



## Rapport d'activité

# 2017



# Crédit Municipal de Paris

## 3 MISSIONS AU SERVICE DES FRANCILIENS

- Offrir des solutions financières éthiques et solidaires
- Répondre aux défis d'un monde qui se transforme avec la révolution numérique
- Proposer des services d'exception en matière de conservation et d'expertise d'œuvres d'art

PROFIL P.04

ENTRETIEN AVEC FRÉDÉRIC MAUGET P.05

ENTRETIEN AVEC BERNARD GAUDILLÈRE P.06

GOVERNANCE 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. 17

## Bilan 2017 du Plan stratégique « 2020 En Action »

5 grands axes prioritaires  
déclinés en 20 actions clés.

P. 42

## Éléments financiers

2017 s'est achevée sur un bilan  
financier très satisfaisant.

# Profil DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS



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 l'accompagnement des personnes surendettées, 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.



**137**

COLLABORATEURS



**7**

MÉTIERS



**24 M€**

DE PNB

ENTRETIEN AVEC

## Frédéric Mauget

Directeur général du Crédit Municipal de Paris



### 2017 a-t-elle été une année particulière pour le Crédit Municipal de Paris ?

**F.M.** C'est certain. Avec la mise en œuvre du Plan Stratégique, le développement de nouveaux partenariats, l'essor de la digitalisation, 2017 a même été une année charnière. Je souhaite que la même aspiration à progresser et le même objectif d'innovation sociale nous guident en 2018.

### Quels sont les grands projets du Crédit Municipal de Paris pour 2018 ?

**F.M.** En 2018, le Crédit Municipal de Paris poursuivra le déploiement de son plan

« 2020 En Action », grâce à un modèle économique robuste et de bons résultats. Nous continuerons également à faire valoir notre expertise en matière de prêt sur gage, de vente aux enchères, mais aussi d'accompagnement des ménages fragiles et d'épargne solidaire.

de conservation : nous voulons proposer aux clients un service d'exception dans un lieu unique.

### Le Crédit Municipal de Paris, institution pluri-séculaire, est-il encore en mesure de relever les défis de notre siècle ?

**F.M.** J'en suis convaincu. Le Crédit Municipal de Paris possède des atouts précieux : une situation financière solide, une position de leader pour le prêt sur gage, des collaborateurs engagés, et une détermination farouche à progresser pour offrir des services toujours plus innovants. Si le Crédit Municipal de Paris est devenu un acteur incontournable

de la finance solidaire, c'est aussi parce que depuis 1637 nous sommes restés fidèles à nos valeurs : bienveillance, exigence, partage. Nous avons toujours maintenu notre cap et nous participons pleinement au développement d'une économie plus vertueuse et sociale. ●

**Nous participons  
au développement  
d'une économie plus  
vertueuse et sociale.**

De tous nouveaux services seront proposés, parmi lesquels un espace client sur notre site Internet rénové, permettant notamment de renouveler son prêt en ligne, ou encore le Livret Paris Partage. Enfin, 2018 sera marquée par ce grand et beau projet qu'est l'essor de notre activité

ENTRETIEN AVEC

## Bernard Gaudillère

Conseiller de Paris, Vice-Président du Conseil d'Orientation et de Surveillance



### Quel bilan tirez-vous de l'année 2017 ?

**B.G.** L'encours de prêt sur gage a continué de croître pour atteindre près de 208 millions d'euros à la fin de l'année. Le lancement du Live des enchères, en mars 2017, a dynamisé les ventes et a contribué à la réalisation de beaux résultats, malgré une baisse du nombre d'objets mis en vente - conséquence notamment de l'assouplissement des conditions de retrait de vente.

Parallèlement, les projets d'innovation sociale se sont déployés, faisant du Crédit Municipal de Paris un acteur important de l'écosystème social et solidaire francilien. 2017 est ainsi une année positive, tant sous l'angle des résultats de l'établissement que du point de vue de notre mission sociale.

### La mutation de l'établissement est donc en bonne voie ?

**B.G.** Assurément. En atteste la bonne satisfaction des clients et

C'est leur engagement qui rend possibles les nombreux projets menés. L'humain est la plus grande force du Crédit Municipal de Paris.

### Quelles sont les perspectives à moyen et long terme ?

**B.G.** Le plan stratégique « 2020 En Action » nous engage à développer les activités tout en les sécurisant, dans un contexte de réduction des risques. Nous poursuivons donc les efforts pour maîtriser les charges, renforcer les fonctions de contrôle et consolider les procédures.

L'ensemble des projets du plan stratégique sert un objectif unique : continuer à proposer un service d'intérêt général à tous les Parisiens et Franciliens, notamment les personnes en situation d'exclusion bancaire. ●

**L'humain est la plus grande force du Crédit Municipal de Paris.**

bénéficiaires, que nous avons mesurée pour la première fois en 2017. Ces enquêtes sont désormais un rendez-vous annuel, véritable baromètre permettant de vérifier que notre objectif d'offrir un service public exemplaire et innovant est bien atteint. Je souhaite, à ce titre, rendre hommage à l'ensemble des collaborateurs du Crédit Municipal de Paris.

## Composition de la GOUVERNANCE



### GROUPE 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<sup>ème</sup>)

### Membres élus parisiens

**Emmanuel Grégoire**, Adjoint à la Maire de Paris, chargé du Budget, du financement et de la transformation des politiques publiques

**Virginie Daspét**, Conseillère de Paris (20<sup>ème</sup>)

**Jean-François Legaret**, Maire du 1<sup>er</sup> arrondissement

**Christian Saint-Étienne**, Conseiller de Paris (11<sup>ème</sup>)

**Mercedes Zuniga**, Conseillère de Paris (11<sup>ème</sup>)

### Membres personnalités qualifiées

**Valérie de Brem**, Directrice générale, Elogie-Siemp

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

**Édouard Lemardeley**, banquier, Unicredit Spa

**Jean-Claude Lesourd**, Président du Comité Technique Paritaire

**Inès Mercereau**, Conseillère référendaire 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 DÉMARCHE  
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 soutien à Zup de Co, un combat pour l'éducation équitable.
- Le mécénat Paris Musées, un engagement en faveur de la culture pour tous.
- Le Livret Paris Partage, une aide aux associations de terrain.

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 à l'incubateur le Swave, LITA.CO et Financement Participatif France, des partenariats responsables.
- À l'étude : la création d'une structure de soutien aux entreprises à impact social positif, pour favoriser l'émergence de projets entrepreneuriaux vertueux.

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.

# Des activités DIVERSIFIÉES

...quand se rencontrent l'économie sociale et solidaire, l'art et la finance.



## 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 1 million d'euros.

Les objets pris en gage sont très divers : bijoux, montres, tableaux, mais aussi vin, vélos ou instruments de musique, etc. Après estimation des objets par des commissaires-priseurs, le client se voit proposer un prêt d'un montant de 50 à 60 % de la valeur du ou des biens déposés. Il reste propriétaire de son bien. Les objets sont conservés en toute sécurité dans nos magasins.

## 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, arts de la table, articles de mode, etc.



## EXPERTISE

Le Crédit Municipal de Paris propose également un service d'authentification et d'estimation du patrimoine, réalisé par des experts spécialisés, qui délivrent des certificats d'expertise.

## CONSERVATION

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. Il assure ainsi la conservation confidentielle et sécurisée d'objets précieux, œuvres d'art et documents. Le service « La Cave de ma Tante » est spécifiquement dédié à la conservation de bouteilles de vin et spiritueux.



## 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 foyers déjà touchés et favoriser le microcrédit. 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

Conseils budgétaires personnalisés

Sensibilisation sur les droits sociaux à ouvrir

Orientation vers un partenaire spécialisé

Microcrédit personnel

Prévention surendettement

Intervention multi créanciers

## 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 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.

En 2017, le Crédit Municipal de Paris a conçu et fait labelliser un nouveau produit d'épargne de partage : le Livret Paris Partage. Les épargnants pourront bientôt faire don de 25, 50, 75 ou 100 % de leurs intérêts à une des trois associations sélectionnées par le Crédit Municipal de Paris.



# La vie d'un objet

AU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS

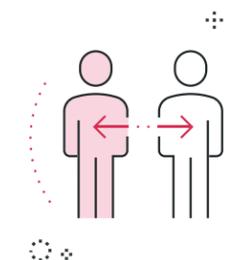
## 1 L'objet est déposé

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



## 2 Le chargé de clientèle

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



## 5 L'objet est transféré dans les « magasins ».

Les objets sont répartis dans des espaces de stockage : bijoux et montres au magasin bijoux ; sculptures, tableaux, mobilier, argenterie au magasin objets d'art ; vélos stockés verticalement ; fourrures dans un magasin réfrigéré ; vin dans la cave dédiée...



