

5 Informations sociales, sociétales et environnementales

5.1 LE PROFIL HUMAIN	122
5.1.1 Les collaborateurs	122
5.1.2 La formation	125
5.1.3 Les informations sociales	126
5.2 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	128
5.3 LES MOYENS GÉNÉRAUX	130

5.1 Le profil humain

Le Crédit Foncier a poursuivi sa politique de transformations de l'entreprise avec l'ensemble des acteurs internes.

Un important accord triennal relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et compétences a été signé le 3 avril 2008. Cet accord comprend, entre autres, la définition des outils et politique de l'entreprise en matière de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences (GPEC) et un accompagnement des seniors, appelé Dispositif Incitatif à l'Expression du Départ à la Retraite (DIEDRE). Ce dispositif a conduit les salariés nés avant le 31 décembre 1951, soit près de 450 salariés, à s'inscrire dans un processus de retraite à 60 ans avec remplacement à raison de 1 pour 3 ; un peu plus de 300 collaborateurs ont opté pour ce dispositif qui permettra au Crédit Foncier d'atteindre le niveau d'effectif nécessaire à son activité à périmètre constant. En outre, dans le cadre de l'obligation issue de la loi Fillon du 20 août 2003, l'Autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles (ACAM) a agréé, par décision du 11 mars 2009, le transfert des réserves et provisions de la Caisse de Retraite du Crédit Foncier de France (CRCFF) qui couvre le groupe fermé des salariés entrés avant le 1^{er} mars 2000 auprès des assureurs retenus et notamment AXA ; ce transfert est intervenu le 31 mars 2009. De ce fait, le Crédit Foncier n'a plus d'engagement net comptable au titre de ce régime.

Par ailleurs, le souci commun des partenaires sociaux et de la direction du Crédit Foncier, d'adaptation du statut social à l'environnement économique d'aujourd'hui a abouti à la signature d'un accord le 11 juillet 2008 qui se substitue à la convention collective du 22 mars 1991. Les dispositions qu'il contient se sont appliquées dès le 1^{er} août dernier. Il vient en complément de la convention de l'Association Française des Banques (AFB) qui constitue le socle de base depuis le 1^{er} juin 2005, date à laquelle la société a acquis le statut de banque.

Le Crédit Foncier a également souhaité valoriser des jeunes potentiels en mettant en place une promotion spécifique Crédit Foncier pour la période 2008/2009.

Enfin, la mise en place de baromètres sociaux a contribué à une nouvelle dynamique de la politique ressources humaines (RH) du Crédit Foncier. Des ateliers RH conduits

en partenariat avec les différents Directeurs Métiers ont déterminé les grandes orientations à engager d'ici 2010.

5.1.1. Les collaborateurs

La politique 2008

Des processus clairement énoncés, une mise en œuvre immédiate :

- **mobilité** favorisée en interne, accompagnement financier de la mobilité géographique,
- **priorisation de l'interne** : en effet, tous les postes vacants sont proposés en priorité aux collaborateurs de l'entreprise. Cette orientation est facilitée par la mise en place et l'exploitation d'outils spécifiques (appels d'offres internes notamment). Le salarié mobile bénéficie d'une période d'adaptation pendant laquelle un suivi particulier est effectué : formation, tutorat ...,
- mise en place d'un **entretien de carrière** systématisé au minimum tous les 5 ans. Celui-ci a pour finalité d'établir un bilan sur l'expérience et les compétences acquises et de mener une réflexion sur le projet professionnel, les besoins de formation et, le cas échéant, un point sur la situation salariale, y sont également abordés,
- rémunération : des minima reconnaissant la spécificité des métiers à partir du système de classification AFB,
- accompagnement des promotions (changement de classification).

Les perspectives 2009

De nouveaux engagements ont été pris en matière de politique ressources humaines en lien avec les nouveaux enjeux de positionnement de l'entreprise face à la crise.

Il s'agit de **2 ambitions majeures** du Crédit Foncier :

- être un employeur de choix : attirer les talents, fidéliser les collaborateurs, développer la fierté d'appartenance à l'entreprise,

- favoriser la performance de chacun : une responsabilité partagée pour un contrat gagnant-gagnant sur différents thèmes tels que la Carrière, la Rémunération et la Politique managériale.

La nouvelle politique des ressources humaines finalisée en novembre 2008 s'est traduite par un plan d'actions immédiatement engagé.

