

3 - L'ENGAGEMENT SOCIAL ET SOCIÉTAL

Le gouvernement d'entreprise	42
Principes et organisations	42
Organes de direction et d'administration	44
Rémunérations	62
Rapport du Président du Conseil d'administration sur le fonctionnement du Conseil d'administration et sur le contrôle interne	72
Rapport du Commissaire aux comptes sur le rapport du Président du Conseil d'administration	83
Le profil humain	84
La politique 2011	84
Les perspectives 2012	86
Les effectifs	86
Les informations sociales	87
Groupe Crédit Foncier	88
Les clients au cœur des préoccupations	88
La qualité de la relation avec les clients particuliers	88
La qualité de la relation avec les clients <i>corporates</i>	88
Une démarche qualité pour tous les clients	89
Une entreprise engagée et responsable	90
Faire de l'habitat un vecteur de progrès	90
Agir aux côtés des associations	93
Exercer ses métiers de manière responsable	94
Maîtriser ses impacts environnementaux	95
Être un employeur responsable	96



Le gouvernement d'entreprise

Principes et organisation

Direction et Conseil d'administration

Le Crédit Foncier de France est une société anonyme à Conseil d'administration régie par les articles L. 225-17 à L. 225-56 du Code de commerce.

Depuis le 26 avril 2010, la présidence du Conseil d'administration est assurée par M. François Pérol.

Dans le cadre de la structure de direction moniste et unifiée, la gestion du Crédit Foncier est répartie entre :

- la définition des orientations stratégiques faite par le Conseil d'administration ;
- et la gestion courante assurée par la Direction générale.

Le Conseil d'administration fonctionne dans les conditions définies par la loi, les statuts du Crédit Foncier et le règlement intérieur qu'il a adopté lors de sa séance du 27 février 2008.

Au cours de l'exercice 2011, le Conseil d'administration s'est réuni huit fois (les 22 février, 11 mai, 28 juin, 28 juillet, 30 septembre, 8 novembre, 21 novembre et 14 décembre 2011).

De manière régulière, sont présentés au Conseil d'administration :

- le rapport d'activité de la Société ;
- l'approbation du budget et sa mise en œuvre ;
- les rapports relatifs aux missions de contrôle ayant porté sur les activités du Crédit Foncier (contrôle interne, contrôle permanent, Autorité de contrôle prudentiel - ACP) ;
- l'évolution des risques de contrepartie de la Société.

Enfin, au cours de l'exercice 2011, le Conseil d'administration a autorisé la mise en œuvre des principales opérations suivantes :

- deux avances d'actionnaire ;
- le transfert des titres grecs de la Compagnie de Financement Foncier au Crédit Foncier ;
- le plan à moyen terme ;
- l'augmentation de capital du Crédit Foncier.

Le contrôle interne

L'organisation du contrôle interne du Crédit Foncier en 2011

Le contrôle interne au Crédit Foncier est organisé conformément aux dispositions du règlement n° 97-02 modifié du Comité de

la réglementation bancaire et financière. Il s'articule ainsi :

Le **contrôle à caractère permanent** est du ressort :

- d'une part, des unités opérationnelles, chargées de mettre en œuvre les dispositifs adéquats et les moyens propres à assurer :
 - la maîtrise et le contrôle des risques générés par leur activité, au moyen d'outils de gestion et de suivi appropriés,
 - la préservation du patrimoine de l'Entreprise, à travers une utilisation efficace des ressources qui leur sont affectées,
 - le respect des dispositions légales et réglementaires et des orientations de la Direction générale,
- d'autre part, d'unités de contrôle permanent distinctes des structures opérationnelles, qui s'assurent de la bonne exécution des procédures et de la bonne maîtrise des risques. Ces unités peuvent dépendre en direct des mandataires sociaux (contrôles permanents métiers des Pôles développement commercial et activités financières et opérations) ou relever d'une structure centrale dédiée (Pôle risques et conformité, auquel sont rattachés le Responsable de la sécurité des systèmes d'information - RSSI et le Responsable de la continuité d'activité - RPCA).

L'exercice du **contrôle périodique** est assuré par l'Inspection générale du groupe Crédit Foncier, rattachée au Directeur général.