## 4 Lorsque le prêt est accepté

par le client, celui-ci repart avec 50 à 70 % 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.



## 6 Là, il repose en parfaite sécurité

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



## 7 Fin du contrat



## 8 Cas 1 : Le client rembourse son 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.



# Comité de direction

AU 31 DÉCEMBRE 2017

**L**e Comité de direction du Crédit Municipal de Paris est composé du Directeur général, de neuf directeurs, de trois agents chargés du contrôle et de l'agent comptable. Il se réunit chaque semaine pour valider les grandes décisions opérationnelles et stratégiques. La parité y est parfaitement respectée !

**DE GAUCHE À DROITE :**

- 01 Xavier Giorgi, Directeur général délégué
  - 02 Jean-Baptiste Poteau, Directeur des systèmes d'information
  - 03 Véronique Bru, Directrice des ressources humaines et de la modernisation
  - 04 Amadis Friboulet, Directrice générale adjointe
  - 05 Philippe Jacquemin, Responsable de la gestion des risques
  - 06 Philippe Antoine, Inspection générale
  - 07 Frédéric Mauget, Directeur général
  - 08 Jeanne Mougel, Directrice de la communication, du digital et du marketing
  - 09 Anne Gloux, Directrice de l'accompagnement budgétaire et de l'innovation sociale
  - 10 Frédéric Brozsko, Directeur du prêt sur gage
  - 11 Franck Flipo, Directeur de la sécurité
  - 12 Delphine Aveneau, Responsable du contrôle permanent
  - 13 Sophie Boulé, Directrice ventes, expertise et conservation
- Non représentée : Carole Badalian, Agent comptable



# L'année 2017 EN CHIFFRES

  
**2,6 millions**  
**d'euros de boni**  
(EXCÉDENT ISSU DE LA VENTE, HORS CAPITAL,  
INTÉRÊTS ÉVENTUELS ET FRAIS DE VENTE)  
GÉNÉRÉS POUR LES CLIENTS DU PRÊT SUR GAGE

  
**137**  
agents et 35 bénévoles

  
**1 351 965**  
objets stockés  
TOUTES ACTIVITÉS CONFONDUES

  
**25 000 m<sup>2</sup>**  
de patrimoine immobilier

  
+ de  
**15 000**  
objets vendus aux enchères

  
**550 000 €**  
REVERSÉS À DES PROJETS  
SOLIDAIRES ET SOCIAUX

  
**120**  
partenaires  
EN MATIÈRE  
D'ACCOMPAGNEMENT  
BUDGÉTAIRE

  
**207,8 M€**  
d'encours de prêt

  
**5 300**  
personnes  
AYANT VISITÉ LE CRÉDIT  
MUNICIPAL DE PARIS LORS  
DES JOURNÉES DU PATRIMOINE

  
**144 M€**  
de collecte  
D'ÉPARGNE

  
**24 M€**  
de PNB

  
**11,7 M€ d'adjudications**  
POUR PLUS DE 80 VENTES AUX ENCHÈRES  
1,5 M€ D'ADJUDICATIONS EN LIGNE  
DEPUIS LE LANCEMENT EN MARS 2017  
DE NOTRE DISPOSITIF « INTERENCHÈRES LIVE »  
SUR INTERNET, POUR 50 VENTES LIVE

## CHAPITRE 2

# BILAN 2017 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.



Le Crédit Municipal de Paris a été créé en 1637 pour lutter contre l'usure en offrant un service de prêt sur gage ouvert à tous. Dans un contexte de défiance croissante envers le système bancaire, nous constatons que les publics se tournent de plus en plus vers nos services. Nous sommes heureux de la confiance qu'ils nous accordent et fiers de notre vocation sociale.

*Xavier Giorgi,*  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ

## AXE 1

# Conjuguer

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

## Dynamiser l'encours DE PRÊT SUR GAGE

Un important effort de formation des agents ainsi que d'ambitieux projets d'investissement sont en cours de déploiement afin de renforcer l'attractivité du prêt sur gage, notamment via l'amélioration de la qualité de service.



# L

### DES RÉSULTATS TANGIBLES

Toutes nos démarches ont permis d'obtenir de bons résultats en 2017, avec une activité en constante progression.

L'encours de prêt sur gage s'élevait à 207,8 M€ au 31 décembre 2017, soit + 3,8 % sur un an. Le service a reçu 576 clients par jour ouvré en moyenne (+ 3,6 % par rapport à 2016). La production globale (engagement + renouvellement) totalise 222,4 M€ (+ 10,6 % par rapport à 2016), avec 1 351 965 objets stockés dans les magasins (+ 0,3 % par rapport à 2016).

### SERVICE EXPERTISE

Le Crédit Municipal de Paris propose également un service permettant à des clients de faire expertiser leurs biens au travers du réseau d'experts du Crédit Municipal de Paris. C'est au sein de ce service que sont traitées les demandes de prêt sur gage pour des objets exceptionnels, dont la valorisation nécessite le recours à une expertise pointue. Tout prêt d'une valeur supérieure à 20 000 € donne lieu à un comité des crédits qui examine les dossiers de prêt. Ce comité doit également se réunir lorsque l'encours total d'un client dépasse les 30 000 €.



**95 %**  
DES OBJETS DÉPOSÉS  
SONT DES BIJOUX



QUI ONT PERMIS À  
NOS CLIENTS D'OBTENIR  
EN MOYENNE  
**1 031 €**



DURÉE MOYENNE  
DES CONTRATS CLÔTURÉS  
EN 2017  
**27 mois**



**83 %**  
DES PRÊTS CLÔTURÉS  
ONT ÉTÉ REMBOURSÉS  
PAR LES CLIENTS QUI ONT  
RÉCUPÉRÉ LEUR BIEN



**1 220**  
RENDEZ-VOUS



**102**  
COMITÉS DES CRÉDITS



UN RÉSEAU DE  
**29** EXPERTS

# Réaliser des travaux POUR AMÉLIORER L'ACCUEIL

Des travaux ont été engagés pour améliorer tant les conditions d'accueil des clients que le bien-être des salariés.

## DES ESPACES OPTIMISÉS

- L'Hôtel des Ventes a été embelli et sa consommation énergétique a été réduite.
- La surface consacrée au stockage des bijoux déposés en gage a été considérablement augmentée pour faire face aux besoins croissants.
- Un superbe espace de travail et d'accueil pour les activités Ventes, Expertise et Conservation, entièrement neuf, a été livré en avril 2018. Un nouvel espace dédié aux tableaux, à la pointe des techniques de conservation, ouvrira en fin d'année 2018.
- L'agence comptable et le service budget ont déménagé au premier étage afin de rassembler les équipes et de leur offrir de nouveaux bureaux, plus lumineux et agréables.
- De grands travaux ont été réalisés dans les sous-sols afin de faciliter la circulation et d'améliorer les conditions de travail des équipes de sécurité et de maintenance.

Nous poursuivrons tous ces chantiers en 2018 et en entreprendrons de nouveaux. Nous améliorerons ainsi, dans un même élan, la qualité de service et la qualité de vie au travail.



« Nous améliorons tant la qualité de service que la qualité de vie au travail. »

## AMÉLIORATION DE L'ACCUEIL

Le Crédit Municipal de Paris a pour objectif d'optimiser le parcours d'accueil de la clientèle, à la fois à distance (téléphone, courrier, outils digitaux...) et au sein des locaux. Les agents eux-mêmes se sont réunis au sein d'« Ateliers du Mardi » pour identifier les points positifs existants et définir des axes de progrès. Ces échanges féconds ont fait émerger des solutions concrètes.

D'importants travaux en salle de prêt sur gage ont débuté en 2018 dans cette perspective. Ces travaux, qui permettront d'améliorer le bien-être des salariés ainsi que les conditions d'accueil, prendront fin à l'été 2018.

En outre, le dépôt de l'Hôtel des Ventes déménagera en 2018, ce qui facilitera et sécurisera les flux et optimisera l'accueil.

