

Rapport d'activité 2020

CRÉDIT MUNICIPAL
DE PARIS 
MODERNE DEPUIS 1637





01 Le Crédit Municipal de Paris

Des valeurs indéfectibles P. 11
Des activités diversifiées P. 12
L'année 2020 en chiffres P. 14



02 Bilan 2020 du plan stratégique « 2020 En Action »

Conjuguer croissance et performance financière au service de la vocation sociale du Crédit Municipal de Paris P. 18
Développer de nouveaux services financiers solidaires P. 22
Offrir des services flexibles, innovants et bienveillants P. 28
Renforcer l'attractivité et la notoriété du Crédit Municipal de Paris et de ses services P. 32
Moderniser l'organisation et valoriser les ressources humaines P. 38



03 Éléments financiers

Bilan financier P. 43

Acteur incontournable de la finance sociale et solidaire

Du prêt sur gage à la collecte d'épargne solidaire, du microcrédit personnel à l'accompagnement gratuit des personnes en fragilité financière, des ventes aux enchères à la conservation d'objets d'art, le Crédit Municipal de Paris a su se réinventer pour devenir aujourd'hui un acteur incontournable de la finance sociale et solidaire au service des Parisiens et des Franciliens.





“

2020 nous a prouvé que collectivement, nous formions une grande force de solidarité. Chacun a su déployer des efforts importants au nom du bien commun.

.....
ENTRETIEN AVEC FRÉDÉRIC MAUGET,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS
.....

Engagement

• Quel bilan tirez-vous de 2020 ?

2020 a été, pour le Crédit Municipal de Paris comme pour l'ensemble des Français, une année hors du commun. Nos projets, notre organisation ont été bouleversés, mais l'ensemble des agents s'est investi de façon exemplaire tout au long de ces mois complexes. Ensemble, nous avons pu affronter et surmonter cette crise pour faire honneur à notre mission de service public.

Nous avons entièrement repensé l'organisation de nos différents services afin de continuer à accueillir au mieux nos clients et bénéficiaires. Nous nous sommes ainsi adaptés à ce contexte sanitaire inédit en proposant un système de rendez-vous pour les clients du prêt sur gage. Nous avons également instauré, lorsque nécessaire, une jauge en salle des ventes, et avons organisé plusieurs ventes aux enchères totalement en ligne via le site Interencheres, qui ont rencontré un grand succès.

Nous avons continué à soutenir les bénéficiaires de notre service d'accompagnement budgétaire avec le plus grand soin. Les clients de l'épargne et de CCART ont pu être accompagnés tout au long de l'année.

Par ailleurs, après les élections municipales, un nouveau Conseil d'orientation et de surveillance a été nommé au sein de notre établissement, dont la présidence est assurée par la Maire de Paris, Anne Hidalgo, et la Vice-présidence par son adjoint, Paul Simondon. Je me réjouis de travailler auprès de cette nouvelle équipe pour faire rayonner les missions du Crédit Municipal de Paris.

Culture

• Les projets culturels et artistiques du Crédit Municipal de Paris ont-ils pu être maintenus cette année ?

Dans ce contexte difficile, il nous semblait particulièrement important de continuer à encourager la création et l'accès de tous à la culture. Nous avons soutenu la programmation estivale de Paris Musées destinée aux publics fragilisés par la crise, apporté notre mécénat à plusieurs belles expositions ainsi qu'à l'édition 2020 de Nuit Blanche et poursuivi notre projet de soutien à la jeune création artistique, le 1 % marché de l'art, en attribuant une aide de 110 000 € à cinq lauréats. Nous sommes heureux de renforcer chaque année notre engagement en ce sens.

“ **Il nous semblait particulièrement important de continuer à encourager la création et l'accès de tous à la culture.**

Perspective

• Comment abordez-vous 2021 après une année si particulière ?

Cette année a été riche d'enseignements. Elle nous a d'abord montré combien la mission du Crédit Municipal de Paris était cruciale. De très nombreux Français ont subi des baisses de ressources considérables et se sont trouvés dans des situations parfois préoccupantes. Il est essentiel de pouvoir leur offrir des solutions et un accompagnement adaptés. C'est ce que propose notre établissement depuis plusieurs siècles, et nous sommes fiers de conduire cette mission solidaire - dont la conjoncture nous rappelle chaque jour l'importance. C'est pourquoi nous avons décidé, en 2020, d'apporter une aide exceptionnelle d'un million d'euros à des associations, de mettre en œuvre des mesures sociales pour les clients du prêt sur gage et de fournir un effort inédit en faveur de l'emploi et de l'insertion.

Cette année nous a aussi montré que dans un contexte de crise sanitaire, sociale et économique donnant naissance à des défis inédits, nous étions capables de nous réinventer pour répondre au mieux aux besoins des populations fragiles et de nos clients. La réorganisation de nos services s'est opérée en un temps record et a rapidement fourni la preuve de son efficacité. Enfin, 2020 nous a prouvé que collectivement, nous formions une grande force de solidarité. Chacun a su déployer des efforts importants au nom du bien commun. C'est de cette force puissante dont nous aurons besoin à l'avenir et que nous aspirons à voir grandir. 2021 débute donc sous le signe de l'espoir et de la conviction - car nous savons, plus que jamais, la solidité de notre institution, la détermination de nos équipes et la valeur de notre engagement.

ENTRETIEN AVEC PAUL SIMONDON,

ADJOINT À LA MAIRE DE PARIS EN CHARGE DES FINANCES,
DU BUDGET, DE LA FINANCE VERTE ET DES AFFAIRES FUNÉRAIRES,
VICE-PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ORIENTATION ET DE SURVEILLANCE



• Quel regard portez-vous sur l'année qui vient de s'écouler ?

Cette année a été marquée par la tenue d'élections municipales ayant entraîné la nomination d'un nouveau Conseil d'orientation et de surveillance dont je suis particulièrement fier d'être désormais le Vice-Président. J'accueille avec enthousiasme et confiance ces nouvelles responsabilités au sein d'une institution aux missions vivantes et passionnantes. En 2020, en dépit d'un contexte particulièrement contraint, le Crédit Municipal de Paris a su demeurer fidèle à ses ambitions sociales et culturelles tout en s'affirmant comme un acteur financier solide et fiable. Les résultats en fin d'année en attestent : l'encours de prêt sur gage atteint 194,7 M€, le PNB 24,9 M€. L'encours du Livret Paris Partage, à 15 M€, a connu un essor impressionnant en 2020 et n'a jamais été aussi élevé. La gestion extinctive de CMP-Banque, filiale bancaire du Crédit Municipal de Paris, a pris fin en 2020, conformément au calendrier fixé avec la Ville de Paris.

• Le Crédit Municipal de Paris a-t-il su s'adapter à la crise sanitaire ?

C'est en effet grâce à une réorganisation intelligente et rapide que l'institution a pu surmonter l'épreuve inédite qu'a constituée la crise du Covid-19. Je salue notamment les mesures mises en œuvre pour les clients du prêt sur gage, qui ont permis de beaux progrès sur plusieurs plans : une communication attentive et soutenue, le développement de l'espace personnel, la mise en place du système de rendez-vous et par là même la diminution des renouvellements et du temps d'attente en salle de prêt sur gage, l'amélioration de la qualité de service grâce à une planification des ressources optimisée.

Les autres services ont également repensé leur fonctionnement. Je pense en particulier à l'Hôtel des Ventes qui a su, pour éviter les regroupements en salle des ventes, séduire les clients avec une digitalisation efficace via le site Internet Interencheres. Les beaux résultats des ventes réalisées en ligne récompensent d'ailleurs ces importants efforts d'adaptation.

Les services d'accompagnement budgétaire, d'épargne et le centre de conservation CC.ART ont également œuvré à accompagner les publics dans les meilleures conditions possibles.

Dans le même temps, l'institution a fait preuve d'une solidarité exemplaire en versant plus d'un million d'euros à des associations pour affronter la crise sanitaire - 700 000 euros ont notamment été versés au Secours Populaire.

• Comment aborder 2021 dans ce contexte ?

Cette année singulière a prouvé que le Crédit Municipal savait allier solidarité, résilience et performance. Les objectifs fixés par le plan stratégique 2016-2020 de l'établissement n'ont jamais été perdus de vue, y compris lors de cette année complexe. J'ai toute confiance en cette institution essentielle qui saura déployer en 2021 sa force d'innovation, poursuivra ses projets en faveur de la finance durable et de l'accès de tous à la culture et portera haut ses valeurs solidaires et sociales.

Crédit Municipal de Paris

FRÉDÉRIC MAUGET
Directeur général

Conseil d'orientation et de surveillance (COS)

ANNE HIDALGO
Présidente, Maire de Paris

PAUL SIMONDON
Vice-Président, Adjoint à la Maire de Paris en charge des finances,
du budget, de la finance verte et des affaires funéraires,
Vice-Président du Conseil d'orientation et de surveillance

Membres élus parisiens

JACQUES GALVANI
Adjoint à la Maire de Paris en charge de l'accessibilité
universelle et des personnes en situation de handicap

MARIE-CHRISTINE LEMARDELEY
Adjointe à la Maire de Paris en charge de l'enseignement
supérieur, de la recherche et de la vie étudiante

FRÉDÉRIC HOCQUARD
Adjoint à la Maire de Paris
en charge du tourisme et de la vie nocturne

JÉRÔME GLEIZES
Conseiller de Paris (20^e)

DAVID ALPHAND
Conseiller de Paris (16^e)

Membres personnalités qualifiées

VALÉRIE DE BREM
Directrice générale d'Elogie-Siemp

JEAN-PAUL ESCANDE
Ancien dirigeant de banque, président du Comité d'Audit

ÉDOUARD LEMARDELEY
Banquier, Unicredit Spa

JEAN-CLAUDE LESOURD
Ancien Directeur de l'Inspection générale de la Ville de Paris

INÈS MERCEREAU
Conseillère référendaire à la Cour des comptes

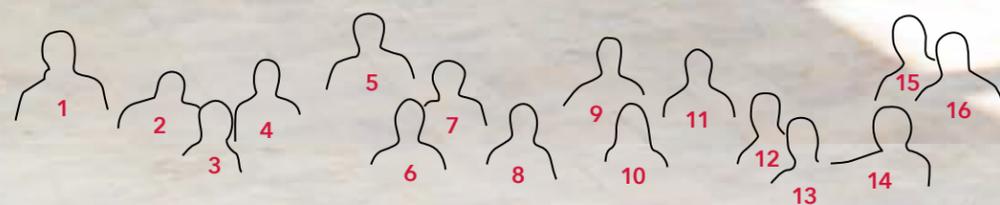
LAURENCE GIRAUDON
Directrice du pôle support et opérations,
Caisse des dépôts et consignations

Comité de direction

COMITÉ DE DIRECTION



Le Comité de direction du Crédit Municipal de Paris est composé du Directeur général, de neuf directeurs, de quatre agents chargés du contrôle et de l'agent comptable. Il se réunit chaque semaine pour valider les grandes décisions opérationnelles et stratégiques.

