

The Global Compact Office  
United Nations Global Compact  
Two United Nations Plaza  
New York, NY 10017

— Le Président

Paris, le 25 mai 2010

Madame, Monsieur,

Je suis heureux de vous confirmer que le Crédit Mutuel, signataire du Pacte Mondial des Nations-Unies depuis 2003, renouvelle en 2010 son soutien aux 10 principes du Pacte Mondial.

Le Crédit Mutuel exprime sa volonté de faire progresser ces principes dans son domaine d'influence, et s'engage à les appliquer dans sa stratégie et dans la conduite de son activité.

Dans la logique de sa politique de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE), le Crédit Mutuel s'engage à communiquer et à rendre publics les résultats de ses actions relevant de ces principes.

Il publiera et diffusera à cet effet en juin 2010, et pour la cinquième année consécutive, son Rapport RSE qui mentionne la signature de l'engagement au Pacte Mondial.

La « Communication on progress » que nous vous prions de trouver ci-joint témoigne également des actions de notre entreprise en faveur de la bonne application des principes du Pacte Mondial.

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



Etienne PFLIMLIN

# Pacte Mondial

## Communication on Progress 2009-2010

### Introduction

Le Crédit Mutuel détaille ses actions et résultats dans son rapport de Responsabilité Sociale de l'Entreprise, que nous vous invitons à consulter sur :

[https://www.creditmutuel.fr/groupe/fr/banques/Groupe2/Groupe\\_credit\\_mutuel/rapport\\_annuel/index.html](https://www.creditmutuel.fr/groupe/fr/banques/Groupe2/Groupe_credit_mutuel/rapport_annuel/index.html)

Plusieurs extraits du rapport 2009, qui sera publié en juin 2010, 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@creditmutuel3d.com](mailto:gerard.leseul@creditmutuel3d.com).

### Rappel méthodologique

La construction et l'évaluation de la démarche Rse du Crédit Mutuel font l'objet d'un travail collectif associant les représentants Rse de toutes les Fédérations régionales. Elles se fondent sur une méthodologie illustrée 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 (la Gri et son supplément sectoriel « Services Financiers ») ou les sociétés cotées (loi Nre). Afin de prendre en compte l'identité et les spécificités coopératives, ces indicateurs sont enrichis à partir des principes et des recommandations énoncés par l'Alliance Coopérative Internationale et l'Organisation Internationale du Travail.

Le Crédit Mutuel participe à la réflexion lancée par différents organismes de représentation des coopératives pour l'élaboration d'un référentiel d'indicateurs de mesure de la responsabilité sociale spécifique aux banques coopératives, notamment au sein du Groupement européen des banques coopératives. Les différents groupes de travail cherchent tous à adopter les principes

#### LES REFERENTIELS SUR LESQUELS S'APPUIE LE CRÉDIT MUTUEL

**Les 10 principes du Pacte mondial de l'Onu**, auquel le Crédit Mutuel adhère depuis 2004. Il élabore chaque année une « communication on progress » afin d'illustrer les résultats de sa démarche de progrès.

**Les principes coopératifs** élaborés par l'Alliance Coopérative Internationale (Aci) dans le cadre de sa Déclaration sur l'Identité coopérative de 1995,

**Les principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économique (Ocdé)**. Elaborés en 2000, ils s'adressent en priorité aux entreprises multinationales,

**La Global reporting initiative 2006 (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).

**Le supplément Gri secteur des services financiers (Fsss) 2008.**

**La recommandation 193 de l'Organisation internationale du travail pour la promotion des coopératives.**

**La loi sur les Nouvelles réglementations économiques (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. Le Grenelle de l'environnement prévoit d'étendre cette obligation au-delà du simple périmètre des sociétés cotées.

mis en avant par les organismes internationaux en matière d'indicateurs : transparence, fiabilité, mesurabilité, comparabilité, viabilité, clarté...

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. Pour chacun des axes développés, une fiche de synthèse présente les enjeux spécifiques, les chiffres clés, les indicateurs, les actions entreprises au cours de l'année 2009 et les ambitions.

## L'attachement au Pacte Mondial des Nations Unies, énoncé dans le Rapport RSE

**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.*

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

Domaines	Ambitions	Réalisations 2009	Correspondance Pacte Mondial
<b>Reporting</b>	Rédiger un rapport Rse dans chaque Fédération  Optimiser le processus et élargir le périmètre de consolidation des données Rse	5 Fédérations éditent un rapport Rse 3 Fédérations éditent un Bilan mutualiste 1 Fédération édite un Bilan sociétal  Les principales filiales ont été sollicitées pour répondre aux questionnaires Rse (par secteur d'activité) du Crédit Mutuel.	
<b>Un groupe bancaire coopératif</b>			
<b>Gouvernance</b>	Sensibiliser l'ensemble des salariés et des sociétaires-clients aux spécificités coopératives du gouvernement d'entreprise.  <b>100 % de sociétaires parmi les clients particuliers</b>	Les recommandations du rapport "Coopératives et mutuelles : un gouvernement d'entreprise original" sont communiquées au travers d'un site intranet à destination des responsables de la formation et de la vie mutualiste.  73 % de sociétaires parmi les clients particuliers et associatifs 66 % de sociétaires au global + 115 000 sociétaires sur l'année	
<b>Représentativité des administrateurs</b>	Favoriser une meilleure représentativité du sociétariat au sein des Conseils d'administration.  Accroître significativement la participation des femmes dans les Conseils. Tendre vers la parité. <b>40 % de femmes administratrices</b>	Taux de renouvellement des Conseils : 5,5 % Moyenne d'âge des administrateurs : 55 ans. 59 % des administrateurs ont moins de 60 ans. 37 % des administrateurs sont des cadres ou des professions intermédiaires ; 19 % sont des employés ou des ouvriers.  26 % d'administratrices dans les Conseils. 540 administratrices supplémentaires élues en 2009, soit 1/3 des nouveaux élus. 6288 administratrices au 1er degré, en hausse de 4 % par rapport à 2008	PR6  PR6
<b>Formation des administrateurs</b>	Favoriser le renouvellement générationnel des Conseils, notamment par une participation accrue des jeunes sociétaires. <b>25 % d'administrateurs de moins de 40 ans</b>  Mieux préparer les administrateurs à leur fonction, par des formations techniques, managériales et comportementales.  Accroître la sensibilisation des administrateurs à la Rse  Evaluer la satisfaction des administrateurs.  Encourager et stimuler l'implication bénévole des élus dans les initiatives de leurs Caisses locales.  <b>Au moins 1 formation par administrateur tous les 2 ans</b>	L'interactivité des Assemblées générales est renforcée : quizz, échanges sous formes de questions-réponses, journées « portes-ouvertes », participation via Internet, etc.  La Rse se développe dans les programmes de formation des administrateurs. Deux Fédérations ont créé une commission RSE composée d'administrateurs Plusieurs enquêtes internes de satisfaction des administrateurs sont régulièrement réalisées  Accès Internet dédié pour les élus dans 14 Fédérations. Renforcement des rôles des « ambassadeurs solidaires » et des correspondants institutionnels dans les Caisses locales.  14 000 administrateurs formés en 2008, 10 000 administrateurs formés en 2009, soit 24 000 formations délivrées en 2 ans.	PR6

