

2018

RAPPORT
D'ACTIVITÉ



Crédit Municipal de Paris 3 MISSIONS AU SERVICE DES FRANCILIENS

- Offrir des solutions financières éthiques et solidaires [prêt sur gage, épargne]
- Accompagner tous les publics pour mieux maîtriser son budget [ABIS]
- Proposer des services d'exception en matière de vente et de conservation d'œuvres d'art [hôtel des ventes, CC ART]

PROFIL P.04
ENTRETIEN AVEC FRÉDÉRIC MAUGET P.05
ENTRETIEN AVEC BERNARD GAUDILLÈRE P.06
GOUVERNANCE P.07



P. 08 Le Crédit Municipal de Paris

Des activités diversifiées et des valeurs indéfectibles : découvrez la richesse d'une institution hors norme.

P. 15 Bilan 2018 du plan stratégique « 2020 en action »

5 grands axes prioritaires déclinés en 20 actions clés.



P. 42 Éléments financiers

2018 s'est achevée sur un bilan financier très satisfaisant.

Profil

Le Crédit Municipal de Paris a été créé en 1637 par le philanthrope Théophraste Renaudot pour lutter contre l'usure en offrant un service social de prêt sur gage.

Établissement public administratif de crédit et d'aide sociale de la Ville de Paris, le Crédit Municipal est ainsi la plus ancienne institution financière parisienne.

À travers les siècles, le Crédit Municipal de Paris a conservé son activité première et a développé une large palette de nouveaux services, simples, flexibles et adaptés aux besoins de son époque.

Du prêt sur gage à la collecte d'épargne solidaire, du microcrédit personnel à la prévention du surendettement, 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.



146
collaborateurs



7
métiers



24,8 M€
de PNB

Entretien avec Frédéric Mauget

DIRECTEUR GÉNÉRAL
DU CRÉDIT MUNICIPAL
DE PARIS



Que retenir-vous de l'année 2018 ?
F.M. 2018 a été une année exceptionnelle pour le Crédit Municipal de Paris, à tous égards.

Un nouvel espace d'accueil pour nos clients du prêt sur gage a été inauguré. Ils peuvent également profiter aujourd'hui d'un nouvel espace personnel sur Internet pour consulter ou renouveler leur contrat. L'hôtel des ventes a organisé des ventes remarquables et le nombre de ventes en ligne (36 %) a dépassé l'objectif d'un tiers visé en 2020. Une nouvelle marque pour les activités de conservation, CC ART, a été lancée, tout comme le dispositif de soutien aux artistes franciliens « 1% marché de l'art ».

Un nouveau livret d'épargne solidaire, le Livret Paris Partage, a vu le jour. Des milliers de personnes ont été accompagnées par la direction de l'accompagnement budgétaire, qui a fêté ses 10 ans. Pour célébrer le centenaire de notre appellation, une grande opération solidaire d'annulation de dette (« dégageant gratuit ») a été organisée.

Les projets ont donc été particulièrement nombreux !

F.M. En effet, mais si au Crédit Municipal de Paris les projets sont foisonnants, nos valeurs sont immuables. Nous œuvrons à l'essor d'une économie vertueuse et 2018 a été à l'image de cette exigence. Nous sommes collectivement fiers d'appartenir à une si belle maison, dont la mission sociale a du sens et un impact réel.

Cette dynamique va-t-elle se poursuivre en 2019 ?

F.M. C'est bien notre intention ! Année après année, le Crédit Municipal de Paris demeure un établissement exemplaire et innovant. Notre objectif reste le même : être utile au plus grand nombre. Nous continuerons à favoriser la finance inclusive, à développer de nouveaux services solidaires, à nous affirmer comme acteur majeur de la culture à Paris, à nous engager pour la cause de l'égalité hommes-femmes... tout en améliorant encore davantage l'accueil des clients et les conditions de travail des agents. C'est une année passionnante qui s'annonce. ●



Entretien avec Bernard Gaudillère

CONSEILLER DE PARIS, VICE-PRÉSIDENT DU
CONSEIL D'ORIENTATION ET DE SURVEILLANCE

Quelle a été la priorité du Crédit Municipal de Paris en 2018 ?
B.G. Poursuivre et amplifier la modernisation des services offerts aux Parisiens a constitué notre cap. C'était un objectif central du plan stratégique adopté en 2016 et le Crédit Municipal de Paris en a fait une priorité en 2018. L'ensemble des projets entrepris répondait à cette ambition.

Quels projets incarnent le mieux cette ambition ?

B.G. Ils sont nombreux. En 2018, pour la première fois, un espace personnel en ligne a été créé pour

simplifier les démarches des clients du prêt sur gage. L'année a également été marquée par un renouveau des activités de conservation avec la création de CC ART, le centre de conservation du Crédit Municipal de Paris. Le dispositif de ventes aux enchères sur internet « Interencheres Live », proposé aux clients depuis 2017, a par ailleurs rencontré un succès croissant. Un produit d'épargne solidaire, le Livret Paris Partage, est en outre venu compléter la gamme existante. Enfin, des synergies inédites ont été développées entre deux activités fondamentalement complémentaires du Crédit Municipal de Paris, le prêt sur gage et l'accompagnement budgétaire. Autant de nouveautés qui permettent à l'institution de mener au mieux sa mission sociale, jour après jour.

Ces projets portent-ils également leurs fruits sur le plan financier ?

B.G. Absolument. Les résultats financiers de 2018, particulièrement satisfaisants, confortent tous ces choix ambitieux. L'encours de prêt sur gage a ainsi atteint un record, avec 214,9 M€ au 31 décembre 2018, et le PNB s'est élevé à 24,8 M€, une nouvelle hausse par rapport à 2017. Des chiffres qui nous encouragent à poursuivre résolument notre stratégie de modernisation et à imaginer constamment de nouvelles solutions d'avenir. ●

Composition de la gouvernance

GRUPE CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS

Sous la coordination de **Frédéric Mauget**, Directeur général

CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS (EPA)

Frédéric Mauget, Directeur général

Conseil d'orientation et de surveillance (COS)

Anne Hidalgo, Présidente, Maire de Paris

Bernard Gaudillère, Vice-président, Conseiller de Paris (10^{ème})

Membres élus parisiens

Emmanuel Grégoire, Premier Adjoint à la Maire de Paris chargé du budget, de la transformation des politiques publiques et des relations avec les arrondissements

Virginie Daspét, Conseillère de Paris (20^{ème})

Jean-François Legaret, Maire du 1^{er} arrondissement

Christian Saint-Etienne, Conseiller de Paris (11^{ème})

Mercedes Zuniga, Conseillère de Paris (11^{ème})

Membres personnalités qualifiées

Valérie de Brem, Directrice générale, Elogie-Siemp

Jean-Paul Escande, ancien dirigeant de banque, Président du Comité d'audit

Edouard Lemardeley, banquier, Unicredit Spa

Jean-Claude Lesourd, Président du Comité Technique Paritaire

Inès Mercereau, Conseillère maître à la Cour des Comptes

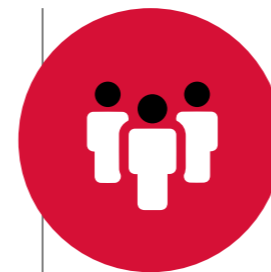
Laurence Giraudon, Directrice du pôle support et opérations, Caisse des dépôts et consignations

CHAPITRE 1

LE CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS

DÉCOUVREZ LA RICHESSE
D'UNE INSTITUTION HORS NORME.
DEPUIS 1637, L'ÉTABLISSEMENT AFFIRME
SA MODERNITÉ ET CULTIVE UNE DÉMARCHÉ
DE RÉINVENTION PERMANENTE.

Des valeurs indéfectibles



1

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 soutien aux personnes fragilisées.

2

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.



3

Un maillon essentiel de l'écosystème social et solidaire

- La participation au capital de Microfinance solidaire (Entrepreneurs du monde), Babyloan et Microdon, un investissement pour une économie qui a du sens.
- La présence au conseil d'administration de Finansol, l'appui aux incubateurs Le Swave et Antropia, LITA.co et Financement Participatif France, des partenariats responsables.

4

Un acteur clé de la vie culturelle à Paris et dans le monde

- 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.
- Le « 1% marché de l'art », un dispositif innovant de soutien à la création contemporaine.



Des activités diversifiées



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 s'effectue sans rendez-vous et 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 nos réserves.



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'entrée est libre et gratuite. Les objets vendus aux enchères ont tous été préalablement déposés en gage, pour une durée minimum de 3 mois. Les objets vendus sont variés : bijoux, montres, tableaux, objets d'art, art de la table, articles de mode, etc.



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 près 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 aussi bouteilles de vin et spiritueux.



