

■ Le Centre international du Crédit Mutuel (CICM)

■ Les 150 ans du CIC
■ Paul Cote reçu à la Maison des Auteurs à Paris
■ Nouvelle campagne assurance
■ Afed'moi tout !

■ Salons de l'immobilier
■ Faire circuler les couleurs du Crédit Mutuel

■ Microcrédit, signature d'une convention entre le Crédit Mutuel et le CCAS de Saint-Priest
■ La Caisse Lyon Duquesne, sportive et écologique
■ C'est mon dada

■ L'Expo du futur
■ Calendrier des réunions
■ Mouvement du personnel

trente jours

Crédit Mutuel

N° 263 JUIN 2009

Sud-Est



Forts dans tous les temps !

Nous sommes sollicités par nos sociétaires-clients en permanence, en Caisse comme au second degré.

En particulier, dans cette période difficile que nous traversons depuis plusieurs mois, nous devons conserver en tête notre devoir de toujours servir au mieux nos sociétaires-clients, les rencontrer, les conseiller et les informer. Nous avons tous les jours des exemples de sociétaires qui ont un projet de financement, une restructuration à faire suite à des événements ou une passe difficile, un sinistre assurance suite aux tempêtes qui viennent de frapper la Loire et la Loire Nord en particulier. Nous devons être présents à leurs côtés pour trouver des solutions et les aider à franchir ce passage pénible. La plupart nous en sauront gré, c'est comme cela que nous nous démarquerons de la concurrence.

Forts dans tous les temps ! C'est aussi ce que doivent se dire de nombreux salariés de Caisses qui ont des résultats remarquables à la moitié du temps fort assurance. Nous avons la chance d'exercer un métier dans un grand groupe qui nous permet de consacrer du temps à conseiller, à vendre des produits et services d'une grande diversité. C'est une chance pour un commercial d'avoir en permanence des nouveautés pour créer une opportunité de rendez-vous avec son sociétaire-client. Plus nous rencontrons de clients et plus nous avons de chance de le convaincre d'acheter un produit ou un service, c'est la loi du nombre ou de la quantité. Quant à la qualité de la relation, elle s'acquiert au fil des entretiens et devient enfin de la confiance. Confiance, qu'il faut sans cesse prouver par un suivi et se créer à nouveau des opportunités. Cette démarche à la fois quantitative et qualitative peut se vérifier aussi par la recommandation. Les premiers sociétaires à solliciter sont nos élus,

VIE DE LA FÉDÉRATION

Le Centre international du Crédit Mutuel (CICM)

Dans les locaux de la Confédération nationale du Crédit Mutuel, rue Cardinet à Paris, s'est tenu le séminaire annuel des élus du CICM, Centre international du Crédit Mutuel. Cette instance occupe un étage pour son siège et ses bureaux. Depuis 30 ans, le CICM intervient à la demande des gouvernements, des bailleurs de fonds tels que la Banque mondiale, le Fonds monétaire international, l'Union européenne, le PNUD..., soit en création, soit en appui de réseaux déjà existants, en détachant des hommes et des moyens sur le terrain.

Dès l'ouverture du séminaire par le président Etienne Pflimlin, qui a tenu à accueillir les délégations et les membres du conseil d'administration mandatés par les 18 Fédérations du Groupe, l'accent a été mis sur le partage de nos valeurs. A ce sujet, il a déclaré : "Dans ce monde dangereux et compliqué, ce sont nos valeurs de base qui vont nous permettre de ne pas sombrer et de poursuivre notre développement."

■ C'est dans les locaux de la Confédération nationale du Crédit Mutuel à Paris que s'est tenu le séminaire annuel des élus du Centre international du Crédit Mutuel.

Après un rapide tour de table pour permettre de faire connaissance avec les nouveaux administrateurs, chaque expatrié présentait un état des lieux de son réseau.

Notons pour la première fois la présence d'une délégation des réseaux Asie, Cambodge et Philippines, et c'est Christine Dellocque, détachée de la Fédération Ile-de-France, directrice depuis trois ans du réseau CMSC (Cambodia Mutual Saving and Credit), accompagnée par le président Wu Wanthon et de son assistante, qui a entamé cette présentation.

Puis vint le tour du Cameroun. Notre Fédération du Sud-Est a détaché dès septembre 2008 un jeune cadre de ses effectifs, David Mar-

guin, responsable commercial de la Caisse de Charlieu.

Monique Fillot, présidente de la Caisse de Saint-Genis Laval et membre du conseil d'administration de la Fédération du Sud-Est, a mené l'interview pour 30 Jours.



■ David Marguin, responsable commercial de la Caisse de Charlieu et détaché au Cameroun.



ils sont plus de 1 340, prêts à vous aider à remplir vos agendas. Certaines et certains le font spontanément, mais si nous les sollicitons en étant proactifs, cette action sera reconnue par nos élu(e)s comme une marque de confiance supplémentaire. La chance peut être augmentée également si nous nous déplaçons pour les rencontrer à leur domicile. Les chargés de clientèle qui sont en prospection en ce moment ont des résultats encourageants pour l'avenir. Ils auront vécu une expérience de vente — debout dehors — qu'ils pourront partager avec leurs collègues pour les inciter à ne pas rester assis dedans. Ainsi, chacun pourra progresser dans son métier, grâce à la formation terrain et être encore plus présent dans tous les temps forts. Vous avez dit forts dans tous les temps ? C'est ce que nous souhaitons à toutes et à tous.