<b>Participation des sociétaires</b>	<p>Faire progresser la participation aux Assemblées générales locales. <b>10 % de participation aux Assemblées générales</b></p> <p>Animer régulièrement la vie du sociétariat à travers des outils d'information et l'organisation d'événements.</p>	<p>6,4 % de participation aux votes soit + 0,4 points par rapport à 2008</p> <p>Le taux de participation dépasse 10 % dans les Fédérations organisant des Assemblées générales « portes ouvertes ».</p> <p>Multiplication du nombre de rencontres et d'interactions avec les sociétaires, sensibilisation des nouveaux clients, information lors d'offres de prêts.</p> <p>Conception de nouveaux espaces de communication mutualiste.</p>	
<b>Modèle coopératif</b>	<p>Promouvoir la différence coopérative et mutualiste au niveau national, européen et international.</p>	<p>Participation active du Crédit Mutuel aux événements organisés par les organisations coopératives françaises et européennes (ex. séminaire de l'Association internationale des banques coopératives sur « La contribution des banques coopératives à la croissance verte » en novembre, Assemblée générale de l'Alliance coopérative internationale à Genève en octobre)</p>	
<b>La proximité &amp; le développement des territoires</b>			
<b>Economie locale</b>	<p>Développer les relations avec les parties prenantes régionales et locales.</p>	<p>Accord de partenariat renouvelé avec l'Association des Petites villes de France.</p>	
<b>Associations &amp; Solidarité</b>	<p>Entretenir les liens entre les Caisses locales et les acteurs associatifs locaux.</p>	<p>Plus de 2000 partenariats locaux et nationaux.</p> <p>Renouvellement de plusieurs partenariats nationaux (Familles rurales, Trophées J.Pass, Coorace, Réseau National des Juniors Associations...).</p> <p>Lancement de la plateforme associathèque, dédiée aux associations.</p>	
<b>Coopération internationale</b>	<p>Développer la coopération internationale pour contribuer à l'indépendance financière des populations dans les pays émergents, avec le Cicm</p>	<p>280 000 sociétaires, 760 élus et 660 salariés font vivre localement les réseaux initiés et suivis par le Cicm.</p> <p>+24 % d'encours de crédits</p> <p>+12 % de nouveaux sociétaires par rapport à 2008</p> <p>+10 % de nouvelles Caisses et Points de vente</p>	
<b>La Rse dans l'offre de produits et services</b>			
<b>Satisfaction des sociétaires-clients</b>	<p>Renforcer la proximité et offrir des réponses individualisées aux attentes des sociétaires-clients.</p> <p><b>8/10 de taux de satisfaction clients</b></p> <p>Lutter contre les exclusions physiques, territoriales, humaines et faciliter l'accès aux services bancaires.</p>	<p>Développement de l'implantation des Caisses dans les zones rurales et urbaines : un tiers des Caisses se trouve en zone rurale ; le Crédit Mutuel est présent dans 72 % des zones franches ; 800 Points relai assurent la continuité des services dans les zones isolées.</p> <p>Taux de satisfaction : 7,8/10 selon le baromètre interne du Crédit Mutuel.</p> <p>N°1 des banques au Podium de la relation client 2009 Bearing Point - Tns Sofres.</p> <p>« Super Trophée 2009 de la meilleure banque » attribué par le magazine <i>Le Revenu</i>.</p> <p>Selon le baromètre de l'Observatoire des banques Posternak/Ipsos, le Crédit Mutuel affiche l'indice favorable le plus élevé en termes d'image de « bonne banque », deux fois supérieur à la moyenne du secteur bancaire.</p> <p>Les innovations dans la banque à distance renforcent les capacités de la relation client : +24 % de connexions Internet par rapport à 2008.</p>	

		80 à 100 % du parc des automates bancaires selon les Fédérations sont aux normes techniques d'accessibilité aux personnes handicapées. Les distributeurs du réseau sont progressivement adaptés aux besoins des malvoyants. Des relevés de compte et des chèquiers en braille sont également disponibles. L'outil Cybermut, qui donne accès aux services de la banque à distance, est conçu conformément aux recommandations internationales d'accessibilité formulées par Brailenet.
<b>Produits responsables et solidaires</b>	<p><i>Mieux répondre aux attentes des clients en matière d'offre et de prestations orientées « développement durable ».</i></p> <p><b>Epargne solidaire</b> Encourager les comportements solidaires en développant et distribuant les produits d'épargne solidaire, les fonds de partage...</p> <p><b>Investissement Socialement Responsable</b> <b>1,5 milliard d'euros d'encours Isr</b></p> <p><b>Financement "vert"</b> Développer les solutions de financement des projets environnementaux <b>Doubler les encours de prêts en faveur de l'environnement</b></p>	<p><i>Généralisation de la gamme de produits et services intégrant la dimension environnementale et/ou de solidarité.</i></p> <p>15 Fédérations distribuent le Livret d'Epargne pour les Autres. 10 millions d'euros d'épargne salariale solidaire (Fcpe Social Active Solidaire)</p> <p>1,3 milliard d'euros d'encours en 2009. Création de LFP Sarasin AM, issue du rapprochement entre l'UFG et la Banque Sarasin, précurseur du développement durable et de l'Isr.</p> <p>2e distributeur de l'éco-prêt à taux zéro en faveur de la rénovation et de la performance énergétique de l'habitat</p>
<b>Microcrédit</b>	<p>S'engager pour l'insertion sociale des personnes exclues ou fragilisées.</p> <p>Faciliter l'accès aux services bancaires.</p> <p>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.</p> <p><b>Contribuer chaque année à la création de 20 000 emplois, par le soutien des réseaux d'accompagnement des porteurs de projet et de distributeurs de microcrédits.</b></p>	<p><b>Microcrédit personnel</b> 100<sup>e</sup> accord de partenariat signé en faveur du microcrédit personnel. 1,9 million d'euros d'encours accordés depuis l'origine, dont 880 000 euros à plus de 400 projets en 2009. 12,3 % de parts de marché.</p> <p><b>Microcrédit professionnel</b> 3 millions d'euros de lignes de crédit ouvertes aux micro-entrepreneurs de l'Adie. 1 298 prêts bancaires complémentaires pour plus de 74 millions d'euros (+17,5 % par rapport à 2008) accordés via le partenariat avec France initiative réseau et 141 Plates-formes d'initiative locale (Pfil) Soutien à la création de plus de 20 000 emplois dans le cadre des partenariats.</p>
<b>Logement social</b>	Accroître l'engagement dans le financement local responsable et le logement social.	<p>Acteur du logement social. Second prêteur à l'habitat et acteur majeur de la primo-accession.</p> <p>Partenaire des grands organismes du logement, des pouvoirs publics et des collectivités locales.</p> <p>Actionnaire d'une trentaine d'Entreprises sociales pour l'Habitat. Des filiales spécialisées dans le logement social.</p>
<b>La RSE dans le fonctionnement de l'entreprise</b>		