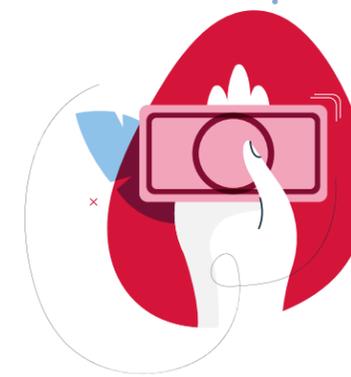


- | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 → Philippe Jacquemin ,
Responsable de la gestion des risques | 5 → Franck Flipo ,
Directeur de la sécurité | 9 → Frédéric Jérôme ,
Directeur du prêt sur gage | 13 → Véronique Bru ,
Directrice des ressources humaines et de la modernisation |
| 2 → Jean-Baptiste Poteau ,
Directeur des systèmes d'information | 6 → Camille Pamiès ,
Directrice de l'accompagnement budgétaire et de l'innovation sociale | 10 → Jeanne Mougel ,
Directrice de la communication, du digital et du marketing | 14 → Delphine Aveneau ,
Responsable LCB-FT |
| 3 → Brigitte Delmotte ,
Directrice générale adjointe | 7 → Claudine Poujaud ,
Responsable du contrôle permanent | 11 → Nicolas Chwat ,
Directeur ventes, expertise et conservation | 15 → Frédéric Mindé ,
Directeur des services techniques |
| 4 → Clarisse Vauxion ,
Agent comptable | 8 → Frédéric Mauget ,
Directeur général | 12 → Xavier Giorgi ,
Directeur général délégué | 16 → Philippe Antoine ,
Inspection générale |

01

Le Crédit Municipal de Paris

Découvrez la richesse d'une institution hors norme. Depuis 1637, l'établissement affirme sa modernité et cultive une démarche de réinvention permanente.



Un établissement public

À VOCATION SOCIALE

- Le prêt sur gage, une activité historique créée pour aider les plus fragiles.
- La redistribution du boni (excédent d'une vente) aux propriétaires des objets, un choix solidaire à chaque vente aux enchères.
- L'accompagnement budgétaire, un dispositif de conseils gratuits pour mieux gérer le budget familial.



Une institution engagée

POUR SOUTENIR LA CITÉ

- Le Livret Paris Partage, une aide aux associations de terrain.
- Le mécénat Paris Musées, un engagement en faveur de la culture pour tous.
- Le partenariat avec la Fondation des Femmes, un combat en faveur de l'égalité femmes-hommes.



Un acteur clé

DE LA VIE CULTURELLE À PARIS ET DANS LE MONDE

- Le « 1 % marché de l'art », un dispositif innovant de soutien à la création contemporaine.
- Le partenariat privilégié avec les musées de la Ville de Paris, l'ambition d'offrir au plus grand nombre des expositions d'exception.
- Le mécénat de Nuit Blanche, un soutien au rayonnement de l'art contemporain.
- CC ART, un espace de conservation d'œuvres d'art unique au cœur de Paris.

Des valeurs indéfectibles



Un maillon essentiel

DE L'ÉCOSYSTÈME SOCIAL ET SOLIDAIRE

- La présence au conseil d'administration de Finansol, l'appui à l'incubateur Le Swave, des partenariats responsables.
- La participation au capital de Microfinance solidaire/Entrepreneurs du monde et Babyloan, des investissements pour une économie qui a du sens.

Des activités diversifiées

Le Crédit Municipal de Paris, institution plurielle, déploie sept grandes activités servant ses missions essentielles : accompagner les Franciliens en fragilité financière, soutenir la finance durable et faire rayonner l'art et la culture.



Prêt sur gage

Le prêt sur gage permet d'obtenir un prêt immédiat contre le dépôt temporaire d'un objet de valeur. Simple, rapide, ouvert à tous, il est accordé sans conditions de ressources. Le prêt, basé sur la valeur de l'objet, peut aller de 30 euros à 5 millions d'euros. Les objets pris en gage sont très divers : bijoux, montres, tableaux, mais aussi vin, vélos ou instruments de musique. Après estimation de l'objet par des commissaires-priseurs, le client se voit proposer un prêt d'un montant de 50 à 60 % de la valeur du bien déposé. Il reste propriétaire de son bien. Les objets sont conservés en toute sécurité dans les réserves du Crédit Municipal de Paris.

Ventes aux enchères

Le Crédit Municipal de Paris organise des ventes aux enchères en collaboration avec des commissaires-priseurs et des experts de renom. L'accès y est libre et gratuit. Les objets vendus aux enchères ont tous été préalablement déposés en gage, pour une durée minimale de 3 mois. Les objets vendus sont variés : bijoux, montres, tableaux, objets d'art, art de la table, accessoires de mode, vins, etc. Le Crédit Municipal de Paris propose des frais de vente parmi les plus bas du marché (14,4 %).



Conservation : CC ART

Fort de son savoir-faire autour de l'objet de valeur et de l'œuvre d'art, le Crédit Municipal de Paris a développé depuis plus de trente ans une offre de conservation et d'expertise à destination des particuliers et professionnels de l'art. Au sein de son Centre de Conservation d'Art renouvelé et modernisé, CC ART, il veille de façon confidentielle et sécurisée sur de nombreux objets précieux, œuvres d'art, documents, mais également bouteilles de vin et spiritueux.

Expertise

Le service d'expertise du Crédit Municipal de Paris propose une estimation des œuvres, bijoux précieux et objets de valeur par des commissaires-priseurs appréciateurs et experts spécialisés. Cette estimation permet, selon les besoins du client :

- d'obtenir un prêt sur gage en échange du dépôt temporaire de son œuvre d'art ou de son bien de valeur ;
- d'obtenir un rapport d'expertise en valeur marchande de son bien.

Accompagnement budgétaire

Le service d'accompagnement budgétaire dispense un accompagnement personnalisé, sur mesure et en constante évolution afin de répondre au mieux aux besoins des Franciliens en fragilité financière. Cette direction a développé un savoir-faire et une offre uniques en Île-de-France lui conférant un rôle d'acteur majeur de l'inclusion financière et bancaire. Le Crédit Municipal de Paris est, par ailleurs, labellisé par l'État « Point Conseil Budget » depuis 2016. L'offre de services proposée couvre un panel complet de conseils, allant de la prévention au traitement de la réitération des difficultés financières : accès au financement via le microcrédit personnel, accompagnement budgétaire, médiation auprès des banques et des créanciers, prévention du surendettement, applications d'aide à la gestion budgétaire (Pilote Budget et Pilote Dépenses), sessions d'information collectives et coaching budgétaire.

LE CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS



Innovation sociale

En 1637, la création du Mont-de-Piété constituait en elle-même une réelle innovation sociale. En combattant l'usure comme personne ne l'avait fait auparavant, l'établissement a bouleversé les règles du prêt, offrant des solutions inédites aux Parisiens rencontrant des difficultés financières. Au fil des siècles, le Crédit Municipal de Paris a conservé un fort esprit d'innovation sociale. Il s'agit, encore aujourd'hui, d'un axe clé de son développement.

Le Crédit Municipal de Paris s'y consacre à plusieurs niveaux :

- il soutient des entrepreneurs œuvrant à faire progresser une économie plus vertueuse ;
- il consacre des moyens importants à la solidarité en s'engageant auprès des publics ayant des difficultés d'insertion économique et sociale et auprès d'associations ;

- Il réfléchit constamment à la création de nouveaux outils et services financiers pouvant aider les publics en situation de fragilité bancaire.

Épargne solidaire

Le Crédit Municipal de Paris a lancé en 2012 une offre d'épargne solidaire auprès des particuliers autour de deux produits : un livret et un compte à terme. L'épargne collectée participe au financement de l'activité sociale de prêt sur gage. Le label Finansol qui lui a été attribué atteste de sa dimension solidaire et de sa transparence. Fin 2018, le Livret Paris Partage est venu compléter la gamme du Crédit Municipal de Paris. Doublement solidaire, disposant également du label Finansol, il permet aux épargnants de faire don de 25, 50, 75 ou 100 % de leurs intérêts à trois associations : Emmaüs Coup de Main, Siel Bleu et l'Agence du Don en Nature.



L'année 2020 en chiffres

40 000

rendez-vous

PRIS PAR LES CLIENTS
DU PRÊT SUR GAGE GRÂCE
AU NOUVEL OUTIL DÉDIÉ

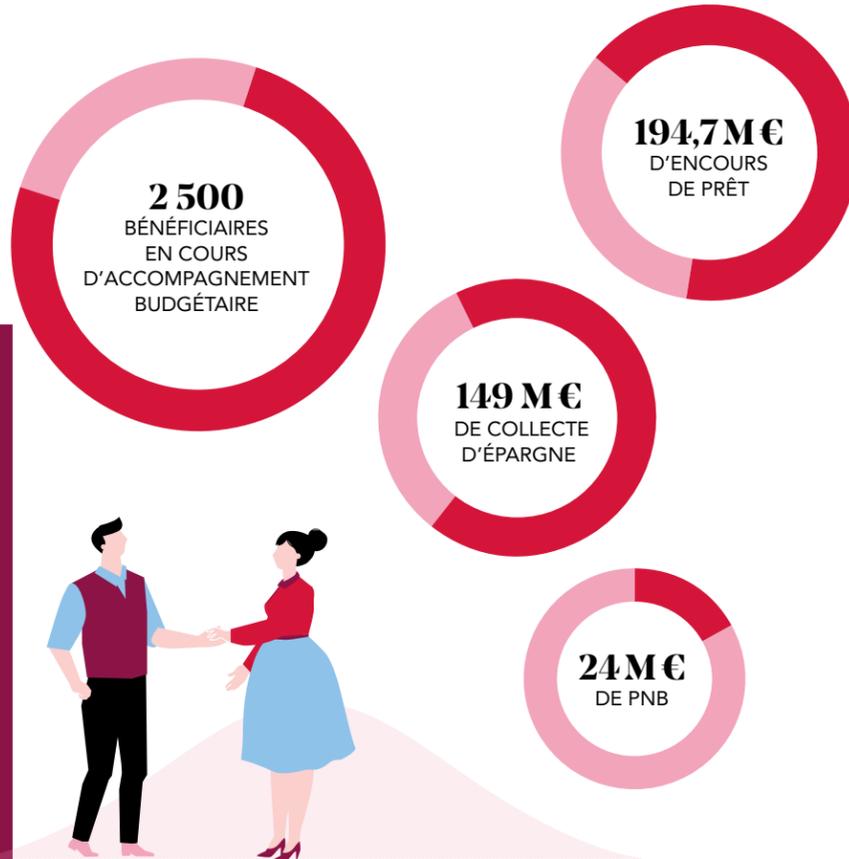
900

rendez-vous

DE DIAGNOSTIC
BUDGÉTAIRE POUR
DES FRANCIENS EN
FRAGILITÉ FINANCIÈRE

154
AGENTS

23
BÉNÉVOLES



13,4 M€

d'adjudications

FRAIS DE VENTE INCLUS (11,7 M€ HORS FRAIS
DE VENTE) POUR 67 VENTES AUX ENCHÈRES
AVEC PRÈS DE 13 000 LOTS VENDUS
AUX ENCHÈRES



800 m²

**de réserves
renovées**

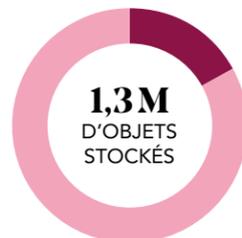
POUR LA CONSERVATION
D'ŒUVRES D'ART

1,4 M€
d'adjudications

LORS DE LA
VENTE DE BIJOUX
ET MONTRES
DE SEPTEMBRE

61%
d'adjudications
en ligne

VIA LE SITE
INTERENCHÈRES



1%

**du montant
des adjudications**

POUR SOUTENIR LA CRÉATION
ARTISTIQUE - SOIT UNE
DOTATION DE 110 M€

02

Bilan 2020 du plan stratégique « 2020 En Action »

Fin 2016, le Crédit Municipal de Paris a adopté son plan stratégique « 2020 En Action » définissant 5 grands axes prioritaires, déclinés en 20 actions clés. Son objectif : moderniser l'établissement et affirmer sa vocation d'acteur majeur de la finance sociale et solidaire à Paris et en Île-de-France.