## BORNES INTERACTIVES EN SALLE DE PRÊT SUR GAGE

À terme, des bornes interactives seront installées en salle de prêt sur gage pour renouveler en ligne. Elles permettront d'accéder à son espace personnel et représenteront ainsi un gain de temps à la fois pour les clients et pour le personnel en salle. Un agent du prêt sur gage sera affecté à l'accompagnement des clients dans l'adoption de ce nouveau service, en particulier durant la phase de lancement des bornes. À terme, une majorité de renouvellements de contrats pourra être effectuée par Internet ou par ce biais, ce qui désengorgera la salle, limitera le temps d'attente et permettra aux agents de consacrer davantage de temps aux opérations complexes et à forte valeur ajoutée pour nos clients.



### OBJECTIF 2020

5 M€/an  
DE RBE

+ 50 %  
DE REVENUS TIRÉS DES  
LOCATIONS IMMOBILIÈRES

× 2  
SUR LES ACTIVITÉS  
DE CONSERVATION



Depuis 10 ans, le Crédit Municipal de Paris joue un rôle essentiel dans l'accompagnement des publics fragiles financièrement. Nous entendons également affirmer notre position d'acteur clé de la finance solidaire, en renforçant notre dynamique d'innovation et en travaillant toujours plus étroitement avec les structures de l'Économie Sociale et Solidaire.

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

## AXE 2

# Développer

DE NOUVEAUX SERVICES FINANCIERS SOLIDAIRES

## Proposer un accompagnement BUDGÉTAIRE OUVERT À TOUS



En 2017, la direction de l'Accompagnement budgétaire a poursuivi son évolution pour accompagner de manière globale les personnes en situation de fragilité bancaire.

# P

### POUR UNE PLUS GRANDE INCLUSION FINANCIÈRE

- Nos solutions de **microcrédit** permettent aux personnes n'ayant pas accès au crédit bancaire classique de financer un projet personnel précis (passer le permis de conduire, faire une formation, payer des frais de santé...). Il s'agit d'un outil efficace de prévention du surendettement et d'un dispositif vertueux d'insertion sociale et professionnelle.
- Avec le « **Point Conseil Budget** », le service offre également un accueil attentif et établit un diagnostic personnalisé pour prévenir le surendettement. Nous aidons les personnes rencontrant des problèmes budgétaires à faire valoir leurs droits, à optimiser leur budget, à négocier avec les créanciers. Nous n'agissons bien sûr qu'avec leur plein accord.

Enfin, le Crédit Municipal de Paris accompagne les personnes déjà surendettées dans la procédure de **traitement du surendettement**, en les aidant à restructurer leur budget et en les guidant, dans la création de leur dossier et tout au long de la procédure de remboursement.

### UN SOLIDE RÉSEAU DE PARTENAIRES

Nous avons étoffé notre réseau de partenaires – banques, associations, entreprises, services sociaux, aujourd'hui au nombre de 120 dans toute l'Île-de-France. Ils sont essentiels pour identifier les situations à risque et orienter les personnes concernées vers le Crédit Municipal de Paris.

### CHIFFRES CLÉS 2017



**2 797**  
PERSONNES  
ACCOMPAGNÉES



**451**  
PROJETS DE  
MICROCRÉDITS LANCÉS



**1 861**  
DIAGNOSTICS  
BUDGÉTAIRES RÉALISÉS,  
+ 9.2 % PAR RAPPORT À 2016



**199**  
DOSSIERS TRAITÉS  
AU « POINT  
CONSEIL BUDGET »



**+ de 11 000**  
APPELS TÉLÉPHONIQUES

### DÉVELOPPEMENT D'OFFRES DIGITALES

Proposer une solution simple, innovante et préventive pour mieux gérer son budget, c'est le défi que nous nous sommes lancés avec neuf acteurs associatifs, publics et privés, en créant l'**application « Piloter son budget : connaître et améliorer son budget »**. En aidant l'utilisateur à organiser ses dépenses, l'application favorise l'autonomie et permet une meilleure anticipation des risques. L'utilisation facile, sur smartphone et tablette, permet de toucher un public large (ménages au budget serré, jeunes...). En collaboration avec la Caisse des dépôts et consignations, le Crédit Municipal de Paris participe en outre au développement d'une **offre digitale de microcrédit personnel**.

# Soutenir LES ENTREPRENEURS SOCIAUX

L'innovation sociale est au cœur de l'action du Crédit Municipal de Paris, qui soutient concrètement les acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire. Nous sommes déterminés à aider toujours davantage les entreprises à forte utilité sociale.

## P PARTENARIATS ET PRISES DE PARTICIPATION

C'est d'abord à travers la participation au capital d'entreprises sociales que le Crédit Municipal de Paris soutient le développement d'une économie vertueuse. C'est notamment le cas depuis 2011 avec **Microfinance Solidaire**, société d'Entrepreneurs du Monde, ONG intervenant auprès des populations en situation de grande précarité dans les pays en développement.

**Entrepreneurs du Monde** incube ou accompagne des programmes sur le terrain, autour de trois métiers : la microfinance sociale, l'appui à la création de Très Petites Entreprises et l'accès à l'énergie. Le Crédit Municipal de Paris a repris 20 000 actions ordinaires dans Microfinance solidaire en 2017.

## « Le Crédit Municipal de Paris soutient le développement d'une économie vertueuse. »

En 2017, le Crédit Municipal de Paris a également renouvelé son soutien à l'initiative « L'arrondi en caisse » de **MicroDON**, contribuant à financer les activités sociales, environnementales ou solidaires de petites associations et de grandes ONGs.



Le Crédit Municipal de Paris est en outre actionnaire de **Babyloan**, premier site européen de prêt solidaire grâce auquel les internautes peuvent aider des micro-entrepreneurs dans une quinzaine de pays à développer leur propre activité de subsistance.

En octobre, **Paris&Co** a lancé, en partenariat avec plusieurs grandes entreprises dont le Crédit Municipal de Paris, un incubateur d'entreprises à la Défense dédié à la fintech : le **Swave**. L'axe « finance de demain » porté par le Swave résonne avec la volonté du Crédit Municipal de Paris de soutenir le développement d'une finance éthique, au service de l'intérêt général. Au delà de son investissement financier, le Crédit Municipal de Paris continuera à accompagner les entreprises, notamment **PayGreen**, son « coup de cœur ». Solution de paiement à impact environnemental et social positif, PayGreen partage pleinement les valeurs de notre institution.

## ACCUEIL D'ÉVÉNEMENTS

Le Crédit Municipal de Paris accueille tout au long de l'année des événements en lien avec l'entrepreneuriat social pour démocratiser les sujets de la finance sociale et solidaire tout en permettant aux professionnels de nourrir leur engagement.

La plateforme de financement participatif solidaire **LITA.co** (ex-« 1001pact ») a organisé un grand hackathon en mai au Crédit Municipal de Paris. LITA.co propose aux particuliers d'investir dans des entreprises à vocation sociale, sociétale ou environnementale. 12 structures, parmi lesquelles Label Emmaüs ou Engage, sont intervenues à cette occasion pour convaincre les participants de devenir actionnaires solidaires.

Le Crédit Municipal de Paris a accueilli en avril la soirée « **Entrepreneur Cherche Associé** », organisée par Antropia ESSEC en partenariat avec le Mouvement des entrepreneurs sociaux (Mouves) et La Ruche Paris. Une rencontre fructueuse entre des porteurs de projet à impact social et 100 associés potentiels. Cet événement a été renouvelé en 2018.



Frédéric Mauget, Directeur du Crédit Municipal de Paris, et Jérôme Schatzman, Directeur d'Antropia ESSEC



## PRODUCTION D'ÉVÉNEMENTS

Le Crédit Municipal de Paris a organisé en novembre, en partenariat avec l'association Financement Participatif France, la conférence « **Mon argent, quel impact ?** ». Des professionnels et entrepreneurs ont pu présenter des projets concrets et innovants permettant de donner un sens à l'argent investi par les particuliers.

La 9<sup>e</sup> édition du **forum d'échanges du service Accompagnement budgétaire** s'est tenue en décembre sur le thème « Si l'argent m'était compté ». L'événement a rassemblé de nombreux acteurs du monde de la finance solidaire, de la banque, de l'action sociale et de la recherche. L'objectif : favoriser le dialogue entre ces univers qui se connaissent peu, à travers des animations interactives et innovantes faisant appel à l'intelligence collective.

