



# L'essentiel de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

ÉDITION 2024

# Paroles de dirigeants

QUESTIONS À DANIEL BAAL & ÉRIC PETITGAND

## Quel bilan tirez-vous de l'année 2023 ?

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a confirmé la pertinence de son modèle de bancassurance universelle diversifiée, avec un résultat net record de 4,1 milliards d'euros. Un niveau bien supérieur à l'objectif du plan stratégique achevé en 2023.

Fort du savoir-faire de ses 77 280 collaborateurs, le groupe mutualiste accompagne 31,3 millions de clients et sociétaires [+4,0 %]. Malgré le ralentissement de la demande de crédit, la banque de détail a affiché une grande résilience tandis que l'assurance, premier pôle de diversification du groupe, a poursuivi sa croissance. Les métiers spécialisés ont enregistré quant à eux d'excellents résultats.

Ces performances remarquables reposent sur l'efficacité de l'organisation décentralisée de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Avec un coefficient d'exploitation à 57,1 %, le groupe figure parmi les plus rentables et les plus solides de la zone euro. Un avantage qui s'est accru avec les investissements technologiques réalisés pour libérer du temps de conseil à haute valeur ajoutée pour les clients.

## En tant qu'entreprise à mission, quelles sont vos actions menées en 2023 ?

Première banque à avoir choisi de devenir entreprise à mission, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a créé le Dividende sociétal en 2023 pour être le fer de lance de la révolution environnementale et solidaire. Sur l'ensemble de l'année, 439 millions d'euros y ont été consacrés, soit 12,5 % du résultat net 2022 du groupe.

Le Fonds Révolution Environnementale et Solidaire a engagé 363 millions d'euros pour soutenir des projets entrepreneuriaux pour transformer les modèles de production. Intervenant dans les domaines de la planification écologique, il n'a aucun objectif cible de rendement financier et se concentre exclusivement sur la plus-value écologique et/ou sociale.

**Daniel Baal**  
← Président

La Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale a financé à hauteur de 68 millions d'euros des associations qui agissent contre les fractures économiques, sociales et écologiques au travers des territoires. À titre d'illustration, 17,5 millions d'euros ont été mobilisés pour permettre aux grandes associations d'aide alimentaire de soutenir les ménages modestes confrontés à la hausse des prix.

Après avoir supprimé le questionnaire médical en assurance emprunteur de ses clients fidèles, Crédit Mutuel Alliance Fédérale continue de transformer les pratiques bancaires et assurantielles. En 2023, 6 millions d'euros ont été engagés pour encourager les mobilités plus douces avec le prêt vélo à 0 % qui compte déjà plus de 30 000 bénéficiaires. Les associations sportives et culturelles de proximité ont bénéficié de près de 2 millions d'euros grâce au remboursement intégral de leur package bancaire.

## Quelles perspectives économiques tirez-vous pour vos clients en 2024 ?

L'année 2023 a été marquée par la remontée brutale des taux d'intérêts, le ralentissement de l'économie et le durcissement des conflits internationaux. À ce titre, la normalisation du coût du risque, qui retrouve un niveau pré-crise Covid, a été largement anticipée. Elle reflète la fin des dispositifs d'aides massives déployées pendant la crise sanitaire.

La décélération de l'inflation vers un niveau proche de l'objectif de la BCE constitue une excellente nouvelle pour permettre aux ménages et aux entreprises d'envisager sereinement l'avenir et investir. Comme en 2023, Crédit Mutuel Alliance Fédérale sera aux côtés de l'ensemble de ses clients, sociétaires et prospects pour leur permettre de réaliser leurs projets et les protéger dans tous les domaines de la banque, de l'assurance et des services immatériels.

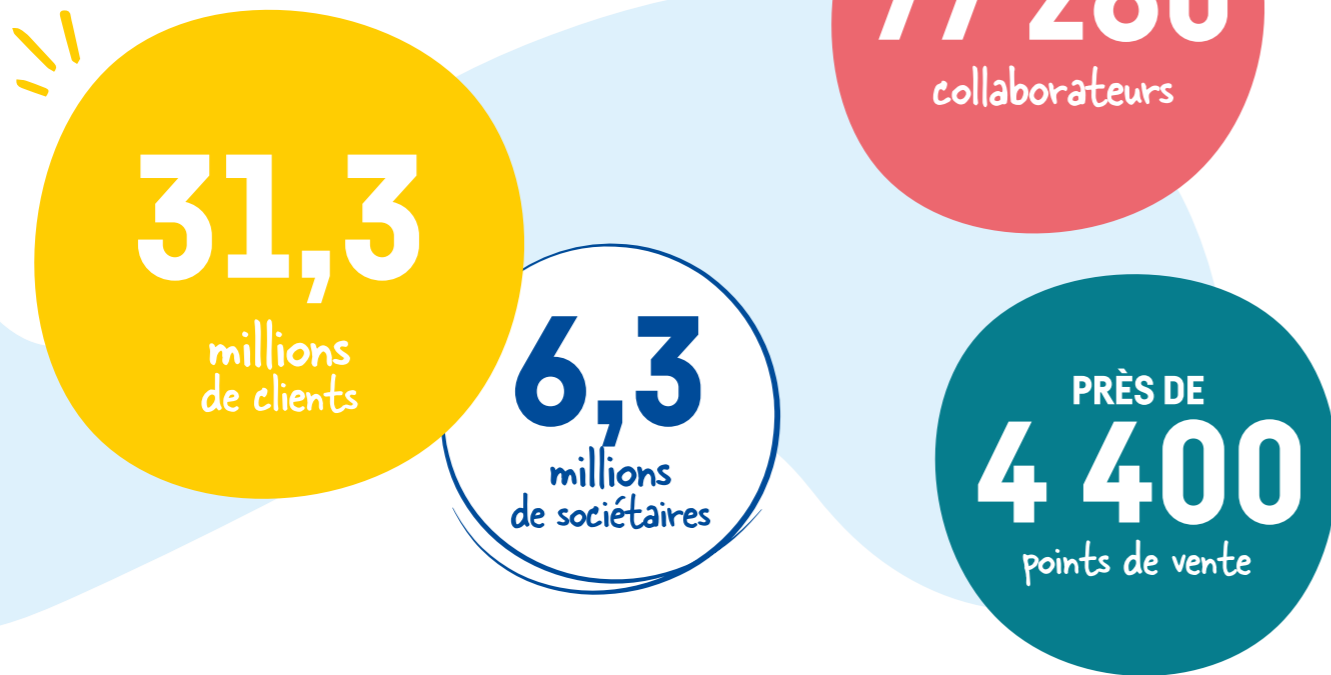
**Éric Petitgand**  
Directeur général ▶

## Quels sont vos projets pour 2024 ?

L'année 2024 marque le lancement de notre nouveau plan stratégique Ensemble Performant Solidaire. Fort des transformations initiées ces dernières années, le groupe aborde les années à venir guidé par de grandes ambitions : la conquête d'un million de clients bancaires et de huit millions d'assurés à horizon 2027 et l'efficacité opérationnelle pour être LA banque de la révolution environnementale et sociétale.



# Chiffres clés 2023

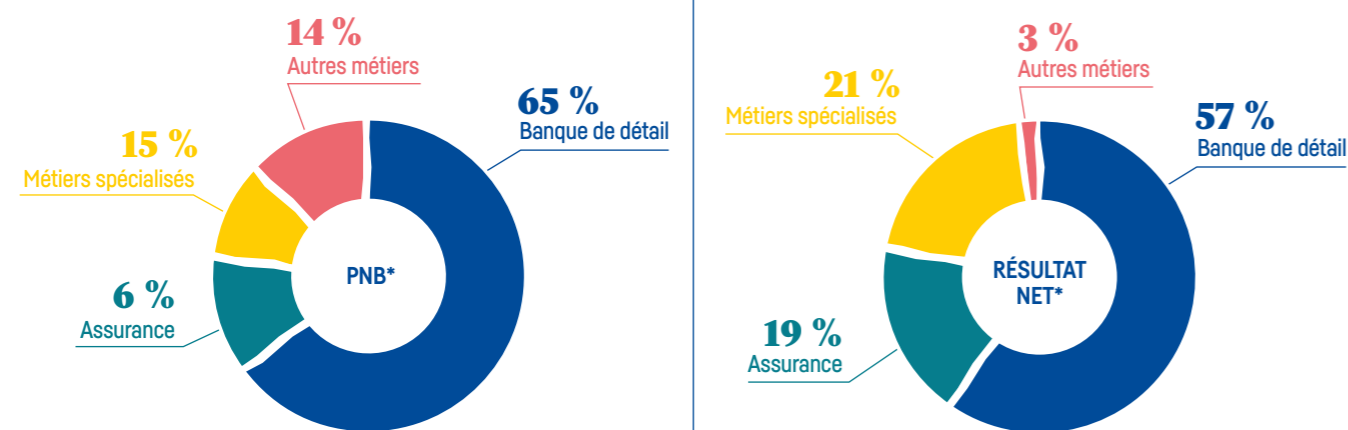


## COMPTE DE RÉSULTAT

(en millions d'€)	DÉCEMBRE 2021	DÉCEMBRE 2022 proforma*	DÉCEMBRE 2023
Produit net bancaire	15 923	15 625	16 060
Résultat brut d'exploitation	6 787	7 015	6 887
Résultat net	3 527	3 485	4 115
<b>Coefficient d'exploitation</b>	<b>57,4 %</b>	<b>55,1 %</b>	<b>57,1 %</b>

