

Plan de développement à moyen terme

La satisfaction des sociétaires et clients au cœur de la stratégie du Crédit Mutuel de Bretagne

Brest, le 27 avril 2021 – Le Crédit Mutuel de Bretagne, fédération du Crédit Mutuel Arkéa, s'engage dans un nouveau plan stratégique à horizon 2024, avec comme ambition principale d'être la banque préférée de ses sociétaires et clients. Le plan de développement sera mis en œuvre sur le territoire par les 3 000 collaborateurs du Crédit Mutuel de Bretagne, en étroite coopération avec ses 2 150 administrateurs. Le Crédit Mutuel de Bretagne va ainsi accélérer sa digitalisation et renforcer l'expertise des conseillers pour accompagner davantage encore l'ensemble de ses sociétaires, clients et partenaires dans la réalisation de leurs projets. Le plan nommé "Transitions 2024 CMB" vise plus largement un impact positif, responsable et durable sur l'économie réelle bretonne, en cohérence totale avec la Raison d'être du groupe Crédit Mutuel Arkéa.

Aujourd'hui, le Crédit Mutuel de Bretagne est déjà la banque d'un breton sur deux. Sur un marché où la multibancarisation s'est imposée, ce sont la qualité de service et la valeur ajoutée du conseil qui feront la différence, deux notions centrales de ce nouveau plan stratégique.

Un plan 100 % collaboratif

Ce nouveau projet stratégique est le fruit de neuf mois de travaux partagés par les administrateurs et collaborateurs du Crédit Mutuel de Bretagne. Au total, ce sont plusieurs milliers de personnes qui ont participé à son élaboration. C'est ensemble que les acteurs du Crédit Mutuel de Bretagne vont désormais déployer leurs actions, au cœur des territoires, avec un pilotage dédié et suivi par le Comité exécutif récemment renouvelé. Le collaboratif avec les clients sera également à l'honneur, puisque la banque souhaite, davantage encore, prendre en compte leur avis pour faire de la satisfaction client un outil de pilotage au quotidien.

Le reflet des valeurs qui animent le Crédit Mutuel de Bretagne

Quatre termes illustrent Transitions 2024 CMB : moderne, inclusif, proximité et humain.

- **Moderne**

Plusieurs initiatives témoignent d'un projet stratégique résolument dans son époque.

L'accélération des parcours digitaux en est une. De nouvelles solutions seront développées, de la constitution des dossiers de crédit à distance jusqu'à la signature électronique sur l'ensemble de la gamme, afin d'apporter personnalisation, autonomie et fluidité aux clients.

Les enjeux sociaux et environnementaux sont également au cœur du nouveau plan. Pour répondre aux défis actuels, le Crédit Mutuel de Bretagne fera évoluer sa gamme, dans une logique innovante et responsable, pour qu'elle soit totalement compatible avec ses ambitions ESG (critères

Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance qui sont les trois piliers de l'analyse extra-financière d'un acteur économique).

- Inclusif

Une volonté : accompagner l'ensemble de ses clients, des précurseurs aux plus fragiles, selon leurs rythmes, leurs envies et leurs besoins, pour une expérience client où les conseillers bancaires deviennent de véritables coachs financiers.

L'inclusion s'illustrera également par la poursuite des actions en matière de diversité (féminisation des postes de managers, équilibre des vies, recrutement de profils variés...).

- Proximité

Le Crédit Mutuel de Bretagne est une banque territoriale. Demain, le réseau bancaire s'appuiera sur un binôme administrateur-salarié en proximité pour renforcer l'animation de ses territoires, en continuant de prendre les décisions au plus proche du terrain via des approches en circuit court, ou encore en poursuivant les initiatives solidaires entreprises.

- Humain

La banque compte poursuivre ses actions pour faire des richesses humaines un pilier indissociable de son développement. A horizon 2024, le Crédit Mutuel de Bretagne souhaite continuer d'être un acteur majeur du développement de l'emploi sur ses territoires, via, notamment, des opérations de recrutement innovantes et la poursuite d'un engagement fort vis-à-vis de l'alternance.

La fédération préparera également ses équipes aux défis de la transformation du modèle bancaire, en formant et accompagnant les carrières tout en maintenant ses engagements en matière de qualité de vie au travail.

“Notre nouveau plan stratégique s'inscrit dans l'histoire du Crédit Mutuel de Bretagne tout en nous permettant de nous réinventer dans un environnement en mutations profondes. Nous voulons participer à la création d'un avenir désirable pour nos sociétaires et nos territoires. Ce plan à moyen terme est le fruit d'une écriture à plusieurs mains, et sa réussite sera également portée par un engagement collectif de l'ensemble de nos collaborateurs et administrateurs à l'égard de nos sociétaires et clients. ”

Philippe Rouxel, Directeur général du Crédit Mutuel de Bretagne.

A propos du Crédit Mutuel de Bretagne

Avec un réseau de 310 points de vente, le Crédit Mutuel de Bretagne compte plus de 3 000 collaborateurs, 2 150 administrateurs et plus de 1,8 million de sociétaires et clients. Présent sur les quatre départements bretons, le Crédit Mutuel de Bretagne intervient auprès des particuliers, des associations, des professionnels, entreprises et agriculteurs, dont le chiffre d'affaires est inférieur à 30 millions d'euros. Le Crédit Mutuel de Bretagne fait partie du groupe Crédit Mutuel Arkéa, aux côtés de la Fédération du Crédit Mutuel du Sud-Ouest (CMSO) et d'une quarantaine de filiales spécialisées.

Plus d'informations sur www.cmb.fr

Contact presse : Laure Duchateaux – 02.98.00.24.44 – laure.duchateaux@arkea.com