Rétrospective 2016-2020

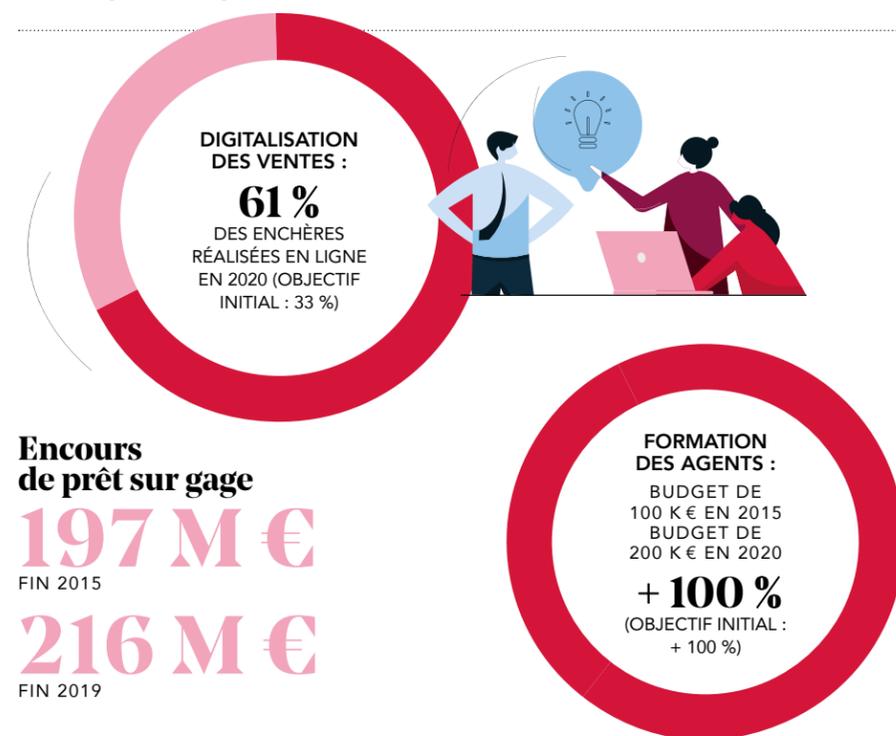
Bilan du plan stratégique « 2020 En Action »

« **Trois valeurs clés** avaient guidé la rédaction de notre plan stratégique : **engagement, ouverture, exemplarité. Les performances et accomplissements de ces cinq dernières années reflètent notre fidélité à ces valeurs essentielles.**

XAVIER GIORGI,
Directeur général délégué

« En 2016, le Crédit Municipal de Paris s'est doté d'un plan stratégique, « 2020 En Action », feuille de route innovante et exigeante articulée autour d'une ambition fondamentale : être un service public exemplaire et innovant, ouvert à toutes et tous.

Tout au long de ces cinq années, nous nous sommes attachés à améliorer la qualité de service et l'accueil des clients grâce à d'importants travaux et une digitalisation accrue, proposer de nouveaux dispositifs pour répondre aux besoins de tous nos publics, imaginer des projets novateurs et multiplier les partenariats avec les acteurs du monde de la finance durable et de la culture.



Encours de prêt sur gage
197 M €
FIN 2015
216 M €
FIN 2019

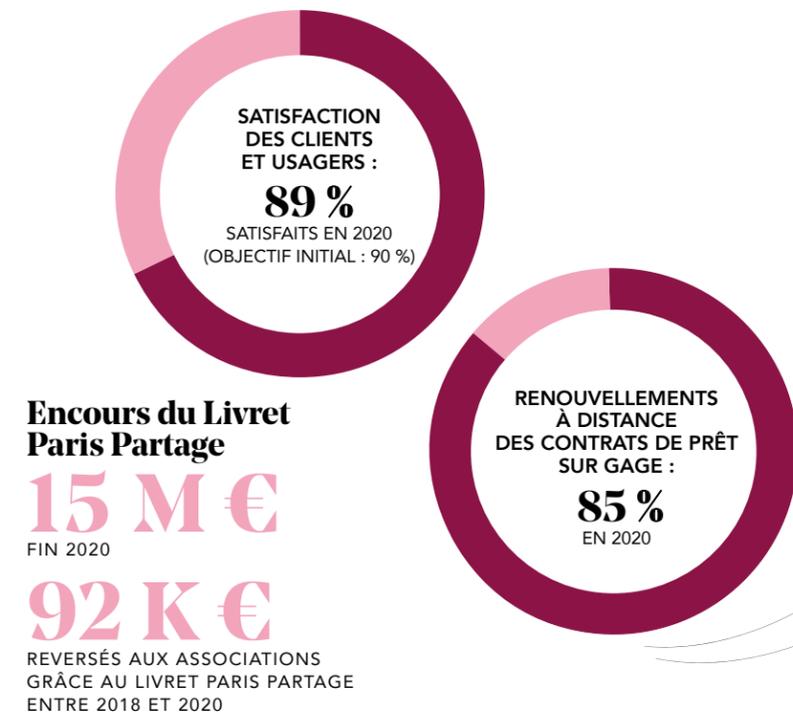
« **L'investissement remarquable et les compétences uniques des agents du Crédit Municipal de Paris ont constitué un atout majeur dans la mise en œuvre de notre ambitieux plan stratégique.**

BRIGITTE DELMOTTE,
Directrice générale adjointe



Alors que s'achève ce cycle, nous sommes fiers de constater que de nombreux objectifs ont été atteints, voire dépassés. Les encours de prêt sur gage et d'épargne de partage s'établissent à des niveaux records, la digitalisation des ventes aux enchères a progressé très rapidement, le taux de renouvellement en ligne des contrats de prêt atteindra bientôt le niveau attendu, le budget consacré à la formation des agents a significativement augmenté. Au-delà de ces résultats particulièrement satisfaisants, de nombreux projets ont vu le jour, de la création du centre de conservation CCART et du dispositif « 1 % marché de l'art » au lancement de notre livret d'épargne de partage ou encore à la restructuration de notre offre d'accompagnement budgétaire pour les personnes en situation de fragilité financière. Attachés à notre vocation sociale et encouragés par ces beaux accomplissements, nous sommes déterminés à poursuivre nos efforts pour proposer des solutions durables et solidaires à nos publics, tout en demeurant un acteur clé de l'innovation sociale et du monde de la culture.»

FRÉDÉRIC MAUGET
Directeur général



RETOUR SUR nos dates clés

- 2016** Nouveau logo et nouvelle identité de marque du Crédit Municipal de Paris
- 2017** Lancement du dispositif de ventes aux enchères en ligne
- 2018** Inauguration de CC.ART, centre de conservation du Crédit Municipal de Paris
- 2018** Le dispositif de soutien à la création artistique « 1 % marché de l'art » voit le jour
- 2018** Nouveau livret d'épargne solidaire « Livret Paris Partage »
- 2018** Sortie de l'application « Pilote Budget »
- 2018** Mise en ligne de l'espace personnel pour les clients du prêt sur gage
- 2018** Le Crédit Municipal de Paris devient mécène de la Fondation des Femmes
- 2018** Vente exceptionnelle d'un collier de l'Ordre du Saint-Esprit
- 2019** Renouvellement du label « PCB » (Point Conseil Budget) du Crédit Municipal de Paris
- 2018, 2020** Opérations solidaires d'effacement de dettes pour les clients du prêt sur gage
- 2020** Ouverture du café Griffon au Crédit Municipal de Paris
- 2020** Fin de la gestion extinctive de CMP-Banque
- 2020** Don d'un million d'euros à des associations pour affronter la crise sanitaire
- 2020** Développement de l'application « Pilote Dépenses »
- 2020** Lancement de l'outil de prise de rendez-vous pour les clients du prêt sur gage
- 2020** Premières ventes aux enchères 100 % digitales



Conjuguer croissance et performance financière

au service de la vocation sociale du Crédit Municipal de Paris

Au cours des cinq années passées, le Crédit Municipal de Paris a confirmé la solidité de son modèle économique et a su renforcer ses performances financières. Les importants investissements réalisés ont permis la pérennisation des activités historiques de l'institution, le développement de nouveaux services et l'amélioration constante de l'offre aux clients et bénéficiaires. La vocation sociale et solidaire de l'établissement a été le moteur de cet important travail de modernisation.

.....
5,7 M€
 de résultat net
 en 2020

+ 30 %
 de revenus tirés
 des locations immobilières

Des résultats financiers solides renforçant l'engagement social de l'institution

2016-2020 : un beau bilan pour l'encours de prêt sur gage

Au cours des cinq années passées, d'importants moyens ont été déployés pour accélérer et simplifier les démarches des clients. L'essor de la digitalisation - notamment via la mise en œuvre d'un espace personnel - ainsi que les travaux entrepris et la refonte de la signalétique en salle de prêt sur gage ont renforcé l'attractivité du service. La réflexion menée tout au long de cette période pour proposer des taux les plus adaptés a également contribué à élargir la clientèle. Dans un contexte particulièrement complexe, les produits liés à l'activité de prêt sur gage sont en recul de 5 % en 2020. L'encours de prêt sur gage a ainsi atteint 194,7 M€ au 31 décembre 2020. Après une fermeture contrainte lors du premier confinement, la reprise de l'activité de prêt sur gage en mai a donné lieu à de très nombreux dégagements (remboursements des contrats contre retrait des objets mis en gage), avec une hausse supérieure à 50 % par rapport à l'an passé. À l'inverse, dans le contexte de crise sanitaire, une baisse de 50 % des opérations d'engagements (dépôts d'objets) a été observée. L'encours a ainsi été impacté par la crise du Covid-19, perdant environ 20 millions d'euros. Le nombre d'opérations de renouvellement est demeuré stable et a vu sa répartition évoluer fortement : 85 % des renouvellements sont aujourd'hui effectués à distance, contre 60 % avant le premier confinement.