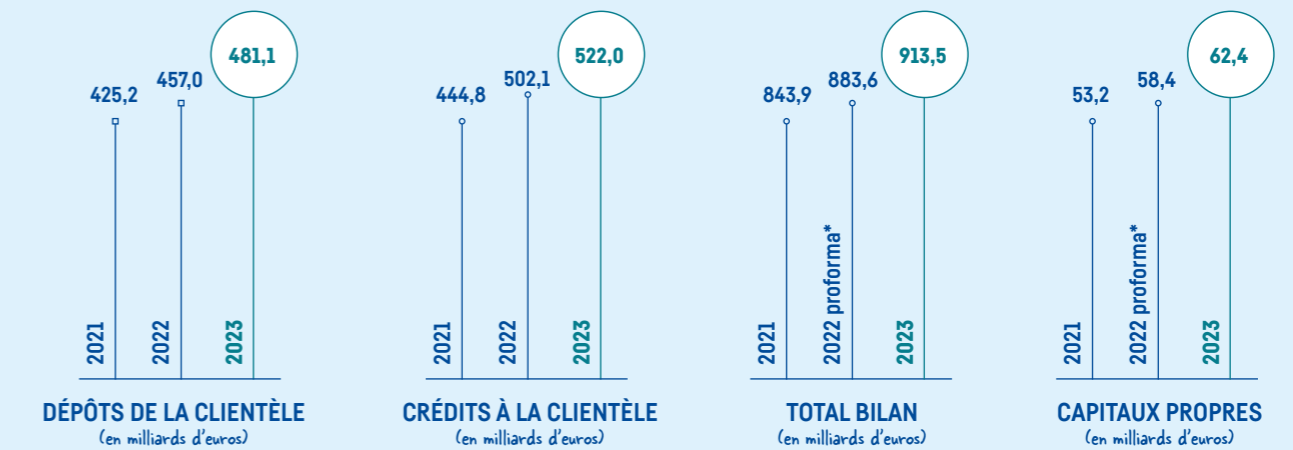
\* À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023, Crédit Mutuel Alliance Fédérale applique la norme comptable IFRS 17 « contrats d'assurance » au niveau du groupe ainsi que la norme IFRS 9 « instruments financiers » pour ses entités d'assurance. Afin d'avoir une référence homogène, les données de l'exercice 2022 ont été retraitées proforma.

## RÉPARTITION DU PNB ET DU RÉSULTAT NET PAR ACTIVITÉ



\* Hors secteur « Holding ».

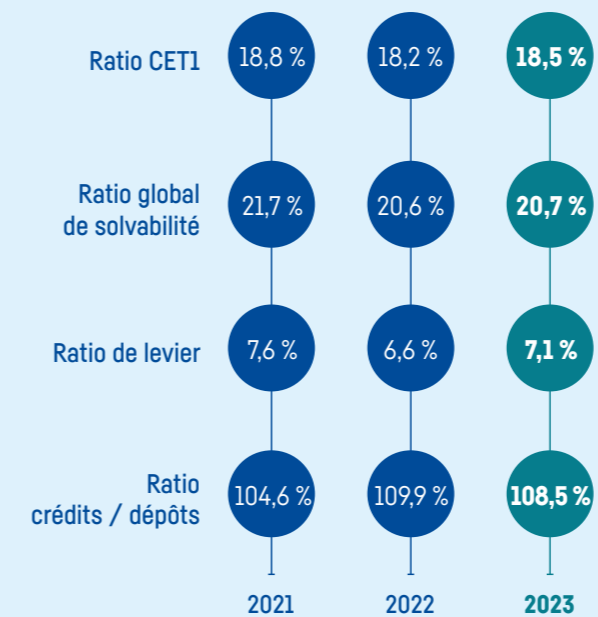
## BILAN



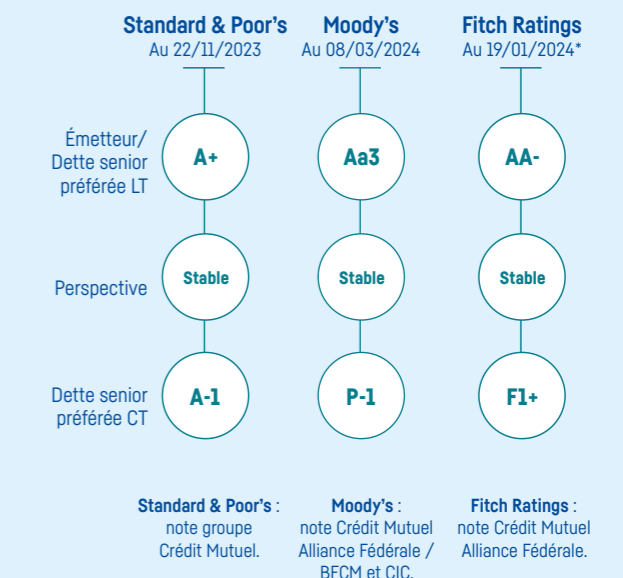
\* À partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023, Crédit Mutuel Alliance Fédérale applique la norme comptable IFRS 17 « contrats d'assurance » au niveau du groupe ainsi que la norme IFRS 9 « instruments financiers » pour ses entités d'assurance. Afin d'avoir une référence homogène, les données de l'exercice 2022 ont été retraitées proforma.

## CAPITAL

Données calculées sans mesures transitoires.



## NOTATIONS



\* La note « Issuer Default Rating » est stable à A+.

# Notre modèle d'affaires

UNE RAISON D'ÊTRE : Ensemble, écouter & agir

CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE  
ENTREPRISE À MISSION

5 missions qui guident notre action au service de nos sociétaires, de nos clients et contribuent au bien commun

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

NOS RESSOURCES et atouts

## Une banque qui appartient à ses clients

6,3 millions de sociétaires  
15 232 élus mutualistes  
Un sociétaire = une voix

## Une banque territoriale et multicanale

Près de 4 400 points de vente  
25 000 conseillers clients  
3,8 Md€ investis en capital-investissement dans l'économie réelle en région

## Une banque engagée auprès de ses clients

77 280 collaborateurs au service de 31,3 millions de clients

## Des marques puissantes

Crédit Mutuel, CIC, TARGOBANK, Cofidis

## Une banque technologique et innovante

Euro-Information, filiale technologique dédiée au développement des solutions d'aujourd'hui et de demain  
- des datacenters propriétaires  
- une banque à distance développée en propre

## Une banque solide

Ratio CET1 à 18,5 %  
Mise en réserve du résultat net année après année  
62,4 Md€ de capitaux propres

## NOS MÉTIERS Une bancassurance multiservice

### BANQUE DE DÉTAIL

Nos réseaux : Crédit Mutuel, CIC, BECM, Beobank

Crédit à la consommation : Cofidis Group, TARGOBANK en Allemagne

Filiales métiers : affacturage et mobilisation de créance, crédit-bail immobilier et mobilier, immobilier

57%<sup>(1)</sup>

### ASSURANCE

Assurance de biens et de personnes  
Assurance-vie  
Assurance des emprunteurs

19%<sup>(1)</sup>

### MÉTIERS SPÉCIALISÉS

Gestion d'actifs et banque privée  
Banque de financement  
Activités de marché  
Capital-investissement

21%<sup>(1)</sup>

### AUTRES MÉTIERS

Technologie et logistique  
Presse

3%<sup>(1)</sup>

3 axes stratégiques 2024 - 2027

Notre priorité : l'esprit de conquête et d'initiative

Notre engagement : mener la révolution écologique et sociétale

Le trio gagnant : salariés, élus & technologie

ENSEMBLE — PERFORMANT — SOLIDAIRE

## Un engagement durable auprès de nos clients

522 Md€ d'encours de crédits  
9 décisions de crédit sur 10 prises localement<sup>(2)</sup>  
37 millions de contrats d'assurances