Expertise

Le service d'expertise du Crédit Municipal de Paris propose une estimation de vos 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 bien,
- D'obtenir un rapport d'expertise en valeur marchande de son bien.



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

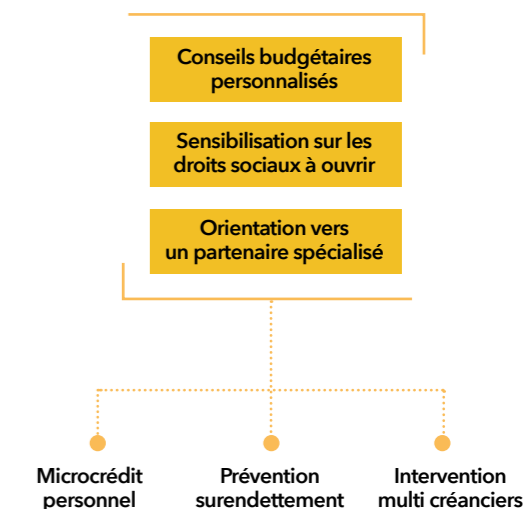
Le Crédit Municipal de Paris a lancé en 2012 une offre d'épargne solidaire auprès des particuliers autour de deux produits : un livret et un compte à terme. L'épargne collectée participe au financement de l'activité sociale de prêt sur gage. Le label Finansol qui lui a été attribué atteste de sa dimension 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 l'une des trois associations partenaires.



Accompagnement budgétaire

Le Crédit Municipal de Paris a créé un service unique, confidentiel et gratuit, pour prévenir les risques de surendettement, proposer des solutions aux personnes fragiles financièrement et favoriser le microcrédit personnel. Il est présent tout au long de la chaîne de lutte contre le surendettement. Le Crédit Municipal de Paris travaille étroitement avec ses partenaires (établissements bancaires, Banque de France, associations, services sociaux) pour détecter les situations à risque et proposer une réponse adaptée aux besoins de chacun.

Diagnostic budgétaire



5

L'objet est transféré dans les réserves

Les espaces de stockage sont adaptés à la typologie des objets déposés (bijoux, tableaux, objets d'art, etc.).



4

Lorsque le prêt est accepté

par le client, celui-ci repart avec 50 à 60% de la valeur estimée de l'objet (jusqu'à 3 000 € en espèces, chèque de banque ou virement au-delà).



3

Cas 1 : Estimation immédiate

L'assesseur estime la valeur de l'objet : il pèse le bijou, vérifie la qualité de l'or, regarde dans la base de données le montant d'adjudication auquel un objet similaire a été vendu récemment...



Cas 2 :

Expertise pointue

Les objets rares, insolites ou de grande valeur sont gardés en dépôt pour être expertisés par un expert spécialisé. Pour les prêts de plus de 20 000 €, un comité des crédits se réunit pour accorder le prêt.



Le chargé de clientèle

du prêt transmet l'objet aux assesseurs, pour qu'il soit expertisé.

6

La vie d'un objet au Crédit Municipal de Paris

Fin du contrat



8

Cas 1 : Le client rembourse le prêt.

Un magasinier extrait l'objet des espaces de stockage et le délivre au client au guichet des « dégagements », après avoir à nouveau vérifié l'identité du propriétaire.



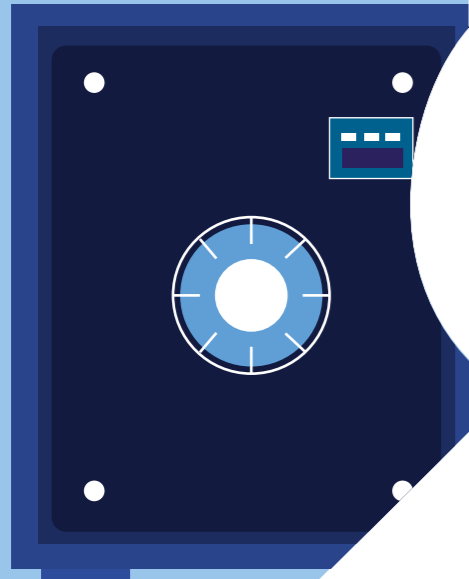
Cas 2 : Le client ne souhaite pas ou ne peut pas rembourser son prêt,

voire demande à faire partir son objet en vente (« vente requise ») : l'objet est pris en charge par l'hôtel des ventes pour être vendu aux enchères. À l'issue de la vente, le client récupère le « boni », excédent de la vente.



Là, il repose en parfaite sécurité

pendant toute la durée du prêt : 12, 24, 48 mois...



7

1

L'objet est déposé

par le client en salle de prêt sur gage, à la « prise ». »



L'année 2018 en chiffres



près de
14 000
LOTS VENDUS AUX ENCHÈRES



214,9 M€
d'encours de prêt



24,8 M€
de PNB



12,9 M€ d'adjudications
POUR 77 VENTES AUX ENCHÈRES

(11,3 M€ HORS FRAIS DE VENTE)

36 % D'ADJUDICATIONS EN « LIVE »
VIA LE SITE INTERNET
« INTERENCHERES LIVE »

1 % DU MONTANT DES ADJUDICATIONS
POUR SOUTENIR LA CRÉATION ARTISTIQUE
SOIT UNE DOTATION DE 110 000 €

100 ans
pour l'appellation
« Crédit Municipal »
en 2018



146
agents et 34 bénévoles



1,3 M
d'objets stockés
TOUTES ACTIVITÉS CONFONDUES



25 000 m²
de patrimoine immobilier



2 547
bénéficiaires
SUIVIS PAR
L'ACCOMPAGNEMENT
BUDGÉTAIRE



120
partenaires
EN MATIÈRE
D'ACCOMPAGNEMENT
BUDGÉTAIRE



5 550
personnes
AYANT VISITÉ LE CRÉDIT
MUNICIPAL DE PARIS LORS
DES JOURNÉES DU PATRIMOINE



131,4 M€
de collecte
D'ÉPARGNE

CHAPITRE 2

BILAN 2018 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.

Axe 1

CONJUGUER CROISSANCE ET PERFORMANCE FINANCIÈRE AU SERVICE DE LA VOCATION SOCIALE DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS



Davantage de personnes se tournent vers nous chaque année. Les bons résultats de l'établissement nous permettent d'assurer notre mission sociale et de leur offrir des services essentiels, avec un accueil toujours amélioré.

Xavier Giorgi,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ



Dynamiser l'encours de prêt sur gage

L'année 2018 s'est distinguée par de très bons résultats et une belle opération solidaire pour les clients du prêt sur gage.

Une année marquée par de bons résultats

L'activité de prêt sur gage a connu, une fois encore, d'excellents résultats. L'encours de prêt sur gage s'élevait à 214,9 M€ au 31 décembre 2018, soit +3,4 % par rapport à 2017. Le service a accueilli une moyenne de 580 de clients par jour ouvré, soit +0,86 % par rapport à 2017. La production bancaire (engagement + renouvellement) a atteint 230,9 M€ (+3,8 % par rapport à 2017). Au total, 1 362 635 objets sont stockés dans nos réserves (+0,79 % par rapport à 2017).

95 %

des objets déposés sont des bijoux

28,5 mois

Durée moyenne des contrats clôturés en 2018

Les prêts ont permis aux clients d'obtenir en moyenne

1097 €

en 2018

86,8 %

des prêts ont été remboursés par les clients qui ont récupéré leur bien

Opération solidaire de dégagement gratuit

À l'occasion du centenaire de l'appellation « Crédit Municipal », qui a remplacé en 1918 celle des Monts-de-Piété, l'établissement a choisi d'affirmer sa vocation sociale en offrant à ses clients les plus modestes un « dégagement gratuit » - autrement dit, un effacement total de leur dette.

Ainsi, entre le 1^{er} janvier et le 30 juin 2019, les clients dont la somme totale des prêts sur gage n'excédait pas 100 euros au 31 octobre 2018 se voient remettre gracieusement leurs objets gagés. Aucun remboursement ni intérêt ne leur est demandé. Au total, 1 700 clients sont éligibles à cette mesure solidaire, pour un montant estimé à 120 000 euros, entièrement supporté par l'établissement.

Une trentaine de dégagements gratuits a eu lieu dans l'histoire du Crédit Municipal. Le plus récent datait de 2012 et avait été organisé pour fêter le 375^e anniversaire de l'établissement. À cette occasion, près de 1 800 clients avaient récupéré gratuitement leurs objets.

Nouveau marché de commissaires-priseurs

En 2018 a été renouvelé le marché passé en 2012 avec les commissaires-priseurs appréciateurs du Crédit Municipal de Paris. Les commissaires-priseurs appréciateurs constituent des acteurs essentiels de la préparation et du déroulement des ventes aux enchères. Cette année, de nouveaux espaces de travail ont été mis à leur disposition.