Celle-ci est compétente pour réaliser sans restriction toute mission d'audit interne au sein du Crédit Foncier et de ses filiales. Son intervention s'inscrit en outre dans un dispositif d'ensemble encadré par le corps d'inspection de l'actionnaire ; il s'appuie en particulier sur la charte d'audit du Groupe BPCE, qui lui est applicable.

Le plan d'audit annuel, établi en déclinaison d'un plan pluriannuel, est soumis au Comité d'audit et présenté au Conseil d'administration. Il permet de couvrir l'ensemble des activités du Crédit Foncier et de ses filiales dans un cycle d'audit de trois ans, lequel préserve des plages de disponibilité pour des missions ponctuelles réalisées à la demande de la Direction générale ou du Comité d'audit. Pour chaque activité et unité auditables, les missions d'audit couvrent les aspects suivants : organisation et fondamentaux, conformité et réglementaire, évaluation des risques, traitement des opérations, informations comptables et de gestion, dispositif de contrôle interne.

Les directions exécutives mettent en œuvre les orientations prises par la Direction générale, et celles relevant des domaines de compétence des **comités décisionnels** internes. On trouve principalement parmi ces entités les comités des engagements (Comité national ou comités par métier) pour l'autorisation des crédits de montant important, les comités des affaires sensibles (Comité national ou comités contentieux) pour la gestion des crédits présentant des risques remarquables, le Comité de gestion de bilan pour la maîtrise des risques

financiers, le Comité tarifaire pour la fixation des conditions des crédits offerts à la clientèle et le Comité des risques pour la détermination et le contrôle des limites par contrepartie et des normes de risques. Un Comité de contrôle interne, présidé par un mandataire social -le plus souvent le Directeur général-, réunit chaque mois l'ensemble des fonctions de contrôle pour coordonner les actions nécessaires. Il assure ainsi l'efficacité et la cohérence de l'ensemble des contrôles permanents.

Le Comité d'audit du Crédit Foncier se réunit au moins quatre fois par an, préalablement au Conseil d'administration. Il peut également tenir des réunions intercalaires.

Il assure notamment un suivi régulier des sujets relevant du Pôle risques et conformité, des conclusions et recommandations d'audit (quel que soit le corps d'audit : Autorité de contrôle prudentiel - ACP, Inspections BPCE et Crédit Foncier) ainsi que des projets d'arrêtés et de budgets soumis au Conseil d'administration.

Existe également un Comité des rémunérations, qui a notamment pour mission de proposer au Conseil d'administration le niveau de rémunération du Directeur général et des Directeurs généraux délégués ainsi que les critères de leur part variable. Il se réunit en tant que de besoin.

L'activité 2011

Une réorganisation profonde du Crédit Foncier est intervenue durant l'exercice : se conformant aux demandes des organes de contrôle, le Crédit Foncier a privilégié une logique de fonction en lieu et place de la logique métier qui prévalait. Désormais, les deux Directeurs généraux délégués se partagent respectivement les activités front de vente en France, et les unités de *middle* et *back office* et les activités financières.

En même temps, les unités de contrôle indépendant contribuant au contrôle permanent au sein des métiers ont été renforcées et pour la plupart regroupées au niveau des mandataires sociaux. Cela a été fait dans le but d'accroître leur autonomie vis-à-vis des directions opérationnelles.

La Direction des risques et celle de la conformité ont été regroupées au sein d'un même Pôle sous l'autorité d'un Directeur général adjoint. Une Direction coordination des contrôles permanents a été créée au sein de ce Pôle afin d'assurer la transversalité des fonctions de contrôle au sein du Groupe. Cette nouvelle Direction, garante de l'existence et de la cohérence du dispositif de contrôle permanent, est dotée d'un lien fonctionnel fort vis-à-vis des équipes de contrôleurs permanents de premier niveau hiérarchiquement rattachés aux Directeurs généraux délégués.

