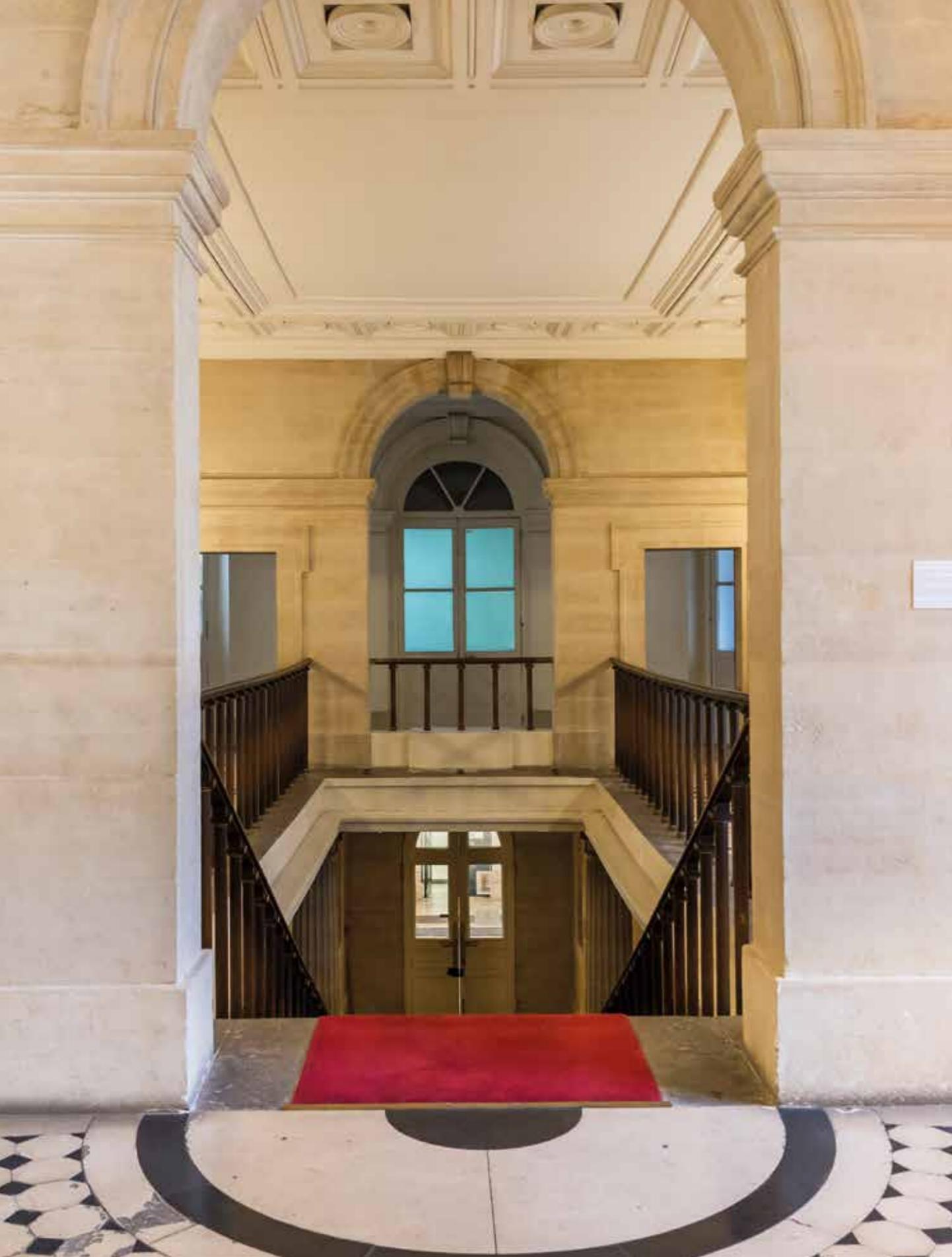


UN CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS

DURABLE, INCLUSIF & RÉSILIENT

PLAN STRATÉGIQUE HÉRAKLÈS
2022-2025





LE CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS EN 2025 : DURABLE, INCLUSIF & RÉSILIENT.

Moderne depuis 1637, le Crédit Municipal de Paris porte une ambition et une promesse : être un service public exemplaire et innovant, ancrer ses actions au cœur de la finance sociale.

Au sortir d'une crise sanitaire inédite dont les impacts économiques et sociaux pourraient être durables, le Crédit Municipal de Paris devra amplifier son rôle d'amortisseur social et contribuer encore davantage à une meilleure inclusion financière.

Son nouveau plan stratégique, le projet Héraklès, dessine ainsi l'avenir de l'institution à l'horizon 2025. Celle-ci, consciente de ses défis, pétrie de son identité, aura le mouvement pour dessein, en s'appuyant sur ses forces.



NOS DÉFIS

UN ENVIRONNEMENT MOUVANT
ET TOUJOURS PLUS EXIGEANT



Les défis de la période qui s'ouvre, pour un établissement de crédit et d'aide sociale, sont inédits.

L'environnement économique est aujourd'hui résolument placé sous le sceau de l'incertitude. Si les taux d'intérêts demeurent à des niveaux historiquement bas, une remontée de ces derniers pourrait être à l'ordre du jour dans les années qui viennent, un tel mouvement étant fortement dépendant des conditions macroéconomiques dans lesquelles la reprise post-pandémie se déploiera.

Le sort du surcroît d'épargne accumulé par les ménages pendant la crise sanitaire (187 Mds€ selon la Banque de France, soit 8% du PIB) aura une influence décisive sur le profil de la consommation des ménages et, de là, sur la croissance économique et la demande de crédit.

Le cours de l'or évolue quant à lui à des niveaux très élevés au regard des moyennes historiques.

La numérisation des services bancaires entraîne de son côté de nouveaux usages, crée de nouvelles attentes de la part des clients, impose enfin de repenser la relation client. Notre établissement devra proposer de nouveaux services numériques adaptés à ces usages et attentes. Porter l'ambition d'être un service public exemplaire et innovant devra conduire le Crédit Municipal de Paris à offrir la meilleure qualité de service possible à tous les publics, familiers ou non du numérique.