Réaliser des travaux pour améliorer l'accueil

En 2018, l'attention portée aux clients s'est notamment traduite par des efforts constants pour simplifier leurs parcours.

Inauguration d'un nouvel espace d'accueil de prêt sur gage

Un tout nouvel espace d'accueil a été inauguré au sein du service de prêt sur gage à la rentrée de septembre. Les salles rénovées sont plus claires, plus agréables, et facilitent le parcours des clients. Un espace de pré-accueil permet d'orienter efficacement les clients en fonction de leurs besoins, de mieux les conseiller et de fluidifier les allées et venues. Plusieurs postes informatiques sont en outre mis à disposition des clients pour leur permettre de renouveler directement leurs contrats en ligne ou d'éditer des justificatifs. Ces espaces de renouvellement permettent de réduire le nombre d'opérations en caisse et donc le temps d'attente. Les enquêtes de satisfaction menées récemment auprès des clients témoignent d'un haut degré de satisfaction (cf. page 29).



Focus

Objectif 2020

5 M/an de RBE

+50%

de revenus tirés des locations immobilières

x2

sur les activités de conservation

Nouveaux espaces mis en location

Le Crédit Municipal de Paris dispose de 25 000 m² au cœur du Marais, un cadre exceptionnel qui lui permet de consacrer certains espaces à la location de bureaux. De nouveaux locataires ont été accueillis en 2018, augmentant de manière conséquente les revenus fonciers de l'établissement (+6%) et contribuant ainsi à la stabilité financière du Crédit Municipal de Paris. L'arrivée de nouvelles entreprises a en outre permis de valoriser le patrimoine immobilier de l'établissement, les locataires ayant réalisé d'importants travaux de modernisation et d'embellissement des espaces.

Parcours d'un client Prêt sur Gage

01

Myriam souhaite aider sa fille à payer son permis de conduire.



02



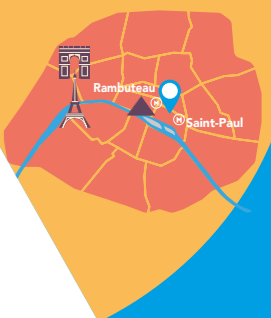
03

Myriam se renseigne sur les pièces nécessaires à sa demande de prêt.



04

Elle se rend au Crédit Municipal de Paris, 55 rue des Francs-Bourgeois.



05

Après un passage à l'accueil pour s'enregistrer et donner l'objet de sa venue, Myriam s'installe en salle d'attente.



Myriam est appelée au guichet pour déposer ses bijoux.

06



07

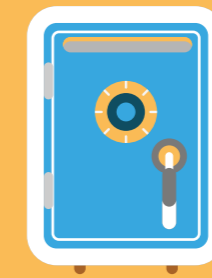
900 €

Myriam est rappelée après l'estimation de son bijou, évalué à 1 700 € ; le CMP propose de lui prêter 900 €.



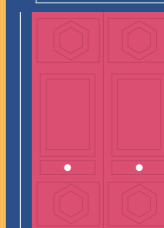
08

Les bijoux sont rangés dans une boîte scellée et stockés en sécurité pendant toute la durée du contrat.



09

Myriam rentre chez elle satisfaite, elle a obtenu son prêt en moins de 30 minutes !



11

Durant l'année qui suit, Myriam met de l'argent de côté tous les mois pour pouvoir rembourser son emprunt.



10

Quelques jours plus tard, Myriam se rend avec sa fille à l'auto-école pour déposer son dossier.



12

Au bout d'un an, elle renouvelle son prêt en ligne.



13

6 mois plus tard, elle a rassemblé la somme due et se rend au Crédit Municipal de Paris pour récupérer son objet.



14



Axe 2

DÉVELOPPER DE NOUVEAUX SERVICES FINANCIERS SOLIDAIRES



Nous sommes fiers d'avoir célébré les 10 ans de la direction ABIS, qui a toujours travaillé pour une plus grande solidarité et une finance inclusive, missions au cœur des valeurs de l'établissement depuis sa création en 1637.

Anne Gloux,
DIRECTRICE DE L'ACCOMPAGNEMENT BUDGÉTAIRE ET DE L'INNOVATION SOCIALE

Proposer un accompagnement budgétaire ouvert à tous

Le Crédit Municipal de Paris a développé une offre d'accompagnement budgétaire gratuite et confidentielle à destination des publics franciliens en situation de fragilité financière.

L'Accompagnement budgétaire a 10 ans ! 2018 a marqué les 10 ans de la Direction de l'Accompagnement budgétaire et Innovation sociale. En 2008, elle lançait le projet de microcrédit personnel, une première à Paris. Le Maire de Paris avait en effet souhaité en confier l'expérimentation au Crédit Municipal de Paris, afin de développer cette pratique. Dix ans après, le dispositif a pris de l'ampleur et fourni la preuve de son utilité sociale. Parallèlement, la direction ABIS a développé de nouveaux services pour aider les foyers en situation de fragilité financière.

10 ans
d'accompagnement budgétaire



De multiples services pour une plus grande inclusion financière

Le service d'accompagnement budgétaire du Crédit Municipal de Paris propose une palette de services couvrant l'ensemble des besoins d'accompagnement des publics en difficulté financière. L'accompagnement s'effectue dans la durée, étape par étape.

Prévention et traitement du surendettement : les équipes ABIS y transmettent des conseils pour rééquilibrer de manière durable un budget et/ou prévenir le surendettement. Elles peuvent, notamment, négocier auprès des créanciers afin de réduire les mensualités en cas de malendettement. Le service peut également accompagner les ménages déjà touchés par le surendettement et les aider à déposer un dossier auprès de la Banque de France.

Microcrédit : il permet à des personnes ne pouvant accéder à des prêts classiques de financer une formation, des frais de santé, l'obtention du permis de conduire ou encore l'achat d'un véhicule. La plateforme de mise en relation entre micro-emprunteurs et banques prêteuses couvre aujourd'hui l'ensemble du territoire d'Île-de-France.

Chaque année, des milliers de personnes sont accompagnées par la direction ABIS. Elles étaient 2 547 en 2018.



« L'astuce budgétaire du mois »

Les équipes d'ABIS diffusent chaque mois à leur réseau de bénéficiaires une « astuce budgétaire » par mail. Toujours simple, concrète et pédagogique, elle donne des clés pour réaliser des économies facilement, dans la perspective de rééquilibrer son budget. Une lettre d'information trimestrielle est également adressée et propose des conseils budgétaires approfondis.

Partenariat avec le PIMMS

Le Crédit Municipal de Paris travaille étroitement avec le PIMMS de Paris, une association facilitant l'accès aux services publics et aux droits sociaux. Des médiateurs de l'association tiennent chaque année des permanences en salle de prêt sur gage, afin de sensibiliser les clients à la maîtrise de l'énergie via les « éco-gestes ». Près de 1000 clients ont pu bénéficier de ces médiations informatives ces deux dernières années. S'inspirant du succès de ces médiations, la direction ABIS propose désormais des animations en salle de prêt sur gage afin de faire connaître ses services d'accompagnement budgétaire, potentiellement très utiles pour les publics présents.



Lancement de l'application « Piloter son budget »

Le Crédit Municipal de Paris a lancé en 2018 l'application pour smartphone « Piloter son budget : connaître et améliorer son budget », co-conçue avec neuf autres acteurs associatifs, publics et privés. Cette application constitue une solution simple, nouvelle et préventive pour favoriser la maîtrise de son budget.



Renouvellement de partenariats

Sept ans après leur première convention, le Département de l'Essonne et le Crédit Municipal de Paris ont renouvelé leur partenariat pour la période 2018-2020 afin de développer le microcrédit personnel au service des Essonniens en fragilité financière. Le Crédit Municipal de Paris a également renouvelé son partenariat avec la Ville de Paris pour la période 2018-2020, afin de poursuivre des missions de prévention du surendettement.



Permanences hors les murs

La direction ABIS tient désormais deux permanences hors les murs : au sein du point d'accès au droit (PAD) du nouveau Tribunal de Paris, tous les mercredis après-midi, et au sein de la Mairie du 20^e arrondissement, les samedis matins. L'objectif de ces permanences : réaliser un premier diagnostic budgétaire, instruire une demande de microcrédit ou prévoir un rendez-vous plus approfondi au sein des locaux du Crédit Municipal de Paris.