<b>Salariés</b>	<p>Faciliter l'accès à l'emploi et à la formation continue notamment par des partenariats avec les écoles d'enseignement supérieur et les Universités.</p> <p>Promouvoir l'application de politiques de gestion des compétences tout au long des carrières. 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.</p> <p>Tendre vers la parité. <b>40% de femmes parmi les cadres</b></p>	<p>Plusieurs partenariats avec les Universités, les IUT, les Masters « Finance » en France.</p> <p>1574 recrutements en CDI 1724 recrutements en CDD</p> <p>Plus d'un million d'heures de formation dispensées aux salariés du Crédit Mutuel, soit 5,1 % de la masse salariale. Signature de l'accord cadre relatif à l'emploi et l'insertion des personnes handicapées au sein de la branche Crédit Mutuel.</p> <p>Signature d'un accord de branche sur l'emploi des seniors en décembre 2009.</p> <p>60% de femmes dans les recrutements.</p> <p>29 % de femmes parmi les cadres (26% en 2007)</p>	<p>PR6</p> <p>PR6 PR3</p>
<b>Environnement</b>	<p>Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à une démarche d'utilisation responsable de l'énergie et des fournitures.</p> <p>Diffuser les bonnes pratiques en matière d'environnement et de pratiques responsables.</p> <p>Améliorer la performance énergétique des bâtiments.</p> <p>Intégrer la dimension environnementale dans la politique d'achats et les relations avec les fournisseurs/sous-traitants.</p>	<p>Participation à des opérations de sensibilisation des salariés et du grand public : relevés de compte électroniques, campagnes d'affichages, diffusion de planches pédagogiques, promotion des éco-gestes...</p> <p>7 Fédérations déploient une démarche de mesure de la performance énergétique de leurs infrastructures. 4 bilans carbone en cours.</p> <p>Une politique de tri des déchets et de gestion du papier est effective dans 8 Fédérations. Extension de la gestion du papier dans les publications aux clients (dématérialisation des documents...).</p> <p>7 Plans de déplacements d'entreprise (Pde).</p> <p>Participation aux Agendas 21 de collectivités locales. Prise en compte des normes environnementales dans la construction/rénovation des infrastructures.</p>	<p>PR8</p> <p>PR8</p> <p>PR8</p>
<b>Le Mécénat</b>	<p>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. Poursuivre les engagements dans la santé et la recherche médicale, la culture, le sport et la musique.</p>	<p>Création de la Fondation du Crédit Mutuel, dotée d'un budget de 2,4 millions d'euros.</p> <p>Plus de 16 millions d'euros de dons/subventions versés aux associations par le Crédit Mutuel.</p> <p>83 projets soutenus par la Fondation du Crédit Mutuel pour la Lecture.</p>	

## Les indicateurs RSE du Crédit Mutuel - extraits

Les données ci-dessous sont extraites du tableau des indicateurs publiés par le Crédit Mutuel. Ce tableau, publié dans son intégralité dans le rapport RSE, présente la correspondance des indicateurs avec les principaux référentiels et démarche d'évaluation RSE.

INDICATEURS DE GOUVERNANCE	2009	2008	ACI	OCDE	GRI	FSSS	OIT Reco.193	NRE	Pacte mondial
<b>LES ADMINISTRATEURS</b>									
<b>Parité</b>									
Nombre d'élus	6288	6 040						Art 3-b	PR6
% de femmes parmi les élus	26%	25%	Art 1	II-6				Art 4-b	
% de femmes parmi les nouveaux élus	35%	NC	Art 2					Art 8-c	
% de femmes parmi les Présidents	19%	14%						Art 4-h	
<b>INDICATEURS SOCIAUX</b>									
<b>Emploi / Egalité des chances</b>									
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, une féminisation croissante des cadres. Un accord cadre sur l'emploi et l'insertion des personnes handicapées au sein de la branche Crédit Mutuel a été signé le 14/01/2009. Un accord sur l'emploi des seniors a été signé en décembre 2009.									
<b>Parité - Egalité professionnelle Homme-Femme</b>									
% de femmes dans l'effectif	53%	53%						Art 3-a	Art 1-3
% de femmes parmi les cadres	29%	29%						Art 4-f	Art 1-7
% de femmes parmi les personnes travaillant à temps partiel	90%	90%		III-5- a	LA13				PR 6
% de femmes parmi les promotions cadres	47%	47%			LA14			Art 8-c	Art 1-3
% de femmes dans les recrutements	60%	60%							
<b>Emploi et insertion des travailleurs handicapés</b>									
% de personnes handicapées dans l'effectif total	1% environ	0,92%			LA13			Art 3-a	Art 1-7
								Art 4-h	PR6



*Dispositifs pour favoriser l'insertion des travailleurs handicapés*

Le groupe a recours aux services des Ateliers protégés (Ap) et à la sous-traitance avec les Centres d'aide par le travail (Cat).

Signature d'un accord-cadre relatif à l'emploi et à l'insertion des personnes handicapées au sein de la branche Crédit Mutuel le 14 janvier 2009.

<b>Dialogue social</b>			
<b>Relations professionnelles et bilan des accords collectifs</b>		Art 1-4	PR3
Un accord cadre sur l'emploi et l'insertion des personnes handicapées au sein de la branche CM a été signé le 14/01/2009.			
Un accord sur l'emploi des seniors a été signé en décembre 2009.	IV-2		
Un accord sur la gestion des incivilités a été signé le 14 avril 2010.			

