

— Le Président

Monsieur le Secrétaire Général  
Nations-Unies  
New York – NY 10017  
Etats Unis

Paris, le 16 février 2009

Monsieur le Secrétaire général,

Je suis heureux de vous confirmer que le Crédit Mutuel renouvelle son soutien aux dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Nous vous exprimons de plus notre volonté de faire progresser ces principes dans notre domaine d'influence et nous nous engageons à les intégrer dans la stratégie de notre groupe, sa culture commerciale, et ses modes opératoires.

Nous nous engageons également à faire une déclaration claire et publique sur ce sujet et à en informer nos employés, nos partenaires commerciaux et nos clients. Dans notre logique de responsabilité et de transparence, nous rendrons publics les résultats de nos actions en faveur de la bonne application des dix principes du Pacte Mondial par une « *Communication on Progress – CoP* » grâce à notre démarche RSE et la publication annuelle de son rapport public.

Vous trouverez ci-joint des informations générales sur notre entreprise ainsi que le nom de la personne qui sera chargée des contacts futurs avec le bureau du Pacte Mondial à New York.

Je vous prie de croire, Monsieur le Secrétaire général, à l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Etienne PFLIMLIN



**Company : Crédit Mutuel**  
**Country : France**

**Communication on progress 2008-2009**

**5<sup>th</sup> of January 2009**

Several extracts from the Crédit Mutuel's corporate social Responsibility Report 2007 have been chosen in order to illustrate more than one Global Compact principle.

Report available on [www.creditmutuel.com](http://www.creditmutuel.com) or

[https://www.creditmutuel.com/groupe/fr/imagesnv/fichier\\_pdf/CMCIC 2007 RA RSE.pdf](https://www.creditmutuel.com/groupe/fr/imagesnv/fichier_pdf/CMCIC_2007_RA_RSE.pdf)

Contact person: Gérard Leseul, Head of the Institutional & International Relations Department, [gerard.leseul@creditmutuel3d.com](mailto:gerard.leseul@creditmutuel3d.com)

*« Depuis 2004, le Crédit Mutuel soutient les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies concernant les droits de l'homme, les droits du travail, la protection de l'environnement et la lutte contre la corruption. Nous nous engageons, ainsi, dans cette dynamique initiée par Kofi Annan en 1999 et sommes fiers de nous y impliquer, encore, durant cette année 2009 ».*

Etienne Pflimlin,  
Président du Crédit Mutuel

## I. L'ATTACHEMENT AU PACTE MONDIAL ENONCE DANS LE RAPPORT RSE 2007

# Avant-propos méthodologique

*La construction et l'évaluation de la démarche RSE du Crédit Mutuel fait l'objet d'un travail collectif associant les représentants de toutes les Fédérations régionales. Elles se fondent sur une méthodologie résumée par un tableau de concordance d'indicateurs RSE qui figure à la fin de ce rapport. Les indicateurs choisis ne se limitent pas à ceux conçus pour les sociétés*

*anonymes (Gri, Spi Finance) ou les sociétés cotées (loi NRE). Afin de prendre en compte l'identité et les spécificités de la banque coopérative qu'est le Crédit Mutuel, ces indicateurs sont enrichis en partant des principes et des recommandations énoncés par l'Alliance Coopérative Internationale et l'Organisation Internationale du Travail.*

*"Le Crédit Mutuel a élaboré sa propre méthodologie, en recourant à des indicateurs de nature coopérative mais également en utilisant ceux des banques cotées afin de pouvoir comparer et prouver objectivement le bien fondé de nos actions et de nos différences".*

Georges Coudray,  
Président de la Fédération de Bretagne

*La maîtrise interne de la démarche repose sur la participation de chaque Fédération, sur l'analyse des pratiques et sur le maintien de méthodes et de périmètres constants sauf lorsqu'un indicateur se révèle a posteriori obsolète ou inadéquat. Le rapport est également soumis à la relecture méthodologique d'un cabinet extérieur.*

*La démarche du Crédit Mutuel vise à collecter les éléments constitutifs de sa performance en RSE, mais également à l'inscrire dans une logique de progrès. Les paragraphes intitulés "Ambitions et réalisations" présentent, au fil du texte, les avancées réalisées au regard des ambitions à long terme énoncées dans le rapport RSE de 2006. Un tableau récapitulatif reprend in fine l'ensemble des ambitions et objectifs du Crédit Mutuel.*

CSR Report, 2007, p. 9.