### OBJECTIF 2020

**30 M€**  
DE COLLECTE POUR  
L'ÉPARGNE DE PARTAGE

**AU MOINS 20**  
PROJETS ESS SOUTENUS

**× 2**  
DOUBLEMENT DU NOMBRE  
DE BÉNÉFICIAIRES  
DE L'ACCOMPAGNEMENT  
BUDGÉTAIRE

# Développer UNE FORTE ACTIVITÉ SOLIDAIRE

U

## UN SOUTIEN À DE NOMBREUX PROJETS DU CHAMP SOCIAL

Nous soutenons activement l'association ZUPdeCO, qui propose une aide aux devoirs à des collégiens en difficulté. En 2017, l'association a accompagné 2 500 élèves dans 46 collèges de l'éducation prioritaire. 83 % d'entre eux ont obtenu le brevet, contre 65 % en moyenne pour ceux qui ne sont pas suivis. Le soutien à ZUPdeCO est cohérent avec la vocation de notre institution : le Crédit Municipal de Paris accompagne au quotidien des publics en difficulté financière pour les aider à retrouver la maîtrise de leur budget et à se réinsérer socialement. ZUPdeCO, de son côté, accompagne des enfants en difficulté scolaire pour leur permettre de retrouver la maîtrise de leur trajectoire scolaire puis professionnelle. Dans un cas comme dans l'autre, il s'agit de tendre la main aux publics fragilisés lorsque des inégalités s'installent. Offrir des solutions concrètes pour libérer l'avenir : c'est l'objectif de ZUPdeCO comme du Crédit Municipal de Paris, rassemblés en un partenariat résolument vertueux.

## MÉCÉNAT SOLIDAIRE

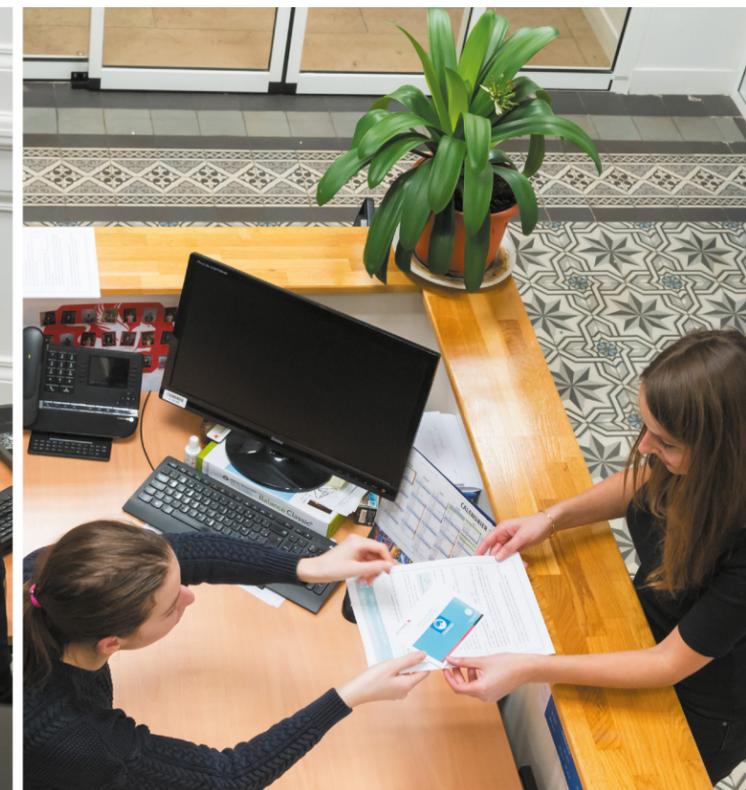
Le Crédit Municipal de Paris compte parmi les mécènes de Paris Musées depuis 2011. Il contribue ainsi à offrir aux Parisiens et Franciliens des expositions de qualité et à déployer des actions de médiation à destination des publics les plus éloignés de l'offre culturelle. Paris Musées s'est vu décerner en janvier 2018 le prix spécial « Osez le musée » remis par Françoise Nyssen, ministre de la Culture. Ce prix distingue les musées engagés dans une politique volontariste et novatrice en direction des personnes en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale et économique.



Le jury a estimé que Paris Musées, qui regroupe les quatorze musées de la Ville de Paris, faisait preuve d'une ouverture exemplaire aux publics du champ social et avait su construire pour eux des partenariats multiples et durables. L'exposition « Place des Portraits », qui s'est tenue place Jean Jaurès à Montreuil d'avril à juillet 2017, figure parmi les projets du champ social de Paris Musées que le Crédit Municipal de Paris a soutenus cette année. Notre participation fidèle à Nuit Blanche depuis 2010 s'inscrit également dans cette ambition de garantir l'accès à la culture pour tous.

## DES SERVICES FINANCIERS SOLIDAIRES ET INNOVANTS

En 2017, le Crédit Municipal de Paris a conçu un nouveau produit d'épargne de partage qui sera lancé en 2018, le Livret Paris Partage. Les épargnants pourront faire don de 25, 50, 75 ou 100 % de leurs intérêts à une des trois associations sélectionnées par le Crédit Municipal de Paris : Emmaüs Coup de Main, la Fondation Siel Bleu et l'Agence du Don en Nature.





Le Crédit Municipal de Paris aspire à fournir un service public exemplaire. Les clients sont au cœur de nos préoccupations : nous nous attachons à leur proposer des services toujours plus innovants, comme le renouvellement en ligne, et un accueil toujours plus attentif.

**Frédéric Broszko,**  
DIRECTEUR DU PRÊT  
SUR GAGE

## AXE 3 Offrir

**DES SERVICES FLEXIBLES,  
INNOVANTS ET BIENVEILLANTS**

# Optimiser LE PARCOURS CLIENT

2017 a été guidée par deux priorités : mieux accueillir et orienter nos clients, accroître la qualité de service.

## P PARCOURS CLIENT

Le programme de travaux pour la rénovation de l'accueil en salle de prêt sur gage a été conçu de manière collaborative, notamment à travers les « Ateliers du Mardi » qui regroupent les agents des directions Prêt sur gage, Ventes, Expertise et Conservation. Le nouvel agencement, l'installation de bornes interactives et la nouvelle signalétique permettront d'optimiser le parcours en salle, de fluidifier la circulation des clients et de réduire sensiblement le temps d'attente. Nous accordons par ailleurs une attention particulière à la qualité de l'accueil téléphonique. Enfin, un outil de gestion de la relation client permettra prochainement d'automatiser certaines actions relationnelles par mail et sms, pour un gain d'efficacité.

### ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENT

Des études de satisfaction auprès des clients du prêt, de l'épargne et de l'accompagnement budgétaire ont été réalisées pour la première fois en 2017 à l'aide d'outils digitaux et par téléphone. Elles seront poursuivies en 2018 et permettront de mieux cerner le degré de satisfaction et les attentes de nos clients.

### UNE CHARTE SUR LA QUALITÉ DE SERVICE

2017 a permis de poser les fondations d'une charte d'accueil au Crédit Municipal de Paris. En cours d'élaboration avec les équipes des différentes directions, celle-ci reposera sur deux mots d'ordre : exemplarité et bienveillance.



#### OBJECTIF 2020



**90 %**  
DE RENOUELEMENTS  
EN LIGNE



**75 %**  
DE SATISFACTION DES  
CLIENTS ET USAGERS



**1**  
LABEL QUALIPARIS  
OU ÉQUIVALENT

# Digitaliser LES SERVICES



## 3 QUESTIONS À JEAN-BAPTISTE POTEAU

Directeur des systèmes d'information

### À quoi sert le Schéma Directeur du Crédit Municipal de Paris ?

**J.-B. P.** Le Schéma Directeur du Système d'Information 2017-2020 (SDSI) correspond à la déclinaison au niveau informatique du plan stratégique de l'établissement. Il prévoit notamment le lancement en 2018 d'un site « services » permettant aux clients et bénéficiaires de se connecter à un espace personnel pour renouveler leurs contrats de prêt, souscrire un livret d'épargne ou encore consulter leurs contrats en ligne.