Des actions ont été mises en place dès le mois de décembre 2008, concrétisées par la centralisation des offres d'emplois sur intranet et des formations proposées en accompagnement de la mobilité.

Pour l'année 2009, la mise en œuvre d'une nouvelle organisation de la Direction des Ressources Humaines va faciliter la mise en place d'une politique RH plus innovante, déclinée par des actions engageantes et des process plus structurants, visibles grâce à la mise en place d'indicateurs trimestriels de suivis sur intranet.

Ainsi, parmi les actions qui seront menées en 2009, on citera :

- des Entretiens Annuels d'Évaluation (EAA) actualisés avec prise en compte des spécificités liées à chaque filière et à la politique de rémunération dans le prolongement des engagements pris dans le socle social, et ce dès janvier 2009,

- des Processus RH industrialisés (Recrutements, formation, contrats, ...),
- un Parrainage systématique pour chaque nouvel entrant au sein de la Société,
- des partenariats ciblés avec les écoles,
- la mise en place d'une Charte des managers,
- la Création d'une école dédiée aux métiers de l'immobilier,
- un marketing RH (communication, offres plus visibles ...),
- la Cartographie des métiers (perspectives d'évolution entre les différents emplois),
- une nouvelle dynamique Jouer un rôle dans le handicap,
- le fait de favoriser le télétravail,
- la formalisation des comités carrières par filière métier.

Les effectifs

Évolution des effectifs moyens du Crédit Foncier

	2006	2007	2008
Effectif moyen	4 023	3 914	3 643

Nombre de salariés inscrits au 31/12/2008 *

- Hommes	1 363
- Femmes	2 088
<i>dont CDD</i>	98

Répartition des salariés par structure de qualification

- Cadres	1 783
- Techniciens de banque	1 668

Répartition géographique des salariés

- Paris - Charenton- Ile de France	2 329
- Laval	105
- Province	1 017

Nombre de Salariés en disponibilité	135
--	------------

Nombre de Salariés à temps partiel	364
---	------------

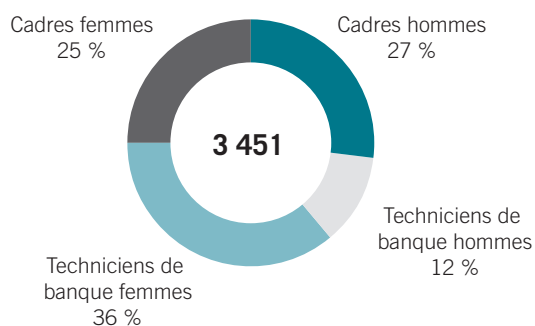
	75 et 80 %	autres	
- Cadres	96	8	104
- Techniciens de banque	229	31	260

* Chiffres issus du bilan social 2007, comprenant les CDI, CDD de la société et les détachés

5

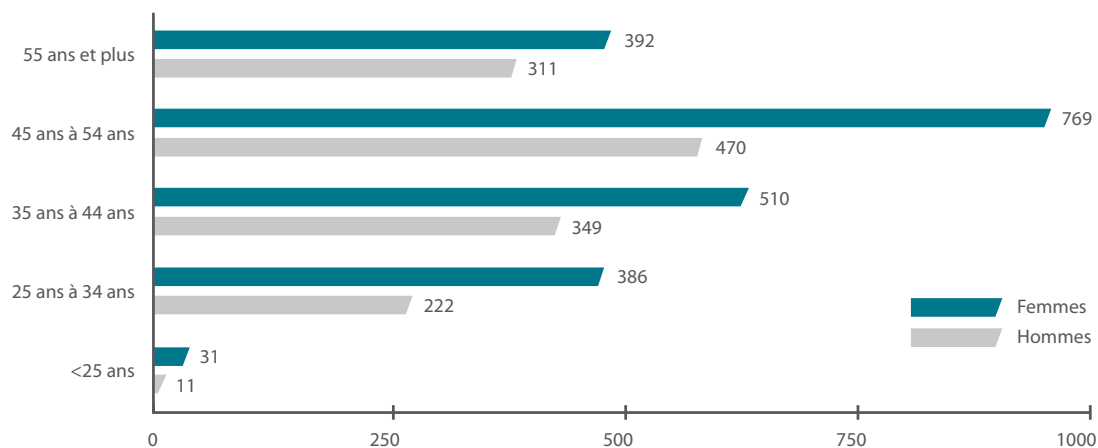
Informations sociales, sociétales et environnementales