## LES DIX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL (ONU)



### Droits de l'homme

- 1** les entreprises doivent promouvoir et respecter les droits de l'homme reconnus sur le plan international ;
- 2** les entreprises ne doivent pas se faire complices de violations des droits fondamentaux.

### Normes de travail

- 3** les entreprises devraient respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective ;
- 4** élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire ;
- 5** abolition effective du travail des enfants ;
- 6** élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession.

### Environnement

- 7** promouvoir une approche prudente des grands problèmes touchant l'environnement ;
- 8** prendre des initiatives en faveur de pratiques environnementales plus responsables ;
- 9** encourager 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. En 2007, le Crédit Mutuel a communiqué sur les principes 3, 6, 7, 8 et 9. Cette "communication on progress" du Crédit Mutuel se trouve sur le site du Pacte Mondial : [www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)

CSR Report, 2007, p. 10.



## II. LA CORRESPONDANCE AUX PRINCIPES DU PACTE MONDIAL

### NORMES DE TRAVAIL

**Principe 6 : Élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'exercice d'une profession.** (Extract from the CSR report, page 36).

*"Être en lien avec notre environnement économique et social, c'est une de nos ambitions, c'est une opportunité ! Il s'agit de favoriser le rayonnement de nos Caisses locales et, plus largement, celui de l'entreprise. Pour y parvenir, nous devons nous appuyer sur tous les acteurs de l'entreprise, sur leurs tissus de relations et la connaissance de l'environnement de chacun. Et cela ne peut se passer qu'au niveau de la Caisse locale".*

Daniel Leroyer,  
Président de la Fédération  
Maine-Anjou, Basse-Normandie

## LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, LE SALARIAT ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

*Le Crédit Mutuel met en pratique une politique salariale, une gestion des ressources humaines et un dialogue social responsables. Les salariés du Crédit Mutuel bénéficient d'une politique soucieuse de promouvoir l'égalité des chances, qu'il s'agisse de recrutement ou d'évolution de carrière. La banque coopérative agit en faveur de la parité, de l'égalité homme-femme, des handicapés et de la non-discrimination dans l'exercice de sa responsabilité sociale.*

### Chiffres clés 2007

- 36 570 personnes sont salariées par le Crédit Mutuel (59 450 personnes dans l'ensemble du groupe, CIC et filiales compris).
- Le Crédit Mutuel a embauché 1 700 personnes en 2007 et 7 800 sur les 5 dernières années.
- Une Caisse locale sur trois est dirigée par une femme.
- 65 % des personnes entre 20 et 29 ans sont des femmes.
- En moyenne, 21 % des cadres des Fédérations sont des femmes. Certaines Fédérations se sont engagées pour une meilleure parité dans les fonctions d'encadrement, ou se sont fixé des objectifs à moyen terme. A titre d'exemple, en 2007, on constate un taux d'encadrement de 35 % au CIC.
- 1 % des salariés sont des personnes handicapées, 38 % travaillent au siège, 43 % dans les Caisses et 19 % au niveau des plates-formes.
- 960 000 d'heures de formation sont dispensées au sein du Crédit Mutuel.
- Les salariés se forment, en moyenne, 6 jours par an.
- La masse salariale est en constante progression au cours de la dernière décennie et le coefficient d'exploitation est maîtrisé, il reste l'un des meilleurs de la place bancaire. Ce qui traduit une forte efficacité productive des acteurs du Crédit Mutuel.