L'exercice 2011 a également été marqué par les évolutions suivantes :

- s'agissant du **contrôle permanent**,
 - la poursuite de la structuration du contrôle permanent, à travers le renforcement du suivi et des actions en matière de contrôle interne par le Comité dédié,
 - l'approfondissement des travaux visant à enrichir les principaux dispositifs de maîtrise des risques,
 - la constitution d'un inventaire complet de référence des contrôles, articulés autour des risques et processus, pour chacune des activités et entités du Groupe,
 - l'extension du déploiement de l'outil de centralisation des contrôles permanents aux activités financières et *corporate* du Crédit Foncier ainsi qu'aux fonctions supports non encore couvertes,
 - le rattachement au Directeur général adjoint en charge du Pôle risques et conformité des fonctions de Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) et de Responsable du plan de continuité d'activité (RPCA) ;
 - s'agissant du **contrôle périodique**,
 - la consolidation d'un suivi actif de la mise en œuvre des recommandations d'audit, renforcée par la vérification de leur réalisation effective, les déclarations des unités auditées faisant désormais l'objet de contrôles approfondis sur pièces et sur place,
 - la mise en place au sein de l'Inspection d'un dispositif de « *risk assessment* » permettant une évaluation documentée des activités auditables pouvant notamment conduire à un raccourcissement du cycle d'audit si le diagnostic le justifie.
- Conformément à l'article L. 225-37 du Code de commerce, le rapport du Président du Conseil d'administration à l'Assemblée générale des actionnaires au titre de l'exercice 2011 a intégré une partie dédiée au contrôle interne.

Les perspectives 2012

Au cours de l'année 2012, les évolutions du dispositif de contrôle interne s'inséreront dans les modifications d'organisation du Crédit Foncier nécessitées par un plan stratégique à moyen terme.

Sur le plan du contrôle permanent, une réflexion a été engagée pour développer les contrôles opérationnels et regrouper les moyens du contrôle permanent indépendant en vue d'une rationalisation de son intervention.

Quant au contrôle périodique, il va connaître en 2012 un ajustement des moyens en ligne avec le recentrage des activités du Crédit Foncier. Le plan d'audit par ailleurs prévoit un approfondissement des contrôles sur la principale filiale, la Compagnie de Financement Foncier, et sur les fournisseurs de prestations essentielles externalisées.

La conformité

Partie intégrante du système de contrôle interne requis par la réglementation encadrant les entreprises de crédit, le dispositif de contrôle de la conformité désigne l'ensemble des moyens mis en œuvre pour garantir le respect des lois et règlements, des règles déontologiques et de bonne conduite ainsi que du respect des règles du Groupe.

Rattachée hiérarchiquement au Directeur général adjoint en charge du Pôle risques et conformité, la Direction de la conformité s'appuie sur une procédure élaborée en déclinaison des orientations fixées par la Direction de la conformité/sécurité du Groupe BPCE. Dans ce cadre, elle a en charge l'organisation et le suivi des contrôles permanents de 1^{er} et 2^{ème} niveaux relatifs aux risques de non-conformité et aux risques généraux liés aux activités ; elle a également en charge le contrôle spécifique de la conformité des services d'investissement, la déontologie générale, la lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme ainsi que la prévention et le traitement des risques de fraudes.

La Direction de la conformité participe, aux côtés de la Direction de la coordination du contrôle permanent, à l'animation fonctionnelle des contrôleurs conformité et contrôle permanent affectés aux différents périmètres opérationnels et fonctions supports.

Ses activités font l'objet de comptes rendus réguliers à la Direction générale, au Comité de contrôle interne, au Comité d'audit ainsi qu'à l'organe central.

Mandats de la Direction générale

M. Bruno DELETRÉ

Directeur général depuis le 4 juillet 2011

Crédit Foncier de France - 4, quai de Bercy - 94220 Charenton le Pont

Société	Mandats et fonctions
BANCA CARIGE SPA (GÈNES)	Administrateur
COFACE - SA	Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Directeur général (depuis le 4 juillet 2011)
COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER - SA	Représentant permanent du Crédit Foncier, Administrateur (depuis le 29 août 2011), Président du Comité d'audit (depuis le 29 septembre 2011)
CRÉDIT FONCIER IMMOBILIER - SA	Président du Conseil d'administration (depuis le 28 juillet 2011)
ENFI - SAS	Président (depuis le 30 septembre 2011)
GCE BUSINESS SERVICES - GIE	Représentant permanent du Crédit Foncier, membre du Conseil de surveillance (depuis le 10 octobre 2011)

Organes de direction et d'administration

La Direction générale

Composition de la Direction générale

(Au 31 décembre 2011)

Bruno DELETRÉ, Directeur général nommé le 4 juillet 2011, en charge du Pôle ressources et pilotage.