.....
194,7 M€
 d'encours de prêt
 sur gage

24 M€
 de PNB

Accompagnement de la gestion extinctive de CMP-Banque

La gestion extinctive de CMP-Banque s'est achevée en 2020, conformément à la feuille de route décidée avec la Ville de Paris, dans le respect du cadrage financier fixé en 2015. Les salariés ayant quitté CMP-Banque ont pu être repositionnés lorsqu'ils le souhaitaient ; 95 % des collaborateurs ont ainsi retrouvé une activité.

Des mesures solidaires plus que jamais essentielles

• Opération de dégageement gratuit de prêts anciens

Le Crédit Municipal de Paris a lancé, le 30 septembre 2020, une nouvelle opération solidaire d'annulation de dette, permettant à près de mille clients ayant un prêt ancien de récupérer gratuitement leur objet. L'institution a en effet décidé de restituer gracieusement le gage de toutes les personnes dont le prêt avait été contracté avant le 1^{er} janvier 2000.



Jusqu'au 31 mars 2021, les bénéficiaires de cette mesure ont pu venir retirer leur objet sans qu'aucun remboursement ne leur soit demandé. Le Crédit Municipal de Paris avait déjà réalisé une précédente opération de « dégagement gratuit » en 2018 pour les prêts de moins de 100€, au profit de 1 500 clients.

Outre ces opérations solidaires, le Crédit Municipal de Paris a mis en œuvre des mesures significatives pour soutenir ses clients les plus fragiles : baisse globale des frais facturés, assouplissement de la procédure et des frais pour retirer un objet mis en vente, accroissement des efforts pour faire bénéficier les clients de leur boni (excédent revenant au propriétaire d'un objet à l'issue d'une vente aux enchères, après règlement des frais).

• Baisse de 50 % des taux pour les petits prêts
Le Crédit Municipal de Paris a par ailleurs fait le choix, en début d'année 2020, de baisser de 4 % à 2 % ses taux d'intérêt pour les prêts de moins de 300€. Cette baisse des taux pour les plus petits prêts concerne près de 20 000 clients.

Transparence et maîtrise des obligations réglementaires

En 2016, dans un double souci de transparence et d'exemplarité, le Crédit Municipal de Paris a adopté un dispositif de contrôle et de maîtrise des dépenses de ses dirigeants. Le Conseil d'orientation et de surveillance prend ainsi connaissance, chaque année, des dépenses engagées par les trois dirigeants (Directeur général, Directeur général délégué, Directrice générale adjointe) pour couvrir les frais de déplacements, de téléphonie et de représentation. En 2020, le total de ces dépenses et avantages s'est élevé à 288 €.



“ En 2020, nous avons collectivement relevé un double défi : repenser entièrement notre mode de fonctionnement pour continuer à offrir aux clients un accueil et un service exemplaires.

XAVIER GIORGI,
Directeur général délégué



Parcours d'un client

Prêt sur gage

Développer de nouveaux services financiers solidaires

Le Crédit Municipal de Paris, expert du prêt sur gage social et pionnier de l'accompagnement budgétaire en Île-de-France, est également devenu depuis 2015 un acteur majeur de la finance solidaire. Conformément aux objectifs de son plan stratégique, l'institution a lancé en 2018 un livret d'épargne solidaire - le Livret Paris Partage -, repensé son offre de services à l'attention des publics en difficulté budgétaire et noué de nombreux partenariats avec des structures innovantes de l'Économie Sociale et Solidaire.

.....
15 M€
de collecte d'épargne
pour le Livret Paris Partage

.....
92 k€
reversés aux associations
via le Livret Paris Partage
entre 2018 et 2020
.....



Proposer un accompagnement budgétaire ouvert à tous

.....
Une offre complète pour répondre à tous les besoins. Expert du secteur bancaire comme de l'action sociale, la direction Accompagnement Budgétaire et Innovation Sociale (ABIS) du Crédit Municipal de Paris offre des solutions personnalisées afin de répondre aux difficultés financières.

En 12 ans, l'offre s'est étoffée, pour devenir très complète et innovante. Un important travail collectif a été mené afin d'améliorer la lisibilité de l'offre et la qualité de service. Le parcours du bénéficiaire a ainsi été modifié afin de proposer une porte d'entrée et un parcours uniques, débutant par un premier rendez-vous de diagnostic dressant un état des lieux de la situation financière. Les agents d'ABIS, experts de l'accompagnement budgétaire aux profils variés et complémentaires (banque, champ social, économie, etc.), œuvrent sur le terrain, au plus proche des bénéficiaires. Ils travaillent en lien avec les 20 bénévoles essentiellement chargés du suivi de ces derniers.

Dans ce nouveau dispositif, les chargés d'inclusion financière jouent un rôle fondamental. Trois personnes ont été recrutées au cours de l'année 2020 pour assurer cette mission.

ABIS peut proposer différentes solutions aux bénéficiaires accueillis, sur la base de l'analyse du budget et de la situation financière des bénéficiaires : prévention du surendettement, aide aux démarches des personnes surendettées, intervention auprès des créanciers, microcrédit personnel pour financer un projet favorisant l'insertion. Cet accompagnement peut s'appuyer sur du coaching budgétaire et des sessions collectives d'information.

Ce service gratuit d'accompagnement budgétaire a été maintenu tout au long de l'année 2020, y compris durant les périodes de confinement.



.....
“ Cette année nous a prouvé, plus que jamais, l'importance d'aider les publics fragilisés et de construire collectivement des réponses solidaires aux nouveaux défis économiques.
.....

CAMILLE PAMIÈS,
Directrice de l'accompagnement budgétaire et de l'innovation sociale



Une labellisation Point Conseil Budget

Pionnier de l'accompagnement budgétaire en Île-de-France, le Crédit Municipal de Paris a obtenu le label « Point Conseil Budget » (PCB) en 2016. En 2019, l'État a renouvelé pour trois ans le label du Crédit Municipal de Paris, réaffirmant l'importance et l'impact de son action sociale. Il est aujourd'hui l'un des quatre PCB que compte Paris.

Le Crédit Municipal de Paris se distingue par son offre de services exhaustive qui répond à l'ensemble des besoins des personnes rencontrant des difficultés financières. La réussite de cet accompagnement repose sur la solide relation de confiance construite avec de nombreux partenaires.

Coaching budgétaire

L'accompagnement sous forme de « coaching budgétaire », expérimenté en 2019, a été pérennisé en 2020. Cette approche favorise une véritable réappropriation de son budget et de ses moyens d'action.



2 500
bénéficiaires en cours
d'accompagnement
budgétaire

900
rendez-vous de
diagnostic budgétaire
pour des Franciliens
en fragilité financière



Partenariats institutionnels et bancaires

Le Crédit Municipal de Paris travaille avec un large réseau de partenaires sociaux, associatifs ou bancaires engagés en faveur de l'inclusion financière sur le territoire francilien. En 2020, l'institution a lancé un nouvel appel à manifestation d'intérêt auprès des partenaires potentiels (banques, établissements de crédit, institutions de microfinance, etc.) afin de renforcer sa plateforme régionale de microcrédit personnel pour les habitants d'Île-de-France. En 2020, BNP Paribas Personal Finance et le Fonds d'Action Sociale du Travail Temporaire (FASTT) ont renouvelé leur soutien au Crédit Municipal de Paris. IQera (acteur spécialisé dans le recouvrement de créances) est en outre devenu partenaire d'ABIS. La Ville de Paris, la Direction départementale de la Cohésion sociale et le département de l'Essonne ont également constitué de précieux partenaires cette année.



Astuces budgétaires

ABIS diffuse chaque mois, dans sa lettre d'information et sur les réseaux sociaux, une « astuce budgétaire ». Celle-ci dispense des conseils simples et pratiques pour améliorer la gestion de son budget et éviter les dépenses inutiles.

Développement de l'appli Pilote Dépenses

Fort du succès de « Pilote Budget », application gratuite et anonyme d'aide à la gestion de son budget lancée en 2018, le Crédit Municipal de Paris a développé, avec neuf acteurs de l'inclusion bancaire, associatifs, publics et privés, l'application « Pilote Dépenses », lancée début 2021. Conçue pour suivre son budget au quotidien, elle permet de mieux maîtriser ses dépenses pour éviter les fins de mois difficiles.

Bénévolat

Une vingtaine de bénévoles renforcent le dispositif d'accompagnement budgétaire du Crédit Municipal de Paris. Experts dans leur domaine, patients et à l'écoute des bénéficiaires, ils jouent un rôle essentiel au sein de l'équipe d'ABIS.



**RETOUR SUR
nos dates clés**

- 2008 Lancement du microcrédit personnel**
Un financement qui répond à un projet personnel (formation, permis, logement, santé, travaux, etc.).
- 2012 Création du Point Solutions Surendettement**
Un service d'aide pour sortir du surendettement.
- 2016 Labellisation Point Conseil Budget**
Une reconnaissance par l'État de la qualité du service offert.
- Développement des interventions auprès des créanciers**
Premières conventions avec des partenaires bancaires.
- 2018 Lancement de l'application « Pilote Budget »**
Une application gratuite et anonyme pour mieux gérer son budget.
- 2020 Déploiement d'une nouvelle offre de services**
Afin d'optimiser l'accompagnement du public, le service a déployé un nouveau parcours unifié pour le bénéficiaire, dont le point d'entrée est unique et dont le diagnostic budgétaire est la pierre angulaire.
- 2021 Lancement de l'application « Pilote Dépenses »**
Une application gratuite et anonyme pour suivre l'utilisation de son reste à vivre.

Développer une forte activité solidaire

Essor du Livret Paris Partage
 En 2018, le Crédit Municipal de Paris a lancé un livret d'épargne solidaire, le Livret Paris Partage. Ce livret doublement solidaire permet de financer l'activité sociale de prêt sur gage de l'établissement tout en soutenant trois associations partenaires (Siel Bleu, Emmaüs Coup de Main et l'Agence du Don en Nature) via le don d'intérêts. Le Crédit Municipal de Paris a observé une progression fulgurante de l'encours du Livret Paris Partage en 2020. L'encours a ainsi atteint 15 M€ au 31 décembre 2020, contre 3,8 M€ début 2020. Les épargnants du Livret Paris Partage ont, par ailleurs, reversé 20 744 € d'intérêts aux trois associations partenaires en 2020. L'accompagnement des clients a été maintenu tout au long de l'année, notamment pendant les périodes de confinement.