### Ambitions et réalisations

- L'insertion des jeunes dans le monde du travail fait l'objet d'une approche spécifique de la part du Crédit Mutuel. Il favorise l'embauche de jeunes diplômés avec qui il signe des contrats d'apprentissage et de professionnalisation ; ce dispositif concerne 900 personnes en 2007 ; cette proposition est aussi offerte à ceux qui n'ont pas obtenu le Bac et qui, par ce biais, peuvent accéder à des équivalences jusqu'à Bac +2.
- Le Crédit Mutuel a consacré en 2007 un budget de 59 millions d'euros à la formation continue : 5,5 % de la masse salariale y est affecté alors que le minimum obligatoire légal est fixé à 1,6 % pour les entreprises de plus de 10 salariés. De son côté, le CIC a alloué un budget représentant 6,2 % de la masse salariale globale.
- Trois femmes occupent aujourd'hui des postes de direction générale. D'une part, à la direction générale de deux Fédérations - une première dans le monde des banques coopératives françaises - d'autre part, à la direction du Crédit Mutuel Agricole et Rural (CMAR).
- Le Crédit Mutuel est soucieux du développement durable du territoire où il est largement implanté. Aussi, dans le cadre de sa politique de recrutement il peut être amené, par exemple, à privilégier le bassin de l'emploi, voire le quartier dans lequel les Caisses locales sont implantées.



## ENVIRONNEMENT

### Principe 8 : Prendre des initiatives en faveur de pratiques environnementales plus responsables (Extract from the CSR report, page 64).

## L'ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

*Le Crédit Mutuel s'applique à développer une démarche écologique au sein de sa propre structure et contribue également indirectement à la protection de l'environnement en proposant des produits bancaires "verts". Il construit peu à peu sa réponse aux préoccupations écologiques actuelles de la société.*

### Chiffres clés 2007

Le financement pour l'environnement :

- 10 Fédérations proposent depuis 2006 les Prêts Economie d'Energie qui marquent l'engagement du Crédit Mutuel dans le financement des équipements et travaux en faveur des énergies renouvelables.

L'action pour l'économie des consommations d'énergie.

- 4 Fédérations ont fait un Bilan Carbone™, afin d'évaluer précisément la consommation d'énergie et de mieux mesurer les objectifs à atteindre pour réduire l'impact de l'activité sur l'environnement.
  - Consommation totale d'eau des sièges : 97 000 m³
  - Consommation totale d'électricité des sièges : 71 millions de kWh
  - Consommation totale de papier des sièges : 8 000 tonnes
  - Une grande majorité du papier utilisé dans les sièges est récupérée, puis recyclée.
- De plus en plus le papier utilisé est issu du recyclage ou prend en compte la gestion durable des forêts.

### Ambitions et réalisations

Le Crédit Mutuel travaille à renforcer ses réponses environnementales :

- développe une offre de produits bancaires verts au niveau national et les offres environnementales spécifiques existantes ;
  - construit ses nouvelles infrastructures selon les critères édictés par le label Haute Qualité Environnementale. En outre, les nouvelles constructions bénéficient d'une isolation thermique et d'installations de chauffage synonymes d'économies d'énergie ;
  - revend à EDF, dans certaines Fédérations, un excédent d'énergie solaire ;
  - contribue au développement des énergies renouvelables en finançant la création de parcs d'éoliennes ;
  - soutient le travail de sensibilisation aux bio-énergies, à l'agrotourisme et à une gestion responsable des ressources naturelles. Il finance notamment le site [www.agrisalon.com](http://www.agrisalon.com), deuxième portail d'informations agricoles en France, ou encore celui du Club d'Entreprises Développement Durable Finistère qui a pour objectif de favoriser l'intégration du concept de développement durable aux décisions de l'entreprise, d'encourager les bonnes pratiques et de les partager ;
  - finance le développement durable du monde agricole par le financement de la mise aux normes environnementales de l'équipement agricole et des exploitations imposée par l'Union Européenne ;
  - développe le traitement responsable des déchets. Les Caisses sont soumises au tri sélectif.
- Le Crédit Mutuel fait intervenir des sociétés de recyclage spécialisées pour les équipements électriques, électroniques et informatiques.



### III. LES REALISATIONS ET AMBITIONS DE PROGRES

(Extract from the CSR report, page 73-76).

