

Latitude internationale

accompagner votre entreprise sur les marchés extérieurs

BANQUE EUROPÉENNE

Crédit Mutuel

à l'essentiel

n°23 - juin 2014



Le CHILI

DOSSIER

indicateur

4,1%

Taux de croissance
2013

Éditorial

Du fait de son dynamisme, de la solidité de ses fondamentaux économiques et financiers, d'un système bancaire robuste et d'une administration publique fiable, le Chili est un pays, certes lointain, mais qui mérite d'être mieux connu des entreprises françaises.

Le Chili est le 5^e pays d'Amérique du Sud avec un PIB nominal de 277 Mds USD. Le Venezuela figure en 4^e position derrière la Colombie, l'Argentine et le Brésil. L'économie chilienne est la plus dynamique et la plus ouverte de la région en termes de croissance, de PIB par habitant (15 525 USD/habitant) et d'échanges commerciaux, bien que les inégalités encore très marquées entraînent régulièrement des mouvements sociaux. Le Chili présente un taux de croissance supérieur à celui de ses voisins latino-américains (4 % attendu en 2014 après 4,1 % en 2013) et demeure le seul pays sud-américain membre de l'OCDE ; il est en outre, avec l'Argentine, le pays d'Amérique latine dont la culture européenne est la plus affirmée. L'Union européenne est ainsi le 1^{er} investisseur étranger et le 1^{er} partenaire commercial du Chili dont elle absorbe plus du quart des exportations.

Réélue en décembre 2013 à la présidence de la République avec 62 % des suffrages et soutenue par la coalition « Nueva Mayoría », Michelle Bachelet entame un nouveau mandat qui devrait être notamment marqué par des investissements dans le secteur des infrastructures (hôpitaux, lignes de métro, tramways, modernisation d'aéroports) et dans celui de l'énergie hydroélectrique et des énergies non conventionnelles (solaire, marine, éolienne). Le programme « Start-up Chile », qui vise à promouvoir l'entrepreneuriat et l'innovation, suscite déjà un grand intérêt au niveau international.

Le marché chilien présente indéniablement des atouts importants pour les entreprises françaises déjà actives sur les marchés du « grand-export ». Je vous invite donc à contacter votre chargé d'affaires et à rencontrer nos spécialistes d'Amérique latine et de l'international lors d'une prochaine journée pays dans votre région.

Thierry Delarue

Directeur des Activités Internationales



DOSSIER

- Relation d'affaires
- Echanges commerciaux
- Indicateurs
- Secteurs porteurs
- Système bancaire

REPÈRES ÉCONOMIQUES

- 1^{er} pays sud-américain membre de l'OCDE (depuis mai 2010)
- 1^{er} producteur de cuivre, d'iode et de lithium
- 2^{ème} producteur mondial de saumon et de farine de poisson

CHIFFRES 2013

277 Mds USD

PIB nominal

15725 USD

PIB par habitant

1,9 % Inflation

6 % Taux de chômage

4,1 % Taux de croissance

210 000 CLP

(env. 279 EUR) Salaire minimum brut mensuel

CHILI

Le Chili, porte d'entrée vers les pays d'Amérique Latine

L'économie de marché s'est développée au Chili après le coup d'état militaire de 1973, lorsque les *Chicago Boys* (groupe d'économistes chiliens formés à l'université de Chicago et influencés par Milton Friedman) ont pris le contrôle de la politique économique locale. Ce développement s'est poursuivi, pendant les gouvernements démocratiques, à partir des années quatre-vingt-dix et s'est, entre autres, traduit par la libéralisation du commerce international du pays, avec la réduction progressive des droits de douane, de faibles restrictions au niveau des mouvements de capitaux et l'élimination du contrôle des changes.

L'économie chilienne est une économie ouverte et intégrée dans le commerce international : 23 accords bilatéraux de libre-échange ont été signés et le volume des échanges commerciaux la place en 4^{ème} position en Amérique Latine, après le Mexique, le Brésil et l'Argentine.

En 2012, le Chili a intégré le bloc commercial dénommé **Alliance du Pacifique**. Réunissant le **Mexique, le Pérou, la Colombie et le Chili**, cette alliance a pour objectif, d'une part, d'approfondir l'intégration de ces économies en atteignant la libre circulation des biens, services, capitaux et personnes et d'autre part, de définir conjointement des actions pour approfondir les relations avec l'Asie/Pacifique. Un des résultats directs de cette initiative est la création du **MILA** (« Mercado Integrado Latinoamericano ») qui intègre les bourses de valeur de Colombie, Santiago et Lima et permet ainsi aux investisseurs de chaque place d'acheter et de vendre des actions d'une des places à travers un intermédiaire local.