## Une proximité relationnelle multicanale de qualité

Un conseiller dédié pour chaque client  
Gain de temps administratif pour nos conseillers grâce à la technologie : 2,57 millions d'heures libérées dont 35 % issus de l'IA  
95,5 % des traitements courants pouvant être réalisés à distance

## Un contrat social fort au service de la performance collective

+8,6 % d'augmentations collectives des salaires<sup>(3)</sup> pour limiter les effets de l'inflation  
6,58 % de la masse salariale investis en formation<sup>(4)</sup>

## Une entreprise qui agit dans l'intérêt de la société

75 % du PNB réalisé en France  
Plus de 6 500 embauches en CDI<sup>(5)</sup>  
3,1 Md€ impôts, taxes et charges sociales payés en France

## Une entreprise pérenne et efficiente

PNB à 16,1 Md€ et résultat net à 4,1 Md€  
Meilleure efficacité opérationnelle du secteur<sup>(6)</sup> avec un coefficient d'exploitation à 57,1 %

## Des actions concrètes pour le climat

Réduction de l'empreinte carbone des portefeuilles crédits et investissements  
Plan de sortie du charbon à l'horizon 2030  
Arrêt du financement de nouveau projet pétrole et gaz depuis 2021, et dès juillet 2024 des producteurs d'énergie sans trajectoire constatée de baisse de production hydrocarbure

## Une performance financière au service de l'utilité collective : le dividende sociétal

Mobilisation de 15 % du résultat net consolidé  
Financement de projets de transformation environnementale et solidaire<sup>(7)</sup> (investissements à impact, services solidaires et mécénat)  
439 M€ mobilisés en 2023

## NOS OFFRES diversifiées

### CONSEIL

Au cœur de notre offre, un conseil dédié aux besoins de chacun de nos clients

### FINANCEMENTS

Des financements adaptés aux projets de vie et de développement de nos clients

### ASSURANCE

Une protection au quotidien pour nos clients et leur famille, leur patrimoine, leur activité professionnelle ou leur entreprise

### ÉPARGNE & INVESTISSEMENTS

Des solutions pour anticiper et préparer l'avenir

### OFFRE MULTISERVICE

Partenaire de proximité et facilitateur des projets de nos clients

(1) Contribution des métiers opérationnels au résultat net 2023 hors secteur « Holding ».

(2) Réseaux Crédit Mutuel et CIC.

(3) Périmètre socle social France. Augmentations collectives des salaires cumulées de janvier 2022 à janvier 2024.

(4) Périmètre RH comprenant les fédérations de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les banques du CIC et les filiales du socle social.

(5) Y compris mobilités groupe.

(6) Groupes bancaires français.

(7) Voir rapport du comité de mission - chapitre 3.

Les données de ce modèle d'affaires sont à fin 2023.

# CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE, PREMIÈRE BANQUE Entreprise à mission

Banque mutualiste, éthique, solidaire et responsable, Crédit Mutuel Alliance Fédérale marque sa différence avec son statut d'entreprise à mission.



## Nos 5 missions et nos 15 engagements



Des engagements pour améliorer notre impact sur l'environnement qui nous entoure :

- 1 Faire vivre la démocratie dans la banque en doublant le nombre de sociétaires votant aux assemblées générales
- 2 Garantir à chaque client un conseiller dédié et non commissionné
- 3 Donner plus de place aux jeunes et se rapprocher de la parité dans les conseils d'administration dès 2022
- 4 Former tous nos collaborateurs et collaboratrices, élus et élues à la lutte contre les discriminations
- 5 Recruter 25 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales
- 6 Défendre l'égalité salariale femmes / hommes à tous les échelons de l'entreprise
- 7 Garantir l'intimité des données de nos clients en traitant 99 % de leurs informations dans nos infrastructures et systèmes localisés en France
- 8 Investir les gains de productivité issus de l'intelligence artificielle dans l'emploi et le développement
- 9 Ancrer les centres de décision dans les territoires avec plus de 90 % de nos décisions de crédit prises en Caisse ou en agence
- 10 Offrir la solution de paiement digitale Pay Asso à nos associations et la garantie responsabilité civile à leurs dirigeants
- 11 Investir 5 % de nos fonds propres essentiellement dans des entreprises françaises pour favoriser l'innovation, la croissance et l'emploi dans nos territoires
- 12 Réduire les émissions carbone du groupe de 20 % et l'empreinte carbone de nos portefeuilles d'investissement de 12 %\*
- 13 Favoriser la transition énergétique en ne finançant plus de nouveaux projets dans le pétrole et le gaz
- 14 Assurer le crédit immobilier de nos clients fidèles sans aucune formalité médicale
- 15 S'engager pour les clients en difficulté financière avec un compte à 1€ net par mois sans frais d'incident

\* D'ici fin 2022 - périmètre France scopes 1, 2 et 3 consommations d'énergie, fuites de gaz réfrigérants, flotte automobile et déplacements professionnels.



## UNE NOUVELLE VISION DU PARTAGE DE LA VALEUR : le Dividende sociétal pour une société plus durable et plus solidaire

Face à l'ampleur de la crise climatique et au creusement des inégalités, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a créé en janvier 2023 le **Dividende sociétal** pour être au rendez-vous de la solidarité et ouvrir une nouvelle étape du mutualisme de la preuve.

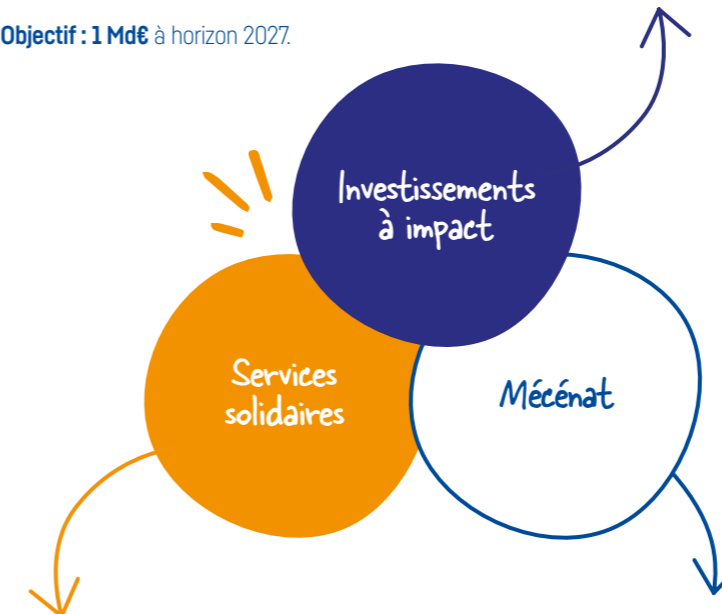
Chaque année, jusqu'à **15 % de son résultat net** sera mobilisé au financement de projets

qui permettent de lutter contre le réchauffement climatique et contre les inégalités sociales. Cette mesure pérenne, concrète et vérifiable est un engagement sans précédent estimé à **2,5 milliards d'euros** à l'horizon du plan stratégique 2024-2027 ENSEMBLE PERFORMANT SOLIDAIRE.

## 3 piliers :

**Le Fonds Révolution Environnementale et Solidaire** finance les initiatives à forte plus-value environnementale ou sociétale sans objectif de rendement cible. Il intervient dans les domaines clés de la planification écologique : mobilité, logement, agriculture, consommation, industrie et biodiversité.

Objectif : **1 Md€** à horizon 2027.



**Déploiement de services bancaires et assurantiels inclusifs,** à l'image de la fin du questionnaire de santé pour l'accès à la propriété des malades ou ancien malade ou de la tarification bonifiée pour les clients fragiles.

**Soutien majeur des grandes causes locales, régionales et nationales,** notamment au travers de la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale qui fait d'elle l'une des plus grandes fondations d'entreprises de France.

## DES ACTIONS CONCRÈTES DÈS 2023 :

**Le Fonds Révolution Environnementale et Solidaire a engagé 363 M€** pour des projets structurants à fort impact environnemental visant :

- À préserver les écosystèmes et la biodiversité (Acquisition de la forêt de Dambach) ;
- À produire de façon plus durable grâce aux énergies renouvelables (énergie bleue avec Sweetech Energy, fossilisation des déchets avec Néolith, liquéfaction du biogaz avec Sublime Énergie, plasma-catalyse pour convertir des gaz en molécules d'intérêt avec Energo, production de froid industriel sans gaz fluoré avec Alpinox X) ;
- À mieux se nourrir en favorisant une nourriture saine ou biologique (Agrilife Studio) ;
- À mieux se loger via le logement partagé (co-living avec Colonies).