ZOOM SUR

+ Le bénévolat

34 bénévoles s'investissent toute l'année avec l'équipe d'ABIS. Leur rôle est de conseiller les bénéficiaires, de les orienter vers les solutions les mieux adaptées et de les accompagner dans la durée. Ils ont souvent connu des parcours très divers, gage de richesse pour le Crédit Municipal de Paris : chefs d'entreprises, enseignants, anciens de la Banque de France, des impôts, etc. Tous ont en commun une grande capacité d'écoute, une empathie et une aisance face aux questions d'argent. Ils sont, à ce titre, des interlocuteurs précieux pour les bénéficiaires.



Soutenir les acteurs de la finance solidaire

En participant au capital d'entreprises sociales, le Crédit Municipal de Paris s'engage en faveur d'une économie plus juste. Il accueille également des événements liés à la finance sociale et solidaire.

Prises de participation et partenariats

Depuis 2011, l'établissement apporte son soutien à Microfinance Solidaire, société créée par Entrepreneurs du Monde, ONG intervenant auprès des populations en situation de grande précarité dans les pays en développement. Le Crédit Municipal de Paris est également actionnaire de MicroDON, qui contribue à financer les activités sociales ou environnementales d'associations et de Babylon, premier site européen de microcrédit solidaire.

Le Crédit Municipal de Paris est partenaire du Swave, incubateur d'entreprises dédié à la fintech, inauguré à la Défense en 2018. Cet incubateur, lancé par Paris&Co (l'agence de développement économique et d'innovation de la Ville de Paris), a notamment vocation à encourager l'essor d'une finance éthique, au service de l'intérêt général. Cette année, le Crédit Municipal de Paris a participé à la sélection de la deuxième promotion de startups incubées.

En 2018, le Crédit Municipal de Paris a apporté son soutien à l'accélérateur d'entreprises sociales Antropia ESSEC. L'incubateur, lancé en 2008 par la Chaire Entrepreneurial Social de l'ESSEC, promeut la création et le développement pérenne de projets à fort impact social et environnemental, en formant et offrant aux entrepreneurs un accompagnement adapté à leur stade de croissance.



Le Crédit Municipal de Paris compte parmi les partenaires de Financement Participatif France (FPF), association professionnelle des acteurs français du crowdfunding. En 2018, Financement Participatif France, le Crédit Municipal de Paris et La Banque Postale se sont associés pour publier une enquête sur la notoriété de la finance participative, révélant également les motivations et profils des contributeurs.

Événements

En 2018, le Crédit Municipal a accueilli l'événement #PitchForImpact de LITA.co, plateforme d'investissement participatif pour les entrepreneurs sociaux. En écho au Salon VIVA TECH, cette édition spéciale #TechForGood était placée sous le signe de la Tech au service du bien commun.

Le Crédit Municipal de Paris a également accueilli cette année plusieurs soirées « Entrepreneur Cherche Associé », organisées par le catalyseur d'entreprises sociales Antropia ESSEC, le Mouvement des entrepreneurs sociaux (Mouves) et la Ruche.

Une Up Conférence sur le thème des cryptomonnaies a par ailleurs été accueillie au sein de l'établissement en septembre, soulevant des enjeux essentiels sur l'avenir du paysage économique.



À l'occasion du mois de l'économie sociale et solidaire, le Crédit Municipal de Paris a organisé un débat autour de l'avenir de la finance solidaire, avec Eva Sadoun (LITA.co), Edouard Plus (Le Swave) et Nicolas Weissleib (Paygreen). L'événement était notamment l'occasion d'annoncer le lancement du Livret Paris Partage, nouveau produit d'épargne solidaire de l'établissement (cf. page 26).

Le 10^e forum annuel organisé par la direction Accompagnement budgétaire et innovation sociale, qui s'est tenu au Palais de la Femme, a rassemblé près de 180 personnes. Il a permis un échange de bonnes pratiques en matière d'accompagnement budgétaire entre acteurs de la finance solidaire, de la banque, de l'action sociale et de la recherche.

En juillet, le Crédit Municipal de Paris a organisé une conférence en partenariat avec le Centre des Professions financières et le Club des marchés Financiers, sur le rôle de la finance dans l'économie sociale et solidaire.



Développer une forte activité solidaire



L'engagement solidaire est au cœur de l'action du Crédit Municipal de Paris.

Lancement du Livret Paris Partage

Le Crédit Municipal de Paris a lancé le Livret Paris Partage (taux à 1 %), un tout nouveau produit d'épargne permettant de reverser 25, 50, 75 ou 100 % de ses intérêts à une association. Trois associations partenaires de l'établissement bénéficient de ce dispositif : Emmaüs Coup de Main, La Fondation Siel Bleu et l'Agence du Don en Nature. Doublement solidaire, le Livret Paris Partage contribue également à financer l'activité sociale de prêt sur gage. Le label Finansol attribué à ce produit d'épargne atteste de sa dimension solidaire et de sa transparence. Le Livret Paris Partage a rencontré un grand succès : quelques semaines après son lancement, il totalisait déjà plus d'un million d'euros d'encours !

Zoom sur les 3 associations du Livret Paris Partage

L'association Emmaüs Coup de Main favorise l'insertion sociale et professionnelle de personnes éloignées de l'emploi, propose des solutions d'hébergement à des personnes en situation de rue et œuvre au sein de ses recycleries au réemploi de plusieurs centaines de tonnes d'objets chaque année.

La Fondation Siel Bleu promeut l'activité physique adaptée comme outil thérapeutique, pour améliorer le bien-être des plus fragiles. Ses missions : permettre aux personnes sans domicile ou situées dans les déserts médicaux d'accéder aux outils de santé, favoriser l'innovation afin de bâtir un système de santé durable et développer la recherche sur les interventions non-médicamenteuses.

L'Agence du Don en Nature (ADN) collecte des produits neufs non-alimentaires invendus auprès d'industriels pour les redistribuer aux plus démunis. L'association vient en aide à 900 000 personnes en situation de précarité chaque année. Sa devise : moins de gaspillage, plus de partage.

Soutien aux actions sociales de Paris Musées

Depuis 2011, le Crédit Municipal de Paris figure parmi les mécènes de Paris Musées, établissement public regroupant les quatorze musées de la Ville de Paris. Paris Musées s'engage auprès des publics éloignés de l'offre culturelle et rencontrant des difficultés d'insertion économique et sociale. Le mécénat du Crédit Municipal de Paris permet la production d'expositions de qualité et le développement d'actions de médiation à destination de publics éloignés du monde muséal. L'exposition « Eau, terre, air, feu », présentée sur la place de l'Hôtel de Ville de Montreuil, figure parmi les projets du champ social de Paris Musées que le Crédit Municipal de Paris a soutenus en 2018.

Parcours d'un bénéficiaire Accompagnement budgétaire et Innovation Sociale

01

Depuis sa séparation, Valérie a du mal à payer son loyer.



02

En cherchant sur Internet, elle a découvert le service Accompagnement Budgétaire du Crédit Municipal de Paris.

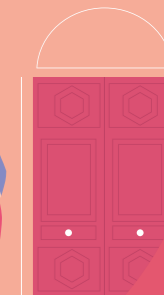


03

Elle téléphone pour prendre rendez-vous.



04



06

Ensemble, ils établissent un diagnostic de sa situation.



05

Elle est accueillie par Dominique, bénévole du service.



07

Dominique élabore avec elle un plan d'actions pour assainir durablement son budget.

08

Dominique contacte le bailleur de Valérie pour négocier un échancier de paiement du loyer.



09

Ils téléchargent ensemble l'application « pilote budget » qui aide à gérer son budget au quotidien.



11

Tous les mois, Valérie rembourse 70 € sur sa dette auprès de son bailleur.

10

Valérie repart avec un solide plan d'actions.



12

Elle commence à résorber sa dette de loyer.

13

Quelques mois plus tard, Dominique appelle Valérie pour savoir si les choses se stabilisent.



14

Au bout d'un an, Valérie a remboursé sa dette de loyer et stabilisé son budget !



Axe 3

OFFRIR DES SERVICES FLEXIBLES, INNOVANTS ET BIENVEILLANTS



Nous veillons à offrir aux clients des solutions réellement adaptées à leurs besoins. D'où des efforts constants pour simplifier le recours à nos services, tant pour ceux qui privilégient le numérique que pour ceux qui en sont éloignés.

Frédéric Jérôme,
DIRECTEUR DU PRÊT SUR GAGE



Optimiser le parcours client

2018 a vu aboutir un projet essentiel pour simplifier les démarches des clients : l'espace personnel en ligne.

