marketing de fidélisation, Lyf Pay développe son savoir-faire dans le domaine des super apps, tendance très forte venue d'Asie. Si Lyf Pay permettait déjà de dématérialiser les cartes de fidélité, l'application sera désormais en capacité de donner accès à l'ensemble des programmes de fidélité en temps réel – coupons, promos, avantages ou encore tickets de caisse – sur 20 enseignes partenaires. Le service ajouté de Splio permet quant à lui de centraliser les avantages liés aux cartes de fidélité, y compris lorsque le point de vente n'accepte pas le paiement via Lyf Pay.

2 - Continuer à concevoir les services et solutions de demain

Avec l'augmentation de l'usage des services à distance, qu'ils soient bancaires ou non, il est primordial d'offrir des solutions adaptées et performantes à nos clients et sociétaires tout en garantissant un niveau de sécurité élevé. Pour y parvenir, le Crédit Mutuel poursuit ses développements technologiques conjuguant confort, simplicité et tranquillité d'esprit pour leurs utilisateurs au quotidien.



DESSINER L'AVENIR ENSEMBLE

L'année 2021 s'ouvre sur la réaffirmation d'une unité et d'une cohésion renforcées du groupe Crédit Mutuel. C'est le sens de la Décision à caractère général « Cohésion », adoptée en février 2021 par la majorité des dirigeants du groupe.

Cette décision participe au renforcement du modèle mutualiste et des caractéristiques qui fondent sa pertinence et sa force dans la situation économique et sociale inédite que nous vivons : l'autonomie des caisses locales et des fédérations du Crédit Mutuel selon le principe de subsidiarité, leur proximité avec les territoires et la solidarité, alliées à la mobilisation sans faille de leurs sociétaires, élus et salariés, soudés dans ce contexte si éprouvant.

Notre modèle d'entreprise signe ainsi non seulement la marque de sa pérennité mais ouvre une fenêtre d'ambitions pour demain, en faveur d'un nouveau contrat social, plus juste, plus humain, plus performant.

Tout savoir sur le groupe Crédit Mutuel :
www.creditmutuel.com



Nous suivre sur les réseaux sociaux :



Photos : Crédit Mutuel - Adobe Stock - Getty images

COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE
CONFÉDÉRATION NATIONALE DU CRÉDIT MUTUEL
46, RUE DU BASTION - 75017 PARIS
+33 153 488 794