L'environnement réglementaire bancaire ne cesse quant à lui de s'étoffer, qu'il s'agisse des exigences en matière de contrôle interne, de reporting, de documentation interne, de scénarii de stress ou de crise. Les attentes réglementaires sont un gage pour nos clients, celui de s'adresser à une institution solide, dotée de procédures internes et de contrôle ambitieuses, soucieuse de proposer un très haut niveau de qualité pour ses opérations.

Le monopole en matière de distribution de prêt sur gage conféré aux caisses de crédit municipal oblige plus qu'il ne protège l'établissement. Des officines actives sur le marché de l'or s'adressent directement aux particuliers, des enseignes de «seconde main» proposent de déposer bijoux, montres ou tout

autre objet en échange de liquidité, des «prêts sur œuvre d'art» sont proposés aux clients résidant en France par des entités domiciliées à l'étranger. L'accès à la liquidité contre le dépôt d'un objet de valeur ne se résume pas, par conséquent, aux seules caisses de crédit municipal. C'est en continuant à proposer des solutions financières éthiques et solidaires, en promouvant la solidité et la sécurité conférées par un actionariat public, que le Crédit Municipal de Paris pourra maintenir son attractivité en matière de prêt sur gage. Acteur historique, le Crédit Municipal de Paris sera attentif aux évolutions du cadre juridique des caisses de crédit municipal et assumera son rôle au sein des instances les réunissant (CPCCM).

Le marché de la seconde main et de l'occasion explose enfin, l'usage étant de plus en plus souvent préféré à l'achat. Spécialiste de l'objet et de sa conservation, le Crédit Municipal de Paris devra proposer des solutions innovantes à ses clients, ceux d'aujourd'hui et ceux de demain : faire connaître l'établissement et attirer de nouveaux clients sont des impératifs majeurs visés par ce nouveau plan stratégique.

2022 ouvre un nouveau chapitre dans l'histoire de la plus ancienne institution financière parisienne.

Augmenter davantage le Crédit Municipal de Paris dans le champ de la finance sociale, conforter sa place sur le marché de l'art parisien, penser le prêt sur gage de demain, telles sont les ambitions qui animent le projet Héraklès.

Le Crédit Municipal de Paris est une entreprise à mission par nature, pour laquelle la croissance et la rentabilité ne sauraient être une fin en soi. Celles-ci doivent s'inscrire dans un cercle vertueux et contribuer à nourrir l'impact social positif de l'institution.

Pour son actionnaire, la Ville de Paris, pour tous les publics qu'il accueille et pour ses collaborateurs, le Crédit Municipal de Paris s'engage à être un service public innovant et exemplaire, à promouvoir une finance éthique et solidaire, à contribuer à l'inclusion financière et sociale des Parisiens et des Franciliens.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

DES VALEURS IMMUABLES AU SERVICE
D'UN ENGAGEMENT SOLIDAIRE,
DEPUIS PRÈS DE 4 SIÈCLES



Créé pour les plus fragiles et résolument ouvert à tous, fondé sur des valeurs immuables, guidé par un engagement qui n'a cessé de croître, le Crédit Municipal de Paris est une institution essentielle.

Une institution au carrefour des territoires, située au cœur de la capitale, où se croisent Parisiens et Franciliens de tous milieux et de tous horizons. Une institution au carrefour des époques, héritière de plusieurs siècles d'expérience et tournée vers un avenir qu'elle veut contribuer à écrire. Une institution au carrefour des mondes, habitée d'une double vocation sociale et culturelle. En 2022 et pour les années à venir, c'est bien cela qu'entend être le Crédit Municipal de Paris : une institution à la fois plurielle et unique, dont la singularité fait plus que jamais l'utilité, le sens et la valeur.

En 1637, dans un monde où déjà les inégalités étaient prégnantes, où de nombreux Français connaissaient la pauvreté, le philanthrope Théophraste Renaudot a créé le Mont de Piété, offrant, pour la première fois en France, un service social de prêt sur gage. Face aux usuriers tirant profit des situations de misère, l'établissement faisait figure de refuge pour des milliers de Parisiens.

Au cours des siècles, l'institution a perduré et s'est adaptée à la complexification du monde économique.

Ce faisant, elle est demeurée fidèle à une éthique fondamentale : proposer un lieu d'accueil, d'écoute et d'entraide pour tous les Parisiens et Franciliens, sans distinction. Près de quatre cents ans après sa création, le Crédit Municipal de Paris est devenu un lieu pluriel. Pour répondre au mieux aux besoins et attentes des habitants dans un monde en perpétuel changement, l'établissement a diversifié ses activités.

Le service historique de prêt sur gage social constitue, encore aujourd'hui, une solution de trésorerie éthique beaucoup plus simple et plus avantageuse que les crédits bancaires classiques.

L'accompagnement budgétaire, lancé en 2008, offre une aide confidentielle, gratuite et bienveillante aux personnes fragiles financièrement, en leur permettant de rééquilibrer leur budget et de retrouver la maîtrise de leurs finances.

Le service d'épargne solidaire, créé en 2012, propose des produits bancaires vertueux et solidaires au profit d'associations.

« Nous prêtons et nous aidons » : tel est le sens de la mission et de la vocation du Crédit Municipal de Paris.

D'autres activités au sein du Crédit Municipal de Paris soutiennent son projet social et lui assurent un modèle économique autonome. Fort de siècles d'expertise dans le domaine des objets précieux, le lieu a ainsi développé une activité de vente, d'expertise et de conservation d'œuvres et objets d'art.

L'Hôtel des Ventes organise, chaque année, environ 75 ventes aux enchères d'exception. En cas de vente du bien déposé en gage, la plus-value constatée le cas échéant est reversée à l'emprunteur : plus de 5 M€ ont ainsi été redistribués en 2021. Le service d'expertise renseigne particuliers et collectionneurs sur la valeur de leurs biens.

Le Centre de conservation, CC ART, prend soin des milliers d'œuvres et objets d'art confiés par ses clients.