Lancement de l'espace personnel

Un important dispositif a vu le jour en 2018 : l'espace personnel en ligne pour les clients du prêt sur gage. Ce nouvel espace, accessible depuis n'importe quel ordinateur, téléphone ou tablette, offre notamment la possibilité de renouveler son contrat en ligne, ce qui évite aux clients de se déplacer pour effectuer la démarche. Outre le renouvellement, les clients peuvent consulter le statut de leurs contrats en cours et passés ou encore vérifier leurs échéances de paiement, ce qui simplifie la gestion de leurs contrats. L'intérêt de nos clients pour cet outil en ligne s'est rapidement manifesté : en 6 mois, 12 % des clients ont créé leur espace personnel. Aujourd'hui, 22 % des renouvellements de contrats s'opèrent via cet espace en ligne.

L'espace client a vocation, à terme, à être déployé sur l'ensemble des services du Crédit Municipal de Paris. Il constitue une étape essentielle du chantier de digitalisation.

93%
des clients satisfaits de l'accueil
au prêt sur gage

89%
des clients de l'hôtel des ventes
satisfaits des ventes

94%
des clients satisfaits du service
d'épargne solidaire

88%
des bénéficiaires satisfaits
du service d'accompagnement
budgétaire

Focus

Objectif 2020

90%
de renouvellements en ligne

90%
de satisfaction des clients
et usagers

1 label
QualiParis ou équivalent

Enquêtes de satisfaction client

Depuis 2017, des enquêtes de satisfaction sont menées annuellement auprès des clients du prêt sur gage, de l'accompagnement budgétaire, des ventes aux enchères et de l'épargne. Les résultats de ces enquêtes témoignent d'un fort niveau de satisfaction, encourageant le Crédit Municipal de Paris à poursuivre ses efforts afin d'améliorer constamment la qualité des services proposés.



Digitaliser les services



Quelle place occupe la digitalisation au sein du Crédit Municipal de Paris ?

J-B.P. La digitalisation est une priorité de l'établissement. Nous tenons à progresser rapidement afin de rester en phase avec les attentes et habitudes de nos clients. Aujourd'hui, ils aspirent à effectuer la majeure partie de leurs démarches en ligne - ou du moins à avoir le choix - et il est essentiel que nos activités intègrent cette demande. Notre Schéma Directeur du Système d'Information (SDSI) a été pensé en ce sens.

Quel a été le projet phare de 2018 ?

J-B.P. Nous sommes fiers d'avoir mis en place en 2018 un espace personnel accessible en ligne pour les clients du prêt sur gage. Il s'agissait d'une attente forte et les usagers se sont approprié l'outil dès son lancement. Je crois que ce projet incarne parfaitement l'objectif de notre schéma directeur : faire progresser la digitalisation pour pouvoir offrir un service plus simple, plus accessible, plus efficace pour tous.

« Offrir un service plus simple, plus accessible, plus efficace »



3 questions à Jean-Baptiste Poteau

Directeur des systèmes d'information

Quels seront les principaux projets de 2019 ?

J-B.P. 2019 va être marquée par d'importants progrès en matière de digitalisation. Nous allons tout d'abord inaugurer un beau site pour notre activité de conservation d'œuvres d'art modernisée, CC ART. Nous allons également lancer un tout nouveau site institutionnel, où le grand public pourra en apprendre davantage sur nos activités, nos engagements, nos valeurs.

Nous procéderons enfin à une refonte totale du site sur lequel les clients accèdent à nos différents services. Nous allons rendre ce site plus simple d'accès, plus clair et plus complet. Les clients pourront ainsi effectuer un certain nombre de démarches directement sur le site - via l'espace personnel - sans se déplacer.



#PARCOURS CLIENT #DIGITALISATION #QUALITÉ #ACCESSIBILITÉ #INNOVATION
#OPTIMISATION #SERVICE PUBLIC #INFORMATION

Axe 4

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ ET LA NOTORIÉTÉ DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS ET DE SES SERVICES



Le Crédit Municipal de Paris préserve depuis près de quatre siècles objets de valeur et œuvres d'art, du fait de ses activités de prêt sur gage et de ventes aux enchères. Avec la nouvelle dynamique et la modernisation des activités de conservation, CC ART s'affirme comme un centre de conservation d'art d'excellence, au cœur de Paris.

Sophie Boulé,
DIRECTRICE VENTES, EXPERTISE
ET CONSERVATION



Offrir un centre de conservation d'excellence

2018 a été marquée par le renouveau des activités de conservation, incarnées par CC ART, le Centre de Conservation d'œuvres d'art du Crédit Municipal de Paris.

CC ART, une nouvelle marque pour les activités de conservation

Avec plus d'1,3 million d'œuvres stockées dans ses réserves au cœur du Marais, toutes activités confondues, le Crédit Municipal de Paris est le plus grand conservatoire d'œuvres d'art et d'objets précieux de la capitale. Depuis une trentaine d'années, le lieu a développé un service de conservation d'œuvres d'art à destination des particuliers et professionnels - collectionneurs, galeristes, marchands, artistes, institutions culturelles. Les équipes du Crédit Municipal de Paris veillent ainsi sur de nombreuses œuvres signées des plus grands maîtres et les protègent grâce à un savoir-faire et une expertise uniques. En 2018, ce Centre de Conservation d'excellence a adopté un nouveau nom et une identité de marque, élégante, sobre et fidèle aux promesses inscrites au cœur du service : protection, sécurité, confidentialité.



Les services de CC ART

CCART est expert de la conservation d'œuvres d'art et objets précieux. CC ART propose une vaste gamme d'espaces de conservation (réserves collectives et privées, coffres-forts, cave dédiée à la conservation de vins et spiritueux) et offre un large éventail de services permettant la conservation et la valorisation des œuvres confiées (salons de présentation, transport sécurisé des œuvres en Île-de-France, mise en relation avec un réseau d'experts et de restaurateurs d'œuvres d'art, accès à l'hôtel des ventes et aux services de prêt sur gage).

De nouveaux espaces

De tous nouveaux espaces, inaugurés en 2018, permettent d'accueillir les clients de CC ART dans un cadre prestigieux. En 2019, CC ART poursuivra l'élargissement de ses services, avec des travaux visant à augmenter ses surfaces de 30 %, soit 1400 m² de réserves privées et de réserves collectives. La capacité de stockage sera multipliée par 4 grâce à l'optimisation des réserves et des supports de stockage. Enfin, CC ART a ouvert l'accès à la location de ses salons de présentation hors contrat de conservation.

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

En 2018, les ventes aux enchères du Crédit Municipal de Paris ont connu un grand succès, et ont confirmé l'intérêt du public pour les ventes en ligne.

Belle dynamique et ventes remarquables

Le Crédit Municipal de Paris a organisé 77 ventes aux enchères dans son hôtel des ventes cette année. 2018 s'est achevée sur un excellent bilan, avec près de 14 000 lots vendus, pour 11,3 M€ d'adjudication. À ce montant s'ajoutent les frais de ventes de 14,4 %, parmi les plus bas de la place parisienne, soit un chiffre d'affaires total de 12,9 M€. Plusieurs ventes exceptionnelles ont marqué l'année, parmi lesquelles 5 ventes cataloguées (2 de bijoux, 2 de montres et 1 d'œuvres d'art). En mars, la vente d'articles de luxe griffés Hermès, Chanel, Vuitton a rencontré un grand succès.

Hausse constante du nombre de ventes live¹

Depuis 2017, lors des ventes aux enchères, les acheteurs peuvent enchérir en ligne, sur le site d'Interencheres Live. Depuis le lancement de ce dispositif, le nombre de ventes en ligne ne cesse d'augmenter, pour atteindre en 2018 36 % du total adjugé, soit plus de 2,3 M€. Cela fait du Crédit Municipal de Paris le premier vendeur Live en mobilier et objets d'art de la plateforme Interencheres.



1. À noter : seules les ventes de lots d'or ne sont pas diffusées en Live. Elles représentent plus de 44 % du montant total d'adjudications.

Vente exceptionnelle du collier de l'ordre du Saint-Esprit

Le 30 janvier 2018 s'est tenue la vente exceptionnelle d'un collier de l'ordre du Saint-Esprit, fabriqué à l'occasion du sacre de Charles X au début du XIX^e siècle. Aussi rare que précieux, ce collier a été réalisé par les bijoutiers du Roi Armand Ouizille et Guillaume Lemoine. D'une valeur exceptionnelle, il a été adjugé à 99 000 €, soit 113 256 € frais compris. Ce collier représente le record de vente en 2018 du Crédit Municipal de Paris, en salle et sur le Live. Il est par ailleurs le 2^e objet record sur toute la plateforme Interencheres.com !



Le Crédit Municipal de Paris a développé une expertise unique en matière d'œuvres d'art et d'objets précieux. Il s'est imposé, à ce titre, comme un acteur majeur de l'art et de la culture à Paris.