## Les ambitions et les objectifs du Crédit Mutuel

Domaines	Ambitions générales et objectifs à l'horizon 2010	Réalisations 2007
<b>La gouvernance coopérative</b>	Appliquer les 30 recommandations du rapport "Coopératives et mutuelles : un gouvernement d'entreprise original", notamment pour : Faire de tous les clients des sociétaires. <b>Objectif : taux de sociétariat, 100% de sociétaires parmi les clients.</b>	Communication en interne des recommandations au travers d'un site intranet à destination des responsables formation et vie mutualiste. Nombre de sociétaires en hausse : + 193 000 (croissance supérieure au nombre de nouveaux clients). Plusieurs initiatives ont été prises par les Fédérations pour réaliser des Assemblées générales portes ouvertes : dans ces Fédérations le taux de participation peut déjà atteindre 11 %.
<b>La participation des sociétaires</b>	Fixer, atteindre et communiquer les objectifs significatifs de participation aux Assemblées générales locales ; <b>Objectif : 10 % de participation</b> Veiller à une animation régulière de la vie du sociétariat à travers des outils d'information et l'organisation d'événements (rencontres, etc.) ;	Campagne de sensibilisation et d'information du sociétariat lors de l'arrivée de nouveaux clients et lors d'offres de prêts. Multiplication du nombre de rencontres avec les sociétaires, accueil des nouveaux sociétaires, conférences sur le thème du sociétariat au moment des Assemblées générales.
<b>Le rôle et la représentativité des administrateurs</b>	Favoriser une meilleure représentativité du sociétariat au sein des Conseils d'administration ; Accroître significativement la participation des femmes ; <b>Objectif : 30 % de femmes administratrices</b> Sensibiliser l'ensemble des salariés et des administrateurs aux spécificités coopératives du gouvernement d'entreprise ; <b>Objectif : 100 % d'administrateurs formés tous les deux ans</b>	La moyenne d'âge des administrateurs est de 55 ans (56 ans en 2006). 60 % ont moins de 60 ans. 40 % des administrateurs sont des cadres ou des professions intermédiaires. 19,7 % des administrateurs sont des employés ou des ouvriers. 362 administratrices supplémentaires ont été élues en 2007. Elles représentent désormais 24 % des administrateurs qui siègent aux Conseils d'administration. Diffusion d'information régulière via les revues internes et les sites Intranet.
<b>La formation et la satisfaction des administrateurs</b>	Mieux préparer les administrateurs à leur fonction, par des formations techniques, managériales et comportementales.	66 000 heures de formation pour plus de 10 000 administrateurs formés en 2007. 4 800 formations aux métiers bancaires ont été dispensées aux administrateurs, 2 350 administrateurs ont reçu une formation de sensibilisation aux valeurs et principes coopératifs et mutualistes, 1 350 administrateurs ont bénéficié d'une formation individuelle pour mieux maîtriser l'exercice de leur fonction dans les Conseils d'administration. La responsabilité sociale de l'entreprise est un sujet abordé dans de nombreuses Fédérations comme thème d'étude (formations, Assemblées générales) ; un cycle de formation d'administrateurs fédéraux (Form'A'Ouest) est pour les deux prochaines années articulé autour de la RSE.