**Un volume de mécénat multiplié par 5 avec des projets financés à hauteur de 68 M€**

Du projet local soutenu en proximité par la Caisse de Crédit Mutuel à des actions de fond très structurantes portées par la **Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale** :

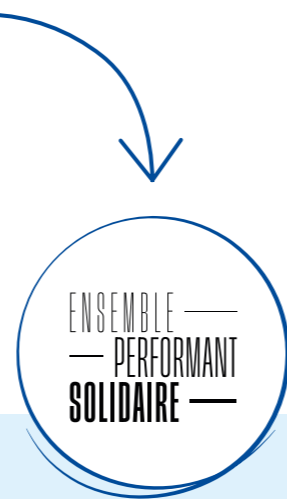
- dont 17,5 M€ pour soutenir l'action des associations d'aide alimentaire durement touchées par l'inflation (les Restos du Cœur, la Croix-Rouge française et les banques alimentaires) ;
- dont 2,5 M€ pour 36 projets d'associations qui agissent pour la préservation des écosystèmes français.

**8 M€ mobilisés pour la transformation des pratiques bancaires et assurantielles**

- **6 M€** pour les mobilités douces avec le prêt vélo à 0 % (plus de 30 000 bénéficiaires) ;
- **2 M€** pour les associations sportives et culturelles : remboursement de 100 % de leur package bancaire.

# Notre plan stratégique

Pour faire face aux révolutions économique et monétaire, numérique, écologique, géopolitique que nous vivons, Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce ses ambitions de développement pour mettre sa performance financière au service de la société. Le plan 2024-2027 incarne, avec encore plus de force, le mutualisme de la preuve.



## 3 axes stratégiques



### L'ESPRIT DE CONQUÊTE ET D'INITIATIVE

**Etre le banquier et l'assureur tous risques de tous les clients et prospects en développant et renforçant notre stratégie multiservice**

#### Proposer tous nos services à tous nos clients et prospects

- Prioriser l'assurance sur tous les marchés : particuliers, professionnels, associations, agriculteurs et entreprises.
- Accélérer la stratégie de paiement et l'élargir au-delà des réseaux français.

#### Atteindre le 100 % autonomie pour les clients et les prospects

- Augmenter de 20 % les ventes en digital en complément des réseaux physiques.

#### Changer de dimension sur le marché de l'Entreprise

- Établir une relation globale avec les entreprises en les accompagnant dans leurs projets en France et à l'international en renforçant les expertises et les investissements technologiques et en augmentant le profil de risque d'engagement.
- Réorganiser la gestion d'actifs autour d'un pôle d'expertise de gestion d'actifs.

#### Déployer notre modèle de bancassurance en Europe

- En Allemagne (TARGOBANK), en Belgique (Beobank), en Europe (Cofidis Group).



### MENER LA RÉVOLUTION ÉCOLOGIQUE ET SOCIÉTALE

**Mener la révolution écologique et sociétale en accompagnant la transformation écologique des clients et en contribuant ainsi à la décarbonation de l'économie**

#### Réduire l'empreinte carbone de notre bilan et de nos activités, dans le respect de l'Accord de Paris

- 20 % de réduction de l'empreinte carbone de notre bilan en approfondissant nos politiques sectorielles et d'investissements.
- Un Institut Mutualiste pour l'Environnement et la Solidarité, centre d'expertise du groupe dans les domaines ESG.

#### Accompagner la transformation écologique de tous nos clients et de tous nos métiers

- Prioriser notamment l'éco-rénovation : 100 000 clients accompagnés d'ici 2027.
- Accompagner les agriculteurs et viticulteurs.

#### Créer et partager la valeur grâce au dividende sociétal

- 15 % du résultat net mobilisés pour la transformation écologique et la solidarité sociale et territoriale dans des investissements à impact, dans des services solidaires de bancassureur et pour le mécénat.



### SALARIÉS, ÉLUS ET TECHNOLOGIE

**Grâce à l'appui de ce trio : femmes et hommes qui font la richesse de notre groupe et de la technologie, nous construisons ENSEMBLE un groupe plus solide, plus performant et plus solidaire**

#### Attirer, accompagner et fidéliser nos salariés et élus dans tous les temps de vie

- 100 % des salariés et élus s'engagent dans la transformation écologique.
- Renforcer les compétences des collaborateurs dans le cadre de la formation professionnelle et les connaissances des élus grâce à l'Université mutualiste.

#### Adopter résolument les innovations technologiques pour accroître notre performance

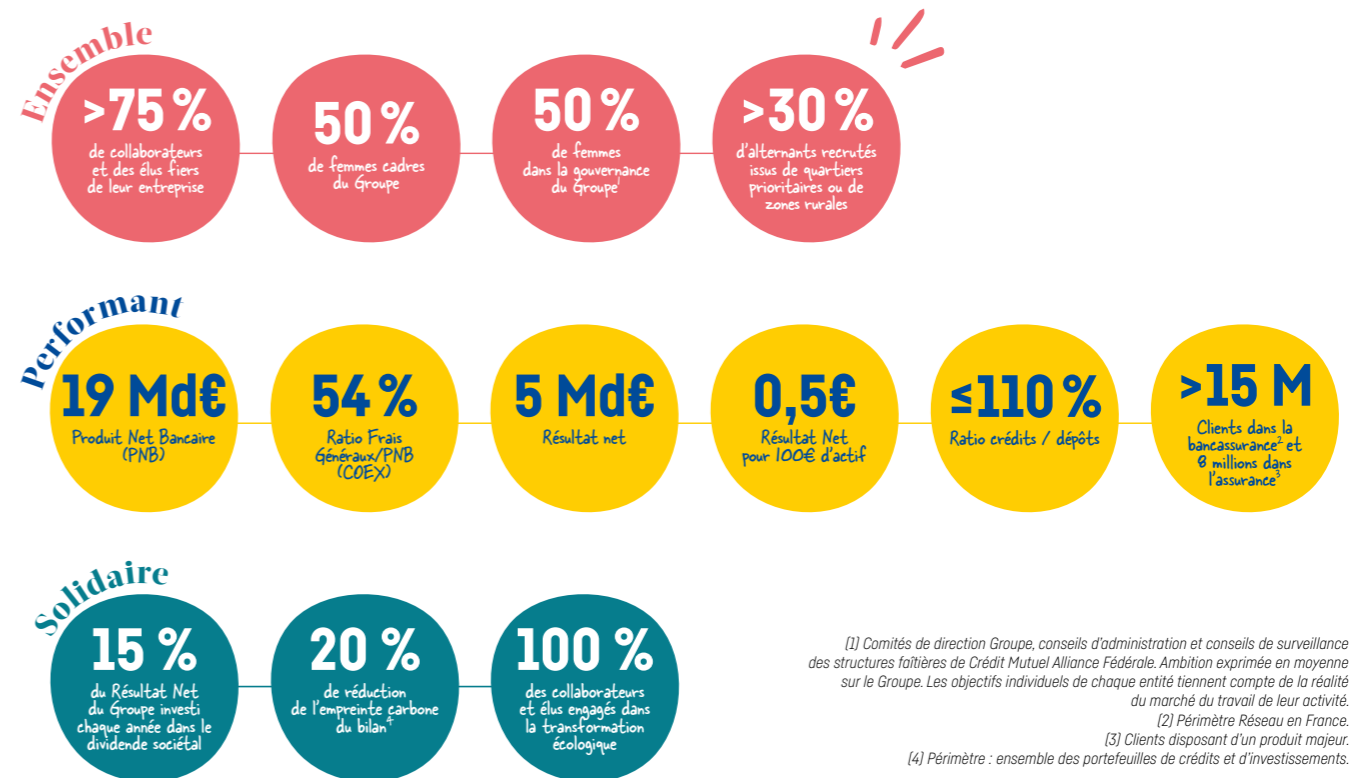
- Offrir à tous les clients, prospects et collaborateurs, pertinence du conseil, sécurité des données et simplicité d'utilisation : c'est la mission d'Euro-Information.
- Accélérer sur les technologies d'avenir : l'intelligence artificielle et quantique. Innover en permanence afin de maîtriser les technologies du futur et veiller à ce qu'elles garantissent la souveraineté du groupe.

#### Améliorer en continu notre organisation et nos process pour gagner en efficacité

- Renforcer l'expertise réseau avec un objectif de 80 % des Caisses de Crédit Mutuel et agences CIC disposant d'au moins sept salariés.
- Réduire significativement les délais de mise sur le marché des nouvelles solutions dans tous les métiers du groupe et pour tous les segments de clientèle.

# Les indicateurs de performance 2027

Parce que nous sommes mutualistes, il n'y a pas de performance sans solidarité et notre principale force, **c'est d'agir ensemble.**



(1) Comités de direction Groupe, conseils d'administration et conseils de surveillance des structures filiales de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ambition exprimée en moyenne sur le Groupe. Les objectifs individuels de chaque entité tiennent compte de la réalité du marché du travail de leur activité.  
 (2) Périmètre Réseau en France.  
 (3) Clients disposant d'un produit majeur.  
 (4) Périmètre : ensemble des portefeuilles de crédits et d'investissements.