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX	2009	2008	ACI	OCDE	GRI	FSSS	OIT Reco.193	NRE	Pacte mondial
<b>Les consommations de ressources*</b>			Art 7	II-1				Art 2	PR 7, 8, 9
<b>Eau (m3)</b>					EN8			Art 2-1	PR 7, 8, 9
TOTAL EVALUÉ	323789	NS		V					
<b>Energie (kWh)</b>								Art 2-1°	PR 7, 8, 9
Electricité (Périmètre : 18 Fédérations)	121 345 727	NS			EN7				
Gaz (Périmètre : 15 Fédérations)	32 453 484	NS			EN12				
Fuel (Périmètre : 6 Fédérations)	3044749	NS			EN13				
TOTAL EVALUÉ	156843959	NS			EN14				
					EN18				
					EN19				
					EN25				
					EN26				
<b>Transports</b>					EN16,				
					18,29			Art 2-1	
Kilomètres réalisés * (ces indicateurs portent sur 10 Fédérations ayant effectué une évaluation ou une estimation)									
<i>par les collaborateurs dans le cadre de leur mission</i>	22460402								
<i>par les collaborateurs dans le cadre de leur trajet domicile-travail</i>	65936174			V					
<i>par les administrateurs fédéraux dans le cadre de leur mission</i>	4210194								
TOTAL EVALUÉ	128367974								

<b>Papier (tonnes)</b>		EN1	Art 2-1°	PR 7, 8, 9
TOTAL EVALUÉ				
*donnée corrigée	3506	4500*	V	
<b>Déchets (tonnes)</b>		EN2,22		PR 7, 8, 9
Nombre de Fédérations ayant mis en place une politique de tri et de gestion des déchets	8		V	
<b>Conformité et prévention</b>				
Un suivi législatif et réglementaire est réalisé au niveau fédéral et national pour s'assurer de la conformité de l'activité et des infrastructures, et mettre en œuvre cette conformité le cas échéant (mise aux normes énergétiques des bâtiments par exemple). Les prestataires assurant la gestion du parc immobilier viennent en appui. Les principaux sites informatiques ont fait l'objet d'une procédure de déclaration ou d'autorisation d'exploiter dans le cadre des ICPE (Installations Classées pour la Protection de l'Environnement). Les Fédérations agissent également dans le domaine de l'environnement par le soutien aux associations.			V	Art 2-1 Art 2-2 Art 2-4 Art 2-5 Art 2-7 Art 2-8
<b>Mesures prises pour évaluer et améliorer l'empreinte écologique</b>			Art 2-1Art 2-6	PR 7, 8, 9
<b>Empreinte carbone</b>				
4 Fédérations ont réalisé un Bilan Carbone et 2 ont initié une démarche similaire				
<b>Transports</b>				
7 Fédérations ont engagé une démarche de Plan de déplacement entreprise (PDE).				
<b>Bâtiment</b>				
Des dispositifs d'évaluation et de renforcement de l'efficacité énergétique sont mis en place dans un nombre croissant de Fédérations. Des approches Haute Qualité Environnementale (HQE) et de performance énergétique sont intégrées dans la construction et la rénovation des bâtiments.			V	
<b>Formation et sensibilisation des salariés</b>				
De nombreuses actions sont menées en interne pour sensibiliser l'ensemble des salariés et les inciter à acquérir de bons réflexes individuels et collectifs (Agenda21, planches pédagogiques, publications, diffusion de bonnes pratiques, évènements thématiques...).				
<i>*Les chiffres figurant dans ce tableau sont des évaluations, à considérer comme telles. Les procédures de reporting ne permettent pas à ce jour de considérer l'ensemble du périmètre. Les données sont amenées à s'affiner et le périmètre à s'élargir d'année en année.</i>				

## 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.

#### **FACILITER L'INSERTION ECONOMIQUE ET SOCIALE GRACE AU MICROCREDIT**

L'exclusion n'est pas une fatalité sociale. Le Crédit Mutuel s'engage à lutter contre la marginalisation financière et à aider les populations fragilisées à rester dans le circuit économique.

Partenaire historique de France Active, de l'ADIE et de Secours Catholique-Caritas France, le Crédit Mutuel accompagne le développement du microcrédit social.

Aux personnes en situation de précarité – chômeurs et personnes à faibles revenus - il accorde des prêts à taux préférentiels pour aider à remédier aux accidents de la vie et faciliter le retour à l'emploi.

Avec le microcrédit professionnel, il accompagne la création d'entreprise, l'insertion et le développement d'emplois pérennes.

#### **SOUTENIR LE DEVELOPPEMENT AUTONOME DES ECONOMIES LOCALES DANS LES PAYS EN DEVELOPPEMENT**

Via le **Centre International du Crédit Mutuel (CICM)** - association créé en 1979 à laquelle participent les 18 Groupes régionaux de Crédit Mutuel, la Confédération nationale et la Caisse centrale du Crédit Mutuel - il favorise la création et la pérennisation de réseaux mutualistes d'épargne et de crédit pour **contribuer à l'indépendance financière des populations dans les pays émergents** qui lui en font la demande. Ces réseaux ont donc vocation à devenir autonomes à terme. Cet objectif clairement affiché conduit à chercher la responsabilisation des acteurs locaux à travers l'organisation du réseau, sa formation.

A la croisée de la microfinance et de l'aide au développement, l'action du Cicm s'inscrit dans les valeurs fondatrices du Crédit Mutuel : **donner à l'argent une finalité sociale et promouvoir l'entraide.**

Depuis sa création, le Cicm et les réseaux mutualistes ont contribué à la bancarisation de plus d'1 million de familles, représentant 10 à 15 millions de personnes dans 22 pays. Plus de 3 millions de crédits leur ont été attribués.

Le Crédit Mutuel veut ainsi contribuer à l'émancipation et à l'autonomie des individus.

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

#### **Dialogue social**

Au Crédit Mutuel, 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 également une autonomie de négociation dans le cadre des accords de branche nationaux.

#### **Un accord sur les seniors**

Un accord de branche sur l'emploi des seniors a été signé en décembre 2009. Il répond à la préoccupation des pouvoirs publics de favoriser l'emploi des seniors en France. Son objectif : permettre à chaque salarié de maintenir ses compétences, d'accéder à la formation et de bénéficier d'une évolution de carrière sans discrimination, quel que soit son âge. A cette occasion, le Recueil des données sociales du Crédit Mutuel s'est enrichi d'indicateurs relatifs aux effectifs, entrées et départs, salaires, promotion, ou encore à la formation professionnelle, dans le but d'analyser la situation et les progrès réalisés.