Répartition de l'effectif inscrit fin 2008 : 3 451



Pyramide des âges fin 2008 : effectif inscrit 3 451

2 088 Femmes ; 1 363 Hommes



5.1.2. La formation

Souvent interrogée par les salariés sur les différents moyens d'accéder à des parcours de formation, la formation professionnelle du Crédit Foncier s'est à nouveau inscrite en 2008 dans son rôle de "Centre d'information et d'orientation" :

- accueil et écoute des salariés,
- conseil sur les solutions pédagogiques envisagées ou envisageables,
- proposition sur les montages les mieux adaptés à la demande et à l'organisation du départ en formation du salarié (Plan de formation, DIF, Congés Individuels de Formation).

Cette manière d'aborder la formation professionnelle est le moyen de partager entre employeur et salarié un projet de formation, voire un projet professionnel dont l'aboutissement (parfois sanctionné par un diplôme ou titre ou certificat) ne peut être que bénéfique aux deux parties. Il s'agit bien là de mettre en adéquation les besoins de compétences de l'entreprise avec les souhaits de développement des salariés.

Parallèlement à cette démarche, le Crédit Foncier a poursuivi ses actions de formation dans le cadre de son plan annuel, tant sur le plan de l'adaptation au poste de travail que le développement/maintien dans l'emploi.

Dans les prochains mois, les modalités d'organisation de la formation professionnelle dans l'entreprise évolueront. L'École des métiers de l'immobilier, en projet actuellement, reprend cette idée de "Centre d'information et d'orientation" pour aller plus loin encore. En effet, véritable centre de formation, l'École des métiers de l'immobilier sera la réponse pour la formation diplômante du Crédit Foncier, mais aussi une des réponses aux besoins de formation "métiers".

Cette articulation entre l'actuel "service formation" et le futur "organisme de formation" permettra d'optimiser la professionnalisation dans l'entreprise en s'appuyant sur des compétences externes comme sur nos expertises internes.

Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	4,2 %
Montant consacré à la formation (en millions d'euros)	7,8
Nombre d'heures formation	70 846
Nombre de stagiaires par catégorie	2 137
- Cadres	1 169
- Techniciens de banque	968
Durée moyenne de formation (en nombre d'heures)	
- Cadres	35,15 h
- Techniciens de banque	30,74 h

5

Informations sociales, sociétales et environnementales

5.1.3. Les informations sociales

Absentéisme

En journées moyennes d'absence par salarié	
- Maladie	10,8 jours
- Maternité	5,1 jours
- Accidents du travail	0,4 jour
- Congés autorisés	1,4 jour
Nombre d'accidents de travail et de trajet	46
Nombre de maladies professionnelles	néant
Nombre de réunions CHSCT	53

Emploi

Nombre total d'embauches	579
- en CDI	127
- en CDD	452
Nombre total de départs	877
- en CDI	384
- en CDD	493
Nombre de salariés handicapés	81
Nombre de promotions*	225
- Cadres	150
- Techniciens de banque	75

* tous changements de classification

Rémunérations

Moyenne des rémunérations brutes mensuelles (en euros)	4 246
- Hors classe	12 409
- Classification J	5 770
- Classification H	3 904
- Classification E	2 832
- Classification B	2 617

Dépenses sociales de l'Entreprise

Total dépenses sociales (en millions d'euros)	10,4
- Transport	1,1
- Allocation aux salariés	2,7
- Subventions CE et divers	6,6

Intéressement et Participation

- Montant global de l'intéressement 2008	9 263 096 euros
- Montant global de la participation 2008	4 795 090 euros

Evolution de l'intéressement et de la participation sur 5 ans

(en millions d'euros)	2004	2005	2006	2007	2008
- Intéressement	12,9	13,0	13,7	6,8	9,3
- Participation	5,9	3,4	0,9	4,9	4,8

Relations sociales et divers

Nombre de réunions avec les représentants du personnel	358
Coût pour l'Entreprise des prestations complémentaires (en millions d'euros)	12,4
- Maladie hors Prévoyance	5,4
- Maternité	2,7
- Accidents du travail	0,2
- Cotisation et gestion Prévoyance	4,1
Horaire hebdomadaire affiché de travail	37h35
Dépenses d'amélioration des conditions de travail (en millions d'euros)	7,3

Informations sociales, sociétales et environnementales

5.2 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le plan d'action développement durable

Le Crédit Foncier entérine ses engagements pour un développement durable

2008 confirme l'engagement du Crédit Foncier dans un développement qui répond aux besoins actuels sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Il s'inscrit dans le cadre de la démarche développement durable et le déploiement du programme du Groupe Caisse d'Épargne.