L'Expertise, un service d'exception

Le service Expertise du Crédit Municipal de Paris propose une estimation d'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 rapport d'expertise en valeur marchande du bien ou d'obtenir un prêt sur gage en échange du dépôt temporaire du bien. Les prêts de plus de 20 000 € et les demandes de prêt de clients dont l'encours dépasse 20 000 € sont validés par un comité des crédits.

Focus

Conservation préventive

En 2018, le Crédit Municipal de Paris a lancé son « Plan Conservation 2020 ». L'objectif : renforcer les principes de conservation préventive dans le cadre du stockage et de la gestion des œuvres et objets d'art, toutes activités confondues. En octobre, nos magasiniers et des chargés de clientèle CC ART, Prêt sur gage et hôtel des ventes ont bénéficié d'une formation de perfectionnement dédiée à l'emballage des œuvres d'art. Ils ont pu y approfondir leurs connaissances des matériaux d'emballage adéquats à la conservation d'objets à long terme. Concernant les espaces de stockage, un suivi des conditions de conservation et un travail d'optimisation sont mis en œuvre pour toutes les activités du Crédit Municipal de Paris.



Lancement du dispositif 1 % marché de l'art

Le Crédit Municipal de Paris a lancé avec la Ville de Paris le dispositif « 1 % marché de l'art ». Cette démarche de soutien à la création artistique conduira l'établissement à reverser chaque année 1 % du chiffre d'affaires de ses ventes aux enchères, soit au minimum 100 000 €, à des artistes émergents pour encourager et valoriser leur production. Pour cette première édition, le Crédit Municipal de Paris consacrera 110 000 € à des artistes franciliens dans le domaine des arts visuels, pour soutenir leur production et leur diffusion, en France comme à l'étranger. Un jury, présidé par le directeur du Musée d'Art Moderne de la Ville de Paris, Fabrice Hergott, se réunit pour désigner trois à cinq lauréats. Les œuvres des lauréats seront exposées à Paris ou dans sa région, au moment de l'édition 2019 de la FIAC.



Mécénat de Paris Musées

CC ART et Paris Musées travaillent en étroite partenariat : depuis 2011, le Crédit Municipal de Paris est un mécène fidèle des musées de la Ville de Paris, contribuant ainsi à offrir une programmation ambitieuse et diversifiée au plus grand nombre. En 2018, le Crédit Municipal de Paris a ainsi soutenu les expositions « Les Hollandais à Paris » au Petit Palais et « La Fabrique du Luxe » au musée Cognacq-Jay. Le Crédit Municipal de Paris appartient également au réseau de conservation préventive de Paris Musées, qui favorise les échanges inspirants avec les conservateurs, régisseurs et restaurateurs des musées parisiens.

Moderniser l'image du Crédit Municipal de Paris



Quel aura été votre projet phare en 2018 ? J.M. De 2018, je retiendrai bien sûr le lancement de CC ART, nouvelle marque consacrant le repositionnement et la modernisation de notre centre de conservation. Le travail autour de ce lancement a été passionnant : la préservation des objets est au cœur de notre identité, depuis toujours, et nous sommes fiers d'avoir pu donner à cette activité ses lettres de noblesse. Nous avons conçu des outils de communication à la hauteur de cet enjeu : un site Internet sobre et élégant, une belle campagne dans les médias lus par les particuliers et professionnels du marché de l'art et une forte présence dans la presse.

« 2018 s'est distinguée par une présence et un impact accrus sur les réseaux sociaux. »

D'autres campagnes de communication ont-elles été menées cette année ?

J.M. Une campagne radio a été diffusée sur France Info à l'occasion des 100 ans des Crédits Municipaux. Parallèlement, une campagne d'affichage a été déployée en novembre dans les petits commerces du nord-est parisien pour promouvoir le prêt sur gage.



3 questions à
Jeanne Mougel

Directrice de la communication,
du digital et du marketing

Peu de temps après, nous avons lancé une opération de « dégageement gratuit » (effacement des dettes) pour les clients les plus modestes du prêt sur gage ; cette opération solidaire, qui nous tenait particulièrement à cœur, a été très largement relayée dans la presse.

L'essor du digital s'est-il confirmé en 2018 ?

J.M. En effet, 2018 s'est distinguée par une présence et un impact accrus sur les réseaux sociaux. Pour gagner en lisibilité et en visibilité, nous souhaitons que chacune de nos activités possède son espace dédié ; nous avons donc créé de nouvelles pages. Nous avons aussi, pour la première fois, créé de courtes vidéos pédagogiques en motion design afin de faire connaître nos activités au grand public ainsi qu'aux partenaires potentiels. Cet essor de la vidéo se poursuivra en 2019, ce média étant devenu incontournable. Nous avons également renouvelé notre photothèque, nos espaces d'accueil s'étant considérablement modernisés ces dernières années.

#COMMUNICATION #DIGITAL #PRESSE #MÉDIA #MODERNISATION #VIDÉO
#INNOVATION #NOTORIÉTÉ #IMAGE #COHÉRENCE

Parcours d'un client Vente aux enchères

01

Inès fréquente le Crédit Municipal de Paris depuis des années.



02

C'est une fidèle des ventes aux enchères de bijoux.

35



04

Elle a repéré une bague de luxe estimée 300 €. Le modèle neuf vaut plus de 1000 € !



03

Elle surveille régulièrement les ventes sur Facebook.



05

La vente a lieu la semaine suivante. Elle décide d'y participer sur le Live d'Interenchères.



06

Après avoir créé son compte en quelques minutes, elle s'inscrit à la vente.



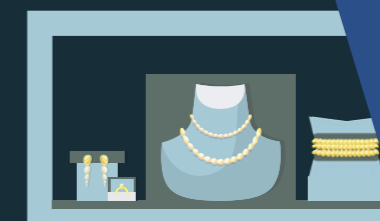
07

La veille de la vente, elle se rend au Crédit Municipal de Paris pour assister à l'exposition des lots.



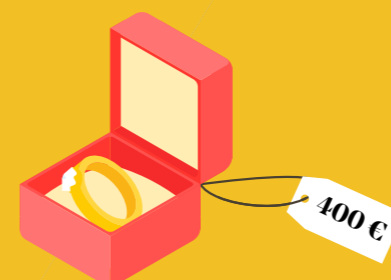
08

Le jour J, elle se connecte et suit les enchères en direct, en vidéo.



09

Elle participe aux enchères sur la bague.



10

Elle remporte l'enchère pour 400 €, une superbe affaire !



Axe 5

MODERNISER L'ORGANISATION ET VALORISER LES RESSOURCES HUMAINES



Les agents du Crédit Municipal de Paris sont le cœur et le moteur de l'institution. Nous œuvrons, tout au long de l'année, à nourrir cette dynamique collective qui lie nos différents métiers autour d'un engagement social commun.

Amadis Friboulet,
DIRECTRICE GÉNÉRALE
ADJOINTE

Miser sur l'intelligence collective

La grande diversité des métiers au sein du Crédit Municipal de Paris renforce les synergies et l'engagement collectif.

Dynamique collective

En 2018, une attention constante a été portée à l'amélioration des conditions de travail et au renforcement de la dynamique collective qui structure l'établissement. Le Crédit Municipal de Paris a ainsi souhaité augmenter les salaires de tous les collaborateurs en revalorisant le RIFSEEP (Régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel) et en procédant à plusieurs améliorations statutaires au bénéfice des agents. L'année a également été marquée par plusieurs créations de postes et par les élections professionnelles, qui ont conduit au renouvellement des instances représentatives du personnel, cœur du dialogue social du Crédit Municipal de Paris.

RSO (Responsabilité sociale des organisations)

La RSO, sujet essentiel du Plan Stratégique, s'est notamment traduite par des actions simples et à impact fort : renforcement du tri sélectif, favorisation du réemploi, actions pour limiter la production de déchets et économiser les ressources. Parallèlement, un ambitieux chantier s'opère pour optimiser la consommation d'énergie, à travers la mise en œuvre d'un nouveau contrat d'électricité verte, le remplacement progressif du matériel électrique par des appareils moins énergivores, et l'installation de nouvelles fenêtres pour améliorer l'isolation et le confort thermique. Des actions en faveur du bien-être au travail ont également été engagées, qui se poursuivront en 2019.



Ateliers du Mardi

Les « Ateliers du Mardi », créés en 2016, réunissent chaque semaine les agents des directions Prêt sur gage, Ventes, Expertise et de CC ART. Ces temps d'échange permettent d'aborder collectivement les petits et grands enjeux de l'établissement. Ils s'articulent aussi autour de moments culturels, comme des visites d'exposition - dans le cadre du partenariat avec Paris Musées - ou des conférences avec l'École du Louvre Junior Conseil, dont l'établissement est également partenaire.