« Une économie ouverte vers le commerce international »

Le Chili a bénéficié de 20,4 milliards de dollars d'investissements étrangers directs en 2013, essentiellement dans le secteur minier, celui de l'électricité, eau et gaz et celui des services.

Les investissements français au Chili, matérialisés par le DL600 (Decree law : signature d'un contrat pour tout investissement étranger au Chili) ont représenté 10,7 milliards de dollars en 2013 et ont notamment été significatifs dans les secteurs de l'électricité, l'eau, le gaz et dans l'alimentaire.

En 2014, 175 entreprises françaises parmi lesquelles de nombreuses PME, sont implantées au Chili par le biais d'une filiale de production, de commercialisation ou encore d'un bureau de représentation. Elles emploient environ 30 000 personnes dans divers secteurs d'activité : automobile, agroalimentaire (vins et spiritueux), industrie, services, cosmétique.

En raison de la stabilité politique, économique, de la qualité de vie du pays, de nombreuses entreprises françaises utilisent le Chili comme base d'opérations pour aborder l'Amérique du Sud, notamment l'Argentine, le Pérou et la Bolivie. ■





parcours

Sylvie Le Ny
38 ans, 1 enfant

Expérience

- Depuis 2011 : Conseillère du Commerce Extérieur et actuelle Vice-Présidente de la section des CCEF au Chili
- Depuis 2006 : Directrice du bureau de représentation à Santiago pour le Chili avec compétence territoriale sur le Pérou
- 1999-2005 : Adjointe du bureau de représentation à Santiago
- 1998 : Installation au Chili

Membre de la chambre de commerce franco-chilienne

Membre de l'association des banques et des institutions financières

Formation

- Diplômée de l'IAE de Pau et des pays de l'Adour en économie et management du commerce international (Spécialisation : Pays d'Amérique Latine)

La **BECM** pour vous au Chili

Le bureau de représentation du Groupe à Santiago accompagne plus de 60 sociétés par an, clients ou prospects, toute activité et taille confondues, au Chili mais également au Pérou, pour lequel il a compétence territoriale (activité conseil au développement international, ouvertures de compte, flux bancaires, cautions de marché..).

L'activité de conseil au développement international, effectuée majoritairement sur le Chili, concerne entre 15 à 20 nouvelles sociétés par an n'ayant généralement pas d'expérience sur le marché à elle seule, mais dont l'activité présente un potentiel validé préalablement par le bureau.

Cette activité se traduit par la réalisation de prestations standards ou à forte valeur ajoutée pilotées par CM-CIC Aidexport, filiale du Groupe, telles que :

- ➔ L'approche commerciale du marché
- ➔ La recherche de partenaires à l'import ou à l'export
- ➔ **L'organisation de missions commerciales et l'accompagnement du client s'il en exprime le besoin**
- ➔ **Le suivi de mission et l'appui à la négociation avec les partenaires locaux identifiés**
- ➔ L'implantation locale et la mise en relation des cabinets juridiques, comptables, avec les banques, aide au recrutement

L'équipe du bureau a des compétences multisectorielles mais dispose d'une expertise toute particulière dans les secteurs de la **mine, de la montagne, de la santé, de la cosmétique, de l'agroalimentaire et de la sécurité**, secteurs par ailleurs porteurs pour les entreprises françaises.

Le bureau de représentation entretient d'étroites relations avec les banques chiliennes et péruviennes qui permettent au groupe d'offrir à sa clientèle des services tels que :

- ➔ L'émission locale de garanties de marché à des conditions avantageuses et dans des délais courts
- ➔ La confirmation de crédits documentaires, de lettres de crédit stand-by
- ➔ L'assistance pour l'ouverture de comptes entreprises en peso, dollar, euro dans des banques locales partenaires pour nos clients qui s'installent sur le marché avec des filiales ou des bureaux de représentation
- ➔ L'introduction des filiales de nos clients auprès de banques locales pour octroi de crédits locaux avec possible émission d'une lettre de crédit stand-by (SBLC) du Groupe en faveur de l'entité bancaire locale. ■



(De gauche à droite)
Emilie Lugin,
Sylvie Le Ny
et Julie Gomes.