Le Crédit Municipal de Paris est aussi, depuis des années, un mécène important du monde de la solidarité et de la culture. Il apporte son soutien financier à des associations favorisant l'égalité femmes-hommes, l'insertion sociale et professionnelle, l'accès aux outils de santé pour les publics fragiles, la redistribution au profit des plus démunis. 1M€ ont ainsi été consacrés aux acteurs de terrain luttant contre l'exclusion en 2020, au plus fort de la crise sanitaire. Engagé en faveur d'une politique culturelle favorisant l'accès de tous à l'art et à la création, l'établissement soutient également Paris Musées. Cette aide contribue à la mise en œuvre d'actions de médiation destinées aux publics éloignés de la culture – tout en permettant le déploiement d'une programmation artistique d'excellence au sein des musées parisiens.

Le Crédit Municipal de Paris s'attache enfin à valoriser et à rendre accessible à tous son patrimoine historique et architectural exceptionnel.



NOTRE MANIFESTE

CULTIVER CETTE SINGULARITÉ GRÂCE À UNE INNOVATION PERMANENTE

Le Crédit Municipal de Paris n'est pas une institution comme les autres. Plus ancienne institution financière parisienne, moderne depuis 1637, elle est devenue un acteur incontournable de la finance sociale et solidaire.

Offrir des solutions financières éthiques et solidaires avec le prêt sur gage et l'épargne, accompagner tous les publics pour mieux maîtriser son budget et reprendre le pouvoir sur son argent, proposer des services d'exception en matière de vente et de conservation d'œuvres d'art, telles sont les missions du Crédit Municipal de Paris au service des Franciliens.

Avec le projet Héraklès, le Crédit Municipal de Paris, pionnier de l'innovation sociale, souhaite inventer la finance sociale de demain. La numérisation complète de ses services de prêt sur gage (dématérialisation de l'entrée en relation, première estimation en ligne, dégageant à distance, etc.) dessinera ainsi les contours du prêt sur gage 3.0. Faciliter l'accès au prêt sur gage, renforcer son attractivité auprès d'une large clientèle, imaginer l'accueil de demain, telles sont les promesses de ce nouveau plan stratégique.

Parce que prêter ne saurait suffire à épuiser la mission du Crédit Municipal de Paris, un prêt sur gage devra systématiquement se conjuguer à une offre gratuite de conseils pour mieux gérer son argent. Demain, en ligne ou dans nos locaux, tout client du Crédit Municipal de Paris aura accès à des conseils budgétaires gratuits.

La finance durable, sociale, c'est une pratique financière qui vise un impact social positif. Le Crédit Municipal de Paris augmentera ainsi, tout au long de son nouveau plan stratégique, son soutien aux associations qui luttent contre l'exclusion, qui défendent la cause des femmes. Une partie des bénéfices de l'établissement sera sanctuarisée et dédiée à l'action sociale, au développement durable, au soutien des entrepreneurs sociaux. Le Crédit Municipal de Paris continuera également à promouvoir des produits d'épargne de partage qui permettent de donner du sens à son argent et à ses placements, tels que le Livret Paris Partage.

Les taux d'intérêt de nos prêts baisseront enfin significativement, confortant ainsi l'impact social positif pour nos clients de l'octroi d'un prêt obtenu très rapidement et aux formalités simplifiées.

Avec le projet Héraklès, le Crédit Municipal de Paris perpétuera son rôle de gardien de l'art et de la culture,

grâce à son expertise vieille de quatre siècles. Soutien historique de Paris Musées, le Crédit Municipal de Paris poursuivra ses actions visant à permettre l'accès le plus large à la culture pour chacun et consolidera son soutien aux artistes émergents. Son patrimoine historique unique sera rendu encore plus accessible grâce à des dispositifs de médiation innovants, ludiques et pédagogiques. Des journées d'expertise gratuite feront découvrir au plus grand nombre ses métiers liés aux ventes aux enchères, lesquelles offriront une expérience immersive unique aux acheteurs et curieux, notamment lors de nos ventes événementielles et de prestige. Les services de conservation du Crédit Municipal de Paris offriront enfin la plus grande variété à Paris d'espaces de stockage d'œuvres d'art, à destination des collectionneurs, des professionnels ou des institutions publiques ou privées. Des services haut de gamme de catalogue numérique et de restauration seront proposés à tous nos clients.

Avec le projet Héraklès, le Crédit Municipal de Paris sera un établissement exemplaire, un service public innovant. Nous viserons l'excellence en matière environnementale avec la mise en œuvre d'une stratégie bas carbone permettant de réduire nos émissions de gaz à effet de serre, de promouvoir les actions de séquestration du carbone et d'œuvrer à décarboner les activités financières. Nos dispositifs de contrôle, de surveillance, de maîtrise des risques et de gouvernance respecteront les plus hauts standards réglementaires et nous permettront de gagner en résilience. Nous augmenterons encore nos efforts pour former nos collaborateurs et leur engagement dans la cité sera encouragé avec une journée de bénévolat offerte par an. Apprentis et stagiaires seront bienvenus au Crédit Municipal de Paris, employeur responsable, qui, grâce aux actions et moyens prévus dans le projet Héraklès, fera de la qualité de vie au travail la boussole de sa politique de ressources humaines. Moderne depuis 1637, le Crédit Municipal de Paris le restera avec ce nouveau plan stratégique en cultivant un ton décalé pour ses actions de communication autour de toutes ses solutions financières éthiques et solidaires.

NOTRE FORCE

DES ATOUTS SOLIDES POUR
ATTEINDRE CES OBJECTIFS



Si l'institution a traversé les siècles, a su s'adapter aux enjeux de son époque pour devenir un acteur solidaire et culturel incontournable et peut aujourd'hui prétendre relever les nouveaux défis qui se présentent à elle, c'est parce qu'elle dispose d'atouts solides.