Thierry DUFOUR, Directeur général délégué, en charge du Pôle activités financières et opérations.

Christophe PINAULT, Directeur général délégué, en charge du développement commercial.

Un Comité de direction générale a été constitué réunissant :

- Nicolas DARBO, Directeur général adjoint Pôle finances et organisation ;
- Sandrine GUERIN, Directeur général adjoint Pôle opérations financières et international ;
- PATRICE RENAULT, Directeur général adjoint Pôle risques et conformité.

Ce dernier a quitté ses fonctions au 31 janvier 2012 et a été remplacé par Mathieu LEPELTIER.

M. Thierry DUFOUR**Directeur général délégué**

Crédit Foncier de France - 4, quai de Bercy - 94220 Charenton le Pont

Société	Mandats et fonctions
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Directeur général délégué
COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER - SA	Président-Directeur général
BANCO PRIMUS (PORTUGAL)	Administrateur, puis Président du Conseil d'administration (depuis le 30 septembre 2011)
CRÉDIT FONCIER IMMOBILIER - SA	Administrateur
FINANCIÈRE DESVIEUX - SA	Administrateur
FONCIER PROJECT SOLUTIONS (ARABIE SAOUDITE)	Administrateur
VAUBAN MOBILISATIONS GARANTIES (VMG) - SACS	Représentant permanent du Crédit Foncier, membre du Conseil de surveillance

M. Christophe PINAULT**Directeur général délégué**

Crédit Foncier de France - 4, quai de Bercy - 94220 Charenton le Pont

Société	Mandats et fonctions
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE- SA	Directeur général délégué
BPCE ASSURANCES - SA	Administrateur
CINERGIE - SA	Représentant permanent du Crédit Foncier, Administrateur (depuis le 10 octobre 2011)
COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER - SA	Membre du Comité d'audit (depuis le 29 septembre 2011)
COMPAGNIE EUROPÉENNE DE GARANTIES ET CAUTIONS - SA	Administrateur
COMPTOIR FINANCIER DE GARANTIE - SA	Président du Conseil d'administration
CRÉDIT FONCIER IMMOBILIER - SA	Administrateur
CRÉDIT LOGEMENT - SA	Représentant permanent du Crédit Foncier, Administrateur
GCE FONCIER COINVEST - SAS	Directeur général (depuis le 28 juillet 2011)
LA MONDIALE PARTENAIRES - SA	Représentant permanent du Crédit Foncier, Administrateur
LOCINDUS - SA	Représentant permanent du Crédit Foncier, Administrateur puis Président du Conseil d'administration (depuis le 10 novembre 2011)
NATIXIS ASSURANCES PARTENAIRES - SA	Administrateur
SEREXIM - SAS	Président (jusqu'au 25 mars 2011)
SOCFIM - SACS	Vice-président du Conseil de surveillance

Le Conseil d'administration

(Au 31 décembre 2011)

Composition du Conseil d'administration

Conseil d'administration

- **M. François PÉROL - Président du Conseil d'administration**
- M. Gérard BARBOT - Président du Comité des rémunérations
- M. Jean Marc CARCELES
- M. Jean CLOCHET - Membre du Comité des rémunérations
- M. Jean-Claude CREQUIT
- M. Pierre DESVERGNES
- M. Alain DININ - Membre du Comité des rémunérations
- Mme Nicole ETCHEGOÏNBERRY - Membre du Comité d'audit
- M. Jean-Paul FOUCAULT
- M. Dominique GARNIER
- M. Francis HENRY - Membre du Comité des rémunérations
- M. Olivier KLEIN
- M. Jean-Michel LATY
- M. Jean-Hervé LORENZI - Membre du Comité d'audit
- Mme Stéphanie PAIX - Membre du Comité d'audit
- M. Pierre QUERCY - Membre du Comité des rémunérations