Soutien aux associations

La solidarité et l'entraide sont deux valeurs cardinales du Crédit Municipal de Paris. L'urgence de la crise sanitaire et sociale l'a incité à renforcer ses actions de mécénat pour venir en aide

aux plus fragiles et pour permettre aux associations de continuer à mener leurs missions essentielles, pendant et après la crise. Le Crédit Municipal de Paris a ainsi tenu à verser une aide exceptionnelle de plus d'un million d'euros en 2020. 700 000 € ont été versés au Secours Populaire de Paris, pour venir en aide aux personnes précaires, fragilisées par le confinement et l'épidémie. Par ailleurs, le soutien financier aux associations partenaires du Crédit Municipal de Paris a été doublé par rapport à 2019. L'établissement a ainsi versé 30 000 € à la Fondation des Femmes, celle-ci ayant lancé, en mars, une collecte d'urgence pour soutenir les femmes victimes de violences conjugales en augmentation durant le confinement. Très sollicitée en cette période de crise, notamment par des structures du secteur de l'hébergement et de la protection de l'enfance, l'Agence du Don en Nature a reçu 100 000 €. Cette même somme a été versée à Emmaüs Coup de Main. Le confinement a contraint l'association à mettre en pause son activité de collecte, de tri et

de vente d'objets de seconde main – elle a néanmoins veillé sur ses salariés en insertion, naturellement plus fragiles en cette période de crise. Enfin, 100 000 € ont été versés à Siel Bleu. Proposant de l'activité physique adaptée aux personnes âgées et vulnérables, l'association a été particulièrement touchée par la situation de crise sanitaire. Le Crédit Municipal de Paris soutient en outre l'action de PIMMS de Paris, qui favorise l'accès aux services publics et aux droits sociaux.

Soutien aux actions sociales de Paris Musées

Après plusieurs mois de fermeture pour raisons sanitaires, les musées de la Ville de Paris ont proposé « Un été au musée ! », une programmation estivale exceptionnelle, spécifiquement dédiée aux jeunes et aux publics en situation de précarité. Ce projet a permis d'accueillir gratuitement, tout au long de l'été, les habitants d'Île-de-France les plus fragilisés par la crise sanitaire et économique. Orientés par le réseau de structures partenaires de Paris Musées, ces derniers étaient ainsi conviés à de nombreux rendez-vous artistiques et culturels. Le Crédit Municipal de Paris est fier d'avoir soutenu ce beau projet, qui s'inscrit dans la continuité des partenariats engagés depuis plusieurs années auprès des acteurs du champ social et éducatif.

Prises de participation et partenariats

Le Crédit Municipal de Paris soutient les initiatives en faveur d'une finance plus éthique. L'établissement est ainsi actionnaire de Microfinance Solidaire, qui encourage la création et soutient la croissance d'entreprises sociales dans les pays en développement et de Babyloan, qui favorise le microcrédit solidaire. Le Crédit Municipal de Paris soutient également, depuis 2018, l'incubateur Swave lancé par Paris&Co, dont l'un des axes est le développement d'une finance durable et vertueuse.



Parcours d'un bénéficiaire
ABIS



Offrir des services flexibles, innovants et bienveillants

Le perfectionnement du service offert aux clients et bénéficiaires du Crédit Municipal de Paris constituait l'un des piliers du plan stratégique. Les importants travaux entrepris pour améliorer l'accueil et simplifier les parcours, l'essor de la digitalisation et le renforcement de la formation des agents ont permis de progresser rapidement en ce sens. L'établissement a porté une attention accrue aux attentes et besoins des publics, afin de leur offrir un service public exemplaire et innovant.

.....
58,6 %
 des clients ont créé leur espace personnel (40 % fin 2019)

.....
92 %
 de satisfaction des clients et usagers du prêt sur gage

Optimiser le parcours client



Garantir la continuité du service public dans un contexte inédit
 Traditionnellement, le Crédit Municipal de Paris accueille les clients du prêt sur gage sans rendez-vous, du lundi au samedi. Environ 600 opérations sont effectuées quotidiennement en salle. Si l'établissement a été contraint de fermer en mars, il était pourtant essentiel de permettre aux clients de réaliser certaines opérations. Les démarches à distance ont ainsi été encouragées ; les renouvellements de contrat ont pu être effectués via l'espace personnel, par téléphone (SVI) et par chèque ou virement. Les agents ont continué à assurer le traitement de tous les courriers et les clients ont pu leur adresser leurs demandes par courriel. L'accueil téléphonique a été maintenu pour répondre aux demandes.

.....
 Baisse du temps d'attente en salle de prêt sur gage d'environ
50 %
 en 2020

.....
85 %
 des renouvellements sont désormais réalisés à distance (50 % fin 2019)

Simplifier et accélérer les démarches via la digitalisation

Dès la réouverture de l'établissement le 12 mai, un système de prise de rendez-vous a été mis en place. Ce nouvel outil, qui a très rapidement fourni la preuve de son efficacité, a permis de réguler les flux de clients, de simplifier leurs démarches, de réduire leur temps d'attente en salle. 900 rendez-vous ont été pris dès la première semaine d'ouverture. Entre mai et décembre 2020, ce sont près de 40 000 clients qui ont pris rendez-vous.

Parallèlement, l'espace personnel, qui permet de renouveler son contrat en ligne, a été massivement utilisé par les clients. À ce jour, 58,6 % des clients actifs disposent d'un espace personnel, contre 40 % fin 2019.

Cette progression de la digitalisation comporte de nombreux effets vertueux : elle représente pour les clients un gain de temps considérable, elle réduit le nombre de personnes présentes dans l'établissement dans un contexte où les regroupements doivent être évités et permet une relation plus sereine et qualitative avec chaque client.

Faire progresser la satisfaction

Les enquêtes de satisfaction menées en 2020 auprès des clients et bénéficiaires du prêt sur gage, des ventes, de l'accompagnement budgétaire et de l'épargne témoignent d'un niveau de satisfaction important. Ces résultats confortent le Crédit Municipal de Paris dans sa stratégie de simplification et de modernisation permanente des services offerts.

En 2020, les clients ont exprimé en outre leur satisfaction suite à la mise en place du système de prise de rendez-vous. La réduction du temps d'attente sur place, en particulier, offre une expérience plus agréable. Les mesures sanitaires efficaces déployées dès la réouverture de l'établissement ont également été appréciées par les clients comme par les collaborateurs.

.....
92 %
 de clients satisfaits
 du service de prêt
 sur gage

87 %
 de clients satisfaits
 des ventes aux
 enchères

82 %
 de clients satisfaits
 du service d'épargne

80 %
 des bénéficiaires
 satisfaits du service
 d'accompagnement
 budgétaire



“ **En 2020, ensemble, nous sommes parvenus à relever un défi important : adapter les démarches des clients et simplifier leur venue au Crédit Municipal de Paris pour garantir leur satisfaction en même temps que la sécurité sanitaire de tous.** ”

FRÉDÉRIC JÉRÔME,
 Directeur du prêt sur gage



3 questions à

Digitaliser les services

• Cette année vous a-t-elle contraint à modifier le fonctionnement de l'organisation pour encourager les démarches en ligne ?

En effet, cette année nous a incités à privilégier la digitalisation et à progresser rapidement pour permettre aux clients d'effectuer leurs démarches en ligne. Pour répondre aux nouveaux enjeux de la crise sanitaire, nous avons ainsi développé un outil permettant aux clients du prêt sur gage de prendre rendez-vous à distance, pour ensuite venir réaliser leurs opérations en toute sécurité au Crédit Municipal de Paris. Cet outil, très simple d'utilisation, a parfaitement fonctionné et a été plébiscité par les clients comme par les agents. Il a généré une réorganisation rapide et efficace au sein de l'établissement, nous permettant ainsi de continuer à assurer notre mission de service public tout en respectant scrupuleusement les exigences sanitaires.

Par ailleurs, l'espace personnel que nous avons mis en place en 2018 pour les clients du prêt sur gage leur a permis à nouveau, cette année, de renouveler leurs contrats en ligne, sans se déplacer.

Un grand nombre d'utilisateurs a eu recours à cet outil, devenu essentiel dans ce contexte inédit.

• D'autres services du Crédit Municipal de Paris ont-ils également vu progresser la digitalisation ?

Au-delà du prêt sur gage, l'hôtel des ventes, notamment, a radicalement repensé son fonctionnement en 2020 pour s'adapter au contexte sanitaire. De nombreuses ventes aux enchères se sont déroulées exclusivement en ligne. Les clients ont adhéré à cette nouvelle organisation de façon remarquable et les résultats des ventes aux enchères en ligne ont été impressionnants. De ce point de vue, nous nous réjouissons d'avoir lancé en 2017, dans le cadre de notre stratégie de digitalisation, un nouveau service de ventes aux enchères en ligne avec le site Interenchères. Les résultats, à l'époque, ont dépassé nos attentes et le nombre de ventes réalisées en ligne n'a cessé de croître. Les clients se sont rapidement et massivement approprié cet outil. À l'issue d'une consultation publique, Interenchères a de nouveau été retenu comme partenaire de nos ventes en ligne, pour trois années supplémentaires.

Nous avons également développé un nouveau système d'information pour notre centre de conservation CCART. La digitalisation accrue qu'il engage permet d'accéder très rapidement aux informations des clients et de disposer, à chaque dépôt d'objet, d'un inventaire complet et d'une vision globale des flux au sein des réserves. Ce projet a vocation à simplifier le travail des équipes et à harmoniser les pratiques pour renforcer encore davantage la qualité des services offerts.

• Qu'en est-il du projet de site dédié aux services du Crédit Municipal de Paris ?

Nous œuvrons en effet à développer un site Internet spécifiquement dédié aux différents services proposés par le Crédit Municipal de Paris. Ce site se verra ergonomique et intuitif. L'une de nos priorités étant de simplifier l'accès à l'information et de favoriser les échanges avec les clients, nous nous sommes dotés d'un outil interactif intelligent pour apporter des réponses claires, rapides et utiles aux utilisateurs qui visiteront le site, en collaboration avec la start-up innovante Teambrain.

Jean-Baptiste Poteau
 Directeur
 des systèmes
 d'information





Renforcer l'attractivité et la notoriété

du Crédit Municipal de Paris et de ses services

En cinq ans, le Crédit Municipal de Paris a su développer sa notoriété et attirer de nouveaux publics, que ce soit pour ses activités d'accompagnement budgétaire et d'épargne solidaire - grâce à l'amélioration des parcours et au développement de partenariats inédits - ou pour ses activités de ventes aux enchères et de conservation - grâce à une digitalisation efficace et à la création d'une nouvelle marque pour le prestigieux centre de conservation CC ART. Cette notoriété a été soutenue par la présence accrue de l'institution sur les réseaux sociaux et dans la presse, la modernisation de ses campagnes de promotion et le renforcement de son réseau de prescripteurs.

