THE GLOBAL COMPACT OFFICE

United Nations Global Compact

Two United Nations Plaza

NEW YORK, NY10017

Paris, le 5 mars 2013

Madame, Monsieur,

Nous sommes heureux de vous confirmer le soutien du Crédit Mutuel aux dix principes du Pacte Mondial des Nations-Unies, que nous avons signé en 2003.

Nous nous engageons ainsi dans cette dynamique initiée en 1999 et sommes fiers de nous y impliquer, encore, cette année.

En attendant la prochaine publication du rapport 2012, nous vous prions de trouver ci-joint, notre « Communication on progress » qui vient témoigner des actions de notre entreprise en faveur des principes du Pacte Mondial.

Nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, en nos sentiments les meilleurs.

Gérard LESEUL

Responsable des relations institutionnelles et internationales

Pacte Mondial

Communication on Progress 2011-2012

**Introduction**

Le Crédit Mutuel détaille ses actions et résultats dans son rapport de Responsabilité Sociale de l’Entreprise. Plusieurs extraits du rapport 2011, qui a été publié en juin[[1]](#footnote-1), ont été sélectionnés ci-dessous afin d’illustrer l’application par le Crédit Mutuel des principes du Pacte Mondial.

Pour toute information complémentaire, veuillez contacter Gérard Leseul, Responsable des relations institutionnelles et internationales et de la RSE : gerard.leseul@creditmutuel.fr.

**Précisions méthodologiques**

Complément du rapport économique, le rapport de Responsabilité sociale du Crédit Mutuel est publié chaque année depuis 2005. Il recouvre les données sociales, environnementales et de gouvernance relatives à l’exercice 2011 (du 1er janvier au 31 décembre 2011). Il est décliné en plusieurs versions :

* Un rapport global (104 pages)
* Un rapport synthétique (34 pages)
* Des chiffres clés RSE (3 pages)

Du fait de la spécificité du mode de gouvernance de l’entreprise, il accorde une place particulière au fonctionnement coopératif du Crédit Mutuel qui influence fortement sa conception de la RSE.

Ce rapport et l’ensemble des publications du groupe sont publiés sur le site www.creditmutuel.com.

Diffusé en interne, auprès des salariés, administrateurs, sociétaires-clients, il est destiné plus largement à l’information de l’ensemble des parties prenantes internes et externes. Une version anglaise est disponible sur le site web.

Nous vous invitons à consulter en complément du rapport RSE, et pour des informations spécifiques, les rapports publiés par les Fédérations et filiales du groupe Crédit Mutuel.

La démarche RSE du Crédit Mutuel fait l’objet d’un travail collectif associant les correspondants RSE des 18 Fédérations régionales et des principales filiales.

Elle s’articule autour d’indicateurs relatifs à la gouvernance, à la politique sociale et environnementale du groupe, et indique leur correspondance avec les principaux référentiels RSE :

* Global Reporting Initiative (GRI) version 3 et son supplément secteur financier ;
* Loi NRE, et loi Grenelle 2 sur base du projet de décret présenté en mars 2011 ;
* Pacte mondial de l’ONU ;
* Principes directeurs de l’OCDE.

Elle se réfère également :

* à la Recommandation 193 de l’Organisation internationale du travail (OIT) qui, bien que s’adressant aux états, figure ici car elle reflète les pratiques coopératives ;
* aux Principes coopératifs de l’Alliance coopérative internationale, afin de prendre en compte l’identité et les spécificités coopératives.

**L’attachement au Pacte Mondial des Nations Unies, énoncé dans le Rapport RSE**

**Les 10 principes du Pacte Mondial de l’ONU**

**Droits de l’homme**

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l’Homme dans leur sphère d’influence.

2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l’Homme.

**Droit du travail**

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d’association et à reconnaître le droit de négociation collective.

4. L’élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.

5. L’abolition effective du travail des enfants.

6. L’élimination de la discrimination en matière d’emploi et de profession.

**Environnement**

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l’approche de précaution face aux problèmes touchant l’environnement.

8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d’environnement.