Domaines	Ambitions générales et objectifs à l'horizon 2010	Réalisations 2007
<b>L'engagement mutualiste</b>	Renforcer la proximité et offrir des réponses individualisées aux attentes des sociétaires-clients	La qualité de la relation client est due, en partie, à la capacité d'accueil : la banque compte 3 100 guichets. L'engagement de proximité se traduit par le développement de l'implantation des Caisses locales dans les zones rurales et urbaines : un tiers des Caisses se trouvent en zone rurale.
La satisfaction des sociétaires-clients	Lutter contre les exclusions physiques, territoriales, humaines et faciliter l'accès aux services bancaires notamment en renforçant et en développant la richesse des initiatives dans le domaine du microcrédit personnel.	Le Crédit Mutuel est présent dans 72 % des zones franches. L'engagement de proximité se traduit aussi par la mise à disposition de la banque à distance : les connexions Internet ont augmenté de 30 % en 2007, plus de 220 millions de connexions ont été décomptées.
La gestion des ressources humaines, le salariat et l'égalité des chances	Faciliter l'accès à l'emploi et à la formation continue notamment par des partenariats avec les Universités et les écoles d'enseignement supérieur.	Recrutement des étudiants de l'IUT de Toulon-Var, (filières "Techniques de commercialisation" et licence "Bancassurance") ; création d'un Master spécialisé "Banque-Finance" avec l'Université de Lille pour de la formation continue.
	Objectif : 100 % des DAB/GAB aux normes techniques d'accessibilité aux handicapés.	Pour soutenir l'insertion des jeunes diplômés, les Fédérations nouent également d'autres types de partenariats : la Fédération du Centre, par exemple, est partenaire de l'Apec et l'Apecita.
		Près de 800 jeunes ont signé avec le Crédit Mutuel un contrat de professionnalisation et d'apprentissage. 70 à 100 % du parc des DAB/GAB de chaque Fédération sont aux normes techniques d'accessibilité aux handicapés.
		Les distributeurs de son réseau sont progressivement adaptés aux besoins des malvoyants. Des relevés de compte et des chèquiers en braille sont également disponibles.
L'aide à la création d'emploi et au développement local	Favoriser la création d'emplois en identifiant mieux les différents mécanismes de partenariat ou les diverses initiatives pertinentes choisis par le Crédit Mutuel dans le domaine du microcrédit professionnel.	L'outil Cybermut, qui donne accès aux services de la banque à distance, est conçu conformément aux recommandations internationales d'accessibilité formulées par Braillenet.
		Le prêt à taux préférentiel "Accessibilité aux handicapés" a été créé pour encourager les établissements de tourisme à aménager leurs structures pour accueillir les personnes handicapées.
		En Gironde, une convention avec 5 Centres d'Aide par le Travail a été signée en 2007, couvrant l'entretien des espaces verts de 19 Caisses locales et du siège (CMSO).
		Le Crédit Mutuel Nord Europe a adopté la Charte de la Diversité.
		1 000 000 d'heures de formation par an pour les 36 000 salariés, soit 5 % de la masse salariale.



Domaines	Ambitions générales et objectifs à l'horizon 2010	Réalisations 2007
	Objectif : 10 000 emplois créés dans le cadre des partenariats liés au microcrédit.	<p>Le Crédit Mutuel a embauché plus de 1 700 personnes en 2007, 7 800 au cours des 5 dernières années.</p> <p>En 2007, des lignes de crédit ont été ouvertes à l'Adie pour 3,77 millions d'euros. Le Crédit Mutuel a contribué à financer plus de 1 200 prêts effectués par l'Adie.</p> <p>Le Crédit Mutuel est associé à 140 des 242 Plates-formes d'initiative locale (Pfil) de France Initiative Réseau. Plus de 63 millions d'euros ont été engagés en 2007 sous forme de prêts complémentaires dans le cadre du partenariat avec les Pfil.</p> <p>Plusieurs Fédérations régionales financent, par les Fondations et associations Créavenir, des projets personnels et des associations créatrices d'emplois. 9 171 emplois ont été créés dans le cadre des partenariats. 601,3 millions d'euros ont été consacrés au microcrédit professionnel.</p> <p>Création d'une deuxième Caisse solidaire.</p>
<b>L'investissement citoyen</b>	Promouvoir la différence coopérative et mutualiste et développer l'offre en matière de développement durable et de RSE.	Centre international du Crédit Mutuel :
<b>La promotion du modèle coopératif</b>	Promouvoir les aides au développement au niveau international au travers du Centre international du Crédit Mutuel. Accroître l'engagement dans le financement local responsable et le logement social.	<p>570 000 sociétaires, 1 790 élus, 190 caisses ou points de vente, 1 000 salariés, 197,5 millions d'euros d'encours des dépôts et 103,3 millions d'euros d'encours de crédits.</p> <p>Le Crédit Mutuel est la 1<sup>re</sup> banque des associations en France avec 325 000 organisations à but non lucratif clientes. 23 % des associations employeurs ont leurs comptes gérés au Crédit Mutuel.</p>
<b>Le financement citoyen</b>	Objectif : atteindre 1 milliard d'euros d'encours ISR. Développer et promouvoir les aides environnementales spécifiques. Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à une démarche de responsabilisation et de mesure des consommations et mieux identifier les consommations directes.	<p>Les dons des Fédérations du Crédit Mutuel aux associations s'élèvent globalement à 16,5 millions d'€.</p> <p>La Fondation du Crédit Mutuel pour la Lecture développe des activités au niveau local, régional et national en impliquant les Fédérations du groupe.</p> <p>En 2007, elle a soutenu 86 projets en leur accordant 319 400 €.</p> <p>L'encours des fonds ISR atteint 835 millions d'euros à travers 4 fonds principaux.</p>
<b>L'engagement environnemental</b>	Objectif : doubler les encours de prêts en faveur de l'environnement.  Mieux identifier les chaînes de responsabilités sociales de l'entreprise avec l'ensemble des fournisseurs et sous-traitants.	<p>Réalisation d'un Bilan sociétal et de 4 Bilans Carbone™.</p> <p>Participation à la Semaine du Développement Durable.</p> <p>Participation aux Agendas 21 de collectivités locales.</p> <p>Développement d'une gamme de produits et services intégrant la dimension environnementale : Crédinergie Habitat et Livret de Développement Durable ; 10 Fédérations proposent des Prêts Economie d'Energie.</p>