En avril 2008, le Crédit Foncier a adhéré à Bénéfices Futur, le programme lancé en 2007 par le Groupe Caisse d'Épargne qui place le développement durable au cœur de l'ensemble de ses activités de banque. Ce programme se décline en 4 axes d'action :

- lutter contre le changement climatique,
- favoriser l'Investissement Socialement Responsable (ISR),

- promouvoir un marketing responsable,
- moderniser son rôle de banquier solidaire,

Il réaffirme ainsi sa volonté d'œuvrer à un développement qui soit durable.

La traduction stratégique et opérationnelle du développement durable au Crédit Foncier

L'enjeu principal de la démarche développement durable du Crédit foncier est de **produire différemment tout en maintenant sa performance**. Ce défi trouve une traduction à la fois stratégique et opérationnelle dans l'élaboration et le déploiement des politiques de l'ensemble des métiers du Crédit Foncier.

Traduction stratégique : le déploiement des politiques

ENVIRONNEMENT	SOCIAL	ÉCONOMIE
Politique Achats	Politique d'embauche	Démarche Innovation
Politique Immobilière	Formation et Informatique	Gestion de la relation client
Politique des déchets	Confort de travail	Démarche qualité
Politique des transports	Gouvernance	Offre et partenariat

Traduction opérationnelle : quelques exemples

ENVIRONNEMENT	La Notation relative au bilan carbone, le parc immobilier, les achats, les déplacements professionnels et la politique de transport, la gestion des déchets directs et manufacturés, la restauration collective, le respect des normes, ...
SOCIAL	La répartition des effectifs Hommes/Femmes, la politique de recrutement, l'accompagnement des départs à la retraite, la formation, la gestion prévisionnelle des emplois et compétences, la santé au travail, le Mécénat, la notation, l'accès à l'information, la démarche Handicap, ...
ÉCONOMIQUE	Les pratiques commerciales, l'innovation, les produits spécifiques, la transparence de l'information, la politique des risques, l'étiquetage, l'anticipation client, la médiation, l'éthique, l'engagement actionnaire et investisseurs, la démarche qualité, l'alerte, ...

Les actions 2008

Conformément à la ligne d'action annoncée en 2007, la démarche développement durable du Crédit Foncier a privilégié en 2008 le **pilier environnemental**. Elle s'est développée autour d'un axe structurant qui est la réduction de son empreinte écologique.

Dans sa volonté de lutter contre le réchauffement climatique, le Crédit Foncier a souhaité quantifier ses émissions de gaz à effet de serre. Pour cela, il a réalisé, avec le concours de Climat Mundi, son **Bilan Carbone®** selon la méthode de l'ADEME.

Le Crédit Foncier a opté pour un bilan carbone exhaustif couvrant ses émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre tant dans ses sites centraux que dans ses agences. Réalisées sur les données de l'année 2007, les estimations ont conclu à des émissions totales de 45 000 TeqCO² soit 12 teqCO² par ETP. Le Crédit Foncier s'est engagé à réduire ses émissions de 3 % d'ici à 2010. À cette fin, un plan de réduction avec des mesures concrètes concernant l'ensemble des métiers et des collaborateurs sera déployé dès 2009.

Le Crédit Foncier a réalisé, en complément de son bilan carbone, des **bilans énergétiques** sur ces sites centraux, ce qui l'a amené à réorienter sa politique immobilière en Ile de France avec :

- une optimisation de ses surfaces occupées sur le site de Charenton par des regroupements d'activité sur un seul site,
- une renégociation de son bail sur le site central avec l'obtention d'une enveloppe travaux pour améliorer les performances énergétiques du bâtiment.

Une **politique de déplacements professionnels** plus respectueuse de l'environnement a vu le jour. Les émissions de CO² constituent désormais un critère de l'appel d'offres pour les véhicules de fonction. De plus, la puissance maximum remboursée - et qui reste exceptionnelle - est limitée à 7 CV.

Afin de pouvoir **juger et justifier du respect de ses engagements**, le Crédit Foncier a mis en place deux indicateurs. La tonne équivalent pétrole (tep) permet de piloter chaque trimestre les consommations énergétiques des sites centraux comme des agences. La tonne équivalente CO² (teqCO²) est retenue pour la réalisation d'un bilan carbone annuel. Le data miner dirige ces indicateurs et assure ainsi l'indépendance et l'analyse des résultats.