► contacts

Si vous êtes intéressé, contactez votre chargé d'affaires en agence ou le chargé d'affaires internationales de votre région.



Echanges commerciaux

► Principaux partenaires commerciaux du Chili en 2013 :

- À l'export : Chine (25 %), États-Unis (12,7 %), Japon (9,9 %)
- À l'import : États-Unis (20,9 %), Chine (19,3 %), Brésil (7,1 %)

► La France est le 5^{ème} fournisseur européen du Chili et son 4^{ème} client européen

► Exportations de la France vers le Chili en 2013 : 1,2 milliard USD

- 30 % : liées au secteur automobile
- 20 % : additifs, matières premières (nutrition animale), matériel électrique, médicaments, parfums et cosmétiques, équipements vitivinicoles.
- 50 % : machines agricoles, grues pour la construction, équipements miniers, consommables médicaux, produits gourmets etc.

► Importations françaises venant du Chili en 2013 : 1 100 millions USD

- 70 % : cathodes de cuivre
- 30 % : pâte à papier, poissons et fruits de mer, fruits et légumes, semences, vin, huiles essentielles

- Depuis 2003, existence d'un accord de libre-échange avec l'Union européenne : 100 % du commerce industriel, 91 % du commerce des produits de la pêche et 80 % du commerce agricole sont exonérés des droits de douane.

La relation d'affaires

- Une offre de prix compétitive (plutôt en dollars) sera appréciée dès le départ : un interlocuteur intéressé par les produits ira à l'essentiel (prix les plus bas et moyens de paiement).
- Les affaires se traitent rarement à distance : rencontrer son interlocuteur avant d'initier une relation d'affaires peut faire la différence.
- Les Chiliens prennent rarement rendez-vous plus de 15 jours à l'avance, ne pas hésiter à confirmer un rendez-vous la veille du jour prévu.
- Une présentation soignée (documentation en espagnol, voire en anglais) est particulièrement appréciée.

- Certains rendez-vous sont parfois acceptés par politesse plutôt que par réel intérêt.
- Tutoyer et appeler son interlocuteur par son prénom est courant au Chili.
- Les interlocuteurs chiliens ont tendance à ne jamais donner une réponse négative, ce qui peut parfois laisser penser, à tort, que les discussions ont été fructueuses.
- Mots d'ordre : réactivité, patience et persévérance. Des relances et un suivi rigoureux sont nécessaires.

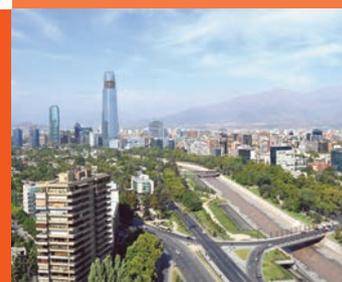
Indicateurs

Les points forts

- ▶ Institutions solides et environnement des affaires de qualité
- ▶ Ouverture du marché : 23 accords commerciaux avec 61 pays
- ▶ Peu ou pas de taxes douanières (6 % au maximum)
- ▶ Qualité des infrastructures et du système financier
- ▶ Ressources naturelles importantes
- ▶ Plateforme régionale, base pour les entreprises souhaitant rayonner sur l'Amérique du Sud
- ▶ 1^{er} producteur mondial de raisin de table et de prunes

Les points faibles

- ▶ Système éducatif déficient
- ▶ Fortes inégalités sociales et de revenus (3 familles les plus riches = 15 % du PIB chilien)
- ▶ Économie dépendante de l'exportation de matières premières (cuivre, pâte à papier) : les produits miniers représentent 57,2 % des exportations totales du Chili en 2013
- ▶ Très forte concentration dans certains secteurs (grande distribution, pharmacies)
- ▶ Pays très centralisé
- ▶ Prix élevés de l'énergie, dépendance de l'extérieur en matière énergétique



- **Superficie :**
756 096 km²
- **Population :**
17,5 millions d'habitants
- **Capitale :**
Santiago
- **Villes principales :**
Concepción, Valparaíso, La Serena, Antofagasta, Temuco
- **Monnaie :**
peso chilien (1 EUR = 755,37 CLP au 26 mai 2014)
- **Fête nationale :**
18 septembre
- **Langue officielle :**
espagnol

Secteurs porteurs

France → Chili

- ▶ Agroalimentaire : biens d'équipements pour l'industrie alimentaire (usines de production d'aliments pour animaux, frigorifiques, abattoirs.)
- ▶ Agriculture, vitiviniculture : agroéquipements (récolte, vinification, embouteillage, conditionnement), fertilisants.
- ▶ Industrie (mine, construction, papier, plastique).
- ▶ Santé : matériels et consommables médicaux innovants (chirurgie

esthétique, odontologie, dermo-cosmétique).