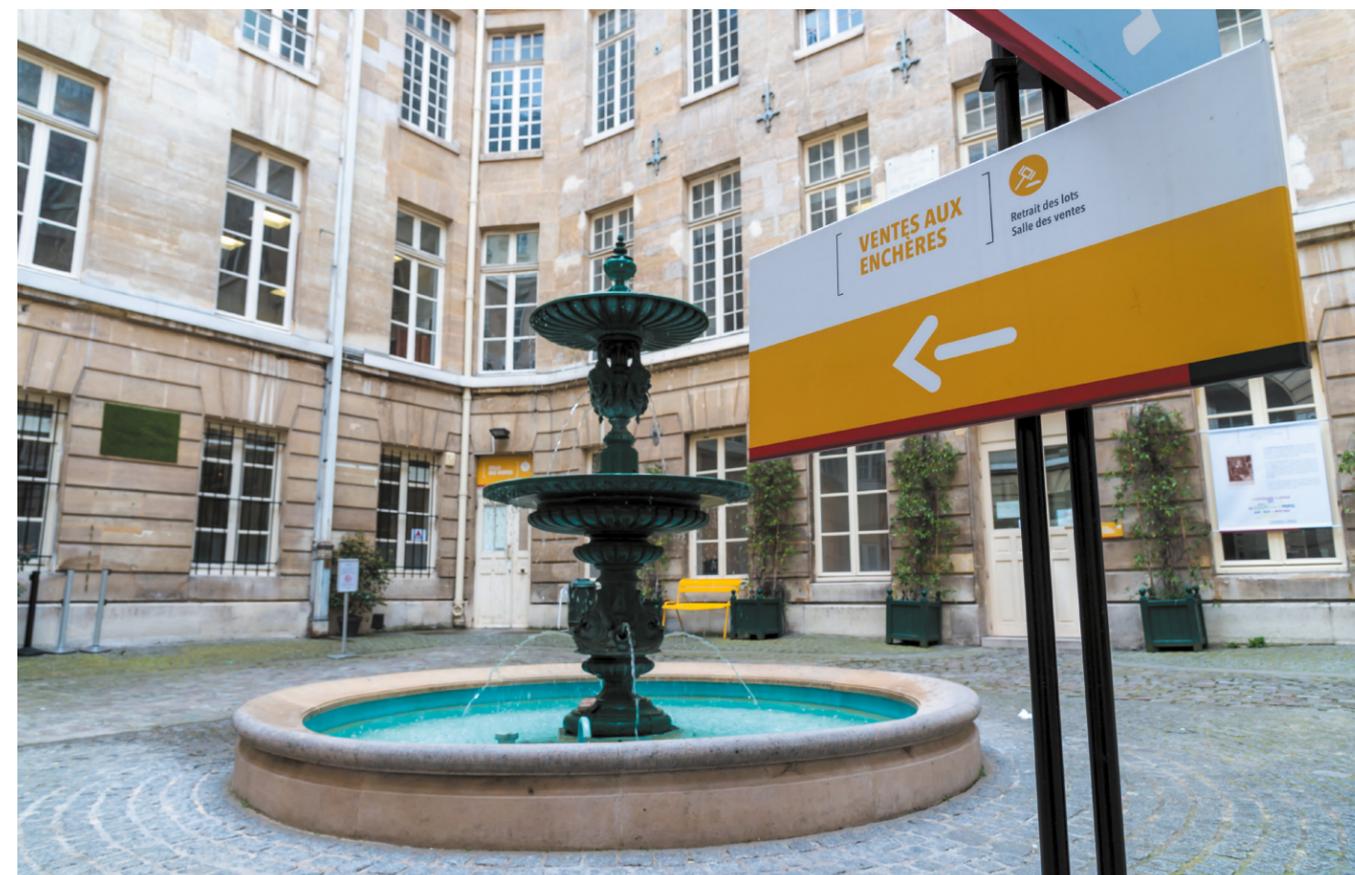
### Quel a été votre plus grand projet en 2017 ?

**J.-B. P.** 2017 a été marquée par le lancement d'un important chantier de digitalisation. Nos objectifs : optimisation du parcours client et renforcement de la qualité de service. Nous avons notamment lancé le tout nouveau dispositif « Interenchères Live » en mars 2017. Grâce à cet outil, il est désormais possible de prendre part aux ventes aux enchères à distance, sur Internet. Plus de 2 000 lots ont été vendus en Live en 2017, pour plus d'1,5 million d'euros. Les ventes en ligne représentent en moyenne 27 % des adjudications. C'est donc une très belle réussite.

## « Nos objectifs : optimisation du parcours client et renforcement de la qualité de service. »

### Quel est le principal chantier de 2018 ?

**J.-B. P.** Comme je l'évoquais, nous avons entrepris le développement d'un espace personnel pour le prêt sur gage, qui sera mis en production cette année. Il permettra au client de consulter ses contrats, de renouveler et payer en ligne, de connaître le statut lié à son contrat (en cours, mis en vente, vendu, vendu avec boni), de consulter l'historique de ses opérations de paiement, de recevoir des actualités liées au Crédit Municipal de Paris... Ce progrès important simplifiera nettement les démarches des clients. Par ailleurs, un projet d'expertise en ligne est actuellement à l'étude.





**Prêt sur gage, vente aux enchères, conservation : l'œuvre d'art est au cœur de la vie du Crédit Municipal de Paris. Il est essentiel de valoriser les nombreux atouts et savoir-faire de ce lieu exceptionnel. Développer notre notoriété et l'attractivité de notre gamme de services passe notamment par un repositionnement ambitieux de notre offre de conservation.**

*Sophie Boulé,*  
DIRECTRICE VENTES, EXPERTISE  
ET CONSERVATION

## AXE 4

# Renforcer

**L'ATTRACTIVITÉ ET LA NOTORIÉTÉ  
DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS**

## Redynamiser L'OFFRE DE CONSERVATION

**Riche d'une expertise historique reconnue en matière d'objets précieux, doté d'une localisation exceptionnelle et d'espaces de stockage considérables, le Crédit Municipal de Paris entend devenir un acteur clé du secteur de la conservation d'œuvres d'art en Île-de-France.**

Ces actions permettent de prévenir les éventuelles dégradations qui pourraient endommager les œuvres d'art et objets conservés.

Pour renforcer cette dynamique, en juin, plusieurs agents des directions Prêt sur gage, Ventes, Expertise et Conservation et les équipes scientifiques de Paris Musées ont procédé à des échanges de bonnes pratiques très fructueux afin de partager techniques et savoir-faire, grâce à différentes visites effectuées dans les réserves mutualisées des musées municipaux. En novembre, les agents ont également bénéficié d'une formation en conservation préventive dispensée par un conservateur-restaurateur abordant les enjeux d'organisation des espaces de rangement, de manipulation, d'emballage, de transport, de stockage... Cette formation, à la fois théorique et pratique, a permis d'enrichir la connaissance des agents travaillant quotidiennement au contact des œuvres et, par là même, de perfectionner nos méthodes de conservation que nous voulons exemplaires.

### F PLAN DE REPOSITIONNEMENT

La réflexion approfondie menée par l'établissement en 2017 a permis d'aboutir à l'élaboration d'un ambitieux plan de repositionnement. Ainsi, dès 2018, les activités de conservation seront réunies au sein d'une même structure. Cette entité singulière, dotée d'une nouvelle identité de marque, accroîtra la visibilité et renforcera le prestige d'une institution déjà experte dans ce domaine. Avec elle, le Crédit Municipal de Paris affirmera sa position de lieu unique de conservation de l'art et du patrimoine par excellence, en plein cœur de Paris.

### NOUVEAUX PUBLICS

Paris compte parmi les plus grandes capitales culturelles au monde. En dynamisant son offre de conservation, le Crédit Municipal de Paris suscitera l'intérêt de publics nouveaux et nombreux : musées, galeries, institutions privées, maisons de vente ou encore jeunes artistes. Il s'attachera en outre à fidéliser sa clientèle existante, en s'appuyant notamment sur la nouvelle tarification établie en 2017, plus attractive.

### CONSERVATION PRÉVENTIVE

Par un ensemble d'attentions particulières portées à l'emballage, à la manipulation, aux conditions environnementales et aux modalités de stockage en fonction des spécificités de chaque objet, le Crédit Municipal de Paris s'inscrit dans une démarche de conservation préventive.

### DEUX NOUVEAUX DISPOSITIFS 1 % MARCHÉ DE L'ART ET RÉSERVES REFUGE

En 2018, le Crédit Municipal de Paris lancera le dispositif « 1 % marché de l'art ». Il consacrera 1 % du produit de ses adjudications à des actions de soutien à la création artistique et à la diffusion internationale.

Une même démarche de solidarité et de soutien à la culture nous conduira à créer au sein de l'établissement des « réserves refuge » permettant d'accueillir et de protéger des biens culturels menacés dans des zones de conflit. Ces deux projets font du Crédit Municipal de Paris un acteur incontournable de la vie culturelle et artistique à Paris et dans le monde.

# Un an de ventes

## AU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS

Le Crédit Municipal de Paris fait partie des plus grandes maisons de vente parisiennes. En 2017, l'institution s'est une nouvelle fois distinguée par un niveau d'expertise et un dynamisme d'exception.