- M. François RIAHI
- BPCE, représentée par M. Nicolas DUHAMEL - Président du Comité d'audit

Censeurs

- M. Marc JARDIN
- M. Michel SORBIER

Délégués du Comité central d'entreprise

- M. Michel LAMY (collège Cadres)
- Mme Valérie FIX (collège Techniciens des métiers de la banque)

Commissaire du gouvernement

- M. Antoine MÉRIEUX

Mouvements au sein du Conseil d'administration au cours de l'exercice 2011

Aucun changement n'est intervenu au cours de l'exercice 2011.

Mandats ou fonctions des membres du Conseil d'administration

M. François PÉROL

Président du Conseil d'administration

Président du Directoire de BPCE

50, avenue Pierre Mendès France - 75201 PARIS Cedex 13

Société	Mandats et fonctions
BPCE - SA	Président du Directoire
BPCE IOM - SA	Administrateur, Président du Conseil d'administration
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur, Président du Conseil d'administration
CRÉDIT IMMOBILIER ET HÔTELIER - SA	Administrateur, Vice-président du Conseil d'administration
CE HOLDING PROMOTION - SAS	Président
CNP ASSURANCES - SA	Administrateur
MUSÉE D'ORSAY	Administrateur
NATIXIS - SA	Administrateur, Président du Conseil d'administration
SCI PONANT PLUS	Représentant permanent de BPCE
SOPASSURE - SA	Administrateur
SNC BANKEO	Représentant permanent de BPCE
Mandats échus en 2011	
Société	Mandats et fonctions
FONCIA GROUPE	Président du Conseil de surveillance
FONDATION DES CAISSES D'ÉPARGNE POUR LA SOLIDARITÉ	Président du Conseil d'administration
FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE	Président du Conseil

M. Gérard BARBOT

Membre du Conseil d'administration
Président du Comité des rémunérations

Société	Mandats et fonctions
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur, Président du Comité des rémunérations
GEOPOST - SA	Administrateur
LA BANQUE POSTALE - SACS	Membre du Conseil de surveillance (jusqu'au 25 août 2011)
LA BANQUE POSTALE ASSET MANAGEMENT - SACS	Membre du Conseil de surveillance
ODDO ET CIE - SACA	Membre du Conseil de surveillance (jusqu'au 22 septembre 2011)
VMG - SACS	Président du Conseil de surveillance

M. Jean-Marc CARCELES

Membre du Conseil d'administration
Président du Directoire de la Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon
254, rue Michel Teule - Zac d'Alco - BP 7330 - 34184 Montpellier Cedex 4

Société	Mandats et fonctions
CAISSE D'EPARGNE LANGUEDOC ROUSSILLON - SA	Président du Directoire
BPCE ACHATS - GIE	Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
FÉDÉRATION NATIONALE DES CAISSES D'EPARGNE - ASSOCIATION	Membre du Conseil d'administration, membre du Bureau
GCE BUSINESS SERVICES - GIE	Représentant permanent Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon, membre du Conseil de surveillance, membre du Bureau
GCE TECHNOLOGIES - GIE	Représentant permanent Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon, membre du Conseil de surveillance
HABITAT EN RÉGION - ASSOCIATION	Président
NATIXIS INTEREPARGNE - SACA	Administrateur
SERM - SA	Représentant permanent Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon, Administrateur
SOCIÉTÉ DU JOURNAL MIDI LIBRE - SA	Représentant permanent Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon, membre du Conseil de surveillance

M. Jean CLOCHET

Membre du Conseil d'administration

Membre du Comité des rémunérations

Président de la Banque Populaire des Alpes

2, avenue du Grésivaudan - BP 43 - Corenc - 38701 LA TRONCHE Cedex

Société	Mandats et fonctions
BRASSERIE DES CIMES - SA	Président-Directeur général
ROUTIN - SA	Président-Directeur général
BANQUE DE SAVOIE - SA	Vice-président
BANQUE POPULAIRE DES ALPES - SA	Président du Conseil d'administration
C3 ET HOUILLE BLANCHE+ CIMOISE - SCI	Co-gérant
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
MONTANIA - SARL	Co-gérant
NATIXIS ASSET MANAGEMENT - SA	Vice-président du Conseil d'administration
NATEXIS GLOBAL ASSET MANAGEMENT - SA	Administrateur
ROUTIN AMERICA - SAS	Président
ROUTIN NORD EUROPE - SAS	Président