61%
des enchères réalisées
en ligne (objectif
initial : 1/3)

+ 86%
d'abonnés sur
Instagram et Facebook
entre 2017 et 2020

Offrir un centre de conservation d'excellence

C C ART, un service d'exception
Fort de son savoir-faire autour de l'objet de valeur et de l'œuvre d'art, le Crédit Municipal de Paris a développé depuis trente ans une offre de conservation à destination des particuliers et professionnels de l'art. Au sein de son centre de conservation sont stockés et préservés des objets précieux, œuvres d'art, documents, mais aussi bouteilles de vin et spiritueux. CC ART, nouvelle marque de cette activité de conservation, a été lancée en 2018, accompagnée d'un plan de repositionnement de l'activité. S'adressant aux particuliers comme aux professionnels de l'art, CC ART a pour ambition de devenir le centre de référence à Paris en matière de conservation préventive. Aujourd'hui, cette réserve nichée au cœur de Paris compte près de 4 000 tableaux, sculptures ou objets d'art.

De nouveaux espaces pour une conservation optimale

D'importants travaux ont été entrepris depuis 2018 pour rénover les espaces de conservation et améliorer l'accueil de la clientèle. Les neuf nouvelles réserves privées à température et taux d'hygrométrie contrôlés, ainsi que la rénovation de deux réserves à température ambiante, ont rencontré un important succès auprès des clients et sont actuellement toutes louées. De nouveaux locaux ont été aménagés pour les équipes de CC ART, qui accueillent la clientèle dans un cadre spacieux et élégant. Un salon de présentation a ouvert ses portes pour permettre aux clients de présenter leurs œuvres à des tiers ou à des experts. Parallèlement, la réhabilitation de magasins s'est poursuivie.



“ Chaque année, CC ART œuvre avec la même exigence d'excellence et le même savoir-faire unique, et s'impose comme un acteur de premier plan dans le monde de l'art.

NICOLAS CHWAT,
Directeur ventes, expertise
et conservation



D'importants changements auront en outre lieu d'ici à 2022. Les anciennes réserves privées seront modernisées et leur cadre répondra

à des exigences plus élevées en matière d'aération et d'isolation. L'amplitude thermique ainsi réduite au sein des réserves renforcera la qualité de conservation des objets. CC ART prévoit enfin de créer 360 m² de réserves collectives à température contrôlée supplémentaires pour les objets d'art.

Une démarche de conservation préventive

CC ART s'inscrit dans une démarche de conservation préventive : un important travail de fond est mené quotidiennement pour assurer une conservation optimale des œuvres. Parallèlement, les chargés de clientèle conseillent et orientent les clients afin d'identifier les espaces de conservation les plus adaptés à leurs besoins. La politique de formation continue des équipes permet d'améliorer constamment la compréhension des objets confiés et les techniques de manipulation. Année après année, CC ART s'attache à créer un environnement parfaitement sain pour toutes les œuvres.

Développer les services du Crédit Municipal de Paris autour de l'objet

1,4 M€
d'adjudications lors
de la vente de bijoux
et montres de septembre
(hors frais de vente)

800 m²
de réserves rénovées
pour la conservation
d'œuvres d'art

Succès des ventes aux enchères dans le cadre d'une organisation repensée

Dans un contexte pourtant contraint, les ventes aux enchères du Crédit Municipal de Paris ont rencontré un grand succès en 2020. L'année a été marquée par de très belles ventes cataloguées et thématiques, notamment la vente d'objets d'art du 2 juillet, au cours de laquelle le total d'adjudications a atteint plus de 500 000 €. Un buste de Germaine Richier, estimé entre 25 000 et 30 000 €, y a été adjugé à 60 000 €. La vente cataloguée de bijoux et montres des 24 et 25 septembre a quant à elle atteint le résultat exceptionnel de 1 394 000 € (hors frais de vente).

L'organisation des ventes aux enchères a été repensée pour garantir aux clients de parfaites conditions sanitaires. La jauge de la salle des ventes et des salles d'exposition a ainsi été fortement réduite, et de nombreuses ventes se sont déroulées exclusivement en ligne. Cette organisation inédite a satisfait les acheteurs, comme en attestent les beaux résultats de l'année. Le montant des adjudications a ainsi atteint 11,7 M€ hors frais acheteur (13,4 M€ frais de vente inclus).



Essor des ventes en ligne

La retransmission des ventes en ligne a été particulièrement bien accueillie par les clients. Dès leur lancement en 2017, les ventes Live du Crédit Municipal de Paris via le site d'Interencheres ont enregistré des performances remarquables. Si 27 % des ventes s'effectuaient déjà en ligne dès la première année, cette proportion a atteint 39 % en 2019 et 61 % en 2020, dépassant ainsi très nettement l'objectif de 30 % que s'était fixé l'établissement à l'horizon 2020. Lors de la vente cataloguée de septembre, c'est plus de 80 % des lots de montres qui ont été adjugés en ligne.

Ces ventes en ligne ont représenté un total d'adjudications de 3,3 M€ en 2019 et de 4,2 M€ en 2020. Le Crédit Municipal de Paris s'est en outre imposé comme le tout premier vendeur Live d'Interencheres dans la catégorie mobilier et objets d'art.

Expertise

Le service d'expertise accompagne tous les clients souhaitant obtenir un rapport d'expertise en valeur marchande de leur bien. Des commissaires-priseurs appréciateurs et experts spécialisés estiment ainsi les œuvres d'art, bijoux et objets précieux. Par ailleurs, ce service assiste aussi les clients souhaitant déposer une œuvre d'art ou un bien de très grande valeur dans le cadre d'un prêt sur gage.

1 % marché de l'art

Fin 2018, le Crédit Municipal de Paris a lancé, avec la Ville de Paris, le dispositif « 1 % marché de l'art », destiné à soutenir la création artistique en reversant 1 % du chiffre d'affaires des ventes aux enchères organisées par l'établissement. Le jury de la deuxième édition, présidé par Fabrice Hergott, directeur du Musée d'Art moderne de Paris, a consacré en 2020 cinq lauréats, pour une dotation totale de 110 000 € : Louidgi Beltrame, distingué pour son projet « Symbiotic consciousness », Jean-Charles de Quillacq pour « Getting a Younger Sister, Thinking to Myself », Clarisse Hahn pour « Princes de la rue », Kubra Khademi pour « Pouvoir et Destruction », Louis-Cyprien Rials pour « Drop Tank ». Leurs œuvres seront exposées au Musée d'Art Moderne à l'automne 2021. Inaugurée lors de la Nuit Blanche 2021, l'exposition se poursuivra jusqu'à la FIAC. Les artistes bénéficieront ainsi d'une importante visibilité tant auprès des Parisiens que d'un public international de collectionneurs et de professionnels de l'art.

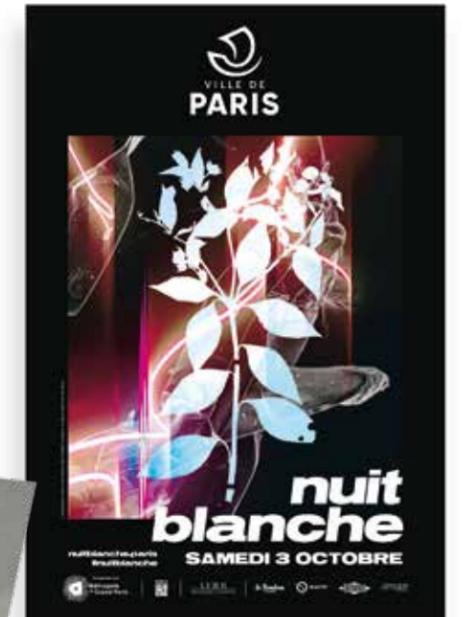
1%
MARCHÉ
DE L'ART



Kubra Khademi,
The Birth Giving

Mécénat artistique

Voilà maintenant dix ans que le Crédit Municipal de Paris est partenaire de Nuit Blanche, qui offre chaque année une nuit inoubliable aux Parisiens et Franciliens amateurs d'art contemporain. L'édition 2020, qui s'est tenue le samedi 3 octobre, aspirait à construire une « commune présence » – selon les mots de René Char – autour de l'art et de la création.



Mécénat de Paris Musées

Depuis 2011, le Crédit Municipal de Paris mécène des expositions de Paris Musées, affirmant ainsi son engagement en faveur de la création artistique et de l'accès à la culture. En 2020, trois expositions ont bénéficié de ce soutien : « 1940 : Les Parisiens dans l'Exode » au Musée de la Libération, « François-Auguste Biard », exposition rétrospective à la Maison de Victor Hugo et « The power of my hands » au Musée d'Art moderne de la Ville de Paris. Le Crédit Municipal de Paris a également tenu à soutenir la programmation estivale solidaire déployée par Paris Musées pour les publics en situation de précarité.



3 questions à

Moderniser l'image du Crédit Municipal de Paris

• Comment le Crédit Municipal de Paris a-t-il relevé les défis de communication émergeant dans ce contexte inédit ?

Cette année a été très particulière et nous a invités à adapter nos modes de communication : parce que le contexte compromettrait de fait l'organisation de grands événements et rencontres, il nous semblait essentiel de conserver le lien avec nos clients et bénéficiaires, mais aussi d'aller à la rencontre de nouveaux publics pour développer notre notoriété.

Nous nous sommes ainsi attachés à proposer des contenus riches et originaux sur nos réseaux sociaux. Le Crédit Municipal de Paris compte désormais près de 10 000 abonnés sur l'ensemble de ses réseaux, contre près de 8 000 fin 2019, soit une progression de 25 % du nombre d'abonnés.

Par ailleurs, nous avons, cette année encore, accru notre production de vidéos, format particulièrement adapté aux réseaux sociaux, notamment pour promouvoir nos ventes aux enchères. Nous avons, d'autre part, recouru au motion design - par exemple à l'occasion du lancement de la nouvelle

application d'accompagnement budgétaire Pilote Dépenses.

L'institution a également été présente dans les médias, avec un beau reportage dans *Le Parisien Week-end* mais aussi des articles consacrés aux services de prêt sur gage et de vente aux enchères dans *Le Monde*, *Le Quotidien de l'Art* et *Challenges*.

• Certaines activités de l'établissement se sont tournées vers la digitalisation ; comment cela a-t-il été accueilli par le public ?

La digitalisation a progressé dans tous les champs d'activité du Crédit Municipal de Paris et a été plébiscitée par les publics. Je pense en particulier aux nombreuses ventes aux enchères organisées en ligne cette année, qui ont rencontré un vif succès. Les superbes résultats d'adjudications en attestent. Nous avons travaillé étroitement avec Interencheres, première plateforme de ventes aux enchères en Live en France et partenaire de l'établissement. Au-delà des ventes en elles-mêmes, plusieurs actions de communication ont été menées avec leurs équipes, qu'il s'agisse de shootings photos ou de campagnes de promotion dans *Le magazine des enchères* et sur les réseaux sociaux, qui nous ont permis de bénéficier d'une visibilité accrue. Nous avons également organisé, en interne, des shootings destinés à valoriser les plus beaux lots sur les réseaux sociaux avant les ventes.