**82**  
VENTES EN 2017 SOIT 2  
PAR SEMAINE EN MOYENNE

**15 132**  
LOTS VENDUS AUX ENCHÈRES  
POUR UN TOTAL ADJUGÉ DE  
**11,7 M€**

MOYENNE  
D'ADJUDICATION / LOT  
**774 €**

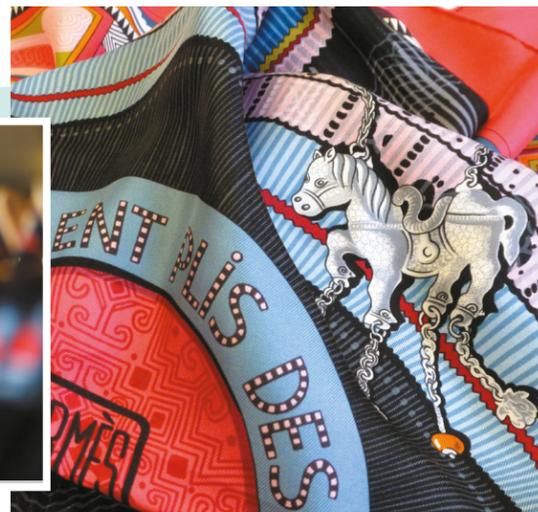
FRAIS DE VENTE PARMIS  
LES PLUS BAS DU MARCHÉ :  
**14,4 %**



### Janvier

#### Vente de vins et spiritueux

- Château Mouton Rothschild, Château Latour, Château d'Yquem, Noëllat Echézeaux, Clos Vougeot, Charmes-Chambertin Camus...
- Coup de cœur de l'expert : un Château Pétrus de 2008.
- 185 lots estimés entre 30 et 1 000 €.
- Total adjudications : **64 780 €.**



### Mars

#### Vente « Hermès-Chanel-Vuitton »

- Les ventes thématiques, qui mettent à l'honneur des marques ou thèmes chers aux clients, ont été multipliées.
- Parmi celles-ci, la vente « Hermès-Chanel-Vuitton » organisée en mars a rencontré un très grand succès.
- Total adjudications : **170 960 €.**



### Mars

#### Lancement des ventes aux enchères en ligne avec « Interenchères Live »

- Dès le premier mois, près de 22 % du montant total des adjudications se sont fait via le Live.
- Sur l'année 2017, 27 % des lots en moyenne ont été adjugés sur le Live.
- Total adjudications sur le Live en 2017 : **1,5 M€.**

### Mai

#### Vente des cadenas d'amour

- La vente aux enchères solidaire de plusieurs centaines de « cadenas d'amour », auparavant accrochés aux grilles des ponts de Paris, a rencontré un immense succès.
- Les bénéfices ont été reversés à trois associations d'aide aux migrants : Solipam, l'Armée du Salut et Emmaüs Solidarité.
- Total adjudications : **250 000 €.**



### Juin

#### Vente cataloguée objets d'art

- Le tableau « Composition P 1967-4, 1967 » de Hans HARTUNG, daté et signé, provenant de la célèbre Galerie de France à Paris et estimé 5 000 / 7 000 €, a été adjugé à 32 500 € !
- Total adjudications : **314 160 €.**

### Septembre

#### Vente cataloguée bijoux

- Estimée 4 500 / 5 000 €, une très belle broche plaque en platine à décor de motifs géométriques entièrement ornée de diamants ronds de taille ancienne s'est envolée à 9 800 €.
- Total adjudications : **521 090 €.**



### Septembre

#### Vente d'instruments de musique

- Violons, altos, violoncelles, guitares acoustiques et électriques, saxophones, hautbois, clarinettes, flûtes, trompettes, accordéons, banjos...
- Une guitare électrique Fender Stratocaster estimée à 500 / 600 € a été adjugée à 850 €.
- Total adjudications : **38 670 €.**

### Décembre

#### Vente cataloguée montres de luxe

- La vente a été suivie par plus de 600 internautes depuis le Live. Sur place, la salle des ventes ainsi que la salle de retransmission affichaient complet.
- Plus de 200 montres de grandes marques et quelques adjudications exceptionnelles ont permis d'atteindre un montant d'adjudications historique : **618 180 €.**



### Janvier 2018

#### Vente du collier de l'Ordre du Saint-Esprit

L'année 2018 a débuté avec une vente unique : un collier de l'ordre du Saint-Esprit, fabriqué à l'occasion du sacre de Charles X au début du XIX<sup>e</sup> 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 pour 99 000 €.

# Moderniser l'image DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS



## 3 QUESTIONS À JEANNE MOUGEL

Directrice de la communication,  
du digital et du marketing

### Qu'est-ce qui fait la spécificité de la marque Crédit Municipal de Paris ?

**J. M.** Au carrefour des univers de la banque, de l'économie sociale et solidaire et de l'œuvre d'art, l'identité du Crédit Municipal de Paris est multiple, riche et fascinante. La plateforme de marque définie en 2016, notamment la nouvelle signature « Moderne depuis 1637 », incarne bien cet ancrage profond dans l'histoire et le patrimoine, associé à une ouverture vers l'avenir. Notre établissement est aujourd'hui en pleine mutation... Accompagner la transition d'une institution pluriséculaire comme la nôtre est un défi passionnant !

### Quel bilan faites-vous de 2017 en matière de communication ?

**J. M.** Avec plus de 600 retombées presse, web, TV et radio, l'année 2017 a été marquée par une forte présence du Crédit Municipal de Paris dans les médias, notamment grâce à l'exceptionnel événement qu'a été la Vente solidaire des cadenas d'amour, en mai 2017. Les campagnes publicitaires dans les médias traditionnels ou digitaux sont également de puissants leviers pour mieux faire connaître notre établissement et ses services. En 2017, le digital a pris une place croissante, avec de beaux résultats : nous avons pratiquement doublé le nombre d'abonnés sur nos réseaux sociaux.

## « En 2017, le digital a pris une place croissante. »

Enfin, les événements grand public tels que les Journées du Patrimoine (lors desquelles nous avons attiré pas moins de 5 300 curieux !) ou la Fête de la Musique sont comme chaque année l'occasion de faire découvrir le Crédit Municipal de Paris aux Parisiens et Franciliens.

### Quels sont les projets pour 2018 ?

**J. M.** Nous intensifierons le virage digital de l'établissement, avec le lancement de nouveaux services numériques, la refonte de nos sites Internet et le renforcement de notre présence sur les réseaux sociaux. La couverture digitale sera notamment soutenue par la production de contenus riches, articles, infographies et, évidemment, vidéos, aujourd'hui incontournables. Nous continuerons par ailleurs à accueillir des événements fédérant les entrepreneurs sociaux - une manière de renforcer notre rôle d'acteur d'une économie vertueuse.





C'est à l'engagement et à la contribution des femmes et des hommes qui font le Crédit Municipal de Paris au quotidien que nous devons notre réussite. La qualité de vie au travail, le dialogue social, la transversalité des échanges s'inscrivent donc naturellement au cœur de notre démarche de modernisation.

*Amadis Friboulet,*  
DIRECTRICE GÉNÉRALE ADJOINTE



## AXE 5

# Moderniser

L'ORGANISATION ET VALORISER  
LES RESSOURCES HUMAINES

## Miser sur l'intelligence COLLECTIVE

Nous avons à cœur d'encourager l'essor des synergies entre les différents métiers du Crédit Municipal de Paris.



### ATELIERS DU MARDI

Depuis 2016 ont lieu chaque semaine les « Ateliers du Mardi » réunissant les équipes des directions Prêt sur gage, Ventes, Expertise et Conservation. Ces temps de réunion offrent aux équipes la possibilité de se rassembler régulièrement pour communiquer sur des questions du quotidien. Ils permettent par ailleurs d'échanger connaissances et savoir-faire, de renforcer la cohésion au sein des équipes et de favoriser la transversalité à l'échelle de l'établissement.

### GROUPES DE TRAVAIL TRANSVERSES

Des groupes de travail transverses ont été mis en place pour réfléchir collectivement à la mise en œuvre du plan stratégique « 2020 En Action ». Le groupe de travail sur la qualité de service, par exemple, a rassemblé quinze agents de tous les services dans la perspective de créer une charte d'accueil. La diversité des expériences, des points de vue et des pratiques professionnelles ont permis d'aborder la question de manière riche et singulière. C'est autour des valeurs d'exemplarité et de bienveillance que les échanges ont finalement convergé.