# Nos métiers

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, bancassureur de premier plan propose une offre multiservice à ses clients particuliers, professionnels et ses sociétaires adaptés à leurs projets.



## Cœur de métier de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

La banque de détail regroupe **les réseaux de bancassurance de Crédit Mutuel Alliance Fédérale** au travers des Caisses locales de Crédit Mutuel des 14 fédérations, des agences et points de vente du **CIC**, de la **Banque Européenne du Crédit Mutuel** (BECM) et de **Beobank**. Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose des offres et produits bancaires spécifiques à une clientèle de particuliers, de professionnels, d'agriculteurs, d'associations et d'entreprises adaptés dans la réalisation de leurs projets.

Au travers de **Cofidis Group** et de **TARGOBANK** en Allemagne, spécialistes du **crédit à la**

**consommation**, Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose à ses clients particuliers et entreprises un conseil personnalisé en crédits renouvelables et prêts personnels, solutions de paiement, assurances, rachat de créances et financements en magasin et en ligne, affacturage et crédit-bail.

En s'appuyant sur l'expertise et le savoir-faire de ses **filiales métiers**, Crédit Mutuel Alliance Fédérale offre une gamme de produits et services commercialisés majoritairement par les réseaux : affacturage (Crédit Mutuel Factoring et Factofrance), crédit-bail mobilier et immobilier (Crédit Mutuel Leasing, CCLS, Crédit Mutuel Real Estate Lease), vente et gestion immobilière (Crédit Mutuel Immobilier).



**4**  
réseaux bancaires de proximité

Crédit Mutuel CIC  
BANQUE EUROPÉENNE du Crédit Mutuel Beobank

Crédit à la consommation

Cofidis GROUP TARGO BANK

Les filiales métiers

Affacturage et mobilisation de créances, crédit-bail immobilier et mobilier, immobilier



## Assurer chaque client pour chacun de ses besoins

**Acteur majeur de l'assurance et de la protection sociale** en France, Crédit Mutuel Alliance Fédérale *via* les **Assurances du Crédit Mutuel** (GACM), couvre les besoins des clients particuliers, professionnels et entreprises en leur proposant au quotidien des solutions d'assurance autour de la protection de leur famille, de leur patrimoine, de leur activité professionnelle ou de leur entreprise. En assurance-vie, les offres diversifiées permettent de s'adapter à l'objectif recherché par le client : financer ses projets, préparer sa retraite ou encore transmettre un capital.

Le Crédit Mutuel figure depuis cinq ans sur le podium du baromètre de référence de l'assurance<sup>[1]</sup>.



## Accompagner les besoins plus spécifiques

En complément de l'offre bancassurance, Crédit Mutuel Alliance Fédérale répond aux enjeux stratégiques de la clientèle grandes entreprises, institutionnels et dirigeants d'entreprise au travers des offres de quatre métiers :

- ▶ **Le métier gestion d'actifs et banque privée de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'articule autour de :**
  - Cinq entités de gestion (Crédit Mutuel Asset Management, Crédit Mutuel Gestion, Crédit Mutuel Épargne Salariale, CIC Private Debt et Cigogne Management) ainsi que la plateforme de distribution Crédit Mutuel Investment Managers ;
  - Le groupe La Française, rassemblant cinq sociétés de gestion et une plateforme de distribution ;
  - La Banque Transatlantique, la Banque de Luxembourg et la Banque CIC (Suisse).
- ▶ **La banque de financement** (activités de financements structurés, de grands comptes - CIC Corporate - et d'une direction des activités à l'international).
- ▶ **Les activités de marché** (activités commerciales de marché, activité d'investissement et de post marché).
- ▶ **Le capital-investissement** *via* Crédit Mutuel Equity.



## Des expertises clés

**Euro-Information**, filiale technologique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, met à disposition des clients et collaborateurs des outils et services innovants et performants et place la protection des données au cœur de sa stratégie.

Avec le **groupe EBRA**, Crédit Mutuel Alliance Fédérale est le 1<sup>er</sup> groupe de presse quotidienne régionale en France.

[1] Baromètres OpinionWay/Argus de l'assurance sur la notoriété, l'image et l'attractivité des assureurs.

# La banque relationnelle

## DE RÉFÉRENCE DANS UN MONDE MULTICANAL

Accompagner les clients et les sociétaires au mieux de leurs intérêts est la première mission inscrite dans le statut d'entreprise à mission de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ainsi, les clients disposent d'un conseiller dédié non commissionné, et bénéficient d'applications à distance performantes. L'innovation technologique est mise au service de la relation de proximité et de l'amélioration continue de la relation client-conseiller, que les échanges se tiennent en présentiel ou à distance.

### 25 000 conseillers au cœur de la relation client même à distance

Avec ses 4 400 points de vente, Crédit Mutuel Alliance Fédérale se positionne en proximité de ses clients. Parce que les usages et les besoins évoluent, Crédit Mutuel Alliance Fédérale leur propose également une Banque à distance performante, et des applications mobiles. Ainsi, dans le cadre de la relation multicanale, le client a le choix entre se rendre en Caisse de Crédit Mutuel ou en agence du CIC, ou gérer ses projets à distance, avec le même niveau de confiance et de qualité de service. La proximité, qu'elle soit physique ou digitale est une priorité.



LA RELATION DE PROXIMITÉ RÉCOMPENSÉE POUR LA 12<sup>ÈME</sup> FOIS :

**Crédit Mutuel**  
n°1  
de la relation client\*

Le saviez-vous ?



### à distance vous pouvez ...

- ... **Signer un contrat de prêt immobilier et d'assurance emprunteur** : une gestion du prêt simplifiée, notamment en supprimant les délais postaux et en donnant plus de souplesse sur le déclenchement du délai de réflexion.
- ... **Obtenir un devis et souscrire une assurance** auto, multirisques habitation, santé, prévoyance ou assurance-vie simplement *via* l'application Banque à distance.
- ... **E-déclarer** un sinistre auto ou habitation ou une demande de remboursement en santé en toute autonomie.

### La proximité au service des clients et sociétaires en 2023, c'est :

- **Plus de 9 décisions de crédit sur 10** prises localement
- **22 millions** de documents signés électroniquement
- **95,5 %** des traitements courants réalisés à distance

\* Podium de la Relation Client® BearingPoint - Kantar 2024.

## L'innovation technologique au service de la relation

Crédit Mutuel Alliance Fédérale place l'innovation au cœur de son dispositif commercial, avec des outils informatiques performants, des solutions cognitives d'intelligence artificielle et des solutions de reconnaissance optique de caractères. Le temps de gestion administrative est allégé pour les conseillers au profit du temps alloué aux clients, gage d'une haute qualité de service.

### L'intelligence artificielle et quantique : des technologies clés pour l'avenir

Première banque à avoir développé **les solutions d'intelligence artificielle**, Crédit Mutuel Alliance Fédérale *via* sa filiale Euro-Information continue de déployer ses outils cognitifs, d'OCR\* dans tous les métiers au profit de la relation client et du temps que le conseiller dédié peut consacrer à mieux répondre aux besoins de son client.

Les outils mis à la disposition des conseillers des réseaux bancaires ont

permis de **réduire de 2,57 millions d'heures** de tâches administratives au profit d'une relation plus étroite avec leurs clients.

En juin 2023, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a investi dans **l'informatique quantique** en rejoignant IBM Quantum Network avec pour ambition d'explorer puis intégrer cette technologie, afin de transformer davantage les métiers de la banque et de l'assurance tout en préservant la sécurité des données de ses clients et sociétaires.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale a adopté, en avril 2024, une **charte** pour un usage responsable et éthique de l'IA et de la donnée.

### Protection de l'intimité des données des clients de Crédit Mutuel Alliance Fédérale



des traitements de données clients sont exécutés sur les infrastructures hébergées dans les systèmes appartenant au groupe et localisés en France.



\*OCR : reconnaissance optique de caractères.



# Une stratégie multiservice

## AU PLUS PRÈS DES BESOINS DE NOS CLIENTS

Fidèle à son ambition d'accompagner ses clients au plus près de leurs besoins, Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose une offre bancaire large ainsi qu'une gamme de services complémentaires, diversifiée et de proximité. Une stratégie déployée par ses réseaux bancaires qui bénéficient de l'appui des filiales et des centres d'expertise métier.