9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l’environnement.

**Lutte contre la corruption**

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l’extorsion de fonds et les pots-de-vin.

*Le Crédit Mutuel est membre du Pacte Mondial depuis 2004. Il réalise, chaque année, une “communication on progress” afin d’illustrer son engagement au regard des principes du Pacte Mondial.*

**Les ambitions et réalisations du Crédit Mutuel, et leur correspondance avec les Principes du Pacte Mondial**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **AMBITIONS** | **RÉALISATIONS 2011** |
| Reporting et consolidation | * Rédiger un rapport Rse dans chaque groupe.
 | * 6 Fédérations éditent un rapport Rse.
* 3 Fédérations éditent un bilan mutualiste.
* 6 réunions nationales des correspondants Rse ayant réuni près de 80 participants.
 |
|  | * Optimiser le processus de reporting
* Elargir le périmètre de consolidation.
 | * Les principales filiales ont été intégrées au reporting
 |
| Une banque coopérativeGouvernance | * Sensibiliser l’ensemble des salariés et des sociétaires-clients aux spécificités coopératives du gouvernement d’entreprise.
 |  |
|  | * **100 % de sociétaires** parmi les clients majeurs.
 | * 7,3 millions de sociétaires clients
* 71 % de sociétaires parmi les clients particuliers.
* 95 000 sociétaires sur l’année.
* 424 000 sociétaires mobilisés dans 200 Assemblées générales
 |
| Représentativité des administrateurs | * Favoriser une meilleure représentativité du sociétariat dans la composition des Conseils.
 | * 7 % des administrateurs renouvelés.
* 55,1 ans de moyenne d’âge.
* 2/3 des administrateurs sont dans la vie active
* 33 % des administrateurs sont des cadres ou des professions intermédiaires ;
* 16 % sont des employés ou des ouvriers.
 |
|  | * Accroître significativement la participation des femmes dans les Conseils. Tendre vers la parité.
* **- 40 % de femmes administratrices.**
 | * Plus de 6 900 femmes administratrices de Caisses locales.
* 28 % des administrateurs et 42 % des nouveaux administrateurs sont des femmes.

L’objectif sur les nouveaux entrants est atteint. |
|  | * Favoriser le renouvellement générationnel des Conseils, notamment par une participation accrue des jeunes sociétaires.
* **25 % des nouveaux administrateurs de moins de 40 ans**
 | * L’interactivité des Assemblées générales est renforcée : quizz, échanges sous formes de questions-réponses, journées « portes-ouvertes », participation via Internet, etc.
 |
| Formation des administrateurs | * Bien préparer les administrateurs à leur fonction, par des formations techniques, managériales et comportementales.
 |  |
|  | * Accroître la sensibilisation des administrateurs à la Rse.
 | * Publication d’une newsletter hebdomadaire.
* La Rse se développe dans les programmes de formation des administrateurs.
* Des Fédérations ont créé des commissions Rse composées d’administrateurs.
 |
|  | * Evaluer la satisfaction des administrateurs.
 | * Des enquêtes internes de satisfaction des administrateurs sont régulièrement réalisées.
 |
|  | * Encourager et stimuler l’implication bénévole des élus dans les initiatives de leurs Caisses locales.