Le Crédit Municipal de Paris a ceci de singulier que l'humain est à la fois sa raison d'être et son moteur. Depuis sa création, il repose sur un projet profondément social, pensé pour tous les Parisiens rencontrant des difficultés économiques. Et c'est aussi un engagement humain qui a fait son succès et permis sa pérennisation. En effet, le Crédit Municipal de Paris ne serait rien sans ceux qui y travaillent quotidiennement, au service de tous les publics et d'un projet résolument solidaire. Les quelques 160 agents et 20 bénévoles œuvrant au sein de l'établissement incarnent cette fidélité à des valeurs communes, cette détermination à progresser ensemble, ce dévouement à une mission essentielle de service public. Leur professionnalisme, leur expertise et leur savoir-faire sont unanimement salués. Leurs qualités d'écoute, d'empathie et de soutien en font de précieux interlocuteurs pour les personnes fragiles.

Le Crédit Municipal de Paris peut également s'appuyer sur un modèle financier solide, dont les siècles d'expérience ont prouvé à la fois la cohérence et la résilience. Ses résultats financiers, chaque année, confirment la capacité de l'établissement à concilier rentabilité et vocation sociale. Ce fonctionnement unique, fondé sur une grande complémentarité des activités et une capacité d'innovation permanente, permet d'allier performance financière, mission de service public et mécénat solidaire. Ce modèle vertueux a notamment montré sa robustesse, autant que son importance, dans le contexte inédit de crise sanitaire en 2020 et 2021.

Enfin, les accomplissements liés au précédent plan stratégique témoignent de la puissante dynamique à l'œuvre au Crédit Municipal de Paris.

Le plan stratégique établi pour la période 2016-2020 portait de grandes ambitions : être un service public exemplaire et innovant, ouvert à toutes et tous. La feuille de route associée fixait des objectifs importants.

Le bilan de ce cycle s'avère particulièrement satisfaisant.

Avec le livret d'épargne de partage « Paris Partage », premier produit d'épargne en France doublement solidaire dont la collecte enregistre plusieurs dizaines de millions d'euros, nos associations partenaires bénéficient d'un financement annuel pérenne.

Le Crédit Municipal de Paris a été également membre fondateur de l'incubateur de fintech « Le Swave » piloté par Paris&Co ; il y promeut une finance éthique auprès des jeunes entrepreneurs.

Le soutien du Crédit Municipal de Paris a permis le lancement de l'app gratuite « Pilote Dépenses » pour mieux gérer son budget et reprendre le contrôle sur son argent.

Deux opérations d'annulation de dettes au profit de nos clients et des soutiens financiers conséquents à nos partenaires associatifs (1 M€ au plus fort de la crise sanitaire) ont consolidé la place du Crédit Municipal de Paris comme acteur majeur de la finance sociale.

Le soutien constant aux musées de la Ville de Paris et la promotion des jeunes artistes avec le prix « 1 % marché de l'art » ont renforcé la place du Crédit Municipal de Paris comme mécène culturel.

Les conditions d'accueil pour nos clients du prêt sur gage ont été améliorées, le temps d'attente en salle drastiquement réduit, la dématérialisation des échanges est devenue une réalité (80 % des opérations de renouvellement s'effectuent à distance).

Nos ventes aux enchères désormais accessibles en ligne ont enregistré des montants d'adjudication record et nos activités de conservation (Centre de Conservation d'Art - CC ART) ont été profondément modernisées et dotées de surfaces de conservation au plus haut standard du marché. Nos activités d'accompagnement budgétaire ont enfin été réorientées vers nos bénéficiaires qui peuvent aujourd'hui se voir proposer un suivi de leur situation sur mesure.

Au sein même du Crédit Municipal de Paris, une attention particulière a été portée aux conditions de travail des agents et les ressources allouées à leur formation n'ont cessé de croître. Ces belles réussites nous encouragent et nous engagent. C'est cette dynamique qu'il s'agit de cultiver et de faire grandir.



S'ENGAGER EN FAVEUR D'UNE CROISSANCE DURABLE À L'IMPACT SOCIAL POSITIF

Fier de sa vocation d'établissement de crédit et d'aide sociale, le Crédit Municipal de Paris entend faire progresser son activité de façon humaine, durable et vertueuse.

1 Déployer une stratégie bas carbone

Entreprise à mission par nature, établissement financier devant se préparer au risque climatique, le Crédit Municipal de Paris a vocation à viser la réduction drastique de son empreinte carbone d'ici à 2030 pour atteindre une neutralité carbone nette en 2050.

Le bilan carbone du Crédit Municipal de Paris s'établissait à 59,4 ktCO₂e en 2019¹ : d'ici à 2030, le Crédit Municipal de Paris s'engage à diminuer ses émissions de près de 25% pour pouvoir respecter les Accords de Paris. Le Crédit Municipal de Paris se dotera en outre d'une comptabilité verte et s'engagera résolument dans la compensation carbone de ses activités.

L'établissement examinera des voies innovantes pour sa consommation électrique (développement de l'auto-consommation), développera le recyclage des consommables nécessaires à ses activités, procèdera enfin à une refonte des approvisionnements alimentaires de son restaurant administratif pour lutter notamment contre le gaspillage alimentaire.



2 Baisser les taux du prêt sur gage et soutenir l'encours de prêt



Solution de trésorerie simple et accessible à tous, le prêt sur gage sera développé en diminuant significativement les taux actuellement pratiqués. Ainsi, jusqu'à 500€ de prêt, le taux d'intérêt appliqué sera de 2%.

Pour les autres tranches de prêt, une baisse des taux de plus de 10% sera mise en œuvre.

Des prêts d'un montant plus important seront en outre octroyés à nos clients au regard de la valeur des objets déposés en gage (hausse du ratio prêt/estimation).

Des actions de communication ciblées accompagneront ces mouvements pour consolider et élargir la clientèle du prêt sur gage.