- ▶ Environnement : équipements pour le traitement des résidus
- ▶ Énergies renouvelables
- ▶ Infrastructures de transport

Chili → France

- ▶ Produits de la mer : salmoniculture, mytiliculture
- ▶ Fruits et légumes, fruits secs, vins, huile d'olive
- ▶ Huiles essentielles
- ▶ Produits miniers

Le système bancaire et les moyens de paiement

- ▶ Système bancaire chilien composé d'une vingtaine d'entités bancaires (banques et succursales) dont quatre banques qui concentrent 63,5 % des actifs : Santander, Banco de Chile, la banque publique Banco del Estado et la banque privée Banco Credito e Inversiones.
- ▶ Les autres actifs sont détenus par les banques locales (Banco Security, Bice, Internacional) et étrangères (BBVA et Scotiabank). À noter : la fusion (effective en 2014) de la banque Corpbanca avec la filiale Banco Itau Chile de la banque brésilienne Banco Itau Unibanco, devrait constituer un nouveau groupe au sein du Top 5.
- ▶ Le règlement par crédit documentaire irrévocable et confirmé est recommandé lors des premières opérations d'exportations au Chili.
- ▶ Les entreprises locales utilisent fréquemment la remise documentaire et le simple virement SWIFT.
- ▶ Les règlements sont souvent échelonnés et les délais sont négociables (selon secteurs et catégorie de biens exportés). Ils ne dépassent pas, en général, 90 à 120 jours après la date d'embarquement.

POUR EN SAVOIR PLUS

Vous souhaitez conquérir et développer des marchés, la BECM vous accompagne dans votre stratégie commerciale sur un ou plusieurs pays et trouve des partenaires industriels et commerciaux. Renseignez-vous auprès de votre chargé d'affaires en agence ou de votre chargé d'affaires internationales. Vous pouvez également consulter notre site : www.becm.fr

NOS CLIENTS TÉMOIGNENT...

LE CHILI,
UN MARCHÉ À VALEUR AJOUTÉE

Installée à Pont-Evêque (région Lyonnaise), la société **LABARONNE-CITAF** fabrique depuis 55 ans des réservoirs et citernes de stockage souples. **Frédéric GOUNON**, Directeur Général de LABARONNE-CITAF, témoigne :

« André LABARONNE, fondateur de l'entreprise, a conçu la première citerne souple autoportante en Algérie dans les années 50. Basés en France depuis 1972, nous fabriquons une large gamme de réservoirs et citernes souples permettant de stocker tout type de liquide, des hydrocarbures à l'eau potable en passant par les effluents. Les applications sont donc variées : agriculture, industrie, environnement, protection civile, humanitaire...

Nos produits, souples et flexibles, sont prédisposés à l'export. Depuis cinq ans, nous avons mis l'accent sur notre développement international et défini cinq périmètres multidomestiques, dont l'Amérique du Sud. Dans cette zone, nous avons ciblé le Chili après une première étude qui a validé la pertinence de notre offre pour ce pays, notamment dans l'industrie. Les besoins identifiés correspondaient à nos spécificités et ce malgré quelques concurrents présents, principalement américains et espagnols. Notre développement s'est réalisé par étapes. Dès 2011, une mission accompagnée par notre banque pour une recherche de distributeurs, ainsi qu'un suivi adapté nous ont permis

d'établir un réseau de distributeurs et d'aborder efficacement le marché. Notre présence régulière sur le terrain et notre réactivité nous ont rendus opérationnels. Nous avons par la suite décidé de créer une filiale afin de consolider et développer l'activité locale : l'année 2013 a été consacrée à ces démarches avec des partenaires introduits par le bureau de représentation à Santiago.