**Au moins 1 formation par****administrateur tous les 2 ans** | * Sites intranet dédiés pour les élus dans 14 Fédérations.
* Renforcement du rôle des « ambassadeurs solidaires » et des correspondants institutionnels dans les Caisses locales.
* Plus de 12 000 administrateurs formés sur un an, l’objectif est atteint.
 |
| Participation des sociétaires | * Faire progresser la participation aux Assemblées générales locales.
* **10 % de participation aux Assemblées générales.**
 | * 6,3 % de participation aux Assemblées générales
* Le taux de participation dépasse 10 % dans les Fédérations organisant des Assemblées générales « portes ouvertes ».
 |
|  | * Animer régulièrement la vie du sociétariat à travers des outils d’information et l’organisation d’événements.
 | * Multiplication du nombre de rencontres et d’interactions avec les sociétaires, sensibilisation des nouveaux clients, information lors d’offres de prêts.
* Conception de nouveaux espaces de communication mutualiste.
 |
| Modèle coopératif | * Promouvoir la différence coopérative et mutualiste au niveau national, européen et international.
 | * Participation active du Crédit Mutuel aux événements organisés par les organisations coopératives françaises et européennes (vice-présidence de Coop FR, coprésidence de Coopératives Europe).
 |
| Une banque de proximité au service de l’économie réelleTerritoires | * Financer le développement des territoires.
* Développer les relations avec les parties prenantes régionales et locales.
 | * +45,7 % de financements accordés au secteur public local sur un an.
* 3e banque des Pme
* 2e banque des agriculteurs
* Accord de partenariat renouvelé avec l’Association des petites villes de France.
 |
| Logement | * Accroître l’engagement dans le logement social.
 | * 1,3 milliard de prêts sociaux réglementés (Pls, Psla) pour financer la construction de logements sociaux et de maisons de retraite.
* Acteur majeur dans le financement des prêts aidés à l’accession au logement social.
* 3e financeur du logement en France.
 |
| Associations | * Entretenir les liens entre les Caisses locales et les acteurs associatifs locaux.
 | * Partenaire d’une association sur trois et de près de 60 % des comités d’entreprises.
* 1er partenaire bancaire des associations des secteurs de l’action humanitaire et sociale, la santé, l’hébergement, l’accueil d’urgence, l’éducation-formation-insertion.
* 2e banque des associations sportives, culturelles, de la défense des droits et des causes, de l’économie et du développement local, des associations militantes
 |
| Coopération internationale | * Contribuer à l’indépendance financière des populations dans les pays émergents, avec le CICM.
 | * Poursuite du développement du CICM.
* Plus de 340 000 sociétaires dans le réseau CICM.
 |
| Répondre aux attentessociétalesQualité du service | * Renforcer la proximité et offrir des réponses individualisées aux attentes des sociétaires-clients.
 | * 31 % des implantations (guichet ou Dab) situés en zone rurale
* 1 538 Points bleus/Point relais, commerçants assurant un service de dépannage espèces aux porteurs de cartes Crédit mutuel
* 305 implantations desservent la population résidente de la Zus dont 78 implantées à l’intérieur et 227 implantées à proximité immédiate
 |
|  | * **Un taux de satisfaction clients de 9/10.**
 | * Taux de satisfaction : 7,8/10 selon le baromètre interne du Crédit Mutuel.
* « Banque de l’année en France » selon The Banker pour la seconde année consécutive.
* « Banque préférée des Français » selon le baromètre d’image Posternak-Ipsos
* Le Crédit Mutuel a été désigné comme meilleur groupe bancaire français par le magazine World Finance ; il était classé 9e banque au plan européen dans les stress tests de juin 2011
* Le groupe vient d’être élu meilleure banque française en 2012 par Global Finance Magazine. Les banques distinguées sont « celles qui ont répondu aux besoins de leurs clients dans une conjoncture incertaine tout en réalisant les meilleurs résultats et consolidé leurs fondamentaux
 |
|  | * Lutter contre les exclusions physiques, territoriales, humaines et faciliter l’accès aux services bancaires.
 | * Adaptation progressive des distributeurs du réseau aux besoins des malvoyants. Mise à disposition de relevés de compte et de chéquiers en braille. Conception de l’outil Cybermut donnant accès aux services de la banque à distance suivant les recommandations internationales d’accessibilité de l’organisme Braillenet.