### Une offre bancaire engagée au service des clients et sociétaires

Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage au quotidien auprès de ses clients qu'ils soient particuliers, artisans commerçants, professions libérales, exploitants agricoles, associations, PME-ETI, ou encore groupes d'envergure internationale. S'appuyant sur son offre complète et de qualité, Crédit Mutuel Alliance Fédérale accompagne ses clients dans la prise en compte des enjeux climatiques. Avec l'offre Éco-mobilité à destination des particuliers et des professionnels, Crédit Mutuel Alliance Fédérale accompagne leur transition vers une mobilité décarbonée. Les prêts « Transition » à destination des entreprises permettent d'accélérer leur démarche écologique, de renforcer leur politique RSE (Responsabilité sociétale des entreprises), ou encore de financer la transformation de leur modèle économique.



### Un soutien actif de l'innovation dans les territoires

En tant qu'entreprise à mission, Crédit Mutuel Alliance Fédérale met au cœur des territoires l'innovation à travers un concours fort de sens et de valeur : « 4S Semeur d'innovation ». Lancé en 2021 par le Crédit Mutuel, ce concours vise à récompenser les idées novatrices régionales et à accompagner les porteurs de projets pour soutenir l'innovation dans les territoires. L'objectif est simple : faire la part belle aux idées et contribuer à les faire germer autour de quatre thématiques : l'environnement, la solidarité, les territoires et la culture.

Le lancement, en octobre 2023, de la 1<sup>ère</sup> édition du Forum des Semeurs d'innovation témoigne de la volonté de partage des connaissances et d'expériences au service d'une économie à impact positif.

## Des services de proximité en prolongement de l'offre bancaire



### L'assurabilité de tous les territoires dans un contexte marqué par des événements extrêmes

Face au défi climatique, Crédit Mutuel Alliance Fédérale œuvre en faveur de l'assurabilité de tous ses clients. En plus de l'assurance multirisques, les Assurances du Crédit Mutuel - filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale - proposent depuis août 2023 une assurance récolte en partenariat avec Allianz France.

Banquier de près d'une entreprise sur deux<sup>[1]</sup> et banque partenaire des agriculteurs de longue date, Crédit Mutuel Alliance Fédérale distribue les solutions de l'assurance dommages *via* les réseaux du Crédit Mutuel et du CIC.

### Apporter toujours plus de sécurité des biens et des personnes pour répondre à la recrudescence des cambriolages

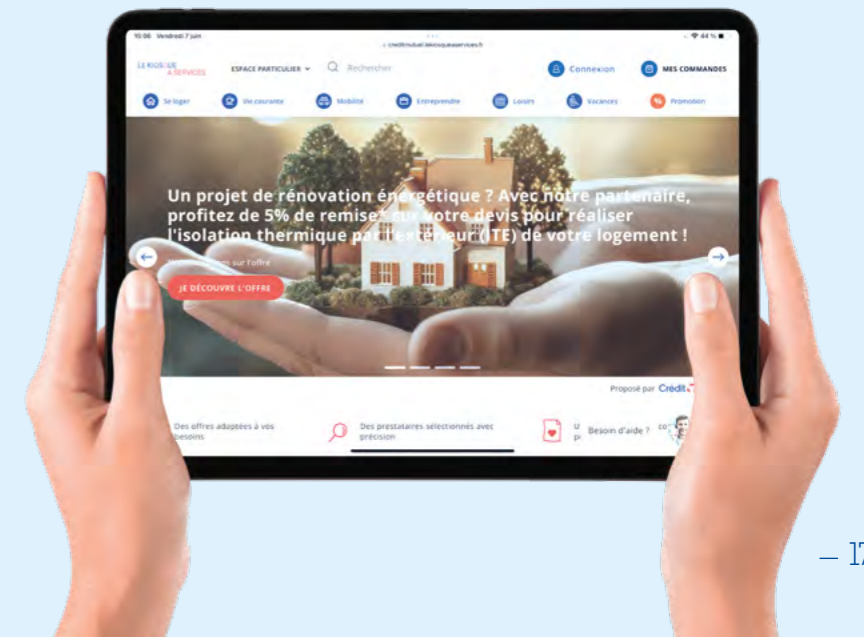
Filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Homiris protège toujours mieux ses abonnés et leurs biens au travers d'une gamme d'équipements de haute technologie. Ainsi, en mars 2024 Homiris a lancé la télécommande biométrique pour renforcer la sécurité des biens et des personnes.

## LE KIOSQUE A SERVICES

### Une offre digitale pour faciliter la réalisation des projets de nos clients

100 % digitale, simple et sécurisée, Le Kiosque à Services est une plateforme unique accessible directement depuis l'espace de Banque à distance. Destiné aux particuliers, professionnels ou entreprises, et également depuis 2023 aux clients agriculteurs, Le Kiosque à Services propose une sélection exclusive de prestataires de confiance allant par exemple du conseil juridique, du service à l'habitat à la location de matériel ou la mise en relation d'agriculteurs proposant un lieu de stockage à des particuliers et professionnels.

[1] Source Kantar PME-PMI Banques 2023



# Une banque engagée

## POUR MENER LA RÉVOLUTION ÉCOLOGIQUE ET SOCIÉTALE

Banque mutualiste et responsable, Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'engage au travers d'une stratégie Responsabilité Sociale et Environnementale au service de l'environnement et des enjeux sociaux pour une société juste et plus durable.



### Crédit Mutuel Alliance Fédérale, précurseur dans ses engagements pour la décarbonation

Première banque française à stopper le financement des acteurs développant de nouvelles capacités charbon et à adopter une politique d'exclusion progressive des acteurs développant des nouvelles capacités dans les hydrocarbures non conventionnels (gaz et pétrole), Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce ses engagements, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2024, en stoppant ses financements pour toute entreprise productrice d'énergie dont la production d'hydrocarbures n'aura pas baissé d'une année sur l'autre.

### Création de l'Institut Mutualiste pour l'Environnement et la Solidarité...

... en avril 2024, avec pour objectif de réduire l'empreinte carbone du bilan du groupe dans le respect de l'Accord de Paris.



### L'engagement social et solidaire de Crédit Mutuel Alliance Fédérale récompensé...

... par le **Grand Prix 2023** de la Good Economy pour son **Dividende sociétal**\*. Deux Prix d'Or lui ont également été décernés : pour le Dividende sociétal et pour le compte solidaire à 1€ net par mois.

### LE MÉCÉNAT ET LES ACTIONS PHILANTHROPIQUES : POUR PLUS DE SOLIDARITÉ DANS DES TERRITOIRES DURABLES

Menés à 2 échelons :

- Le **mécénat local** réalisé au niveau des Caisses locales et des fédérations du Crédit Mutuel, de la Caisse Fédérale, du réseau CIC, des filiales et des métiers spécialisés ;



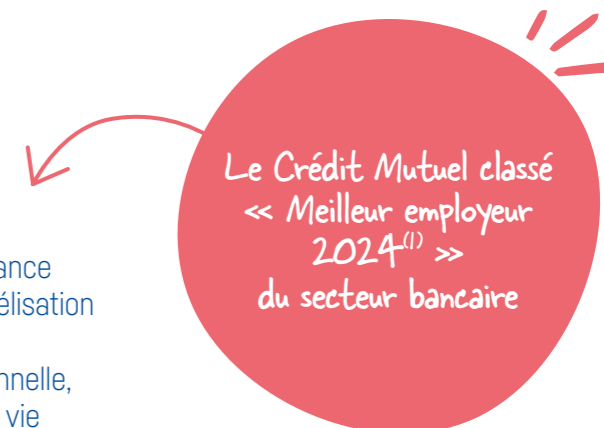
Le **mécénat national** via la Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Abridée par la Fondation de France, elle fédère, depuis mars 2021, l'ensemble des réseaux, filiales, collaborateurs et élus de Crédit Mutuel Alliance Fédérale autour d'actions de mécénat fortes et collectives sur deux domaines d'actions : l'environnement et la solidarité dans les territoires. Fin 2023, elle accompagnait **100 associations**. La Fondation Crédit Mutuel Alliance Fédérale a reçu pour la deuxième année consécutive le **Grand Prix de la Philanthropie 2023** dans la catégorie « Égalité des chances ».

\* Pour plus d'information sur le Dividende sociétal, se référer à la page 9 de ce document.

# Un employeur

## SOCIALEMENT RESPONSABLE

La politique des Ressources Humaines de Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'articule autour d'un contrat social fondé sur la fidélisation de ses collaborateurs, une politique sociale de haut niveau, et d'une politique volontariste en matière d'égalité professionnelle, respectueuse d'un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle de ses collaborateurs.