M. Jean-Claude CREQUIT

Membre du Conseil d'administration

Président du Directoire de la Caisse d'Épargne de Côte d'Azur

455, Promenade des Anglais - BP 3297 - 06205 NICE Cedex 03

Société	Mandats et fonctions
CECAZ - SA	Président du Directoire
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
ERILIA - SA	Administrateur
FÉDÉRATION NATIONALE DES CAISSES D'ÉPARGNE - ASSOCIATION	Vice Président de la Fédération
GIE BUSINESS SERVICES (MOA)	Représentant permanent de la CECAZ au Conseil de surveillance
GIE CAISSE D'ÉPARGNE SYNDICATION RISQUE	Représentant permanent de la CECAZ au Conseil de Surveillance
MASSERAN GESTION - SAS	Président du Conseil de surveillance
NATIXIS GLOBAL ASSET MANAGEMENT - SA	Membre du Conseil d'administration
SAS ALLIANCE ENTREPRENDRE	Président du Conseil de gestion
SAS GCE CAPITAL	Président du Conseil de surveillance
SA HLM NOUVEAU LOGIS AZUR - SA	Président du Conseil d'administration

M. Pierre DESVERGNES**Membre du Conseil d'administration**

Président-Directeur général de CASDEN Banque Populaire
91, cours des Roches - NOISIEL - 77424 MARNE LA VALLÉE Cedex 2

Société	Mandats et fonctions
ARTS & VIE	Administrateur
BANQUE MONÉTAIRE ET FINANCIÈRE - SACA	Administrateur
BPCE - SACS	Membre du Conseil de surveillance
CASDEN BANQUE POPULAIRE - SA COOPÉRATIVE À DIRECTOIRE	Président-Directeur général
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SACA	Administrateur
FINANCE - SAS	Représentant permanent CASDEN Banque Populaire, Président
INTER PROMO - SARL	Gérant
PARNASSE ESPACE 1 - SAS	Représentant permanent CASDEN Banque Populaire, Président
PARNASSE ESPACE 2 - SAS	Représentant permanent CASDEN Banque Populaire, Président
PARNASSE FINANCE - SACA	Président du Conseil d'administration
PARNASSE MAIF - SACA	Administrateur
PARNASSE SERVICES - SACA	Représentant permanent CASDEN Banque Populaire, Administrateur
UNION MUTUALISTE RETRAITE	Administrateur

M. Alain DININ

Membre du Conseil d'administration

Membre du Comité des rémunérations

Président-Directeur général de Nexity

1, Terrasse Bellini - 92919 Paris La Défense Cedex

Société	Mandats et fonctions
CHANTIER NAVALS DE L'ESTEREL - SA	Représentant permanent de la SAS George V, Administrateur
CLICHY EUROPE 4 - SARL	Co-gérant
CLUB MÉDITERRANÉE - SA	Administrateur (à compter du 25 février 2010)
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
CRÉDIT FONCIER LILLOIS - SA	Président du Conseil d'administration
GEPRIM - SAS	Représentant permanent de la SIG 30 Participations - Membre du Conseil de surveillance (jusqu'au 16 décembre 2011)
GEORGE V RÉGION NORD - SAS	Représentant permanent de la SAS Nexity Logement, Administrateur
FEREAL - SA	Représentant permanent de la SAS Nexity Logement, Administrateur
NEXITY - SA	Président-Directeur général, Administrateur
NEXITY ENTREPRISES - SA	Président du Conseil d'administration (à compter du 2 juin 2010)
NEXITY FRANCHISES - SAS	Représentant de Nexity, Président
NEXITY LOGEMENT - SAS	Administrateur
RESSOURCES ET VALORISATION - SA	Représentant permanent de la SAS Nexim 1, Administrateur
SAGGEL HOLDING - SA	Vice-président du Conseil de surveillance
SAGGEL TRANSACTIONS - SA	Représentant de Nexity, Administrateur (jusqu'au 24 novembre 2011)
UFIAM - SA	Représentant permanent de la SAS Nexim I, Administrateur