3 Conforter l'impact social du prêt sur gage

Plus ancienne institution financière parisienne, le Crédit Municipal de Paris est un acteur majeur de la finance sociale depuis sa création. Pour continuer à traduire cette ambition en actes, chaque prêt consenti devra pouvoir s'accompagner de conseils budgétaires gratuits et personnalisés². Les outils développés par le Crédit Municipal de Paris pour reprendre le pouvoir sur son argent (astuces budgétaires, « app » gratuites pour piloter ses dépenses, coaching budgétaire, etc.) devront être proposés facilement aux clients du prêt sur gage qui en ont besoin, en salle de prêt sur gage, en ligne sur l'espace personnel ou via un numéro de téléphone gratuit.

4 Maîtriser les risques pour devenir plus résilient

L'excellence opérationnelle et la solidité du dispositif de maîtrise des risques et de contrôle interne contribueront à rendre le Crédit Municipal de Paris plus résilient. La conformité et l'adaptation aux exigences réglementaires constitueront la boussole des actions et des projets du Crédit Municipal de Paris ; elles sont le socle de la confiance de nos clients, usagers et parties prenantes. Viser l'excellence opérationnelle rendra le Crédit Municipal de Paris plus agile, ce qui lui permettra de mieux résister aux crises probables des années à venir, qu'elles proviennent des risques cyber, sanitaires ou climatiques.

La gouvernance de l'établissement sera étroitement associée au pilotage du dispositif de maîtrise des risques et de la conformité du Crédit Municipal de Paris.



OBJECTIFS

- 12,5%
d'émissions de CO₂e en 2025 par rapport à 2019

+ 25%
de clients actifs

10%
de la clientèle du prêt sur gage ayant pu bénéficier de conseils budgétaires gratuits



INVENTER LA FINANCE ET L'ACTION SOCIALES DE DEMAIN

Institution engagée auprès des habitants et des associations, le Crédit Municipal de Paris aspire à étendre son action sociale et à multiplier ses projets solidaires.

5 Amplifier nos actions d'aide sociale

De nouvelles actions d'aide sociale seront déployées par le Crédit Municipal de Paris.

La boutique éphémère solidaire « Chez Adélaïde » ouvrira ses portes dans la Cour Framboisier : elle sera dédiée à l'économie circulaire, au réemploi et à la vente d'objets de seconde main, en partenariat avec des associations du secteur de l'économie sociale et solidaire parisiennes et franciliennes.

Avec le soutien de la Fondation des Femmes, des appartements relais dans les bâtiments du Crédit Municipal de Paris seront mis à disposition de femmes victimes de violence.

La possibilité de créer un incubateur « social » au sein du Crédit Municipal de Paris sera examinée; il aura vocation à aider et accompagner de jeunes entrepreneurs éloignés des réseaux habituels d'incubateurs.



6 Instaurer une double « règle d'or sociale »

Fier de sa vocation sociale, le Crédit Municipal de Paris s'engage résolument dans la voie d'une économie plus durable, porteuse de sens.

Le Crédit Municipal de Paris consacrera tous les ans au moins 10% de ses bénéfices au soutien d'associations œuvrant dans le domaine social ou à des projets favorisant l'inclusion sociale.

Parce que nous croyons avec force que tout le monde a droit à un nouveau départ, le Crédit Municipal de Paris s'engage également à poursuivre les opérations d'annulation de dettes anciennes de ses clients.



7 Proposer un service d'accompagnement budgétaire universel

Au terme du plan stratégique, le nombre de bénéficiaires accompagnés par nos services de conseil budgétaire aura augmenté de 30% : optimisation de nos canaux d'échange, impact des nouvelles synergies avec le prêt sur gage, actions de prospection auprès de nouveaux publics (retraités, salariés en difficulté, clientèle fragile des banques, étudiants). Nos services devront s'ouvrir également à de nouveaux publics, tels que les micro-entrepreneurs, qui auront besoin de conforter leur situation après la crise sanitaire. La direction ABIS (accompagnement budgétaire et innovation sociale) développera enfin un réseau « hors les murs » afin de couvrir davantage certains territoires franciliens plus fragiles et d'intervenir au plus près des bénéficiaires potentiels.

8 S'engager pour l'émancipation financière des femmes

En France, 4,7 millions de femmes vivent sous le seuil de pauvreté, souvent avec des enfants à charge.

Le prêt sur gage du Crédit Municipal de Paris constitue déjà une source d'autonomie financière pour de très nombreuses femmes : plus de 80% de sa clientèle est féminine. Une expérimentation sera menée auprès de clientes du prêt sur gage afin de leur proposer un accompagnement budgétaire ciblé et approfondi, dans le but de développer, à terme, une offre spécifiquement dédiée aux femmes au sein du service d'accompagnement budgétaire du Crédit Municipal de Paris.

Partenaire de la Fondation des Femmes depuis 2018, le Crédit Municipal de Paris augmentera significativement le soutien financier qui lui est consacré. Outre la mise à disposition d'appartements pour l'hébergement d'urgence de femmes victimes de violences, le Crédit Municipal de Paris financera chaque année une étude destinée à établir un baromètre de l'indépendance financière des femmes et à proposer des pistes pour favoriser leur émancipation.



OBJECTIFS

Au moins **10%** de bénéfices redistribués

+ 30% de bénéficiaires supplémentaires accompagnés

x 3 pour notre soutien financier à la Fondation des Femmes



VISER L'EXCELLENCE POUR NOS OFFRES DE SERVICES

Établissement d'exception, le Crédit Municipal de Paris réaffirme son exigence en œuvrant à la modernisation, à la numérisation et à la diversification de ses services.



9 Numériser entièrement nos services de prêt sur gage

Numériser intégralement nos services de prêt sur gage, proposer des solutions dématérialisées innovantes à l'ensemble de nos clients, tel sera notre cap. Le dégageant à distance permettra à nos clients de retirer leur objet en moins de 5 minutes, l'espace personnel sur Internet sera enrichi de nouvelles fonctionnalités (visualisation sur PDF de l'ensemble des documents de la vie d'un contrat), la dématérialisation des échanges avec les clients dotés d'un compte numérique sera enfin complète et doublée d'un système d'alerte par sms.

Le système d'information du prêt sur gage sera quant à lui totalement refondu.