 |
| Offre de produits à caractèresocial et environnemental | * **Epargne solidaire**
* Encourager les comportements solidaires en développant et distribuant les produits d’épargne solidaire, les fonds de partage…
 | * 97 millions d’euros d’épargne salariale solidaire en progression de plus de 22 % sur un an.
 |
|  | * **Investissement socialement responsable 6 milliards d’euros d’encours Isr.**
 | * Encours Isr de 4,3 Milliards
 |
|  | * **Financement « vert »**
* Développer les solutions de financement des projets environnementaux.
* **Doubler les encours de prêts en faveur de l’environnement**
* S’engager pour l’insertion sociale des personnes exclues ou fragilisées.
* Faciliter l’accès aux services bancaires.
 | * 3e distributeur de l’éco-prêt à taux zéro en faveur de la rénovation et de la performance énergétique de l’habitat.
 |
|  | * **Microcrédit**
* Favoriser la création d’emplois et l’insertion économique et sociale par le renforcement des partenariats et par l’accompagnement des porteurs de projets grâce au microcrédit.
 | * **Microcrédit personnel**
* 150 expérimentation et accords de partenariat signés en faveur du microcrédit personnel.
* 9,1 % de part de marché en nombre.
* 1,7 million d’euros de microcrédits supplémentaires accordés en progression de 19,3%.
* **Microcrédit professionnel**
* 278 millions d’euros de microcrédits et crédits accompagnés financés à travers les réseaux Adie, Bge, France active et France initiative soit +36 % sur un an.
* 350 conventions de partenariat signées
 |
| Pratiquer la Rse en interneRelations humaines | * Faciliter l’accès à l’emploi et à la formation continue notamment par des partenariats avec les écoles d’enseignement supérieur et les Universités.
 | * De nombreux partenariats avec les Universités, Iut, Masters.
* Plus de 13 000 nouvelles embauches.
 |
|  | * Promouvoir l’application de politiques de gestion des compétences tout au long des carrières.
 | * Plus de 5 % de la masse salariale consacrée à la formation des salariés.
 |
|  | * Mieux formaliser les principes d’égalité des chances dans les politiques de l’emploi.
* Encourager la signature d’accords sur l’égalité des chances et de lutte contre les discriminations dans l’accès à l’emploi : égalité hommes-femmes, handicap, insertion professionnelle.
* Tendre vers la parité.
* **40 % de femmes parmi les cadres.**
 | * 62 % de femmes dans les recrutements.
* 33 % de femmes parmi les cadres contre 26 % en 2007.
* Le Crédit Mutuel Océan et le Crédit Mutuel de Maine-Anjou, Basse-Normandie ont signé en 2011 un accord sur l’égalité professionnelle Homme-Femme.
 |
| Environnement | * Généraliser le bilan carbone et développer une méthodologie commune niveau groupe.
* Sensibiliser l’ensemble des collaborateurs à une démarche d’utilisation responsable de l’énergie et des fournitures.
 | * Opérations de sensibilisation des salariés et du grand public : relevés de compte électroniques, campagnes d’affichages, diffusion de planches pédagogiques, promotion des éco-gestes…
 |
|  | * Diffuser les bonnes pratiques en matière d’environnement et de pratiques responsables.
* 50 % d’achat responsable.
 | * 30 évaluations carbone réalisées pour mesurer et réduire les émissions de gaz à effet de serre.
* 10 Plans de Déplacement Entreprise pour réduire l’impact des déplacements.
* Une politique de tri des déchets et de gestion du papier qui se déploie.
 |
|  | * Améliorer la performance énergétique des bâtiments.
 | * Intégration des normes HQE et BBC dans les nouvelles constructions.
 |
|  | * Intégrer la dimension environnementale dans la politique d’achats et les relations avec les fournisseurs/sous-traitants.
 |  |
| Mécénat et partenariats | * Soutenir et développer la richesse et la qualité du monde associatif, appuyer les fondations, stimuler et participer à la dynamique d’initiatives, d’innovations et de cohésion sociale dans les territoires.
 | * Plus de 31 millions d’euros de dons/subventions versés aux associations par le Crédit Mutuel, dont 28 millions sur des projets culturels et sportifs.
* De nombreux partenariats signés.
 |
|  | * Poursuivre les engagements dans la santé et la recherche médicale, la culture, le sport et la musique.
 |  |