### Une politique RH :

#### ► Volontariste d'égalité professionnelle :

-  **Entre les femmes et les hommes**, notamment en corrigeant les disparités salariales et en signant la charte #StOpE (stop au sexisme ordinaire en entreprise) ;
-  **En faveur de l'inclusion du handicap** avec un Accord de Groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proches aidants ;
-  **En étant la première entreprise à introduire le CV citoyen dans ses procédures de recrutement** qui vise à valoriser les compétences acquises lors du parcours bénévole ;
-  **En recrutant en 2023, 32,8 % d'alternants issus des quartiers prioritaires et des zones rurales** dépassant ainsi l'objectif fixé de 25 %<sup>(2)</sup>.

#### ► Respectueuse de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail

-  Signé le 12 juin 2024, le **nouvel accord-cadre** de Groupe<sup>(3)</sup> regroupe des **mesures concrètes et ambitieuses** avec pour objectif de concilier performance financière et performance humaine à travers l'épanouissement professionnel de chaque collaborateur. Parmi les mesures phares, l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle, et plus particulièrement la parentalité, la poursuite de l'organisation du travail à distance et l'amélioration de la mobilité des salariés entre leur domicile et leur travail.



### Un contrat social fort garant de la performance individuelle et collective...

... qui encourage la promotion interne et le développement des compétences au travers de la formation. Crédit Mutuel dispose d'une structure entièrement dédiée à la formation des collaborateurs et une école dédiée pour la formation des directeurs et directrices de Caisses ou d'agences.

Seule banque à pratiquer chaque année des augmentations générales de salaire<sup>(4)</sup>, Crédit Mutuel Alliance Fédérale a versé notamment +8,6 % d'augmentations collectives de salaires cumulés de janvier 2022 à janvier 2024 pour limiter les effets de l'inflation.



#### Un réseau collaboratif social et interne

Cette plateforme collaboratrice et sociale pour favoriser les échanges, le partage, l'entraide, l'intelligence collective et l'expertise.

(1) Source : Palmarès de Capital-Janvier 2024.  
(2) Engagement # 3 de la mission 2 entreprise à mission.  
(3) Accord de Groupe portant sur la Qualité de Vie et des Conditions de travail ainsi que sur le télétravail applicable sur le périmètre des entreprises qui relèvent de la Convention de Groupe.  
(4) Périmètre : socle social France.

# Une banque qui appartient à ses clients

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est une banque coopérative et mutualiste. Avec ses 6,3 millions de clients-sociétaires et ses 15 500 élus pleinement investis dans sa gouvernance, Crédit Mutuel Alliance Fédérale construit un bien commun et s'inscrit dans une éthique de développement à long terme.

## Être sociétaire : s'impliquer dans la vie de sa banque

Au Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le capital de chaque Caisse de Crédit Mutuel est détenu par ses clients-sociétaires sous forme de parts sociales. Les clients-sociétaires participent aux décisions de leur Caisse et en contrôlent la bonne gestion. Sur le modèle « *un homme, une voix* », chaque sociétaire dispose d'une voix lors des assemblées générales. Ce statut permet de développer les initiatives individuelles autour de l'intérêt collectif. Établissement de crédit autonome, la Caisse locale constitue le socle de l'organisation mutualiste.

## La Caisse, lieu de démocratie locale et de proximité

L'organisation mutualiste favorise l'ancrage local et la connaissance fine des sociétaires et des projets locaux. Cette proximité s'exprime également dans les prises de décision : **près de 90 % des crédits sont octroyés en local** au sein des Caisses de Crédit Mutuel ou des agences CIC.

## Lancement de l'Université Mutualiste pour rendre accessible l'excellence aux élus et administrateurs

Depuis novembre 2023, la formation des élus et administrateurs évolue et s'est structurée sous la forme d'une Université Mutualiste interne. Sa mission : développer les compétences des élus et administrateurs pour les accompagner dans leur rôle et dans le développement de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.



### Frédéric-Guillaume Raiffeisen, le visionnaire à l'origine du mutualisme

Né en Allemagne en 1818, ce fils d'agriculteur devenu bourgmestre a posé les bases du mutualisme que nous connaissons aujourd'hui.

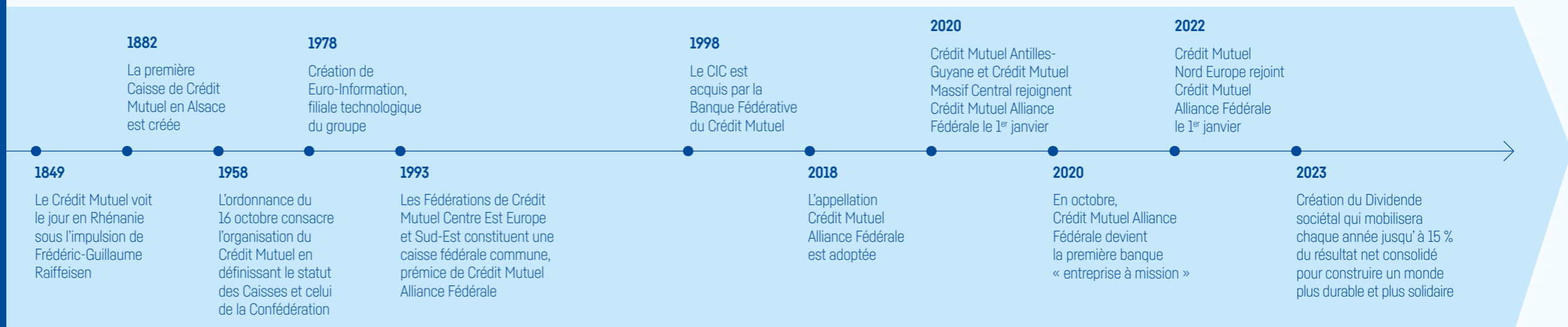
À l'époque, les agriculteurs devaient recourir à des usuriers pour améliorer leur outil de travail ou faire face aux aléas climatiques. Convaincu des vertus de l'entraide par la mutualité et la coopération, Frédéric-Guillaume Raiffeisen fonde les Caisses de crédit. Au sein de ces Caisses, qu'il soit prêteur ou emprunteur, détenteur d'un patrimoine ou paysan démuné, chaque sociétaire dispose d'une voix et peut se faire élire administrateur.

Tous les sociétaires se trouvent ainsi placés sur un strict pied d'égalité et de responsabilité.

Ces principes perdurent aujourd'hui dans toutes les Caisses de Crédit Mutuel.