Investir dans la numérisation permettra ainsi de consacrer plus de temps aux clients lors de leur venue sur place, de leur proposer systématiquement une solution d'accompagnement budgétaire et de les accompagner dans leurs démarches en ligne s'ils le souhaitent.

10 Offrir une expérience unique pour nos ventes aux enchères

La montée en puissance des ventes en ligne s'accompagnera d'une offre de service renouvelée autour de la vente.

Un service de livraison innovant sera ainsi proposé à nos clients et l'iconographie en ligne sera enrichie. L'expérience client en salle des ventes et à distance sera repensée. Les ventes en ligne du Crédit Municipal de Paris doivent en effet devenir de véritables événements et elles seront davantage scénarisées pour offrir une véritable expérience immersive aux acheteurs.



11 Proposer des services de conservation haut de gamme pour les amateurs d'art, les institutions et les professionnels

Nos services de conservation CC ART visent l'excellence en matière de conservation. De nouveaux services seront déployés et proposés à tous nos clients, particuliers et professionnels : catalogue numérique de leurs œuvres accessible en ligne, offre de restauration et d'entretien de ces dernières, possibilité de créer un compte en ligne avec une collecte au domicile, etc. CC ART nous permettra en outre de développer le prêt sur œuvres d'art. L'offre de conservation « La Cave » sera repensée et modernisée afin de répondre aux nouveaux usages des collectionneurs et amateurs de vin.



12 Créer une offre de prêt sur gage 3.0

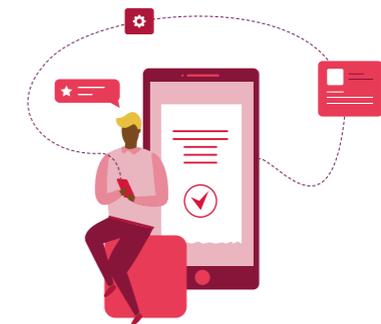
Innover nécessite d'inventer l'accueil et le service de demain en matière de prêt sur gage. Le Crédit Municipal de Paris s'engage ainsi à proposer un service d'évaluation en ligne.

Il nous faudra néanmoins aller plus loin pour affronter la concurrence à l'avenir.

L'expérience client au prêt sur gage devra être repensée et de nouvelles modalités d'accueil envisagées : demain, un client devra pouvoir obtenir un prêt sans se déplacer, directement sur son smartphone.

Le Crédit Municipal de Paris se doit également de proposer des services annexes autour du prêt sur gage, tels que le prêt d'objets déposés en gage (avec l'accord de l'emprunteur) : sous réserve de la faisabilité juridique et financière d'un tel projet, le Crédit Municipal de Paris expérimentera le prêt de certaines catégories d'objets gagés (maroquinerie, montres).

Envisager un prêt sur gage sans stockage dans nos locaux ou encore élargir la liste des objets acceptés en gage permettrait par ailleurs de s'ouvrir à de nouveaux segments de clientèle (voitures de collection, objets électroniques, etc.).





DEVENIR UNE ORGANISATION AGILE ET BIENVEILLANTE EN MISANT SUR L'INTELLIGENCE COLLECTIVE

Le Crédit Municipal de Paris est un acteur responsable, grâce notamment à ses collaborateurs ; il se doit d'être un service public et un employeur exemplaire.

13

Accueillir toujours mieux, informer avec diligence et précision

Ce nouveau plan stratégique demeure animé d'une ambition constante, celle de faire du Crédit Municipal de Paris un service public exemplaire et innovant.

Le Crédit Municipal de Paris s'engage ainsi à offrir à tous ses publics un accueil bienveillant, quel que soit le canal de contact (physique, par téléphone, en ligne).

L'exemplarité passe aussi par l'engagement de délivrer une information claire et transparente, dans le délai le plus court possible.

Le pôle relation à distance du prêt sur gage sera ainsi conforté, les mesures de satisfaction flash compléteront nos enquêtes annuelles, l'aide en ligne sera enrichie et notre site sera accessible aux mal-voyants.

Mieux servir nos usagers et nos clients requerra enfin le déploiement d'un nouveau logiciel de gestion de la relation client.



14

Développer une communication moderne et à impact

Afin de mettre en valeur le savoir-faire incomparable du Crédit Municipal de Paris autour de l'objet et d'accroître l'attractivité de notre institution, notre communication se déploiera autour de nouveaux rendez-vous : expertises gratuites plusieurs fois par an (« *Les week-ends de Ma Tante!* »), ventes aux enchères caritatives, accueil d'événements sur des sujets sociétaux cohérents avec l'identité et les valeurs du Crédit Municipal de Paris.

Nos campagnes de notoriété grand public (publicité multimédia, développement de contenus inédits et attractifs), au ton décalé, contribueront à moderniser l'image de notre établissement et à faire connaître davantage nos solutions financières solidaires.



15

Privilégier la qualité de vie au travail

De nouveaux espaces de travail seront aménagés au Crédit Municipal de Paris : le plateau du deuxième étage proposera une toute nouvelle conception du cadre de travail à nos collaborateurs et sera adapté aux nouveaux usages du bureau à l'heure du télétravail et des réunions à distance ; le R+3 de la rue des Blancs-Manteaux deviendra un espace mixte, lieu de convivialité et de rencontres au Crédit Municipal de Paris qui permettra également au travail nomade de s'épanouir dans un cadre exceptionnel au sein de notre bâtiment ; le plateau informatique sera entièrement modernisé ; un espace café sera enfin aménagé au sein du restaurant administratif.

La santé et la sécurité de nos collaborateurs, l'amélioration constante de leurs conditions de travail demeureront par ailleurs les piliers de la politique de ressources humaines du Crédit Municipal de Paris. Par le biais d'un contrat collectif négocié par l'établissement, une protection sociale complémentaire sera à terme proposée à tous nos collaborateurs. Une salle de sport sera enfin aménagée dans nos bâtiments et mise à leur disposition.