Le Chili était un pays complexe pour une PME comme la nôtre et la réussite de ce projet doit

« Une offre pertinente dans l'industrie »

beaucoup au facteur humain. Nous avons fait de nombreux déplacements depuis 2011 et nous nous sommes rapidement aperçus qu'une présence locale permanente était nécessaire. Nous avons ainsi recruté un VIE qui assure le développement commercial de cette filiale en s'appuyant sur un réseau de distributeurs et de partenaires. Nous espérons que la parité euro/dollar évoluera en notre faveur car nos concurrents américains sont actuellement avanta-gés. Notre ambition sur cette zone est d'assurer une croissance régulière pour les années à venir.



LABARONNE



Ingénierie de la Citerne Souple



► FICHE D'IDENTITÉ

LABARONNE-CITAF

- **Création : 1959**
- **Effectif : 45 personnes**
- **CA : 8,5 M€**
dont 40 % à l'export
- **Activité : Fabrication de citernes de stockage souples.**
- **Site internet : www.labaronne-citaf.fr**

SOLUTIONS

BANQUE EUROPÉENNE

Crédit Mutuel

- Éclairage marché
- Liste travaillée
- **Recherche de contacts**
- **Mission commerciale de prospection**
- Ciblage export multipays
- Recherche d'un agent commercial
- **Assistance à l'implantation**

► contactez-nous

Pour rencontrer le directeur du bureau de représentation, contactez votre chargé d'affaires en agence ou le responsable international de votre région.

Chili

L'émission des garanties de marché des exportateurs français au Chili

Les garanties de marchés d'exportation sont destinées à sécuriser l'acheteur sur le respect par le vendeur de ses obligations contractuelles. Ce besoin est constant dans les transactions entre pays développés, dont le formalisme varie d'un point du globe à l'autre.

- Les garanties internationales sont très fréquemment utilisées par les entreprises françaises dans leurs relations commerciales avec le Chili.

Deux cas de figure sont possibles :

- **L'entreprise française exportatrice soumissionne directement aux appels d'offres locaux :** les acheteurs locaux font alors le plus souvent appel aux banques locales chiliennes pour l'émission des garanties. Les banques chiliennes vont à leur tour solliciter la contre-garantie de la banque française de l'exportateur (dans le cas présent).

Il est essentiel pour l'exportateur d'être accompagné par sa banque, tant dans la connaissance des usages que lors de la négociation avec toutes les parties au contrat.

- **L'entreprise française exportatrice crée une filiale sur place :** cette dernière peut alors avoir besoin de lignes de crédit court terme auquel cas, les banques chiliennes qui octroient ces lignes demandent une garantie de remboursement auprès de la banque française.

- Les garanties données au Chili se présentent sous diverses formes :

- **La boleta de garantía,** de droit chilien, constitue la forme la plus usitée en faveur des institutions publiques. Elle se présente en format réduit, semblable à celui d'une lettre de change en faveur du bénéficiaire.

- **La garantía bancaria « classique ».** Elle peut être régie par le corps de règles défini par la Chambre de Commerce Internationale en 2010, les RUDG 758, pour une meilleure prise en compte de l'intérêt de chacune des parties.

- **Enfin, la lettre de crédit stand-by à usage de garantie,** émise directement par la banque française, en l'occurrence par notre Groupe et confirmée par la banque locale, ou émise pour garantir à la banque locale le remboursement de son décaissement en cas d'appel de la garantie primaire.

- **Une autre spécificité chilienne est celle de l'usage de l'Unidad de Fomento :**

Depuis 1967, le Chili utilise une unité financière UF, réajustée quotidiennement en fonction de l'inflation et destinée à indexer la valeur d'une obligation, d'un loyer, d'un montant d'honoraires... sur le coût de la vie. A l'exception des garanties de courte durée type soumission, les garanties qui ne sont pas exprimées en devise étrangère (USD-EUR...) sont donc libellées en UF et non en Peso. En cas de mise en jeu, le règlement effectif se fera en Peso ou devise. Bien entendu, cette unité financière constitue pour l'exportateur un aléa qui s'ajoute à celui de l'évolution du cours des devises, d'autant plus que l'unité financière, exprimée contre peso, s'apprécie depuis sa création.

Le bureau de représentation à Santiago joue un rôle central dans les relations entre les banques et les filiales sur place car :

- il est en mesure d'**orienter la filiale de notre client vers la banque locale la plus adaptée**, selon les conditions tarifaires les plus avantageuses, la structure du bénéficiaire de la garantie (privé/public) et la politique menée par la banque locale dans tel ou tel secteur d'activité (transport collectif, défense, biens de consommation).
- **Il assure l'interface avec l'agence du client**, gestionnaire du compte en France ainsi qu'avec le centre de traitement des garanties internationales en France.



