

Ardèche | Drôme

Face aux banques en ligne, le Crédit Mutuel mise sur le relationnel

Judi 15 mai, la fédération du Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarais tenait son assemblée générale au domaine Valsoyo d'Upie, dans la Drôme. L'occasion de faire le bilan d'une année compliquée et de se tourner vers l'avenir.

« L'année 2024 a été semée d'embûches et d'incertitudes », reconnaissait Thierry Reboulet, président de la fédération du Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarais (Ardèche, Drôme, Isère), lors de son assemblée générale, jeudi 15 mai, au domaine Valsoyo, à Upie (Drôme). Face à quelque 300 salariés, élus mutualistes et partenaires, il a rappelé le contexte économique, politique et international difficile de l'année écoulée.

Sa directrice générale, Marie-Rose Moulin, a ainsi évoqué un excédent net de gestion (19,6 millions d'euros), en baisse de 8 % par rapport à 2023. Dans le détail, le volu-



Thierry Reboulet, président fédéral, et Marie-Rose Moulin, directrice générale, ont fait le bilan de l'année 2024 pour la fédération Dauphiné-Vivarais du Crédit Mutuel. Photos Le DL/Floriane Lionnet

pour l'épargne (+ 3,5 %) et pour l'assurance-vie ». D'où l'importance de la diversification des services offerts par la banque mutualiste, notamment vers les produits d'assurance, qui représentent 38 % des commissions.

« L'attente du client, c'est un conseil personnalisé »

la fédération, « mais 2025 est bien mieux engagée », rassure la directrice générale. Pour conquérir ces nouveaux clients, le Crédit Mutuel mise sur le relationnel, face à des banques en ligne qui « font aujourd'hui partie du paysage bancaire ». « À contre-courant, nous avons la volonté de maintenir le réseau physique, avec un conseiller gratuit dédié à chaque

personnalisé », ajoutait la directrice, à l'attention des 591 salariés de la fédération.

Autre défi qui les attend : l'intelligence artificielle. « Elle ne remplacera pas le lien avec les clients, rassurait Marie-Rose Moulin. C'est une chance, à condition de bien l'utiliser, et on est là pour vous y aider. »

Le Crédit Mutuel poursuit également sa démarche solidaire. La banque coopérative

fondation Créavenir soutenant 19 projets pour plus de 50 000 euros. « Nous avons rejoint, en 2024, les Entreprises du cœur, avec un engagement de 10 000 euros par an pendant trois ans », annonçait le président Thierry Reboulet. Qui faisait également part de son intention de briguer un second mandat en 2026.

● F.L.

Le Crédit Mutuel est l'action