#### **Satisfaction des salariés**

Pour évaluer la satisfaction de leurs collaborateurs, des enquêtes d'opinion sont réalisées en interne par les Fédérations, sur le même modèle que les enquêtes de satisfaction des sociétaires-clients. Associées aux entretiens individuels annuels d'évaluation, elles permettent aux Fédérations de mieux répondre aux besoins et attentes de leurs salariés.

Les Fédérations se positionnent ainsi dans une dynamique de consultation de leurs salariés pour améliorer leurs pratiques et leur gestion des ressources humaines. L'engagement du Crédit Mutuel dans les programmes de RSE est en outre l'occasion de solliciter l'opinion de ses collaborateurs.

#### **Santé et sécurité**

Une politique de prévention des risques est mise en place au niveau des Fédérations, notamment sur le plan des risques psychosociaux et des incivilités subies par les salariés dans les agences.

L'attention est également portée à l'environnement et au confort de travail. Des aménagements des postes de travail – mobilier ergonomique - sont effectués sur recommandation du médecin du travail.

Pour ce qui relève des campagnes d'hygiène et de santé, l'année 2009 a été marquée par le déploiement d'un dispositif entreprise lié à la prévention du virus grippal H1-N1. Les Fédérations mettent également en place des formations animées par les services de santé au travail.

#### **Un accord sur la gestion des incivilités**

Les salariés du réseau en contact direct avec la clientèle sont parfois victimes d'incivilités et d'agressivité – phénomène qui s'amplifie en période de crise. Face à leur recrudescence, des négociations sur un accord de branche relatif à la gestion des incivilités ont été entamées. Il a été signé à l'unanimité le 14 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.

Des programmes de formation ont déjà été mis en place, notamment dans la Fédération Crédit Mutuel Dauphiné-Vivarais, où 200 collaborateurs participent depuis le 16 septembre à des ateliers et entraînements pour les aider à « faire face aux agressions verbales ».

## **Principe 4: Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination du travail forcé ou obligatoire**

## **Principe 5: Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants**

Non applicable à l'activité du Crédit Mutuel.

## **Principe 6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession**

### **Promouvoir l'égalité des chances**

*Promouvoir l'égalité des chances, c'est s'engager à favoriser l'égalité hommes - femmes, l'égalité des candidats à l'embauche ou encore l'insertion des jeunes ou des personnes handicapées. Il est aussi nécessaire de favoriser le dialogue social et la négociation syndicale. L'accord de branche signé le 18 avril 2007 incite les Fédérations à promouvoir l'égalité des chances à l'égard de leurs salariés tout au long de leur carrière.*

« La coopérative met les sociétaires, les administrateurs, les hommes au cœur du projet d'entreprise. Cela vaut aussi pour les salariés, vis-à-vis desquels la responsabilité du Crédit Mutuel doit clairement s'exprimer. Recruter, former, écouter et dialoguer : Il ne s'agit pas simplement de « gérer des ressources », mais bien de développer des relations humaines ».

GEORGES COUDRAY, PRESIDENT HONORAIRE DU CREDIT MUTUEL DE BRETAGNE

### **Agir pour l'égalité femmes-hommes**

#### **Une féminisation croissante des cadres**

Si la pyramide des âges révèle une plus forte représentation des hommes au-delà de 45 ans, elle témoigne de l'évolution du groupe vers une plus grande parité.

- Les femmes sont désormais majoritaires parmi les cadres de 25 à 44 ans. Elles sont plus nombreuses au fil des ans compte-tenu du renouvellement des générations.
- Le taux de femmes cadres est passé de 26 % en 2007 à 29 % en 2009. Elles accèdent de manière croissante aux postes stratégiques et à responsabilités dans l'entreprise.
- La promotion interne leur est favorable. Elles représentent 47% des promotions. Le groupe compte désormais 3 Directrices générales à la tête des Fédérations du Crédit Mutuel Agricole Rural, Anjou et Loire-Atlantique.

#### **Un rattrapage des rémunérations**

L'égalité des rémunérations, à fonction et ancienneté égales, constitue un objectif crucial. Plusieurs Fédérations ont mis en place des enveloppes spécifiques de points pour effectuer le rattrapage des salaires.

Les écarts de salaires résultent aussi pour partie de l'ancienneté, ils sont donc amenés à s'estomper avec la part croissante des femmes dans l'effectif.

Le rattrapage se confirme sur les postes de Chargé d'accueil et de Guichetier, et dans une moindre mesure sur les postes de Chargé de clientèle professionnelle et Responsable de point de vente.

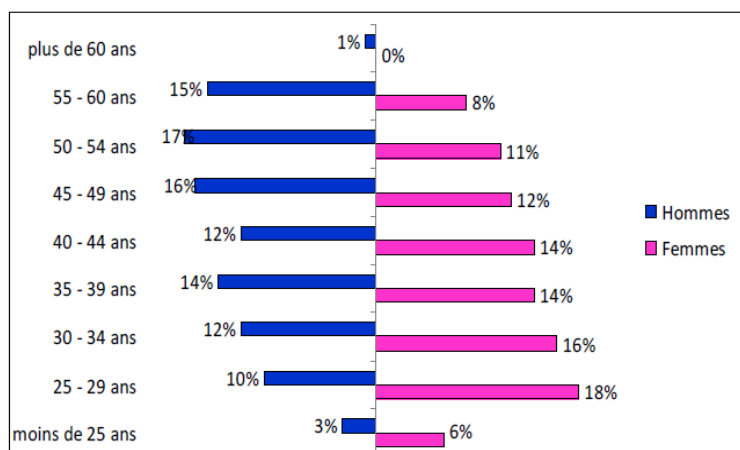
### Un « Label Egalité » pour la Fédération de Normandie

Le Crédit Mutuel Normandie compte parmi les quarante entreprises en France à avoir obtenu le Label Egalité qui témoigne de la volonté d'améliorer l'égalité professionnelle entre hommes et femmes.

« Ce label récompense notre engagement à promouvoir l'égalité hommes-femmes chez nos collaborateurs. Mais notre réflexion porte aussi sur la place des femmes dans nos Conseils d'Administration et la façon de la faire progresser ».