INTERVIEW...

Un exemple d'utilisation des garanties internationales au Chili : la société NEWREST

« Alors que notre entreprise possède deux filiales au Chili (270 employés) et a une parfaite connaissance du terrain, la délivrance des garanties internationales en local a été grandement facilitée par les interventions multiples du bureau de représentation à Santiago et par les conseils délivrés par le Centre de Métier International de votre Groupe, dédié aux garanties internationales ».

Entretien avec **Alexandre CELLIER COURTIL**, trésorier de la société **NEWREST**

Êtes-vous fortement utilisateur de cautions de marchés à l'étranger dans votre activité ?

Nous sommes implantés dans 49 pays et notre activité exige des émissions fréquentes de garanties de marchés dans tous les pays où nous soumissionnons et remportons des marchés.

Au Chili, nous avons deux filiales spécialisées dans les services de restauration et la construction de bases de vie, par conséquent, nous bénéficions d'un fort ancrage local ; c'est un atout car les clients locaux demandent souvent aux filiales des garanties de marché.

Connaissiez-vous préalablement les spécificités des garanties délivrées au profit de sociétés chiliennes ?

Nous avons pu constater que les donneurs d'ordre sont attachés à obtenir des garanties émises par une banque locale ; toutefois, au niveau de la maison mère, nous n'avons pas assez de visibilité sur la délivrance de ces cautions. Aussi, après échange avec notre banque, nous avons décidé de leur demander que ce soit Newrest France qui, à travers elle, émette les cautions demandées pour le compte de ses filiales au Chili. Notre banque française fait ainsi régulièrement appel à des correspondants locaux pour que ce soit bien une banque locale qui délivre la garantie ; cette dernière demande que la banque française délivre à son tour une contre-garantie.

En procédant ainsi, nous avons remarqué que les banques chiliennes sont plus à l'écoute pour appliquer des conditions

tarifaires préférentielles négociées avec le bureau de représentation à Santiago.

De quels types de cautions de marché avez-vous besoin sur le Chili ? Pour quel type de marché ?

Nos besoins en matière de cautions concernent essentiellement des garanties de contrats de bonne exécution et de bonne fin (garantie regroupant la bonne exécution et la dispense de retenue de garantie).

Et bien évidemment, dans la mesure où nous répondons aux appels d'offres importants dans le pays nous avons besoin de faire émettre rapidement des garanties de soumission puis de restitution d'acomptes.

Quel a été l'apport de vos interlocuteurs bancaires (bureau de représentation au Chili, Centre de traitement des garanties internationales) ?

L'expertise technique et juridique de votre service de garanties internationales nous a permis de bien appréhender l'étendue de nos engagements.

newrest

DOSSIER

► FICHE D'IDENTITÉ

NEWREST

- **Création : 1996**
- **Effectif : 25 000 collaborateurs**
- **CA : 662 M€ dont 86 % à l'export (49 filiales sur tous les continents)**
- **Activité : catering (bases de vie), services de nettoyage, de jardinage..**
- **Site internet : www.newrest.eu/fr**



n° 23 - juin 2014

Directeur de la publication : Thierry Delarue - Rédactrice en chef : Danièle Luczak

Comité éditorial : Audrey Firmin, Virginie Chazal,

Crédits photos : © Thinkstock,

Réalisation : Mistigris communication

Impression : GRLI - Dépôt légal : juin 2014.

► contactez-nous

Pour en savoir plus, contactez votre chargé d'affaires en agence ou votre chargé d'affaires internationales en région.

Banque Européenne du Crédit Mutuel - SAS au capital de 108 801 720 euros - APE 6419Z - ORIAS N° 07 025 384 - www.becm.fr

Siège social : 34, rue du Wacken - 67913 Strasbourg Cedex 9 - France - Tél. : +33(0) 3 88 14 74 74 - Fax : +33(0) 3 88 14 75 10 - E-mail : becm@becm.fr

R.C.S. Strasbourg B 379 522 600 - TVA Intracommunautaire FR 48 379 522 600 - Médiateur du Crédit Mutuel : 67913 Strasbourg Cedex