M. Nicolas DUHAMEL

Membre du Conseil d'administration

Président du Comité d'audit

Directeur général Finances BPCE - Membre du Directoire

Représentant permanent de BPCE

50, avenue Pierre Mendès France - 75201 PARIS Cedex 13

Société	Mandats et fonctions
BPCE - SACS	Directeur général Finances, membre du Directoire
CE HOLDING PROMOTION - SAS	Directeur général délégué, Administrateur
BPCE IOM- SACA	Représentant permanent de BPCE, Administrateur, Président du Comité d'audit
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Représentant permanent de BPCE, Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Président du Comité d'audit
FONDS DE GARANTIE DES DÉPÔTS - PERSONNE MORALE DE DROIT PRIVÉ	Membre du Conseil de surveillance
NATIXIS - SA	Représentant permanent de BPCE, Administrateur

Mme Nicole ETCHEGOINBERRY**Membre du Conseil d'administration****Membre du Comité d'audit**

Président du Directoire de la Caisse d'Épargne Loire-Centre

12, rue de la Maison Rouge - CS 10 620 - 45146 Saint-Jean-de-la-Ruelle

Société	Mandats et fonctions
CAISSE D'ÉPARGNE LOIRE-CENTRE - SA COOPÉRATIVE	Président du Directoire
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
ECUREUIL CRÉDIT GIE	Président du Directoire
FÉDÉRATION NATIONALE DES CAISSES D'ÉPARGNE - ASSOCIATION LOI 1901	Administrateur, Représentant permanent de la CELC
GCE BUSINESS SERVICES GIE	Membre du Conseil de surveillance, Représentant permanent de la CELC
GCE TECHNOLOGIES GIE	Membre du Conseil de surveillance, Représentant permanent de la CELC
TOURAINÉ LOGEMENT SA D'HLM	Administrateur, Vice-président du Conseil d'administration
VFO COMMUNICATION SAS	Présidente, Représentant permanent de la CELC

M. Jean-Paul FOUCAULT**Membre du Conseil d'administration**

Président du Conseil d'orientation et de surveillance de la Caisse d'Épargne Île-de-France

19, rue du Louvre - CS 60 012 - 75036 Paris Cedex 01

Société	Mandats et fonctions
BANCO COMERCIAL PORTUGUES (BCP FRANCE) - SA	Administrateur
BANCO COMERCIAL PORTUGUES (BCP FRANCE) - SA	Président du Comité d'audit
CAISSE D'ÉPARGNE ÎLE-DE-FRANCE - SACS	Président du Conseil d'orientation et de surveillance
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
FÉDÉRATION NATIONALE DES CAISSES D'ÉPARGNE - ASSOCIATION LOI 1901	Membre du Bureau
FONDATION DE FRANCE	Administrateur
FONDATION DE FRANCE	Membre du Comité d'audit et du Comité des rémunérations

