

Plan stratégique 2024 – 2027 du Crédit Mutuel Nord Europe : conquérir de nouveaux clients et mener la révolution environnementale et sociétale

Le 30 janvier 2024, plus de 2400 collaborateurs et élus mutualistes du Crédit Mutuel Nord Europe étaient réunis à Lille Grand Palais pour la présentation du plan stratégique *Notre Avenir Mutuel*, en présence de Nicolas Théry, Président de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, Olivier Oger et Éric Charpentier, respectivement Président et Directeur général de Crédit Mutuel Nord Europe. Ce plan à horizon 2027 s'inscrit dans les axes prioritaires de celui de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, que la Fédération du Crédit Mutuel Nord Europe (CMNE) a rejoint le 1er janvier 2022.

Les ambitions du Groupe Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Crédit Mutuel Alliance Fédérale, 10^{ème} banque de la zone euro, 5^{ème} groupe bancaire et 9^{ème} assureur français, dévoile *Ensemble Performant Solidaire*, son plan stratégique 2024-2027. Face aux fractures économiques et monétaires, numériques, écologiques et géopolitiques, le groupe mutualiste affiche sa priorité : **accroître sa performance pour mener la révolution environnementale et sociétale.**

Adopté par la Chambre syndicale et interfédérale – son Parlement mutualiste – le nouveau plan stratégique de Crédit Mutuel Alliance Fédérale fixe un cap clair pour 2027 : la **conquête sur tous les marchés et territoires** pour **accroître son développement au service de la solidarité.**

À l'horizon 2027, le groupe mutualiste vise **19 milliards d'euros de produit net bancaire** en accélérant sa **stratégie multiservices**. Il a pour objectif d'atteindre **plus de 15 millions de clients** dans la bancassurance de réseau en France dont plus d'un client sur deux équipé en assurance.

Cette performance sera mise au service de la société avec le **dividende sociétal** (15 % du résultat net), opérationnel dès 2023 pour atteindre le plein régime en 2024. D'ici à 2027, **2,5 milliards d'euros** devraient être mobilisés pour **la transformation écologique et la solidarité sociale et territoriale.**

Ce sont les **15 500 élus mutualistes** et les **77 000 salariés du groupe**, leur force d'initiative et leur engagement qui font de Crédit Mutuel Alliance Fédérale une entreprise à part, alliant efficacité opérationnelle et utilité collective.

Les trois piliers du Crédit Mutuel Nord Europe : conquête, compétitivité, cohésion

À horizon 2027, le Crédit Mutuel Nord Europe contribuera aux axes prioritaires de Crédit Mutuel Alliance Fédérale grâce à son plan stratégique *Notre Avenir Mutuel* qui s'articule autour de trois piliers : la **conquête**, la **compétitivité** et la **cohésion**.

- **Conquête**

Au sein des 280 points de vente du Crédit Mutuel Nord Europe (Hauts-de-France, Marne, Ardennes), la **conquête de nouveaux clients** sera un enjeu majeur avec pour ambition **60 000 nouveaux clients** chaque année sur tous les marchés. Pour s'adapter aux nouveaux comportements digitaux, le Crédit Mutuel Nord Europe déploiera **l'entrée à relation à distance** pour les clients **particuliers** et **autoentrepreneurs**. Déjà présent sur les marchés des **professionnels** et des **entreprises** avec notamment des agences qui leur sont dédiées, le CMNE renforcera son organisation et son expertise sur ce segment. Le CMNE entend également accompagner les **associations** et le **secteur agricole** face aux transformations auxquels ils font face.

Pour garantir la satisfaction de ses clients et être attractif pour ses prospects, le Crédit Mutuel Nord Europe s'appuiera sur **une offre omnicanale et multiservice adaptée aux nouveaux enjeux** (logement, mobilité, transition énergétique, seniors...). Au cœur de cette ambition : un conseiller dédié non commissionné pour accompagner chaque client au plus près de ses besoins.