## Tableau de concordance des indicateurs

*Le tableau de concordance des indicateurs renvoie aux démarches d'évaluation suivantes :*

- Les principes coopératifs de l'Alliance Coopérative Internationale (ACI) : élaborés par l'Alliance Coopérative Internationale dans le cadre de sa Déclaration sur l'Identité coopérative de 1995.
- Les principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE) : élaborés en 2000, ils s'adressent en priorité aux entreprises multinationales.
- Global Reporting Initiative 2002 (Gri) : grille d'indicateurs internationaux, élaborée en commun par des représentants de la société civile, du monde économique et des grandes institutions mondiales, dans le cadre du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE). Son objectif est d'élaborer et de diffuser des lignes directrices pour aider les entreprises à produire des rapports sur les dimensions économiques, sociales et environnementales de leurs activités, produits et services.
- Spi Finance 2002 et 2005 : supplément au Gri pour le secteur financier.
- La recommandation 193 de l'Organisation Internationale du Travail pour la promotion des coopératives : objectifs élaborés en 2002 visant à préciser, entre autres, le champ d'application, la définition et les objectifs des coopératives au plan international.
- Loi sur les Nouvelles Régulations Economiques (NRE) : votée en 2001, elle impose aux sociétés cotées de rendre public un reporting social et environnemental, et ainsi de fournir des informations non financières sur leurs activités.

Référentiels	ACI	OCDE	Gri	SPI FI	OIT/Recommandation 193 Pour la promotion des coopératives	NRE	Pages
1.1. La participation des sociétaires	Art 1						
Taux de sociétariat et participation des sociétaires			3.1		Art 3-b° Art 17-d°		9-13
Procédure d'identification et de gestion démocratique des enjeux stratégiques		II-6°/ III-1°/ III-5°-c/	3.4		Art 3-b° / Art 17-4° Art 8-e°		13-20
1.2. Le rôle et la représentativité des administrateurs	Art 1/ Art 2						
Procédure d'identification et de gestion démocratique des enjeux stratégiques		II-6°/ III-1°/ III-5°-c/			Art 3-b° / Art 17-d° Art 8-e° Art 4-b°		22-27
Représentativité des Conseils : 1° et 2° degré					Art 3-b° Art 11-d° Art 4-h° / Art 8-c°		24-27
Politique en faveur de la diversité au sein des Conseils : 1° et 2° degré					Art 3-b° Art 4-b° Art 8-c° / Art 4-h°		24-27
Implication sociétale des administrateurs					Art 3-a°		22-24
1.3. La formation des administrateurs	Art 5						
Enjeux stratégiques et moyens alloués		II-6°/ III-5°-c			Art 4-b° / Art 8-e°/ Art 17-d°		28-31
Structures de formation et système d'évaluation							30-31
Formation technique : 1° et 2° degré		II-6°			Art 8-e°		29
Formation au management mutualiste : 1° et 2° degré		II-6°			Art 8-e° / Art 4-g°/ Art 4-b°		29
2.1. La satisfaction des sociétaires-clients	Art 2						
Satisfaction de la clientèle			PR8		Art 4-h°		33-35
Satisfaction des administrateurs			PR8		Art 3-b°		35
Les accès aux services bancaires	Art 7						
Couverture et continuité du service			PR8	RB1	Art 4-h°	Art 1-9°	55-56
Accès aux services pour les personnes handicapées			PR8	RB1	Art 3-b° Art 4-h° Art 4-f°	Art 1-9°	56-57
Accompagnement des personnes financièrement fragiles			PR8/3.7	RB1	Art 3-b° Art 4-e°/ Art 4-h°	Art 1-9°	57
Microcrédit social		II-3°		RB3	Art 9°/Art 3-b°/ Art 4-e°/Art 4-h°	Art 1-9°	58-60



