

Transitions 2024

Le Crédit Mutuel Arkéa réalise le premier bilan de son plan stratégique à moyen terme

Paris, le 04 mai 2022 – Le Crédit Mutuel Arkéa dresse un premier bilan des actions mises en œuvre dans le cadre de son plan stratégique à moyen terme. Lancé en février 2021, Transitions 2024 a pour objectif de renforcer l'impact positif du groupe ainsi que sa performance globale en cohérence avec sa Raison d'être, dont il est la traduction concrète.

Transitions 2024 trace la feuille de route stratégique du Crédit Mutuel Arkéa et **guide les actions concrètes mises en œuvre par le groupe afin de remplir ses engagements** pris au travers de sa Raison d'être. Issue de neuf mois de travail collectif et collaboratif, la mise en forme de ce nouveau plan stratégique a mobilisé des centaines de collaborateurs sur l'ensemble des métiers du groupe. Les idées remontées depuis le terrain ont ensuite été formalisées en quatre axes stratégiques et cinq leviers au sein du plan Transitions 2024. L'objectif est de capitaliser sur la singularité du Crédit Mutuel Arkéa tout en renforçant l'impact positif du groupe, dans une logique de performance globale, qui prend en compte à la fois les éléments financiers et extra-financiers.

Un élan collectif remarquable qui donne ses premiers résultats

Etoffer sa gamme d'**offres et de services en faveur des transitions**, accompagner le **développement responsable des territoires**, personnaliser **l'expérience client** et développer son **modèle partenarial** : ces quatre axes stratégiques du plan Transitions 2024 guident depuis plus d'un an les actions du groupe. Ils sont soutenus par cinq leviers d'exécution, qui visent pour le groupe à promouvoir son modèle coopératif, être exemplaire sur ses actions de transition, améliorer son efficacité collective, offrir une expérience collaborateur singulière et enfin valoriser une démarche d'innovation ouverte.

Le Crédit Mutuel Arkéa se positionne comme le partenaire financier agile des transitions d'avenir et les actions initiées constituent dès lors la traduction concrète de cette ambition. Ce premier bilan démontre la capacité du groupe à poursuivre sa trajectoire de croissance, dans un monde fortement impacté par de nouveaux enjeux environnementaux, sociétaux et économiques.

Aujourd'hui, le groupe a identifié près de **450 projets en lien direct avec le plan stratégique Transitions 2024, dont plus de 83 % sont d'ores et déjà lancés**. Grâce à une dynamique remarquable, de premières inflexions sont déjà mises en place : le Crédit Mutuel Arkéa est par exemple la première banque française à mesurer en euros ses impacts extra-financiers. Le groupe a également structuré sa filière finance durable et mis au point sa politique sectorielle sur les hydrocarbures.

Des chiffres clés qui illustrent l'avancée du plan un an après son lancement

Afin de répondre avec exigence aux objectifs qu'il s'est fixés, le Crédit Mutuel Arkéa a déterminé plusieurs indicateurs pour mesurer l'avancée durant l'année écoulée des axes et des leviers qui composent le plan Transitions 2024.

Le volume de financement des transitions et la part d'encours d'épargne labellisée font écho, entre autres éléments, à l'avancée de l'axe stratégique n°1 concernant l'offre et les services en faveur des transitions. En 2021, le Crédit Mutuel Arkéa a ainsi accordé **900 millions d'euros de crédits pour le financement des transitions et 67 % des encours d'Arkéa Investment Services est labellisé ISR ou Greenfin.**

L'axe stratégique n°2 du plan Transitions 2024, qui vise à accompagner le développement responsable des territoires, s'illustre notamment par l'évolution de l'encours crédit habitat du groupe aux entreprises, aux institutionnels et à la consommation. Celui-ci s'élève aujourd'hui à près de **74 milliards d'euros et repose notamment sur le développement de projets territoriaux, l'accompagnement de collectivités territoriales et le soutien local aux entreprises et aux particuliers.**

L'appréciation de la personnalisation de l'expérience client, qui correspond à l'axe n°3 du plan stratégique du Crédit Mutuel Arkéa, s'évalue quant à elle par l'évolution du nombre de clients ainsi que de leur satisfaction. Plus de 200 000 nouveaux clients ont choisi en 2021 de faire confiance au Crédit Mutuel Arkéa, qui compte désormais plus de **5 millions de sociétaires et de clients.** La mesure de la satisfaction client devient dès lors un enjeu essentiel et les différentes entités du groupe sont mobilisées afin de mettre en place des indicateurs dédiés.