Engagement pour l'égalité femmes-hommes

En 2018, le Crédit Municipal de Paris a affirmé son attachement à la cause de l'égalité femmes-hommes. L'institution a ainsi décidé de s'engager auprès de la Fondation des Femmes, œuvrant en faveur de l'égalité femmes-hommes et contre les violences faites aux femmes, en la soutenant à hauteur de 15 000 €. De nombreux agents du Crédit Municipal de Paris ont participé à la 3^e Nuit des Relais organisée par la Fondation des Femmes au Grand Palais en décembre. Cette course solidaire a permis de récolter plus de 220 000 € pour venir en aide aux associations accompagnant les femmes victimes de violences.



**FONDATION
DES FEMMES**

Transparence et exemplarité

Le Crédit Municipal de Paris s'est doté en 2016 d'un dispositif de contrôle et de maîtrise des dépenses de ses dirigeants. Tous les ans, l'Inspection générale du Crédit Municipal de Paris rend compte au Conseil d'Orientation et de Surveillance du mois de décembre des dépenses engagées par les dirigeants (DG, DGD, DGA) en matière de frais de déplacements, de téléphonie, de représentation et tous autres avantages éventuels. Un tableau de bord trimestriel de leurs dépenses leur est envoyé en outre à chaque fin de trimestre. En 2018, pour les trois dirigeants en cause, le total des dépenses et avantages s'est établi à 1 009 €.

Focus

Objectif 2020

x2
budget consacré à la formation
entre 2016 et 2020

•
-10%
absentéisme

•
1 démarche
« qualité de vie au travail »

Miser sur le capital humain

Comment favoriser la cohésion au sein d'un établissement aux activités si diverses ?

V.B. Nous organisons de nombreux événements internes pour rassembler les collaborateurs : une vente aux enchères factice au cours de laquelle ils ont pu acquérir des petits « trésors » emblématiques de notre établissement, des cycles de conférences avec l'Ecole du Louvre Junior Conseil, des repas à thèmes, une végétalisation des cours extérieures pendant l'été... De 2018, je retiendrais aussi bien sûr notre participation à la course de relais de la Fondation des Femmes, qui a été un moment magnifique. Nous avons couru main dans la main pour défendre une grande cause. Nous participerons de nouveau l'an prochain, sûrement encore plus nombreux !

Organisez-vous également des événements à destination du grand public ?

V.B. Absolument ! Cette année encore, nous avons participé aux Journées du Patrimoine, événement qui rencontre toujours un grand succès, et à la Fête de la Musique. À partir de septembre, nous avons accueilli des concerts de l'association de musique baroque « Jeunes Talents » ; tous ont fait salle comble !



« Notre participation à la course de relais de la Fondation des Femmes a été un moment magnifique. »



3 questions à Véronique Bru

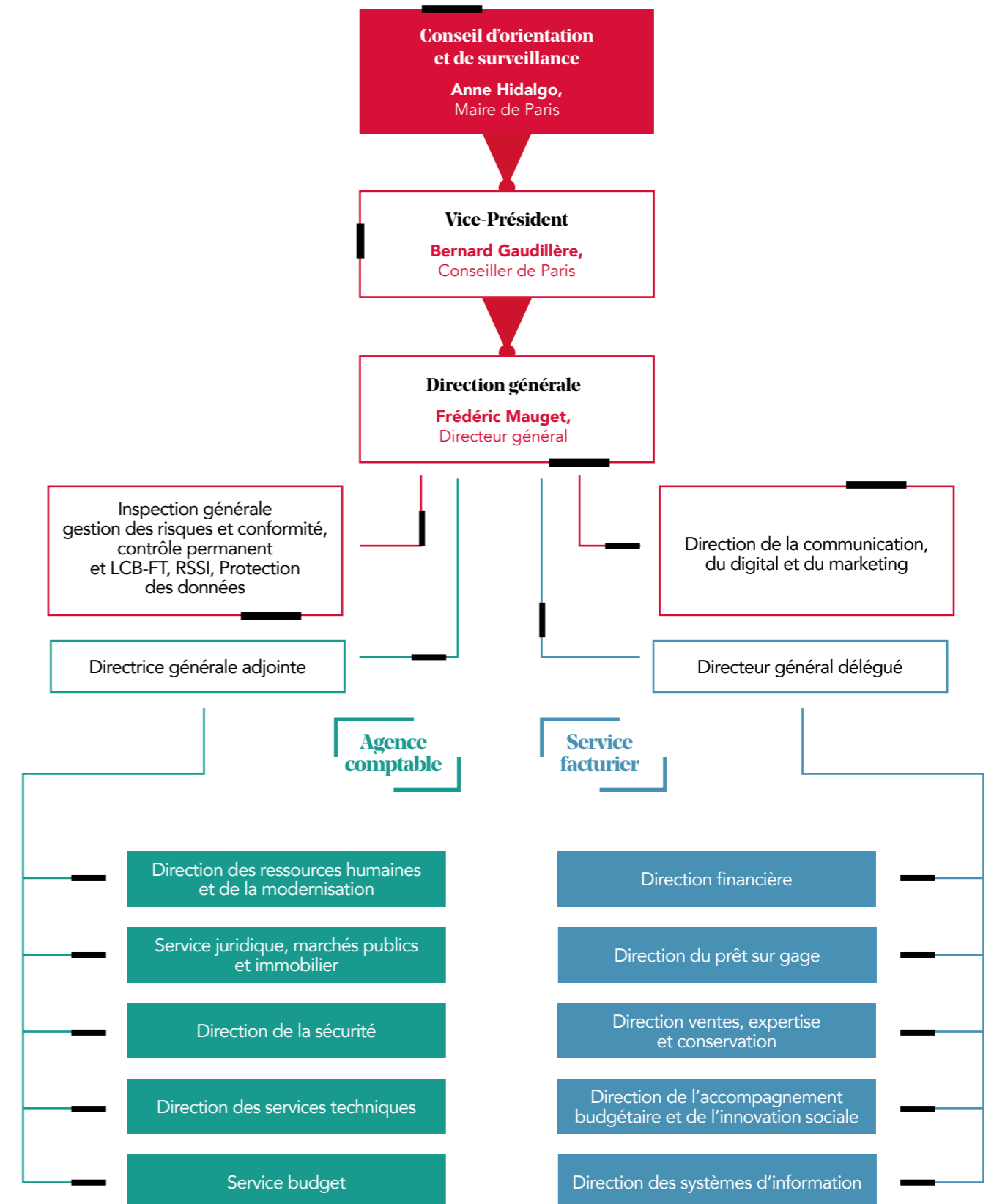
Directrice des ressources humaines et de la modernisation

De nouvelles mesures ont-elles été prises en 2018 pour améliorer le bien-être au travail ?

V.B. Nous avons poursuivi, en 2018, l'investissement en faveur de la formation professionnelle des agents et cet engagement se maintiendra en 2019. Nous avons pour objectif de doubler le budget consacré à la formation entre 2016 et 2020 ! Le compte personnel de formation (CPF) va par ailleurs être mis en œuvre. Il contribuera notamment à encourager et à soutenir les agents ayant un projet professionnel d'acquisition de qualification ou de reconversion professionnelle avec éventuellement un choix de mobilité professionnelle ou géographique, que nous avons à cœur de favoriser. En 2018, l'établissement a également tenu à valoriser les salaires des collaborateurs, ce qui s'est traduit par une revalorisation du RIFSEEP (Régime indemnitaire tenant compte des fonctions, des sujétions, de l'expertise et de l'engagement professionnel). En 2019, nous mènerons un audit sur l'ergonomie des postes de travail, afin d'améliorer encore le confort des agents, en particulier ceux qui accueillent le public. Une vaste consultation sera menée auprès des agents afin de faire émerger de nouvelles idées pour renforcer la convivialité au travail.