• Comment le Crédit Municipal de Paris repense-t-il l'organisation de ses événements ?

Traditionnellement, le Crédit Municipal de Paris organise ou accueille de nombreux événements culturels et d'innovation sociale, parmi lesquels les Journées du Patrimoine, des conférences rassemblant des acteurs de l'économie sociale et solidaire, l'exposition des œuvres lauréates du « 1 % marché de l'art » ou encore la Fête de la musique. Notre café durable « Griffon », qui avait ouvert ses portes en février 2020, proposait également une programmation inspirante dans un cadre intimiste. Nous sommes impatients de pouvoir retrouver ces temps de rencontre et d'échange. Nous poursuivons notamment notre travail pour pouvoir offrir, en 2021, une belle exposition des œuvres ayant bénéficié de notre dispositif d'aide à la création artistique « 1 % marché de l'art ». Certains événements peuvent également se dérouler en ligne, comme cela a été le cas lors de la Semaine de la finance solidaire organisée par Finansol, que nous soutenons chaque année. Le Crédit Municipal de Paris est une institution moderne et vivante et nous entendons redoubler d'inventivité pour satisfaire les Parisiens, Franciliens et visiteurs.

Jeanne Mougel
Directrice de la communication, du digital et du marketing



Parcours d'un client Vente aux enchères

* lorsque les conditions sanitaires permettent la tenue des expositions.



Moderniser l'organisation et valoriser les ressources humaines

Le Crédit Municipal de Paris s'est attaché, depuis 2016, à favoriser le bien-être au travail, valoriser l'engagement personnel et collectif des agents, encourager les échanges et soutenir les évolutions professionnelles. Parallèlement, le travail essentiel mené par les collaborateurs au cours des cinq dernières années a permis d'accompagner et de mettre en œuvre la démarche de modernisation entreprise par l'établissement.

Formation des agents :
Budget de 100 K € en 2015
Budget de 200 K € en 2020

+ 100 %
(objectif initial : + 100 %)

Une démarche d'amélioration
de la qualité de vie au travail

Miser sur l'intelligence collective



Une attention accrue aux conditions de travail

En 2020, les conditions de travail des agents ont été au cœur des préoccupations du Crédit Municipal de Paris. D'importants moyens ont été déployés pour permettre aux agents travaillant à distance d'œuvrer dans de bonnes conditions. Afin que les agents chargés de l'accueil des publics et les services techniques puissent exercer leur mission en toute sécurité, le fonctionnement de l'établissement a été entièrement repensé. Le nouveau système de prise de rendez-vous dans les services opérationnels a considérablement amélioré le quotidien des collaborateurs.

Tous les agents ont par ailleurs suivi une formation « gestes et postures » afin d'améliorer leur bien-être au bureau comme en télétravail. Dans ce cadre, chacun a également été sensibilisé à l'ergonomie des espaces de travail.

“ Parce que la force d'une institution publique repose avant tout sur l'engagement de ses agents, nous sommes fiers d'avoir, cette année, pu compter sur un remarquable élan collectif de solidarité. C'est ensemble que nous œuvrons constamment à l'amélioration du fonctionnement de notre établissement.

BRIGITTE DELMOTTE,
Directrice générale adjointe

Engagement pour l'égalité femmes-hommes et lutte contre les discriminations

Le Crédit Municipal de Paris s'engage depuis plusieurs années pour faire progresser l'égalité femmes-hommes. L'institution a souhaité soutenir, cette année encore, la Fondation des Femmes, qui lutte activement contre les violences faites aux femmes. Ainsi, en 2020, compte tenu de la crise sanitaire, le Crédit Municipal de Paris a décidé de doubler son soutien et de lui verser 30 000 €. La fondation avait lancé au mois de mars une collecte d'urgence pour soutenir les femmes victimes de violences conjugales, celles-ci ayant augmenté dans le contexte du confinement.

Le soutien du Crédit Municipal de Paris a également contribué à la création d'une Cité de l'égalité et des droits des femmes, la Cité Audacieuse, inaugurée en mars 2020 dans le 6^e arrondissement de Paris. Les équipes du Crédit Municipal de Paris ont d'ailleurs tenu à prendre part aux derniers travaux de peinture avant l'ouverture ! En 2020, les agents du Crédit Municipal de Paris ont en outre pu participer à la formation « Stand up » dispensée par la Fondation des Femmes pour sensibiliser aux conduites à tenir face au harcèlement de rue.

Favoriser l'emploi et l'insertion

Dans un contexte économique difficile au niveau national, le Crédit Municipal de Paris a souhaité fournir un effort exceptionnel pour l'emploi et l'insertion des jeunes, en accueillant davantage d'apprentis - 3 en 2020, 5 en 2021 - et de stagiaires - 19 en 2020.

3 questions à

Véronique Bru
Directrice
des ressources
humaines
et de la
modernisation

Miser sur le capital humain

• Comment le Crédit Municipal de Paris a-t-il réagi à la crise sanitaire qui a bouleversé son fonctionnement interne ?

L'institution et ses agents ont su réagir avec responsabilité et solidarité. Dans un contexte complexe, chacun s'est mobilisé pour que le Crédit Municipal de Paris puisse continuer à exercer ses missions. Parce que notre établissement offre un service public essentiel pour de nombreux Parisiens et Franciliens, certains agents ont continué à venir travailler sur place, y compris pendant les périodes de confinement. Leur professionnalisme et leur adaptation au nouveau dispositif d'accueil des clients imaginé pour répondre à la crise sanitaire ont été exemplaires. Parallèlement, le télétravail a été mis en place pour tous les agents dont les missions le permettaient et les horaires d'ouverture ont été aménagés afin que les agents puissent venir travailler dans de meilleures conditions dans les transports publics. Nos services informatiques et techniques ont accompagné ce changement rapide avec la plus grande efficacité. Cette année nous a prouvé que collectivement, nous pouvions surmonter l'épreuve de la crise sanitaire et repenser opportunément nos modes de fonctionnement.

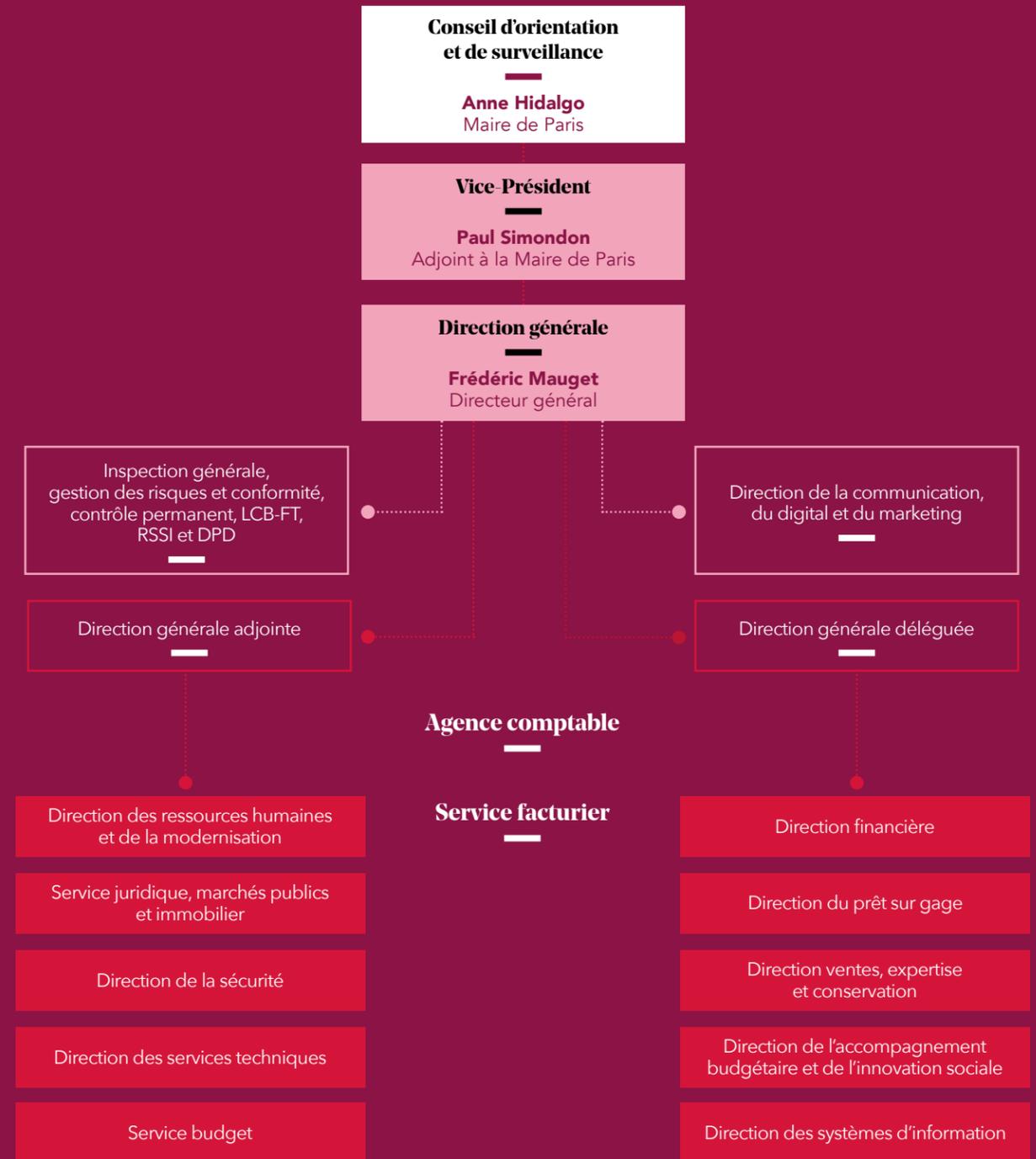
• Comment avez-vous œuvré à favoriser la cohésion interne en cette année si singulière ?