2.2. La gestion des ressources humaines, le salariat et l'égalité des chances	Art 7						
Politique d'Égalité des chances et lutte contre les discriminations		III-5 <sup>a</sup> a IV-1 <sup>a</sup> d	LA10 HR4	CSR1	Art 3-a°/ Art 4-f°	Art 1-3° Art 1-7°	46-53
Parité hommes-femmes		III-5 <sup>a</sup> a	LA10 LA11	CSR1	Art 8-c°	Art 1-3°	46-49
Intégration professionnelles des personnes handicapées			LA12	CSR1 IHT7	Art 3-a°/ Art 4-h°	Art 1-7°	49
Politique d'insertion professionnelle		II-4°/ IV-5°	LA17	IHT7	Art 4-f° Art 4-a°	Art 1-7°-a	50-52
Satisfaction des salariés		3.10 3.11		IHT3	Art 4-g°	Art 1-4°	52-53
2.3. La création d'emplois	Art 7						
Création d'emplois durables directs et indirects		II-3° II-4°	LA.2	IHT2	Art 4-a°/Art 3-b°/ Art 4-h°	Art 1-7°/Art 1-9°/Art 1-9°	38-40
Microcrédit professionnel				RB3	Art 3-b°/ Art 9°/ Art 4-h°		40-43
3.1 La promotion du modèle coopératif	Art 6						
Engagement dans les institutions coopératives			3.15		Art 3-a°/ Art 17		66-71
Soutien au développement de la coopération			3.14		Art 18-a°		62-66
Micro-finance internationale		II-3°/II-4°		RB3	Art 9°/Art 3-b°/ Art 4-e°/Art 4-h°	Art 1-9°	62-63
Soutien aux acteurs de l'économie sociale					Art 3/Art 17		70 ; 72-80
3.2 Le financement citoyen	Art 7						
Soutien financier et institutionnel aux associations				SOC1	Art 3-a° Art 4-h°	Art 1-8° Art 1-9°	72-77
Soutien financier et institutionnel aux fondations			S01	SOC1	Art 3-a°	Art 1-8°	77-80
Soutien aux politiques publiques locales		III-5 <sup>a</sup> a			Art 3-b°/ Art 4-h°	Art 1-9°	79-75 ; 79 ; 84 ; 81
Politique de soutien au logement social				IB3/CSR1/RB3	Art 3-b°/ Art 4-h°	Art 1-9°	88-90
Soutien spécifique aux sociétés HLM				IB3	Art 17-c°/ Art 17-g°		89-90
Soutien aux associations		III-5 <sup>a</sup> a		SOC1 / IB3/RB3	Art 3-b°/ Art 4-h°		91
Codes de conduite internes et investissements socialement responsables				CSR1/ IB3/IB3			91-92
3.3 L'engagement environnemental							
Politique environnementale			EN7	F8		Art 22°/23°	82-83
Financements environnementaux responsables			EN17 EN27	IB3/ F8 F1/ F2			83-84
Les consommations	Art 7						
Eau			EN5			Art 2-1°	85
Electricité			EN3			Art 2-1°	85 ; 87
Papier			EN1			Art 2-1°	85 ; 87
Transports			EN3/EN34			Art 2-1°	85-86
Déchets			EN11			Art 2-1°	87