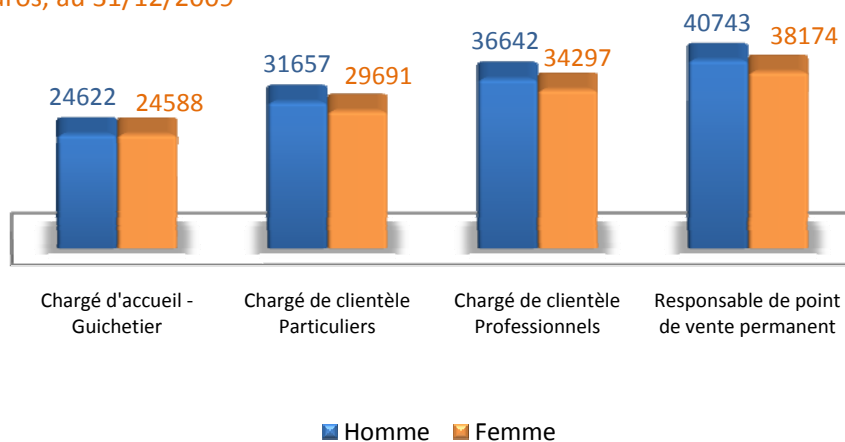
ECKART THOMÄ, PRESIDENT DU CREDIT MUTUEL DE NORMANDIE

### Schéma pyramide des âges par genre<sup>1</sup>



### Schéma salaire moyen par emploi repère et par sexe

#### Salaire moyen par emploi-repère et par sexe en euros, au 31/12/2009



### Aider à l'insertion des populations fragiles

Le Crédit Mutuel développe une politique active d'insertion. En signant de nombreux accords de partenariat, il accompagne les engagements des associations au service de l'emploi.

#### Un partenariat avec la Fondation de la deuxième chance

Le Crédit Mutuel de Bretagne s'est rapproché en mai 2009 de la Fondation de la deuxième chance pour en être un relai en Bretagne. La Fondation vient en aide à celles et ceux qui ont la volonté de « renaître en refusant la fatalité ». Son but est d'offrir un coup de pouce à des personnes âgées de 18 à 60 ans qui entendent rebondir grâce à la création ou à la reprise d'une entreprise, ou par une formation qualifiante. A l'appui financier s'ajoute un accompagnement personnalisé de chaque bénéficiaire.

<sup>1</sup> Enquête réalisée tous les deux ans. Données 2008.

## Intégrer professionnellement les personnes handicapées

2009 a été marquée par la signature d'un nouvel accord national relatif à l'emploi et à l'insertion des personnes handicapées au sein de la branche Crédit Mutuel. L'accord incite les Fédérations à s'engager dans des politiques volontaristes en faveur de l'embauche, la formation, le maintien dans l'emploi et l'adaptation aux mutations technologiques, ainsi que l'adaptation des postes de travail aux salariés handicapés. Il prévoit la réalisation d'un bilan annuel des évolutions et bonnes pratiques. Le groupe a recours aux services des Ateliers protégés (Ap), à la sous-traitance de certaines activités par les Centres d'aide par le travail (Cat), les Entreprises adaptées (Ea) et les Etablissements et services d'aide par le travail (Esat).

Malgré tout, les personnes handicapées ne représentent encore que 1 % des effectifs du Crédit Mutuel. Des efforts certains restent donc à fournir pour améliorer leur insertion.

## Promouvoir l'insertion professionnelle des jeunes

Les jeunes diplômés rencontrent des difficultés à s'intégrer au marché du travail, plus encore en situation de crise. Le Crédit Mutuel met en place plusieurs initiatives pour contribuer à leur formation et à leur recrutement avec :

- une politique active de **recrutement des jeunes diplômés** de formation Bts et Licence bancassurance,
- des **partenariats régionaux avec les Universités** pour proposer aux étudiants des formations spécialisées en lien direct avec les besoins des Caisses,
- une politique de **formation en alternance** grâce à laquelle les jeunes concilient études et formation professionnalisante, avec des tuteurs formés pour les recevoir.

Le Crédit Mutuel accompagne également les jeunes dans leurs études pour les aider à surmonter les obstacles financiers, notamment avec le prêt ordinateur, le prêt « permis à 1 € » et les prêts études adaptables. A titre d'exemple, le prêt étudiant Oséo garanti par l'Etat - jusqu'à 15 000 € sur une durée de 2 à 10 ans, avec une garantie publique de 70 % du capital restant dû - est particulièrement adapté aux jeunes ne bénéficiant pas d'une caution parentale.

En complément de ces produits dédiés, le groupe dispose d'une offre inter-génération à travers des produits d'épargne spécifiques souscrits par les parents ou les grands-parents.

Un accord national a été signé avec l'association Cercle Passeport Télécoms. Ce Cercle accompagne des jeunes de milieux modestes en zones urbaines sensibles (70% d'entre eux sont boursiers), de la classe préparatoire technologique jusqu'à l'obtention d'un diplôme de grande école d'ingénieurs ou de commerce, en levant toute discrimination financière.

Cette association agit avec le concours de 9 entreprises partenaires, dont le Crédit Mutuel depuis 2007 à travers des prêts d'études sans caution parentale et la co-animation d'ateliers pédagogiques - portant sur l'établissement d'un budget ou d'un plan de financement de leurs études.

Ce partenariat public-privé auquel participent désormais 88 établissements scolaires affiche un fort développement en 2009, avec plus de 542 étudiants, 485 tuteurs, et un taux de réussite de 90% aux concours des écoles de tout premier rang.

Aux jeunes ayant réussi leur entrée dans une école partenaire, le Crédit Mutuel propose un « prêt études » d'un maximum de 12 000 euros, sans caution parentale, d'une durée de 5 à 8 ans, à un taux préférentiel et avec remboursement différé. Pendant la durée de ses études, chaque élève est suivi et aidé par un tuteur-salarié volontaire.

## **Principe 8. Promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement**

**De l'évaluation à l'évolution des pratiques : le Crédit Mutuel agit pour réduire son empreinte écologique.** Les Fédérations multiplient les initiatives pour faire évoluer les comportements, pour évaluer et améliorer leurs pratiques, et réduire concrètement leur impact sur l'environnement.

### **Sensibiliser**

Différentes actions sont menées en interne, pour sensibiliser l'ensemble des salariés et les inciter à acquérir de bons réflexes individuels et collectifs.

- L'Agenda 21 développé par le Crédit Mutuel de Loire-Atlantique et du Centre-Ouest promeut 10 éco-gestes, du tri sélectif au recyclage des déchets en passant par le remplacement des gobelets en plastique par des tasses.
- En partenariat avec la maison Deyrolle editrice de planches pédagogiques, les Fédérations du Crédit Mutuel de Bretagne, Massif-Central et Sud-Ouest ont lancé une campagne d'affichage dans leurs agences, visant à sensibiliser salariés, administrateurs, sociétaires et clients aux multiples enjeux du développement durable tels que la biodiversité – via l'affiche « Bretagne vivante » - ou du mutualisme – avec la dernière création qui a pour titre « coopérer et mutualiser ».
- Les Fédérations sensibilisent les salariés et administrateurs à travers des articles dédiés à la RSE et au développement durable – à l'image de la Fédération Dauphiné Vivarais qui a lancé une rubrique « L'idée Rse de la semaine » sur son Intranet, afin de recueillir et de diffuser de bonnes pratiques.