En 2008, le Crédit Foncier a prouvé son engagement de **banquier responsable**. Il a développé une gestion proactive de la crise en prenant des mesures exceptionnelles en faveur de ses clients en difficulté.

En janvier, le Crédit Foncier a plafonné ses taux entre 5,75 % et 6,5 % (selon le type de prêt et d'indexation retenu dans le contrat) ; ces mesures se sont appliquées à 150 000 clients ayant souscrit un **crédit à taux variable** qu'ils aient été ou non touchés par la crise, afin de respecter un principe de non-discrimination.

Dès le mois d'octobre, le Crédit Foncier fut la première banque à annoncer une mesure concrète sur les **prêts relais**. Ses clients rencontrant des difficultés pour revendre leur bien dans une conjoncture délicate ont pu proroger leurs prêts pour une durée de six mois. Cette mesure s'applique, au 30 octobre 2008, aux "clients dont le crédit relais arrive à échéance dans les trois mois et à un taux préférentiel correspondant au taux légal en vigueur (à ce jour 3,9 %)".

Au mois de novembre, le Crédit Foncier a enrichi sa gamme d'information non marchande avec le guide **"Je finance mon logement"**, assorti d'une déclinaison web. Didactique et pédagogique, ce guide est un outil d'aide à la décision : il donne aux lecteurs les clefs de fonctionnement d'un prêt immobilier et notamment, compte tenu de l'actualité, celles d'un prêt à taux révisable.

Informations sociales, sociétales et environnementales

En 2008, le Crédit Foncier n'a pas dérogé à son rôle traditionnel de veille et d'**acteur du débat public** en participant à la réflexion sur l'éco-prêt et le PTZ vert auprès des Pouvoirs Publics.

Soucieux de réduire son empreinte écologique, le respect du "facteur 4"⁽²³⁾ a été la colonne vertébrale du plan d'action 2008.

En 2009, le Crédit Foncier entend renforcer son rôle social et sociétal. La formation et la sensibilisation des collaborateurs aux enjeux du développement durable, l'approfondissement de ses actions de mécénat et de sa "politique handicap" sont autant de défis qu'il s'engage à relever.



Bénéfices Futur

L'engagement du groupe Caisse d'Épargne pour le développement durable.

5.3 LES MOYENS GÉNÉRAUX

En 2008, l'axe majeur des Moyens généraux a été de participer activement aux orientations définies dans le cadre du plan 2008-2012 qui vise notamment à une optimisation des coûts de fonctionnement au sein du Crédit Foncier, tout en permettant à l'ensemble des collaborateurs d'assumer leurs responsabilités professionnelles dans un environnement efficace, flexible, et aussi peu contraignant que possible.

Dans le cadre de ce plan, de nouveaux sites ont été ouverts ou transférés, que ce soit à l'étranger (Bruxelles, Tokyo ...) ou en France. Le programme de rénovation et de regroupement des agences et des Directions commerciales régionales s'est également poursuivi parallèlement à la mise en place de nouvelles Directions des financements (DIFI) partenaires à Marseille et à Lyon.

S'agissant de la gestion du patrimoine immobilier, des acquisitions, cessions de murs ou de droit au bail ont été réalisées tout au long de 2008, en collaboration avec

KEOPS, que ce soit dans le cadre du regroupement des immeubles d'exploitation ou de la gestion des immeubles de rapport.

En matière de logistique, une nouvelle charte d'aménagement visant à optimiser l'utilisation des surfaces a été mise en place. Ainsi 1873 mouvements de personnes ont été réalisés sur cette année. Par ailleurs, une nouvelle politique de location de véhicules visant à la fois à limiter les coûts et l'émission de CO² dans le cadre du Développement durable a également été mise en œuvre.

À compter du 1^{er} avril 2008 un contrat multi techniques a été mis en place pour gérer de façon optimisée la maintenance de l'ensemble du parc d'exploitation d'Ile-de-France.

Enfin le nouveau concept "MEGASTORE" pour l'aménagement de l'immeuble 43 Capucines s'est par ailleurs concrétisé le 20 octobre 2008 avec le dépôt du permis de construire modificatif.

(23) Engagement de la France, dans le cadre du Grenelle de l'environnement, de diviser par 4, d'ici à 2050, ses émissions de gaz à effet de serre du niveau de 1990.