OBJECTIFS

Taux de satisfaction client

> 95%

+ 20%

pour le budget formation professionnelle



16

Déployer une politique de ressources humaines inspirante

Favoriser l'égalité femmes-hommes, promouvoir un environnement de travail qui privilégie la qualité des rapports humains, entretenir un dialogue social de qualité demeureront les lignes de force intangibles de la gestion des ressources humaines de notre établissement. Le budget formation de l'établissement sera augmenté de 20%. Développer l'expertise technique des collaborateurs, faire progresser nos compétences collectives en matière d'accueil et de relation client, accompagner les encadrants, sanctuariser l'enveloppe financière dédiée au compte personnel de formation, tels seront les axes de la politique de formation du Crédit Municipal de Paris.

Le Crédit Municipal de Paris continuera par ailleurs à favoriser la diversité des parcours professionnels de ses collaborateurs ; des entretiens de gestion prévisionnelle des carrières seront ainsi proposés aux agents. Pour encourager l'engagement de nos collaborateurs, le Crédit Municipal de Paris offrira une journée de bénévolat par an à l'ensemble de ses agents.

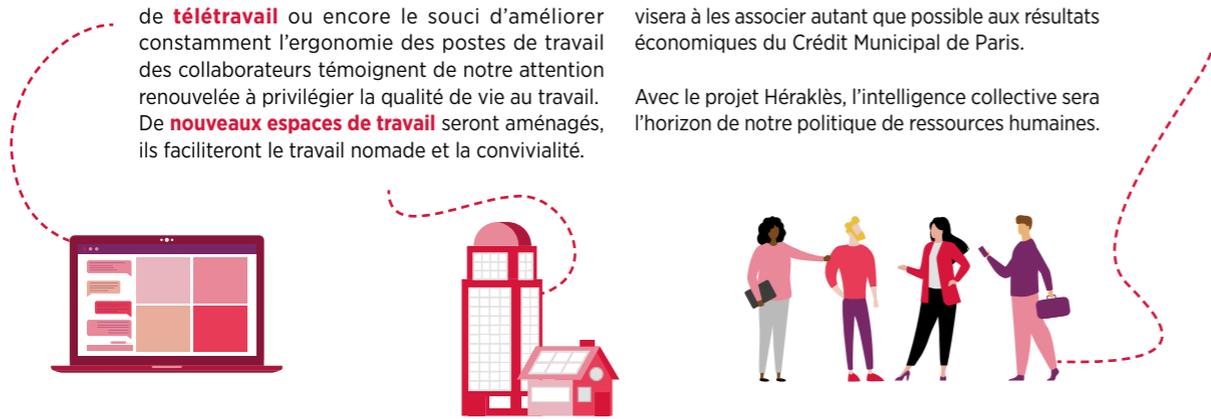
Employeur responsable, le Crédit Municipal de Paris favorisera l'insertion des jeunes sur le marché du travail en augmentant le nombre de postes proposés aux alternants. L'accueil de stagiaires dans tous les services sera également privilégié.

UN PLAN D'INVESTISSEMENT AMBITIEUX

Ce plan stratégique nous permettra de continuer à investir dans notre ressource la plus précieuse, les collaborateurs du Crédit Municipal de Paris. L'enveloppe dédiée à la formation professionnelle augmentera de 20%, nos équipes informatiques seront étoffées et confortées, le nombre d'alternants et de stagiaires accueillis sera augmenté. La mise en œuvre de notre accord en matière de **télétravail** ou encore le souci d'améliorer constamment l'ergonomie des postes de travail des collaborateurs témoignent de notre attention renouvelée à privilégier la qualité de vie au travail. De **nouveaux espaces de travail** seront aménagés, ils faciliteront le travail nomade et la convivialité.

Fixer des objectifs clairs et atteignables, assurer la circulation de l'information de manière transparente, favoriser l'équilibre vie privée/vie professionnelle, responsabiliser les collaborateurs en leur offrant de l'autonomie, tels seront les piliers de la gestion des **ressources humaines** au Crédit Municipal de Paris. La politique salariale de notre établissement valorisera enfin l'engagement des collaborateurs et visera à les associer autant que possible aux résultats économiques du Crédit Municipal de Paris.

Avec le projet Héraklès, l'intelligence collective sera l'horizon de notre politique de ressources humaines.

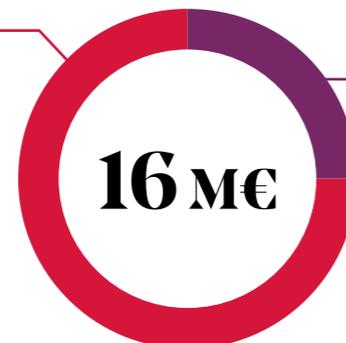


Le projet Héraklès, un plan d'investissement de près de 16 M€

12 M€

seront consacrés à des investissements immobiliers

- ▶ Réduction de notre empreinte carbone (4 M€)
- ▶ Entretien de notre patrimoine immobilier
- ▶ Maintien et développement de nos revenus
- ▶ Amélioration des conditions de travail
- ▶ Résilience de nos infrastructures



4 M€

seront consacrés à l'accélération de la numérisation de nos services

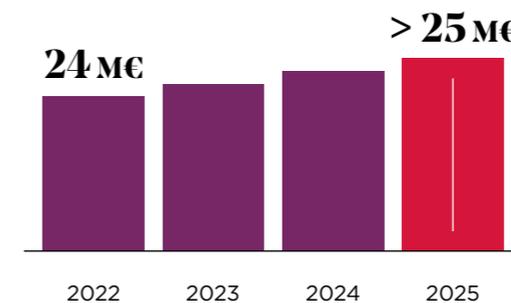
- ▶ SI PSG
- ▶ CRM
- ▶ Numérisation de nos procédures
- ▶ Expérience client pour nos services de conservation et pour nos ventes aux enchères

Une trajectoire financière qui conforte les grands équilibres de notre établissement

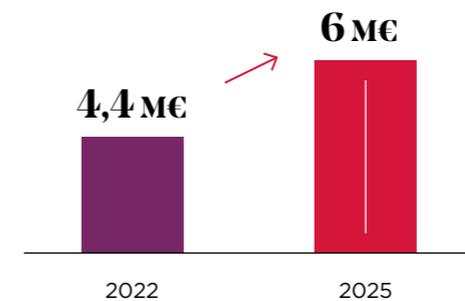
Si la croissance de nos activités ne saurait être une fin en soi, ce plan stratégique contribuera à asseoir les grands équilibres financiers du Crédit Municipal de Paris. Le respect de ces grands équilibres s'accompagnera d'un large respect de nos obligations réglementaires en matière de solvabilité, de liquidité et d'effet de levier.