**Quelques illustrations de l’application par le Crédit Mutuel des principes du Pacte Mondial**

**Principes 1.** Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme

**Principe 2.** Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'homme

*L’activité domestique du Crédit Mutuel n’est pas directement concernée. Néanmoins le Crédit Mutuel est engagé dans la promotion de ces principes, par son implication dans le microcrédit social en France et par sa contribution à la coopération internationale.*

**Contribuer à l’indépendance financière de pays émergents : le Centre International du Crédit Mutuel (CICM)**

En créant en 1979, bien avant la mode du microcrédit, le Centre International du Crédit Mutuel, le Crédit Mutuel s’est engagé dans la voie de la coopération et de l’aide au développement.

Cette association à laquelle participent les 18 Groupes régionaux du Crédit Mutuel vise à mettre en place des réseaux coopératifs autonomes et pérennes dans des pays où les particuliers n’ont pas toujours accès à la banque.

L’objectif est de donner aux populations locales les moyens de prendre en main leur développement économique et social, en créant des coopératives d’épargne et de crédit.

A travers le CICM, doté d’un budget de 2 millions d’euros, le Crédit Mutuel est l’une des rares institutions bancaires à s’impliquer ainsi concrètement dans des actions de développement.

**Un modèle de microfinance rigoureux, solidaire et mutualiste**

L’action du CICM a des conséquences directes sur l’économie locale en favorisant le financement de l’activité des artisans, des commerçants, des agriculteurs…

Elle permet aussi à la population de faire face à une dépense urgente sans avoir recours à l’usure, de sécuriser un capital et de constituer une épargne de prévoyance.

**La transmission des valeurs mutualistes et coopératives**

* *Proximité* : le CICM veut faciliter la bancarisation du plus grand nombre, quels que soient ses origines sociales ou ses moyens financiers, en créant des points de vente de proximité et des produits adaptés aux spécificités locales.
* *Démocratie* : le fonctionnement participatif s’exprime par la double qualité de sociétaire-copropriétaire de chaque client, l’élection des élus selon le principe « une personne, une voix » ou encore la gestion collective. Il contribue à la montée en puissance de la société civile.
* *Solidarité* : la mutualité s’exprime notamment par l’entraide et la transformation de l’épargne locale sous forme de crédits.

**L’activité des réseaux du CICM en 2011**

**Congo** (MUCODEC) :

* un très grand réseau mutualiste qui poursuit son développement avec un niveau de contentieux totalement maîtrisé : 260 000 sociétaires, 49 Caisses ;
* organisation d’un séminaire sous-régional sur le mutualisme qui a permis de réunir en plus des élus congolais les délégations du Cameroun et de Centrafrique ;
* lancement d’une démarche Qse (Qualité – santé – environnement) pour satisfaire aux normes ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001.

**Niger** (CMN) :

* acquisition du siège de la Fédération en centre ville ;
* changement de Président (Abdou Boukari) ;
* renforcement de son soutien à l’association Dogondoutchi-Niger pour le financement d’intrants aux agriculteurs de cette région ;
* 15 000 sociétaires.

**Cameroun** (MUCADEC) :

* obtention de l’agrément pour exercer en tant que coopérative d’épargne et de crédit ;
* changement de Président (Joseph Boati) ;
* accueil du séminaire CICM qui réunit chaque année les acteurs et décideurs de cette organisation ;
* 4 540 sociétaires.

**Centrafrique** (CMCA) :

* le CMCA entre dans l’ère dans la monétique et équipe ses sociétaires d’une carte à puce d’identification ; relance de l’extension du réseau par l’achat d’un terrain pour la création d’une nouvelle caisse à Bangui ;
* 39 000 sociétaires, 12 caisses.

**Burkina Faso** (CMBF) :

* projet véritablement démarré en 2011 – Bon accueil de la population locale et des autorités ;
* 5 caisses créées à Bobo-dioulasso et 1 200 ouvertures de comptes en 8 mois ;
* 1 263 sociétaires.

**Philippines** (MSCCP) :

* 40 salariés ;
* en raison de son installation dans un quartier défavorisé, c’est un réseau qui parviendra à l’autonomie mais plus lentement que d’autres ;
* le cap des 12 500 sociétaires sur 12 Caisses a été atteint.