Le Crédit Mutuel est également partenaire de plusieurs organismes qui promeuvent des bonnes pratiques, telles que le challenge du « Mieux communiquer en agriculture » récompensant les actions citoyennes et respectueuses de l'environnement, le portail d'informations agricoles Agrisalon.com, ou le Club d'entreprises développement durable Finistère.

Le Crédit Mutuel sensibilise également ses clients, via des guides pratiques (sur les économies d'énergie, l'isolation, les panneaux photovoltaïques..), la communication sur le financement environnemental, ou encore la sensibilisation à l'existence de dispositifs fiscaux liés à l'environnement.

« Au nom des valeurs de solidarité et de responsabilité que le Crédit Mutuel porte depuis sa création, nous nous devons de préserver le cadre de vie des générations actuelles et à venir. A ce titre les actions en faveur de la préservation de notre environnement doivent se multiplier au sein du Crédit Mutuel. »

**BERNARD FLOURIOT, PRESIDENT DU CREDIT MUTUEL D'ANJOU**



## Evaluer notre impact sur l'environnement

### Une démarche qui se structure et s'étend des Fédérations aux Caisses locales

La démarche d'évaluation de l'empreinte environnementale se structure et s'étend des Fédérations aux Caisses locales. Plusieurs méthodologies sont déjà appliquées ou en cours de déploiement pour évaluer les consommations d'énergie, d'eau et de papier à tous les degrés de l'organisation.

Elles nécessitent d'être approfondies et généralisées à l'ensemble du groupe.

Le niveau de consolidation des données environnementales progresse et s'affine. Cependant, il ne permet pas encore de restituer avec précision les consommations d'énergie de l'ensemble du groupe.

Les démarches d'évaluation énergétique et de bilan carbone se développent dans les Fédérations du Crédit Mutuel. L'objectif de ces démarches est, outre l'évaluation des émissions, de dresser un état des lieux des équipements, des postes de consommation d'énergie, et d'analyser les comportements. Des pistes d'amélioration sont proposées, allant du remplacement d'équipements – climatisation, chauffage - à l'installation de dispositifs alternatifs - systèmes photovoltaïques sur les toits-terrasses par exemple.

- Les Fédérations de Bretagne, Sud-Ouest, Massif-Central et Loire Atlantique et Centre Ouest ont réalisé un Bilan Carbone<sup>TM</sup> Ademe. Ce bilan vise à la fois à évaluer les émissions de gaz à effet de serre et à étudier les moyens pour leur diminution.
- Fin 2009, la Fédération Centre Est Europe a réalisé une première évaluation énergétique et carbone - test sur un immeuble de 3600m<sup>2</sup>. Les résultats alimentent la réflexion sur les opérations de rénovation des infrastructures à venir.
- La Fédération de Laval a réalisé un diagnostic de performance énergétique (Dpe) sur un échantillon de 10 Caisses représentatives du réseau.

« A long terme, les performances économiques vont de pair avec le respect des hommes et de l'environnement. Demain, lorsque nous sortirons de la crise, ce sont les entreprises qui seront engagées sur cette voie qui auront les meilleures chances de réussite économique. » PHILIPPE VASSEUR, PRESIDENT DU CREDIT MUTUEL NORD EUROPE

## Evolution dans nos comportements

### Une nécessité pour réduire concrètement notre impact écologique

La sensibilisation et le diagnostic sont nécessaires, mais ne représentent pas une fin en soi. Ils doivent se traduire en programmes d'actions concrètes pour avoir un impact, et contribuer véritablement à répondre aux enjeux environnementaux - finitude des ressources, recomposition et diversification énergétique, gestion et limitation des déchets, etc.

#### Les politiques d'achat

Les politiques d'achat constituent un levier important pour faire évoluer les pratiques de l'entreprise et de ses fournisseurs dans un sens plus respectueux de l'environnement.

Les Fédérations sont de plus en plus attentives à la responsabilité sociale et environnementale de leurs fournisseurs et sous-traitants, notamment sur l'intégration d'un volet environnemental dans les catalogues d'achats de fournitures et d'équipements. Certains appels d'offre prennent en compte le critère développement durable dans leur rédaction.

Des travaux sont en cours pour généraliser l'intégration de critères Rse dans les démarches achat.

#### Les déchets

Les programmes se multiplient, impliquant les partenaires et les salariés dans la gestion des déchets, du papier, du carton, du bois, des piles, des cartouches de consommables, du verre, des tubes et lampes, des équipements électriques et informatiques...

#### Trier et valoriser

- 8 Fédérations ont mis en place une politique de tri sur l'ensemble de leur territoire. Les autres Fédérations ont développé des programmes dans les Caisses ou les sièges fédéraux.
- Des projets permettent la valorisation énergétique du papier et des déchets collectés dans les Caisses.

Le Crédit Mutuel Nord Europe fait appel à Elise - Entreprise locale d'initiatives au service de l'environnement – pour la mise en place de son dispositif de tri sélectif, la collecte, le traitement et la valorisation des déchets. ELISE est une entreprise sociale dont l'objectif est l'insertion de personnes en difficulté - chômeurs, jeunes sans qualification, personnes handicapées.

#### Réduire, recycler et reconditionner

- Le recyclage du papier à usage interne se généralise. De nombreuses Fédérations atteignent un taux de recyclage de 100 % du papier à usage interne et du carton.
- 50 à 100 % des consommables bureautiques, selon leur nature, sont récupérés pour le recyclage. Chaque Fédération régionale fait appel à des sociétés de recyclage spécialisées pour ses équipements électriques, électroniques et informatiques : toners de copieurs, tubes néon, postes bureautiques et informatiques.
- Le don de matériel informatique et de mobilier se développe, permettant à la fois de prolonger la durée de vie du matériel et de le mettre à disposition de la collectivité.

Les sociétaires-clients sont également mis à contribution. Le poste de consommation le plus important reste l'édition des relevés de compte et des contrats, aussi les Fédérations encouragent-elles les clients à opter pour leur dématérialisation.

