

C O M M U N I Q U É D E P R E S S E

Le 13 novembre 2018

Crédit Mutuel Alliance Fédérale  
accélère sa transformation  
et lance **ensemble#nouveaumonde**,  
son plan stratégique pour 2019-2023



**Co-construit pendant 18 mois avec les administrateurs et les salariés, Crédit Mutuel Alliance Fédérale dévoile *ensemble#nouveaumonde*, son plan stratégique pour 2019-2023.**

La Chambre syndicale et interfédérale (“parlement” de Crédit Mutuel Alliance Fédérale) a adopté à l’unanimité le plan stratégique *ensemble#nouveaumonde*. Véritable co-construction, ce plan sera présenté aux 18 000 élus mutualistes et 70 000 collaborateurs par Nicolas Théry, Président, et Daniel Baal, Directeur général, aux côtés des dirigeants des Fédérations et des filiales à l’occasion de 32 événements de lancement dans toutes les régions françaises.

***ensemble#nouveaumonde* fixe le cap et les ambitions de Crédit Mutuel Alliance Fédérale en mettant les sociétaires et clients au cœur de sa stratégie et la technologie au cœur de ses priorités.**

**Un plan de transformation pour répondre aux enjeux du nouveau monde**

Fin des gains de transformation, baisse durable des marges, alourdissements réglementaires, effacement des frontières de la banque face aux multinationales du numérique (GAFA, etc.) et aux néo-banques... la révolution digitale et les nouveaux comportements des consommateurs confrontent le secteur bancaire à des défis majeurs. Le plan stratégique *ensemble#nouveaumonde* est la réponse de Crédit Mutuel Alliance Fédérale à ces enjeux.

**Un plan de développement ambitieux...**

Les ambitions de ce plan stratégique reposent sur 3 piliers : relation client, engagement des salariés et innovation technologique. Pour servir ces ambitions, le plan est décliné autour d’objectifs financiers, d’ambitions de développement humain et mutualiste et d’investissements technologiques majeurs.

### ...s'appuyant sur des fondations solides

Solidité de la relation client<sup>1</sup>, solidité des résultats, solidité du groupe<sup>2</sup>, croissance constante de l'activité et des résultats... autant d'atouts qui donnent à Crédit Mutuel Alliance Fédérale les moyens de faire face avec confiance aux enjeux du nouveau monde. En capitalisant sur ses forces et en faisant des choix stratégiques originaux pour répondre aux défis technologiques et humains, Crédit Mutuel Alliance Fédérale ambitionne de devenir la banque relationnelle de référence en allant toujours plus loin dans l'excellence de la relation client.

### Les trois priorités d'*ensemble#nouveau monde*



Être la banque **relationnelle**  
de référence dans un monde digital  
En transformant l'expérience et la relation client

Grâce aux technologies digitales (solutions cognitives, big data, cloud dédié hautement sécurisé), Crédit Mutuel Alliance Fédérale renforce la relation et l'expérience client autour d'un principe : la technologie au service de l'humain. Le rôle fondamental du conseiller de clientèle est réaffirmé : être au cœur de la relation dans une organisation omnicanale.

C'est ainsi que, quotidiennement, plus de 20 000 conseillers de Crédit Mutuel Alliance Fédérale utilisent l'intelligence artificielle pour accroître la qualité et la pertinence de leurs réponses, notamment avec les analyseurs d'emails (reconnaissance des intentions des clients, analyse et propositions de réponses) et les assistants virtuels (dans l'assurance dommages, l'épargne et la santé) développés avec IBM Watson.

Avec *ensemble#nouveau monde*, Crédit Mutuel Alliance Fédérale accélère le déploiement des solutions cognitives dans de nouveaux domaines (Prévoyance, Crédit conso, Conformité...) et dans 100% de ces métiers de bancassurance.

Ces nouveaux développements s'appuient notamment sur la *Cognitive factory* Crédit Mutuel/IBM constituée de plus de 100 collaborateurs travaillant exclusivement sur l'intelligence artificielle.



Être une banque **engagée**  
et **adaptée** au nouveau monde  
Une organisation simplifiée et un accompagnement de tous les salariés

Pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale, l'efficacité passe par celle de ses collaborateurs et la force de son réseau. Il améliore l'efficacité de son réseau de proximité en l'adaptant de manière pragmatique.

Avec *ensemble#nouveau monde*, des engagements majeurs sont pris en faveur de la proximité territoriale, de l'accompagnement des salariés et de la simplification de l'organisation et des circuits de décision.