PROJECTIONS FINANCIÈRES

PNB



RBE



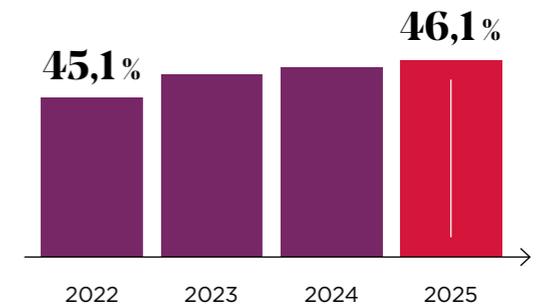
OBJECTIFS DU PROJET HÉRAKLÈS

Un PNB durablement installé au-delà de

25 M€

- ▶ Des charges générales d'exploitation maîtrisées
- ▶ Une rentabilité économique solide

Ratios de solvabilité*



* Sur la base de nos estimations de fonds propres au 31.12.2021 et des projections financières pluriannuelles effectuées fin 2021.

Une croissance durable

Au-delà de notre trajectoire financière, le projet Héraklès inscrira le Crédit Municipal de Paris dans une dynamique vertueuse pour l'environnement.

► Début

2022

la stratégie bas carbone du Crédit Municipal de Paris sera adoptée.

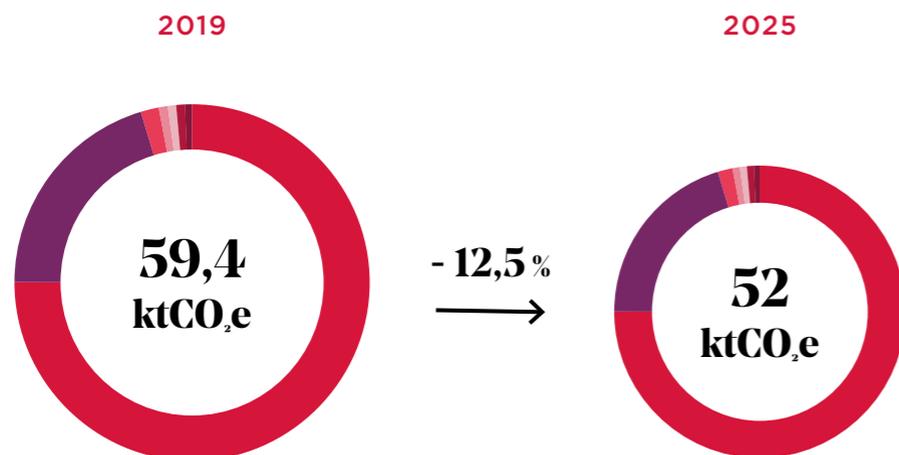
► Le Crédit Municipal de Paris se dotera également d'une comptabilité verte.

4 M€

d'investissement seront consacrés à faire diminuer notre empreinte carbone.



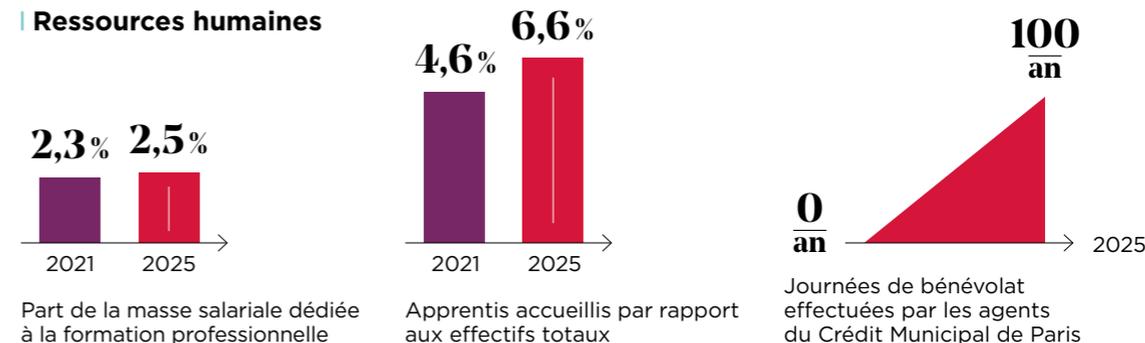
Objectifs de réduction des émissions carbone du Crédit Municipal de Paris



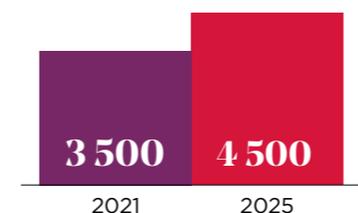
Un impact social positif

Avec ce nouveau plan stratégique, le Crédit Municipal de Paris s'assigne des objectifs ambitieux pour conforter son impact social positif.

Ressources humaines



Accompagnement budgétaire



Nombre de bénéficiaires accompagnés

Prêt sur gage



Mécénat social

Enveloppe financière dédiée à l'inclusion sociale



Mise à disposition d'appartements relais pour les femmes victimes de violences



Ouverture d'une boutique éphémère dédiée à l'économie circulaire



Impact social du Crédit Municipal de Paris

Pour chacune de nos activités (épargne, prêt sur gage, accompagnement budgétaire notamment), nous définirons les indicateurs les plus pertinents pour mesurer, chaque année, l'impact social de notre institution.



CRÉDIT MUNICIPAL
DE PARIS 
MODERNE DEPUIS 1637

55, rue des Francs Bourgeois
75004 Paris
www.creditmunicipal.fr