Cette année a été très particulière. Avec les deux confinements et l'essor du télétravail, nous avons été confrontés à une situation inédite, les agents ne pouvant plus se réunir au quotidien. Néanmoins, nous nous sommes attachés à maintenir un lien solide, tout au long de l'année - en échangeant très régulièrement par mail et sur l'Intranet avec l'ensemble des agents, en communiquant toutes les informations à notre disposition et en échangeant parfois de façon plus légère qu'à l'accoutumée, pour créer des respirations dans un contexte lourd. Des quiz ludiques sur l'histoire du Crédit Municipal ont été organisés par les ressources humaines et la communication pendant les confinements afin de conserver un lien social avec l'établissement. Si nous n'avons malheureusement pas pu organiser les événements qui ponctuent traditionnellement notre année, des moments de convivialité ont été organisés dès que cela était possible, sous des formes repensées. Nous avons également pu organiser, à l'automne, plusieurs « Ateliers du Mardi », réunissant les agents des directions des ventes et du prêt sur gage, notamment pour échanger sur les enquêtes de satisfaction menées auprès des clients. Nous avons en outre offert à tous les agents un abonnement à la plateforme de micro-learning Artips, proposant des parcours d'apprentissage courts et ludiques sur des sujets culturels très variés - nous avons plus que jamais, cette année, besoin de nous imprégner d'art et de culture !

• Cette année a-t-elle permis de poursuivre les mesures prises en faveur de la formation et de l'emploi ?

En dépit du contexte contraint, il nous tenait à cœur de respecter les objectifs de notre plan stratégique et de poursuivre nos efforts budgétaires en faveur de la formation des agents. Nous les avons encouragés à en bénéficier dès que cela était possible. Le budget de 200 K€ alloué dans ce but a pu être réalisé à hauteur de 71 % malgré les difficultés liées à la crise sanitaire. Les formations, essentiellement réalisées à distance en 2020, ont été un franc succès. Par ailleurs, nous avons pu répondre favorablement à deux demandes d'utilisation du CPF (compte personnel de formation) dans le cadre d'une volonté d'évolution des agents. Nous favorisons également les inscriptions aux concours de la Fonction publique pour les agents contractuels.

Organigramme du Crédit Municipal de Paris

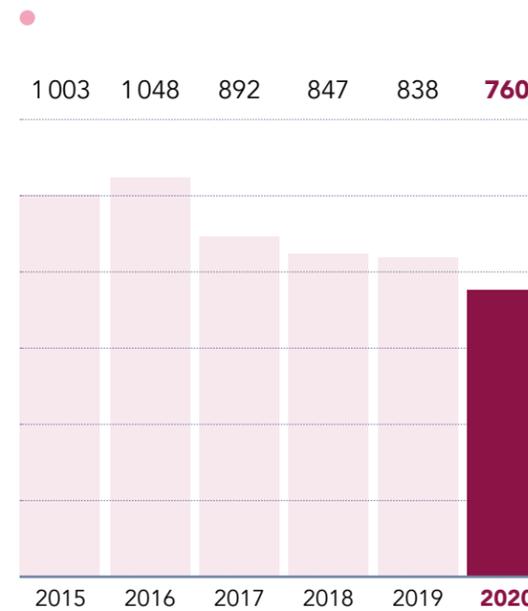


03

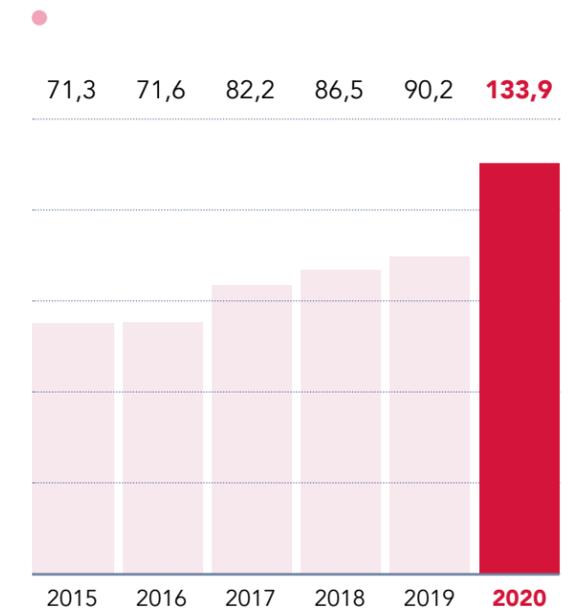
Éléments financiers

Les résultats du Crédit Municipal de Paris dans le contexte singulier de l'année 2020 attestent de la solidité de son modèle financier.

TOTAL BILAN
En milliers d'euros



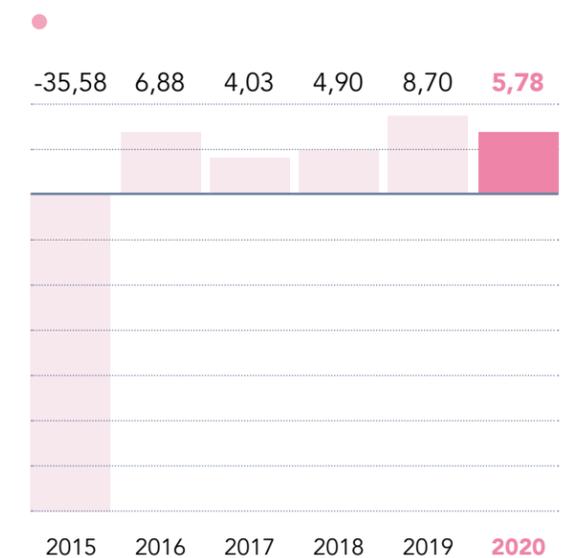
FONDS PROPRES
En milliers d'euros



PRODUIT NET BANCAIRE
En milliers d'euros



RÉSULTAT NET
En milliers d'euros



Bilan

(en euros)

Bilan actif (en €)	31/12/2020	31/12/2019 pro forma	31/12/2019
Caisse, Banques centrales, C.C.P.	46 759 248,71	42 276 336,44	42 276 336,44
Effets publics et valeurs assimilées	-		
Créances sur les établissements de crédit	474 919 877,86	500 096 864,01	500 096 864,01
Opérations avec la clientèle	201 705 556,93	223 725 338,07	223 725 338,07
Crédits-bails et location avec option d'achat	-		
Obligations et autres titres de revenu fixe	381 063,95	409 202,26	409 202,26
Obligations et autres titres de revenu variable	1 398 424,60		
Participations et activité de portefeuille	176 997,01	203 420,11	203 420,11
Parts dans les entreprises liées	-	35 424 940,00	35 424 940,00
Immobilisations incorporelles	1 391 952,21	972 027,28	972 027,28
Immobilisations corporelles	28 813 980,17	29 144 684,66	29 144 684,66
Capital souscrit non versé	-		
Actions propres	-		
Autres actifs	3 983 809,14	5 633 787,52	5 633 787,52
Comptes de régularisation	410 321,29	193 266,62	193 266,62
Total	759 941 231,87	838 079 866,97	838 079 866,97

Bilan passif (en €)	31/12/2020	31/12/2019 pro forma	31/12/2019
Caisse, Banques centrales, C.C.P.			
Dettes envers les établissements de crédit	-55,50		
Opérations avec la clientèle	152 567 911,55	142 963 865,37	142 963 865,37
Dettes représentées par un titre	458 801 111,71	554 979 831,96	554 979 831,96
Autres passifs	1 596 305,59	1 492 446,61	1 492 446,61
Comptes de régularisation	449 272,30	211 205,71	211 205,71
Provisions pour risques et charges	5 417 879,41	3 097 559,32	3 097 559,32
Dettes subordonnées	-		
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	-		
CAPITAUX PROPRES HORS F.R.B.G.	141 108 806,81	135 334 958,00	135 334 958,00
Capital souscrit	47 000 000,00	47 000 000,00	47 000 000,00
Primes d'émission	-	-	-
Réserves	48 055 981,05	39 035 525,62	39 521 182,65
Écart de réévaluation	40 118 976,95	40 118 976,95	40 118 976,95
Provisions réglementées et subventions d'investissement	-	-	-
Report à nouveau (+ / -)	150 000,00	-	-
Résultat de l'exercice (+ / -)	5 783 848,81	9 180 455,43	8 694 798,40
Total	759 941 231,87	838 079 866,97	838 079 866,97

Hors bilan

(en euros)

Hors Bilan (en €)	31/12/2020	31/12/2019
ENGAGEMENTS DONNÉS	-	-
Engagements de financement	-	-
Engagements de garantie	-	-
Engagements sur titres	-	-
ENGAGEMENTS REÇUS	197 694 266,58	219 870 028,17
Engagements en faveur de la clientèle	-	-
Engagements de financement reçus	-	-
Engagements de garanties reçus de la clientèle	197 694 266,58	219 870 028,17
ENGAGEMENTS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME	-	-
Total	197 694 266,58	219 870 028,17

Compte de résultat

(en euros)

Compte de résultat (en €)	31/12/2020	31/12/2019 pro forma	31/12/2019
+ Intérêts et produits assimilés	20 175 997,73	23 589 206,43	23 589 206,43
- Intérêts et charges assimilées	- 1 183 797,25	-2 080 003,02	-2 080 003,02
+ / - Produits sur opérations de crédit-bail et assimilés	-	0,00	0,00
+ Revenus des titres à revenu variable	-	0,00	0,00
+ Commissions	2 023 951,26	2 121 622,24	2 121 622,24
- Commissions	- 42 695,45	-57 344,04	-57 344,04
+ / - Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	-	0,00	0,00
+ / - Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	-	0,00	0,00
+ Autres produits d'exploitation	4 215 567,16	4 446 114,82	3 742 435,99
- Autres charges d'exploitation	- 212 843,74	-170 511,35	-170 511,35
PRODUIT NET BANCAIRE	24 976 179,71	27 849 085,08	27 145 406,25
- Charges générales d'exploitation	-16 419 050,31	-15 407 304,03	-15 407 304,03
- Dotations aux amortissements et provisions sur immobilisations	-2 900 939,96	-2 933 715,14	-2 933 715,14
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	5 656 189,44	9 508 065,91	8 804 387,08
+ / - Coût du risque	-1 110 542,58	-94 756,32	-94 756,32
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	4 545 646,86	9 413 309,59	8 709 630,76
+ / - Gains ou pertes sur actifs immobilisés	2 601 827,30	1 500 000,00	1 500 000,00
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	7 147 474,16	10 913 309,59	10 209 630,76
+ / - Résultat exceptionnel	75 431,65	-4 632,57	-4 632,57
- IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES	-1 439 057,00	-1 728 221,59	-1 510 199,79
+ / - Dotations / Reprises de F.R.B.G. et provisions réglementées	-	0,00	0,00
Résultat net de l'exercice	5 783 848,81	9 180 455,43	8 694 798,40

Conception & réalisation CIMΔYA

Crédits photos : p. 4, 8, 9, 23, 30, 31, 33, 36, 39, 40 : Jimmy Seng Tristao

p. 6 : Mairie du 10^e, Erwan Floch, p. 12, 13, 19, 20, 23, 24, 31, 42 : Gilles Rolle

p. 15 : Interencheres, p. 26 : Raphaël Chipault, p. 29 : François Bouriaud, p. 39 : Paul Blind

CRÉDIT MUNICIPAL
DE PARIS 
MODERNE DEPUIS 1637

55, RUE DES FRANCS-BOURGEOIS
75004 PARIS
WWW.CREDITMUNICIPAL.FR