Enfin, le groupe vise à poursuivre le développement de son modèle partenarial. Il s'agit en effet de l'axe stratégique n°4 du plan Transitions 2024, ancré dans l'ADN du groupe. A titre d'exemple, **en 2021, la contribution du pôle BtoB aux revenus du groupe s'élevait à 409 millions d'euros,** soulignant ainsi le rôle essentiel des partenariats pour le Crédit Mutuel Arkéa, que ce soit par des collaborations ou par des investissements directs et indirects via une stratégie sélective d'investissement dans des fonds. Le groupe a par exemple noué en juin 2021 un partenariat stratégique avec My Money Group dans le cadre de la reprise de l'activité banque de détail d'HSBC en France, et a concrétisé en mars 2022 la migration des 600 000 comptes de clients d'Axa Banque. Ces deux actualités reflètent le développement et la reconnaissance de la qualité des activités de prestations bancaires en marque blanche.

Les **cinq leviers d'exécution** qui soutiennent les axes stratégiques affichent également une bonne dynamique sur cette première année de Transitions 2024. Ces leviers constituent **le socle d'ambitions qui guident le Crédit Mutuel Arkéa**, à savoir la promotion du modèle coopératif, l'exemplarité, l'efficacité collective, l'expérience collaborateur singulière et la valorisation d'une démarche d'innovation ouverte. Les cinq leviers d'exécution font donc l'objet, de la même manière que les quatre axes stratégiques, d'un suivi régulier au travers de différents indicateurs.



« Tout au long de son histoire, le Crédit Mutuel Arkéa a su s'adapter et innover pour apporter les meilleures réponses aux attentes de ses clients et de ses sociétaires. Nous formalisons à travers Transitions 2024 l'ambition de repenser nos métiers et notre organisation, en misant plus que jamais sur la force et la singularité de notre modèle coopératif. Ces premiers résultats sont une réelle réussite collective et nous invitent à intensifier nos actions. Nous entendons poursuivre l'amélioration de notre efficacité opérationnelle tout en développant de nouvelles synergies internes via notre démarche d'innovation ouverte, au service de nos territoires et de leurs acteurs. »

— Hélène Bernicot, Directrice Générale du Crédit Mutuel Arkéa —

Traduire nos engagements en actes et en résultats

Les avancées réalisées dans le cadre du plan stratégique Transitions 2024 s'articulent également avec **les résultats exceptionnels annoncés par le Crédit Mutuel Arkéa en 2021**. Ces derniers traduisent en effet la pertinence des choix stratégiques du groupe et ne se résument pas seulement aux seules performances économiques et financières. Ils soulignent la volonté du Crédit Mutuel Arkéa d'être une banque à impact positif où la performance globale, c'est-à-dire financière comme extra-financière, joue un rôle essentiel. C'est aussi dans la poursuite de cet engagement concret que **le Crédit Mutuel Arkéa se positionne pour devenir prochainement une Société à mission**. Ce changement de statut représente en effet un acte solennel et surtout opposable qui correspond à l'ambition du groupe : faire parler les actes et les résultats afin de répondre efficacement aux enjeux liés aux transitions, qu'elles soient sociétales, environnementales ou technologiques.

A propos du groupe Crédit Mutuel Arkéa

Le groupe Crédit Mutuel Arkéa est composé des fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, du Sud-Ouest et de leurs caisses locales adhérentes, ainsi que d'une quarantaine de filiales spécialisées (Fortuneo, Monext, Arkéa Banque Entreprises et Institutionnels, Arkéa Investment Services, Suravenir...). Il compte plus de 11 000 salariés, 2 800 administrateurs, plus de 5 millions de sociétaires et clients dans la bancassurance et affiche un total de bilan de 179,3 milliards d'euros. Crédit Mutuel Arkéa se classe parmi les tout premiers établissements bancaires ayant leur siège en région.

Contact Presse : Ariane Le Berre-Lemahieu - 02 98 00 22 99 - ariane.le-berre-lemahieu@arkea.com



Suivez-l'actualité du Crédit Mutuel Arkéa sur les réseaux sociaux

cm - arkea . com