**Cambodge** (CMK) :

* mise en place d’une école des gérants pour palier les problèmes de formations rencontrés dans ce secteur d’activité ;
* ce réseau pourrait atteindre l’équilibre financier en 2012 ;
* 11 813 sociétaires.

**Principe 3.** Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective

Le dialogue social se construit avec les délégués syndicaux nationaux de six organisations syndicales. Grâce à une structure coopérative et décentralisée, chaque Fédération régionale conserve une autonomie de négociation dans le cadre des accords de branche nationaux.

**Temps de travail**

Le Crédit Mutuel offre un accord salarial très favorable en matière de politique sociale, et plus particulièrement de durée des congés (30 jours par an en moyenne) et de jours de réduction du temps de travail (22 jours par an en moyenne), soit au total 52 jours par an en moyenne.

Les congés sabbatiques sont accordés quasi-systématiquement.

Toute demande d’aménagement du temps de travail peut être présentée et est souvent accordée.

**Gestion des carrières**

Le développement de l'entreprise offre des perspectives d'évolution très variées aux collaborateurs.

La mobilité tant géographique que professionnelle est encouragée. Le Crédit Mutuel privilégie les contrats de travail stables : 96 % des salariés ont un contrat à durée indéterminée. Signé en début d’année, l’accord sur la mobilité interfédérale vise à faciliter la mobilité entre les Fédérations et organismes qui entrent dans le champ d’application de la convention collective de branche Crédit Mutuel. Cet accord porte notamment sur les bourses des emplois et sur le régime juridique applicable aux mobilités interfédérales. Le transfert du contrat est généralisé, la période probatoire devient facultative et tous les droits liés à l’ancienneté restent maintenus. Il doit permettre d’apporter une réponse aux nécessités d’adaptation de l’emploi aux évolutions des métiers et aux aspirations des salariés. La gestion de la mobilité interne s’inscrit dans une politique globale d’emploi et de formation professionnelle au sein de la branche Crédit Mutuel qui vise à maintenir l’emploi ainsi qu’à conserver et faire évoluer les compétences en interne.

**Formation**

Développer les compétences des salariés est un enjeu majeur de la gestion des relations humaines, pour la réussite des salariés, l’adaptation de l’entreprise aux évolutions du marché et des technologies, la réponse aux attentes des sociétaires-clients. C’est pourquoi la formation constitue un investissement prioritaire au Crédit Mutuel. Elle représente plus de 5 % de sa masse salariale, un niveau situé dans la fourchette haute de la profession, et bien au-delà du minimum légal fixé à 1,6 % pour les entreprises de plus de 10 salariés.

**Santé, sécurité, prévention**

Face à la recrudescence des incivilités subies par les salariés dans les agences dans un contexte de crise, un accord de branche à été signé en avril 2010. Il prévoit des mesures de recensement, de prévention de ces incivilités et d’accompagnement des salariés pour dissuader et répondre à ces situations difficiles.

**Egalité salariale**

La recherche de l'égalité des genres se traduit au sein du Crédit Mutuel par la mise en place de dispositifs de rattrapage des salaires entre femmes et hommes (enveloppes spécifiques pour l'égalité salariale), une féminisation croissante des cadres. Par ailleurs, un accord cadre sur l'emploi et l'insertion des personnes handicapées a été signé au sein de la branche Crédit Mutuel le 14 janvier 2009.

**Emploi des seniors**

Signé en décembre 2009, l’accord de branche sur l’emploi des seniors répond à l’objectif de favoriser l’emploi. Des indicateurs spécifiques ont été mis en place pour analyser la situation et les progrès réalisés.

Prévention des risques psychosociaux et du stress au travail.

**Accords régionaux**

En complément, des accords spécifiques ont été signés dans certaines Fédérations et entités, portant notamment sur : la revalorisation de l'intéressement et de la participation, la prévention de stress, l'égalité hommes-femmes, etc.

1. Rapports disponibles sur <https://www.creditmutuel.fr/groupecm/fr/publications/rapports-annuels.html> [↑](#footnote-ref-1)