- **Compétitivité**

Dans un **contexte économique** tendu et face à des **contraintes réglementaires** toujours plus exigeantes, **préserver sa rentabilité** sera un enjeu majeur pour le Crédit Mutuel Nord Europe. Cela passera évidemment par **l'adaptation du réseau commercial** au regard de la digitalisation massive et de la mutualisation des automates bancaires. Banque mutualiste au service de ses territoires, le CMNE maintiendra **une présence forte** sur les 7 départements où il est implanté grâce au déploiement de nouveaux modèles d'agence. Après **l'agence services** (une agence bancaire sans rendez-vous avec un accès à tous les outils digitaux et la possibilité de rencontrer un expert métier à distance), le CMNE testera notamment **l'agence bienvenue** : une agence vitrine avec en son cœur un espace événementiel pour proposer des animations interactives et thématiques aux clients. Avec ce modèle **« phygital »**, qui réunit le meilleur de l'agence physique et des services digitaux, le CMNE réaffirme sa volonté de faire de l'agence un **pivot de la relation client** au service de ses ambitions de **conquête**.

- **Cohésion**

Pour mener à bien son plan stratégique, le CMNE s'appuiera sur l'expertise de ses **collaborateurs** et **élus mutualistes**. Des engagements RH forts seront pris en faveur de la **parité**, du **handicap**, de la **diversité** et de la **gestion de carrière**. Le rôle des **1 200 élus mutualistes** sera quant à lui renforcé pour que les administrateurs de caisse locale contribuent aux ambitions de conquête de l'entreprise et renforcent la cohésion avec les sociétaires.

Plus que jamais, le Crédit Mutuel Nord Europe accompagnera la **transformation écologique**. Il jouera un rôle majeur sur **l'éco-rénovation** pour les particuliers et accélèrera les financements de la transformation écologique pour les agriculteurs professionnels et entreprises.

Fort de ses valeurs, le CMNE poursuivra également ses politiques d'**investissement**, de **mécénat** via sa Fondation et de **partenariat** sur l'ensemble de ses territoires avec pour ambition de **mener la révolution environnementale et sociétale**.

Objectifs à horizon 2027 pour le Crédit Mutuel Nord Europe

Produit net bancaire globalisé : supérieur à 480 millions d'euros.

Résultat net : supérieur à 130 millions d'euros.

Coefficient d'exploitation : 65 %.

À propos de Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Bancassureur de premier plan en France avec 77 000 collaborateurs au service de près de 31 millions de clients, Crédit Mutuel Alliance Fédérale propose une offre multiservice à une clientèle de particuliers, de professionnels de proximité et entreprises de toutes tailles, via près de 4 500 points de vente.

Crédit Mutuel Alliance Fédérale regroupe les caisses de Crédit Mutuel des 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), Massif Central (Clermont-Ferrand), Antilles-Guyane (Fort-de-France) et Nord Europe (Lille).

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 en Allemagne, Cofidis, Beobank en Belgique, la Banque Européenne du Crédit Mutuel (BECM), la Banque Transatlantique, Banque de Luxembourg et Homiris.

À propos du Crédit Mutuel Nord Europe

Le Crédit Mutuel Nord Europe est une banque mutualiste de proximité qui s'appuie sur l'expertise de ses 2 100 collaborateurs pour accompagner près d'un million de clients et sociétaires à chaque étape de leur vie. La Fédération Crédit Mutuel Nord Europe compte 250 points de vente sur sept départements au nord de la France (Aisne, Ardennes, Marne, Nord, Oise, Pas-de-Calais, Somme). Elle fait partie de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, alliance de 14 fédérations du Crédit Mutuel qui font le pari de la responsabilité, de la proximité et de la solidarité et démontrent leur capacité à construire collectivement un bien commun.

Contact : Guillaume LAROBÉ – +33 (0)3 28 02 58 46 – guillaume.larobe@cmne.fr

cmne.fr