<sup>1</sup> Une distinction Kantar-TNS remportée pour la 11<sup>ème</sup> fois en 13 ans qui témoigne de la relation de confiance entre le Crédit Mutuel et ses sociétaires et clients.

<sup>2</sup> 1<sup>ère</sup> banque française aux stress tests de l'EBA de 2014 et de 2018.

Les collaborateurs et ce réseau de proximité sont des forces sur lesquelles Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'appuie. C'est pourquoi des formations certifiantes sont ouvertes à l'ensemble des collaborateurs et élus mutualistes pour anticiper les évolutions des métiers.

Acteur engagé et socialement responsable, Crédit Mutuel Alliance Fédérale développe sa politique de Responsabilité Sociale et Mutualiste (RSM) et poursuit des ambitions sociales, sociétales et environnementales fortes.



### Être une banque **innovante** et **multiservice** Diversification et accompagnement de TOUS les projets de nos clients

Fort de son avance technologique, Crédit Mutuel Alliance Fédérale continue d'investir dans l'innovation pour répondre aux enjeux de diversification et à l'évolution des besoins de ses clients et sociétaires notamment par une meilleure analyse des données (big data) et un investissement dans le cloud hautement sécurisé.

Ces innovations technologiques sont au service des collaborateurs et renforcent ainsi leur expertise et leur efficacité au bénéfice des sociétaires et clients. Au Crédit Mutuel Alliance Fédérale, la protection des données est une priorité absolue, car chez nous, le client n'est jamais le produit.

Bancassureur de référence, Crédit Mutuel Alliance Fédérale poursuit sa diversification pour répondre aux besoins de ses clients à travers le développement d'une stratégie multiservice autour d'univers de besoins : *se loger, se déplacer, se protéger, entreprendre, etc.*

*ensemble#nouveau monde* répond ainsi à l'évolution de la société qui amène les clients à raisonner en termes d'usages et d'expériences. Cette approche permet de mieux fidéliser les clients et d'en conquérir de nouveaux.

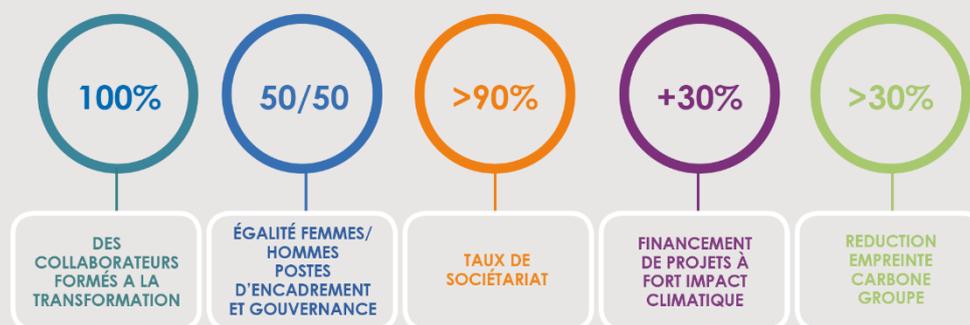
## Les ambitions **chiffrées**

### Objectifs financiers<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Pour le groupe dans sa globalité, à environnement économique et réglementaire stable et à euros constants.

## Ambitions de développement humain et mutualiste



## Investissements technologiques pour la transformation



*Pour Crédit Mutuel Alliance Fédérale, les outils technologiques sont un facteur d'amélioration de l'efficacité des conseillers et non de réduction des coûts : c'est la technologie qui est au service de l'humain, et non l'inverse*

### Contact presse

01 53 48 61 32 – [com-alliancefederale@creditmutuel.fr](mailto:com-alliancefederale@creditmutuel.fr)  
4 rue Frédéric-Guillaume Raiffeisen – 67000 Strasbourg

## A propos de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe les fédérations Centre Est Europe (Strasbourg), Sud-Est (Lyon), Ile-de-France (Paris), Savoie Mont-Blanc (Annecy), Midi-Atlantique (Toulouse), Loire-Atlantique et Centre-Ouest (Nantes), Centre (Orléans), Normandie (Caen), Dauphiné-Vivarais (Valence), Méditerranéen (Marseille), Anjou (Angers). La Fédération de Crédit Mutuel Massif Central (Clermont-Ferrand) a exprimé son souhait de le rejoindre le 1<sup>er</sup> janvier 2020.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe également la Caisse Fédérale de Crédit Mutuel, la Banque Fédérative du Crédit Mutuel (BFCM) et l'ensemble de ses filiales, notamment le CIC, Euro-Information, les Assurances du Crédit Mutuel (ACM), Targobank, Cofidis, la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM), Banque Transatlantique, CIC Iberbanco.