## LES DATES CLÉS DE CRÉDIT MUTUEL ALLIANCE FÉDÉRALE

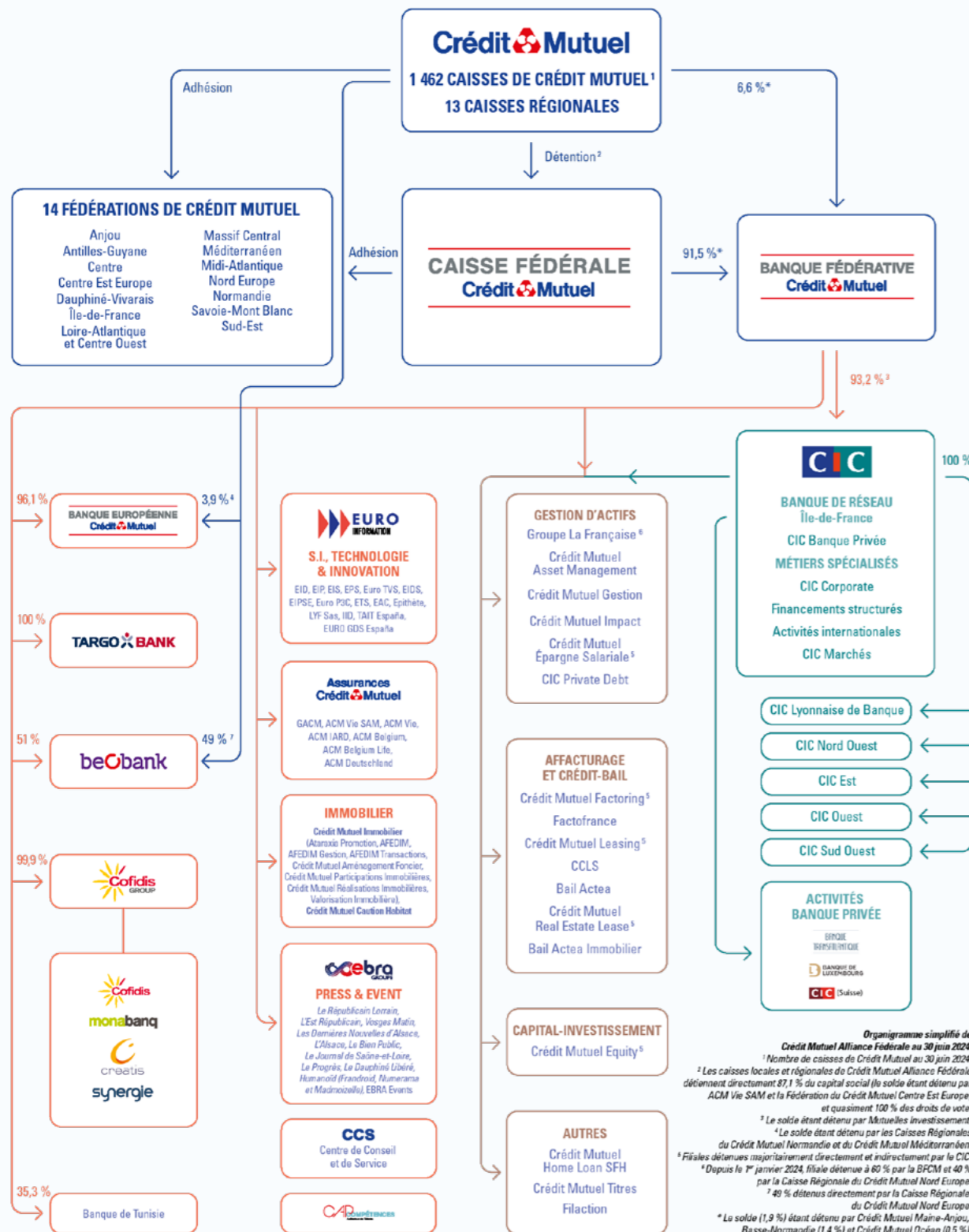
## LA BANQUE MUTUALISTE UN MODÈLE ORIGINAL QUI TRAVERSE LES ÉPOQUES



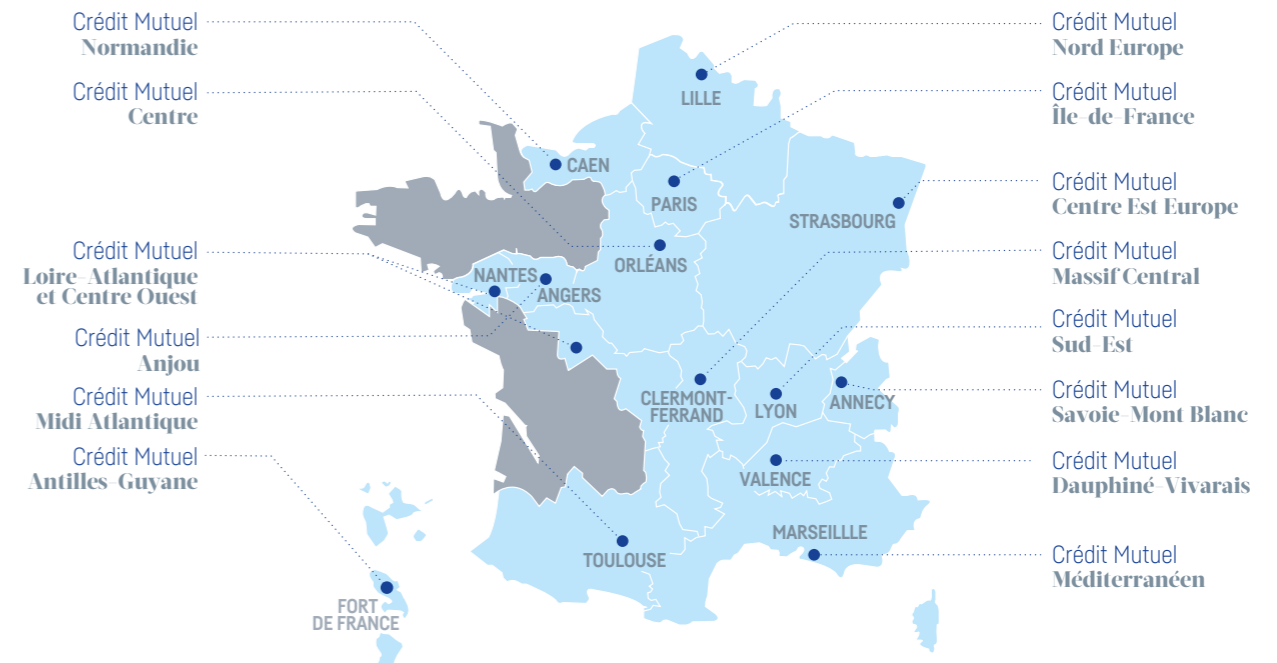
# Notre organisation

AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS-SOCIÉTAIRES ET DES TERRITOIRES

Crédit Mutuel Alliance Fédérale est l'alliance de 14 fédérations du Crédit Mutuel.  
Le groupe déploie son expertise dans les Caisses et agences, et dans ses filiales métiers.  
Une organisation tournée vers le service et la valeur ajoutée pour nos clients et nos sociétaires.

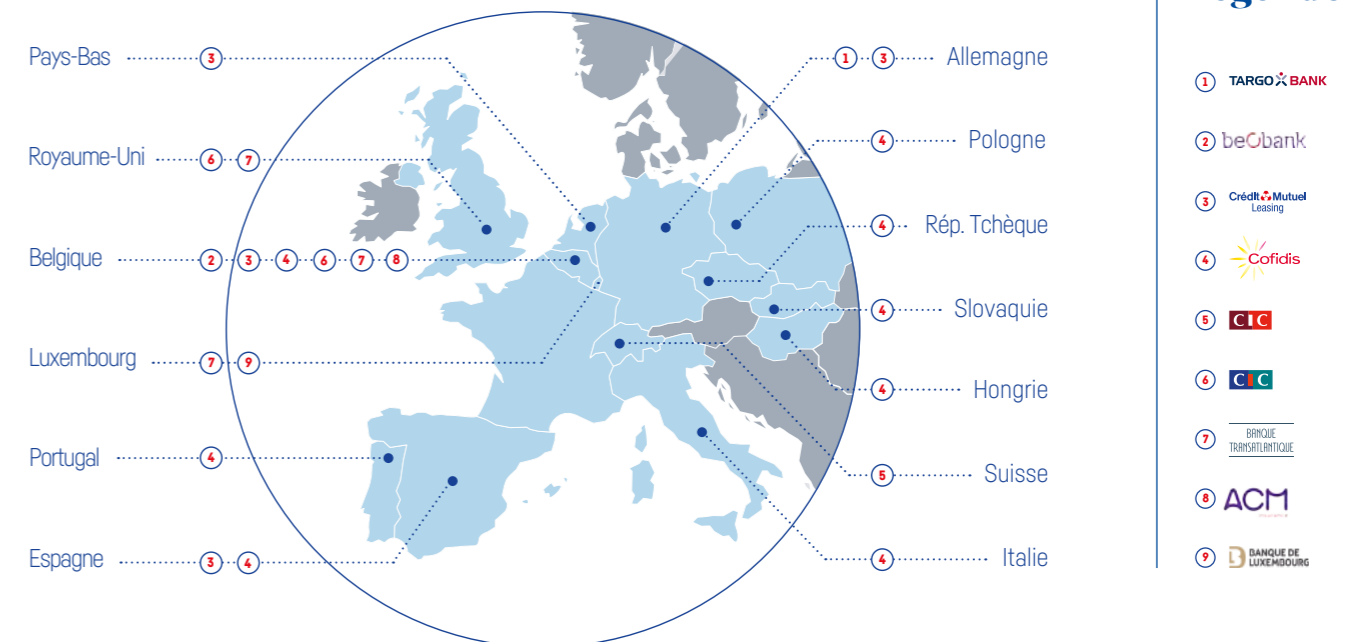


# 14 fédérations composent Crédit Mutuel Alliance Fédérale



# Un rayonnement à l'international

Crédit Mutuel Alliance Fédérale réalise plus de 20 % de son activité à l'international via ses filiales, bureaux de représentation et succursales CIC répartis dans plus de 50 pays.





Retrouvez nos publications sur  
[www.creditmutuelalliancefederale.fr](http://www.creditmutuelalliancefederale.fr)



Crédit Mutuel  
Alliance Fédérale



@CreditMutuelAF



Crédit Mutuel  
Alliance Fédérale

Contact : Direction de la communication corporate - [com-alliancefederale@creditmutuel.fr](mailto:com-alliancefederale@creditmutuel.fr) - 03 88 14 84 00

Juillet 2024 • Conception-réalisation : BECM et O'Communication  
Crédits photos : Antoine Doyen, Nicolas Reitzbaum, Adobe Stock



**Crédit Mutuel**  
Alliance Fédérale

Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, société coopérative à forme de société anonyme au capital de 5 458 531 008 euros, 4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen, 67913  
Strasbourg Cedex 9, RCS Strasbourg B 588 505 354 - N° ORIAS : 07 003 758. Banque régie par les articles L.511-1 et suivants du code monétaire et financier.