#COHÉSION #FORMATION #ÉQUIPE #ENGAGEMENT #PARTICIPATION
#MOBILITÉ #HUMAIN #ÉVOLUTION #TRANSPARENCE

Organigramme DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS

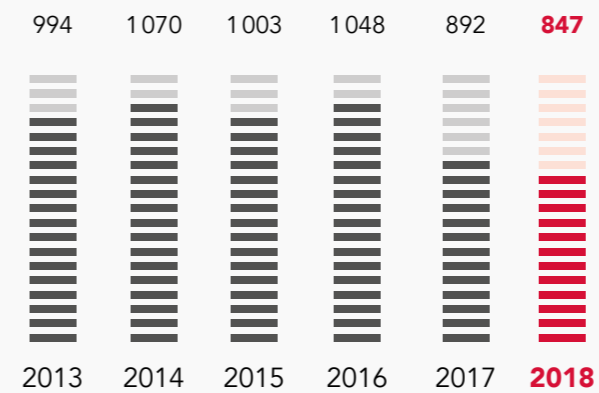


CHAPITRE 3

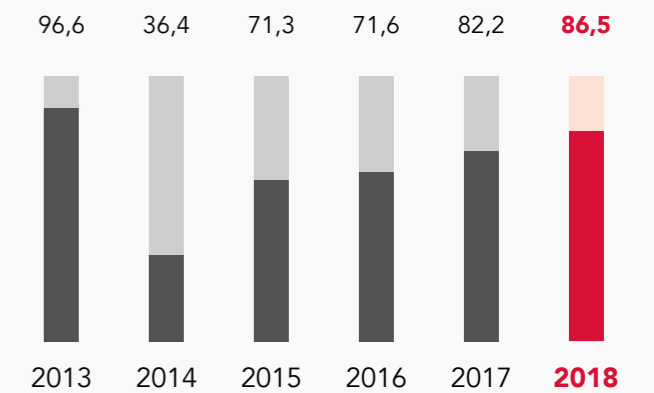
ÉLÉMENTS FINANCIERS

2018 S'EST ACHEVÉE SUR UN BILAN FINANCIER TRÈS SATISFAISANT. RETROUVEZ LES CHIFFRES-CLÉS D'UNE ANNÉE QUI CONFIRME LA SOLIDITÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS ET LA ROBUSTESSE DE SON MODÈLE ÉCONOMIQUE.

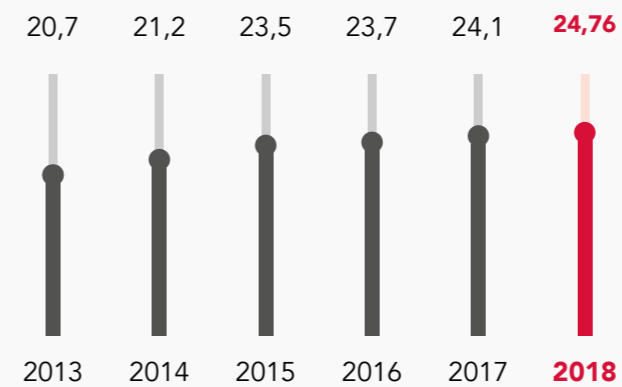
TOTAL BILAN (M€)



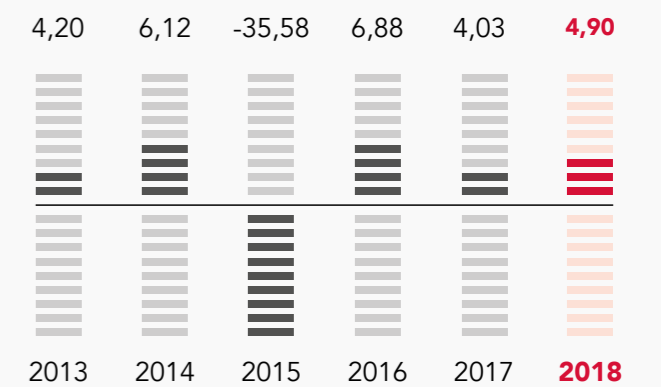
FONDS PROPRES (M€)



PRODUIT NET BANCAIRE (M€)



RÉSULTAT NET (M€)



BILAN

(en euros)

BILAN ACTIF (EN €)	2018	2017
CAISSE, BANQUES CENTRALES, C.C.P.	7 834 153,15	5 947 526,61
EFFETS PUBLICS ET VALEURS ASSIMILÉES	-	-
CRÉANCES SUR LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	515 003 870,04	529 432 784,49
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE	222 617 506,61	215 130 209,10
CRÉDITS-BAIL ET LOCATION AVEC OPTION D'ACHAT	-	-
OBLIGATIONS ET AUTRES TITRES DE REVENU FIXE	31 738 046,38	70 639 935,02
OBLIGATIONS ET AUTRES TITRES DE REVENU VARIABLE	-	-
PARTICIPATIONS ET ACTIVITÉ DE PORTEFEUILLE	185 467,12	151 842,04
PARTS DANS LES ENTREPRISES LIÉES	33 924 940,00	33 924 940,00
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	904 933,98	793 517,02
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	29 979 512,37	30 355 761,68
CAPITAL SOUSCRIT NON VERSÉ	-	-
ACTIONS PROPRES	-	-
AUTRES ACTIFS	4 531 273,95	4 411 385,61
COMPTES DE RÉGULARISATION	271 262,31	1 354 507,39
TOTAL	846 990 965,91	892 142 408,96

(en euros)

BILAN PASSIF (EN €)	2018	2017
CAISSE, BANQUES CENTRALES, C.C.P.	48,40	-
DETTES ENVERS LES ÉTABLISSEMENTS DE CRÉDIT	20 431 506,85	20 431 506,84
OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE	135 291 497,52	148 532 802,85
DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	558 299 983,74	597 983 221,42
AUTRES PASSIFS	4 825 430,61	2 374 151,68
COMPTES DE RÉGULARISATIONS	89 351,04	103 620,09
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	1 748 262,50	1 746 870,00
DETTES SUBORDONNÉES	-	-
FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	-	-
CAPITAUX PROPRES HORS F.R.B.G.	126 304 885,25	120 970 236,08
CAPITAL SOUSCRIT	47 000 000,00	47 000 000,00
PRIMES D'ÉMISSION	-	-
RÉSERVES	34 280 470,88	29 818 053,92
ECART DE RÉÉVALUATION	40 118 976,95	40 118 976,95
PROVISIONS RÉGLEMENTÉES ET SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENT	-	-
REPORT À NOUVEAU (+ / -)	-	-
RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+ / -)	4 905 437,42	4 033 205,21
TOTAL	846 990 965,91	892 142 408,96

HORS BILAN (EN €)	2018	2017
ENGAGEMENTS DONNÉS	7 857 142,84	20 714 285,70
ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT	-	-
ENGAGEMENTS DE GARANTIE	7 857 142,84	20 714 285,70
ENGAGEMENTS SUR TITRES	-	-
ENGAGEMENTS REÇUS	218 359 981,43	209 754 503,54
ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA CLIENTÈLE	-	-
ENGAGEMENT DE FINANCEMENT REÇUS	-	-
ENGAGEMENTS DE GARANTIES REÇUS DE LA CLIENTÈLE	218 359 981,43	209 754 503,54
ENGAGEMENTS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME	-	-
TOTAL	226 217 124,27	230 468 789,24

COMPTE DE RÉSULTAT

(en euros)

COMPTE DE RÉSULTAT (EN €)	2018	2017
+ INTÉRÊTS ET PRODUITS ASSIMILÉS	22 529 280,96	21 914 552,66
- INTÉRÊTS ET CHARGES ASSIMILÉES	-3 367 361,74	-3 508 088,91
+ / - PRODUITS SUR OPÉRATIONS DE CRÉDIT-BAIL ET ASSIMILÉS	-	-
+ REVENUS DES TITRES À REVENU VARIABLE	-	-
+ COMMISSIONS	2 103 966,82	2 059 506,51
- COMMISSIONS	-71 805,91	-75 617,50
+ / - GAINS OU PERTES SUR OPÉRATIONS DES PORTEFEUILLES DE NÉGOCIATION	-	-
+ / - GAINS OU PERTES SUR OPÉRATIONS DES PORTEFEUILLES DE PLACEMENT ET ASSIMILÉS	-	-
+ AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION	3 732 843,12	3 833 503,09
- AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	-166 050,94	-142 700,81
PRODUIT NET BANCAIRE	24 760 872,31	24 081 155,04
- CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	-14 937 395,80	-13 900 525,08
- DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS SUR IMMOBILISATIONS	-2 799 827,97	-2 611 920,69
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	7 023 648,54	7 568 709,27
+ / - COÛT DU RISQUE	-244 408,77	-258 887,56
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	6 779 239,77	7 309 821,71
+ / - GAINS OU PERTES SUR ACTIFS IMMOBILISÉS	-	-4 000 000,00
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	6 779 239,77	3 309 821,71
+ / - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	-83 146,22	-44 473,77
- IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES	-1 790 656,13	767 857,27
+ / - DOTATIONS / REPRISES DE F.R.B.G. ET PROVISIONS RÉGLEMENTÉES	-	-
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	4 905 437,42	4 033 205,21

Suivez toute l'actualité...
...sur les réseaux sociaux



creditmunicipalparis



@Creditmunicipal



company/cmp-banque



Crédit Municipal de Paris

... et sur
www.creditmunicipal.fr



**CRÉDIT MUNICIPAL
DE PARIS** 
MODERNE DEPUIS 1637

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