CHRISTIAN PONT, RESPONSABLE DES RELATIONS ÉLUS



■ Les équipes des MUCODEC au Congo et de Cambodia Mutuel Saving and Credit Network (CMSC) au Cambodge.



■ David Marguin et Monique Fillot, présidente de la Caisse de Saint-Genis Laval et membre du conseil d'administration de la Fédération du Sud-Est.

Monique Fillot Pourquoi ce choix de s'expatrier ?

David Marguin Ça nous replonge dans les origines du mutualisme. Dans ces pays d'ancrage, le CICM accomplit un réel travail pionnier. C'est un challenge, car cela nous oblige à être de vrais touche-à-tout : des ressources humaines au développement commercial, du suivi comptable aux relations avec les autorités locales et nationales, voire changer une ampoule ou réparer une chasse d'eau !

M.F. Les racines africaines du mutualisme, est-ce une réalité ?

D.M. Oui, l'esprit associatif est très présent au Cameroun et en Afrique, notamment par le fort développement des tontines (systèmes de redistribution de collectes de groupes) ou celui des associations informelles (système artisanal d'épargne et de crédit). Ces réseaux de solidarité sont de fait essentiels, chaque Camerounais peut participer à une dizaine d'associations, et c'est d'autant plus essentiel qu'ils contribuent à l'unité sociale d'un pays qui compte plus de 250 ethnies différentes. En donnant un cadre à ces solidarités, en les professionnalisant, nous pouvons jouer un rôle primordial dans l'économie locale et nationale.

M.F. L'opportunité CICM ?

D.M. Par son approche mutualiste, le CICM s'inscrit pleinement dans l'esprit associatif de ce pays. C'est aussi la meilleure réponse à toutes les faiblesses du système informel, à savoir une grande professionnalisation des moyens, des produits adaptés et accessibles, une

approche terrain essentiel, "en mouillant sa chemise" sur les marchés ou dans les quartiers populaires. Et les réseaux que nous développons favorisent une meilleure implication des salariés, des élus, avec notamment des formations adaptées, ou leur représentation directe au sein d'organes démocratiques tels que les conseils, les comités de crédit...

M.F. Quel était l'état des lieux à votre arrivée ?

D.M. A mon arrivée, la situation du réseau camerounais, la MDIC, était compliquée. Sur les cinq agences existantes, une seule était institutionnalisée. Des conflits de personnes ou d'intérêts freinaient le développement. Il a donc fallu trancher, ce qui se traduit aujourd'hui par une rupture avec notre partenaire local d'origine et le lancement d'un nouveau réseau : les MUCADEC (Mutuelles Camerounaises d'Épargne et de Crédit). Concrètement, cela a représenté un énorme travail, passant par une refonte des textes réglementaires, un redéploiement des effectifs et une réorganisation commerciale ainsi qu'un effort important pour regagner la confiance de nos sociétaires. Cette dernière était d'autant plus difficile à renouer que le Cameroun a été marqué dans un passé récent par de nombreuses faillites de coopératives d'épargne et de crédit. C'est donc réellement un challenge !

M.F. Quels sont les objectifs pour cette année et à plus long terme ?

D.M. Avec ces nouvelles bases données au réseau des MUCADEC, l'objectif est

maintenant clair : au moins 10 nouvelles créations avant fin 2009, en commençant par un déploiement hors de la capitale, Yaoundé, et 15 agences avant fin 2010, avec au moins 5 000 sociétaires. Nous bénéficions pour cela du soutien des autorités locales et des pouvoirs publics ainsi que de l'appui des nombreux opérateurs de ce projet (Coopération française, ONG...). A moyen terme, notre objectif est de devenir le 1^{er} réseau coopératif d'épargne et de crédit à l'image de notre modèle congolais, les MUCODEC.

Autre sujet, et pas des moindres, abordé lors de cette rencontre, le projet de diffusion de cartes bancaires, intitulé Afric@rte, prévu dès septembre 2009. Le Congo, via son réseau des MUCODEC, sera le pilote avec ses 210 000 porteurs potentiels. A terme, la mise en place et l'utilisation des cartes bancaires devraient réduire les temps d'attente au guichet et améliorer l'authentification des opérations aux guichets. Le réseau des MUCODEC s'équipe dans un premier temps de 50 distributeurs automatiques et de 400 lecteurs.

D'ici la fin de l'année, le CICM envisage de conduire un nouveau projet de création, très certainement en Afrique, et poursuit son soutien à l'ensemble des réseaux qu'ils soient prospères ou plus fragiles, mais qui démontrent tous leur dynamisme et leur volonté de se développer, à l'exemple du Congo. ■■■

Retrouvez toutes les informations du CICM sur le site : www.cmuel.com/cicm