### OBJECTIF 2020



× 2

BUDGET CONSACRÉ  
À LA FORMATION  
ENTRE 2016 ET 2020



- 10 %

D'ABSENTÉISME



1

DÉMARCHE  
« QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL »

# Miser sur LE CAPITAL HUMAIN



## 3 QUESTIONS À VÉRONIQUE BRU

Directrice des ressources  
humaines et de la modernisation

### Quelles mesures ont été prises en 2017 pour améliorer le bien-être au travail ?

V. B. Comme chaque année, en 2017, nous avons tenté d'être à la fois attentifs au bien-être de chacun et à la préservation d'une dynamique collective. Des événements conviviaux ont été organisés tout au long de l'année pour rassembler les collaborateurs : galette des rois, déjeuner de Noël, fêtes du printemps et de l'été, fête de la Musique, visites d'expositions de Paris Musées... Les agents se sont également réunis à l'occasion des Journées du Patrimoine, qu'ils ont animées avec talent et enthousiasme. Il est essentiel pour nous que le Crédit Municipal de Paris demeure un lieu où il fait bon travailler. C'est pourquoi nous envisageons de créer un tout nouvel espace de convivialité. Nous veillons aussi à améliorer les conditions de travail et l'adaptation des horaires d'ouverture du prêt sur gage a été réalisée en ce sens.

### Et qu'en est-il des trajectoires individuelles ?

V. B. Construire des parcours professionnels adaptés à chacun fait partie de nos priorités. Un plan triennal de formation 2017-2019 a été adopté et le budget consacré à la formation a été largement renforcé. Le nombre de jours de formation a augmenté de 75 % entre 2016 et 2017 ! Nous essayons aussi, à chaque fois que cela est possible, d'encourager la mobilité interne. Par ailleurs, un parcours d'intégration a été mis en place afin de permettre à chaque nouvel

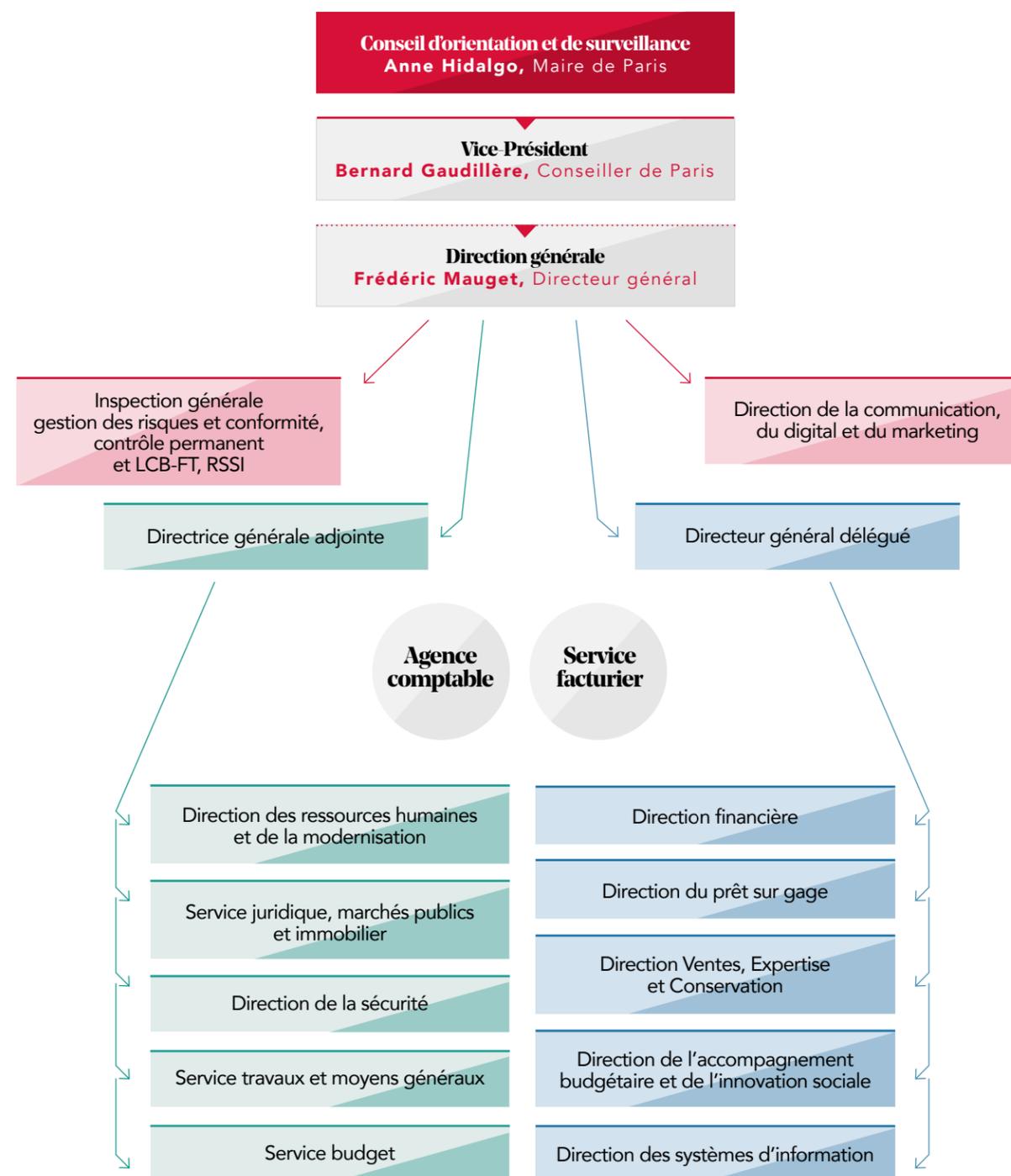
« Construire des parcours professionnels adaptés à chacun fait partie de nos priorités. »

arrivant de se sentir accueilli et de rencontrer tous les acteurs œuvrant ensemble au sein du Crédit Municipal de Paris.

### Où en est le Crédit Municipal de Paris en matière d'égalité hommes-femmes ?

V. B. Nous sommes résolument engagés dans cette voie. Le Crédit Municipal de Paris est et restera attaché à assurer la parité en toutes circonstances : aujourd'hui, celle-ci est parfaitement respectée au sein du Comité de direction. Un groupe de travail interne sera bientôt lancé afin de proposer des solutions en faveur d'une plus grande égalité hommes-femmes à tous les niveaux. Ce groupe sera ouvert à tout agent intéressé par ces enjeux. Enfin, en 2018, le Crédit Municipal de Paris continuera à accroître son engagement en soutenant notamment La Fondation des Femmes.

# Organigramme DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS

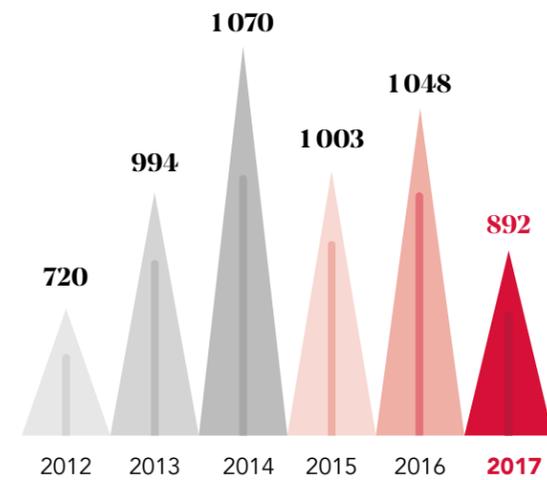


CHAPITRE 3

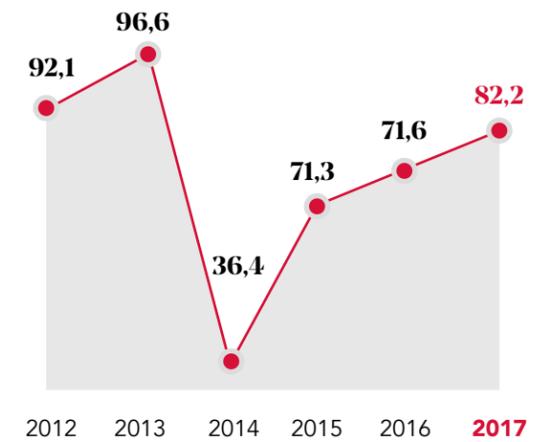
# ÉLÉMENTS FINANCIERS

2017 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.