#### Les déplacements

Le déplacement des salariés du Crédit Mutuel reste un levier d'action majeur, que ce soit dans le cadre de leur mission ou du trajet domicile-travail. Selon les contraintes géographiques locales, des

modes d'habitat ou encore de la densité du réseau, les Fédérations apportent des réponses spécifiques pour réduire les consommations et rejets.

- **Les pratiques de travail** évoluent, avec l'usage croissant de la visioconférence, et la rationalisation des déplacements. Des efforts sont faits pour privilégier le train à l'avion et faciliter le covoiturage.
- **Les politiques d'achat de véhicules évoluent**: le Crédit Mutuel renouvelle sa gamme de véhicules de fonction en faveur de véhicules moins polluants selon les critères de la directive européenne du 13 mai 1999.
- **Les Plans de déplacement d'entreprise (Pde)** constituent une réponse significative à la nécessité d'optimiser les déplacements liés aux activités professionnelles.
  - Les Fédérations Maine-Anjou Basse-Normandie et Bretagne ont mis en place des sites de covoiturage, parfois en partenariat comme c'est le cas avec le Conseil général du Finistère pour le CMB. Le covoiturage et le déplacement en bus pour des manifestations de plus grande envergure ont encouragés dans la Fédération de Normandie.
  - Le Crédit Mutuel du Centre met à disposition des salariés des vélos électriques pour leurs déplacements professionnels dans l'agglomération d'Orléans.
  - 4 Fédérations – Centre Est Europe, Loire Atlantique et Centre Ouest, Bretagne, Centre - ont mis en place des Plans de déplacement entreprise. L'utilisation du vélo, des transports en commun, de l'auto-partage ou du covoiturage est encouragée. A Strasbourg, un soutien financier est apporté aux salariés qui s'engagent à favoriser ces moyens alternatifs. Une partie du parking interne du Crédit Mutuel est réservée au covoiturage.

#### **Crédit Mutuel Arkéa : de l'évaluation à la réduction de l'empreinte carbone**

Le poste transports représente près de la moitié des émissions de gaz à effet de serre : en 2009, pour l'ensemble du groupe, le bilan carbone est estimé à 22 000 tonnes de Co2.

Près de 100 millions de kilomètres ont été parcourus par les collaborateurs en trajets domicile-travail et professionnels. Le plan de déplacement d'entreprise du Crédit Mutuel Arkéa mis en place pour les réduire concerne l'ensemble des salariés et des administrateurs du Groupe, soit plus de 11 000 personnes.

De nouvelles pistes de progrès sont étudiées : création d'un site intranet sur la mobilité durable, généralisation des outils de communications à distance, partenariat avec d'autres entreprises et collectivités locales pour élaborer des solutions communes.

#### **Le Plan de déplacement d'entreprise (Pde)**

C'est un ensemble de mesures visant à optimiser les déplacements liés aux activités professionnelles – déplacements professionnels, trajets domicile-travail, déplacements des collaborateurs, clients et partenaires – en favorisant des modes de transport alternatifs à la voiture individuelle. Le Pde est un projet d'entreprise qui peut s'inscrire dans une démarche qualité ou dans un système de management environnemental. Le Pde peut associer différentes entreprises d'un même site.

#### **Le bâtiment et les infrastructures**

Processus de construction, choix des matériaux et des procédés, utilisation au quotidien : le Crédit Mutuel s'efforce de porter une attention globale aux impacts environnementaux des bâtiments.

Les infrastructures doivent être performantes sur le plan environnemental. Les nouveaux bâtiments sont construits selon l'approche *Haute Qualité Environnementale* (Hqe), avec des objectifs de performance énergétique et l'intégration d'innovations et de pratiques « de bon sens » : isolation par

l'extérieur, pompes à chaleur ou récupération des eaux de pluie. Ils sont tous construits selon les critères de « chantiers propres ». Certains bâtiments récents intègrent même une végétalisation des façades.

La sensibilisation est également cruciale, les comportements jouant pour beaucoup dans la performance énergétique.

- Dans les Fédérations Centre Est Europe, Sud Est, Savoie-Mont Blanc, Midi Atlantique et Ile-de-France, les techniques éprouvées de réduction des consommations sont généralisées lors de la construction/rénovation des agences : isolation renforcée par l'extérieur, suppression des ponts thermiques, centrale de traitement d'air double-flux, production d'eau chaude sanitaire par panneaux solaires, sondes de détection de présence...
- La Fédération d'Anjou a fait appel pour la construction de son nouveau bâtiment fédéral à 90% d'entreprises locales, qui ont signé et appliqué la charte des chantiers à faible nuisance.
- Des diagnostics de performance énergétique sont réalisés sur un panel d'agences, notamment dans la Fédération Maine Anjou Basse-Normandie.
- La mise en place de dispositifs d'éclairage à basse consommation et la limitation de l'éclairage des enseignes des agences, notamment dans la Fédération Nord Europe dans le cadre du programme *Nouveau Concept Agence*, participent à la réalisation d'économies d'énergie.
- Crédit Mutuel Arkéa a lancé en 2009 un projet de construction d'un nouveau bâtiment basse consommation, destiné à accueillir 800 salariés sur le site du Relecq-Kerhuon (Bretagne). Ce nouvel ensemble, qui totalisera une surface de 15 000 m<sup>2</sup>, devrait être livré en 2012. Ce projet met tout particulièrement l'accent sur les économies d'énergie. Le nouveau siège de Suravenir Assurances, inauguré à Saint Herblain, s'inscrit également dans cette démarche HQE.

#### **Des Centres de formation labellisés Hqe et soucieux de l'environnement**

L'Espace de la Treille est dédié à la formation des salariés du Crédit Mutuel d'Anjou.

Inauguré en octobre 2008, le nouveau bâtiment du centre de formation est labellisé Haute Qualité Environnementale (Hqe), répondant à l'objectif d'établir des relations harmonieuses entre le bâtiment et son environnement, d'accroître le confort, le bien-être et la qualité de vie des utilisateurs, de réduire les nuisances et les risques sanitaires, et de minimiser les consommations d'eau et d'énergie – grâce à la végétalisation des façades, l'installation de capteurs solaires ou la récupération de l'eau de pluie pour l'arrosage et les sanitaires.

Les futurs sites s'inscrivent dans cette démarche, à l'image du Centre de formation de Verrières-Le-Buisson (Essonne) dont le terrain de 60 000m<sup>2</sup>, situé en pleine forêt, bénéficiera d'un reboisement, et dont le bâtiment de 12 000 m<sup>2</sup> sera coiffé d'une toiture végétalisée garante d'une isolation thermique et phonique optimale.

**4 bilans carbone ont été effectués dans les Fédérations régionales de Crédit Mutuel**