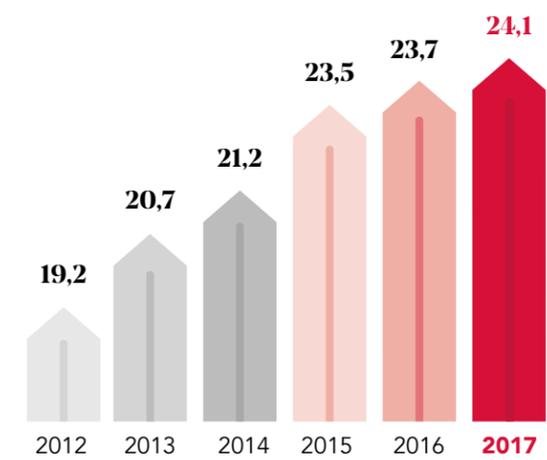
## TOTAL BILAN



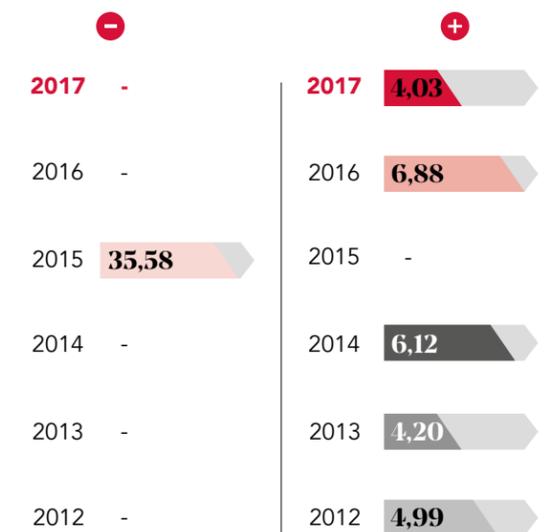
## FONDS PROPRES



## PRODUIT NET BANCAIRE



## RÉSULTAT NET



## BILAN ACTIF (EN €)

	2017	2016
Caisse, Banques centrales, C.C.P.	5 947 527	6 227 717
Effets publics et valeurs assimilées	-	0
Créances sur les établissements de crédit	529 432 784	700 531 343
Opérations avec la clientèle	215 130 209	207 772 976
Crédits-bail et location avec option d'achat	0	0
Obligations et autres titres de revenu fixe	70 639 935	59 196 950
Obligations et autres titres de revenu variable	0	0
Participations et activité de portefeuille	151 842	111 075
Parts dans les entreprises liées	33 924 940	37 924 940
Immobilisations incorporelles	793 517	502 367
Immobilisations corporelles	30 355 762	31 745 036
Capital souscrit non versé	0	0
Actions propres	0	0
Autres actifs	4 411 386	2 633 191
Comptes de régularisation	1 354 507	1 025 434
<b>TOTAL DES FONDS PROPRES</b>	<b>892 142 409</b>	<b>1 047 671 030</b>

## BILAN PASSIF (EN €)

	2017	2016
Caisse, Banques centrales, C.C.P.	0	0
Dettes envers les établissements de crédit	20 431 507	60 827 557
Opérations avec la clientèle	148 532 803	157 376 565
Dettes représentées par un titre	597 983 221	707 165 238
Autres passifs	2 374 152	3 511 726
Comptes de régularisations	103 620	221 449
Provisions pour risques et charges	1 746 870	1 636 270
Dettes subordonnées	0	0
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	0	0
<b>CAPITAUX PROPRES HORS F.R.B.G.</b>	<b>120 970 236</b>	<b>116 932 224</b>
Capital souscrit	47 000 000	47 000 000
Primes d'émission	0	0
Réserves	29 818 054	22 932 013
Ecart de réévaluation	40 118 977	40 118 977
Provisions réglementées et subventions d'investissement	0	0
Report à nouveau (+ / -)	0	0
Résultat de l'exercice (+ / -)	4 033 205	6 881 234
<b>TOTAL</b>	<b>892 142 409</b>	<b>1 047 671 030</b>

## HORS BILAN (EN €)

	2017	2016
<b>ENGAGEMENTS DONNÉS</b>	<b>20 714 286</b>	<b>31 071 429</b>
Engagements de financement	0	0
Engagements de garantie	20 714 286	31 071 429
Engagements sur titres	0	0
<b>ENGAGEMENTS REÇUS</b>	<b>209 754 504</b>	<b>201 074 683</b>
Engagements en faveur de la clientèle	0	0
Engagement de financement reçus	0	0
Engagements de garanties reçus de la clientèle	209 754 504	201 074 683
<b>ENGAGEMENTS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME</b>	<b>0</b>	<b>20 000 000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>230 468 789</b>	<b>252 146 111</b>

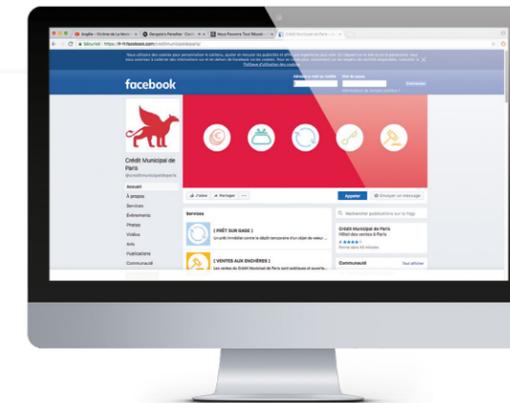
RATIO DE SOLVABILITÉ S/FONDS PROPRES DE BASE

23,64 %

## COMPTE DE RÉSULTAT

	2017	2016
+ Intérêts et produits assimilés	21 914 553	26 337 281
- Intérêts et charges assimilées	- 3 508 089	- 8 295 123
+ / - Produits sur opérations de crédit-bail et assimilés	0	0
+ Revenus des titres à revenu variable	0	0
+ Commissions	2 059 507	1 945 917
- Commissions	- 75 618	- 133 728
+ / - Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de négociation	0	0
+ / - Gains ou pertes sur opérations des portefeuilles de placement et assimilés	0	0
+ Autres produits d'exploitation	3 833 503	4 048 345
- Autres charges d'exploitation	- 142 701	- 156 985
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>24 081 155</b>	<b>23 745 705</b>
- Charges générales d'exploitation	- 13 900 525	- 13 883 930
- Dotations aux amortissements et provisions sur immobilisations	- 2 611 921	- 2 476 997
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>7 568 709</b>	<b>7 384 778</b>
+ / - Coût du risque	- 258 888	- 132 422
Résultat d'exploitation	7 309 822	7 252 357
+ / - Gains ou pertes sur actifs immobilisés	- 4 000 000	0
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT</b>	<b>3 309 822</b>	<b>7 252 357</b>
+ / - Résultat exceptionnel	- 44 474	- 154 486
<b>- IMPÔT SUR LES BÉNÉFICES</b>	<b>767 857</b>	<b>- 216 636</b>
+ / - Dotations / Reprises de F.R.B.G. et provisions réglementées	0	0
<b>RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>4 033 205</b>	<b>6 881 234</b>

## RETROUVEZ LE CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

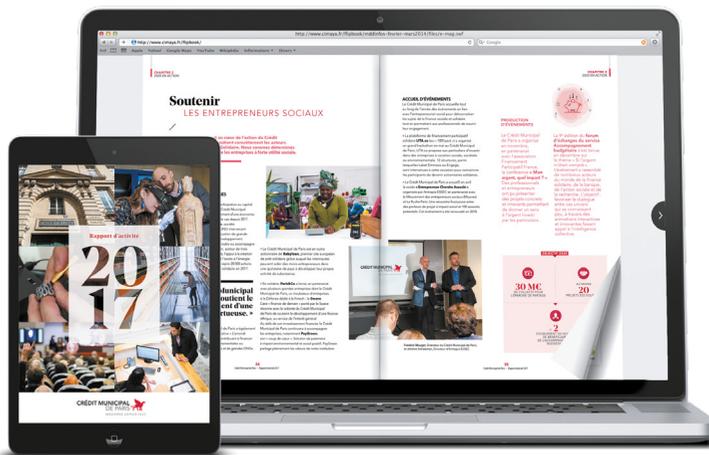


 @Creditmunicipal  
 creditmunicipaldeparis  
 company/cmp-banque  
 Crédit Municipal de Paris



RETROUVEZ  
**LE RAPPORT D'ACTIVITÉ  
EN LIGNE SUR**

**WWW.CREDITMUNICIPAL.FR**



**CRÉDIT MUNICIPAL  
DE PARIS**   
MODERNE DEPUIS 1637

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