M. Dominique GARNIER

Membre du Conseil d'administration

Directeur général de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique

10, quai des Queyries - 33072 Bordeaux Cedex

Société	Mandats et fonctions
BANQUE POPULAIRE AQUITAINE CENTRE ATLANTIQUE (BPACA) - SA	Directeur général (depuis le 8 novembre 2011)
BPCE DOMAINES - SA	Représentant permanent de BPACA, Administrateur (depuis le 10 novembre 2011)
BPSO PARTICIPATIONS - SAS	Représentant permanent de BPACA, Administrateur (depuis le 10 novembre 2011)
BPSO TRANSACTIONS - SAS	Représentant permanent de BPACA, Administrateur (depuis le 10 novembre 2011)
CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT MARITIME MUTUEL DU LITTORAL DU SUD-OUEST	Membre de droit
COMITÉ RÉGIONAL DES BANQUES D'AQUITAINE DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (ASSOCIATION)	Président (depuis le 5 juillet 2011)
CRÉDIT COMMERCIAL DU SUD-OUEST - SA	Représentant permanent de BPACA, Vice-président (depuis le 10 novembre 2011)
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
INFORMATIQUE BANQUE POPULAIRE - SA	Représentant permanent de BPACA, Administrateur (depuis le 10 novembre 2011)
MEDEF AQUITAINE	Représentant du Comité régional des Banques d'Aquitaine de la Fédération Bancaire Française, Vice-président
MULTI ACCESS BANQUE - SACS	Membre du Conseil de surveillance
NAMI AEW EUROPE - SA	Représentant permanent de BPACA, Administrateur (depuis le 10 novembre 2011)
NATIXIS FACTOR - SA	Administrateur
SOCAMA SO - SCM	Représentant permanent de BPACA, Administrateur (depuis le 10 novembre 2011)
SOCAMI SO - SCM	Représentant permanent de BPACA, Administrateur (depuis le 10 novembre 2011)
SOCIÉTARIAT BANQUE POPULAIRE DU SUD-OUEST - SAS	Représentant permanent de BPACA, Administrateur (depuis le 10 novembre 2011)
SOPROLIB SO - SCM	Représentant permanent de BPACA, Administrateur (depuis le 10 novembre 2011)

M. Francis HENRY

Membre du Conseil d'administration

Membre du Comité des rémunérations

Président du Conseil d'orientation et de surveillance de la Caisse d'Épargne Lorraine Champagne-Ardenne

2, rue Royale - BP 70784 - 57012 Metz Cedex 01

Société	Mandats et fonctions
BPCE - SACS	Membre du Conseil de surveillance
CAISSE D'EPARGNE ET DE PRÉVOYANCE DE LORRAINE CHAMPAGNE - SACS	Président du Conseil d'orientation et de surveillance
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur, membre du Comité des rémunérations
FÉDÉRATION NATIONALE DES CAISSES D'EPARGNE - ASSOCIATION	Administrateur
SOCIÉTÉ LOCALE D'EPARGNE MARNE - SA	Président du Conseil d'administration

M. Olivier KLEIN**Membre du Conseil d'administration**

Directeur général Banque commerciale et assurances et membre du Directoire BPCE
50, avenue Pierre Mendès France - 75201 PARIS Cedex 13

Société	Mandats et fonctions
BANQUE PALATINE - SA	Président du Conseil de surveillance
BANQUE PRIVÉE 1818 - SA	Administrateur
BPCE INTERNATIONAL ET OUTRE-MER - SA	Administrateur
BPCE - SA	Membre du Directoire
CNP ASSURANCES - SA	Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
ECUREUIL VIE DÉVELOPPEMENT - SAS	Représentant permanent de BPCE
ENS LYON	Administrateur
GCE CAPITAL - SAS	Membre du Conseil de surveillance
I - BP - SA	Administrateur
NATIXIS - SA	Administrateur
NEPTUNE TECHNOLOGIES - SA	Administrateur
NEXITY - SA	Administrateur
SOCFIM - SA	Président du Conseil de surveillance
SOPASSURE - SA	Administrateur

M. Jean-Michel LATY

Membre du Conseil d'administration

Directeur général de la Bred Banque Populaire

18, quai de la Rapée - 75604 PARIS cedex 12

Société	Mandats et fonctions
BRED BANQUE POPULAIRE - SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE	Directeur général
BANQUE INTERNATIONALE DE COMMERCE- BRED - SACA	Directeur général
BANQUE CALÉDONIENNE D'INVESTISSEMENT - SA	Représentant permanent de la Bred Banque Populaire, membre du Conseil d'administration
BANQUE DES MASCAREIGNES - SA	Administrateur
BCI MER ROUGE - SA	Représentant permanent de la Bred Banque Populaire, membre du Conseil d'administration
BERCY GESTION FINANCES+ - SA	Administrateur
CAISSE AUTONOME DE RETRAITE DU GROUPE BANQUE POPULAIRE	Administrateur
CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT MARITIME D'OUTRE-MER - SA	Représentant permanent de la Bred Banque Populaire, membre du Conseil d'administration
CLICK AND TRUST - SACA	Représentant permanent de COFIBRED, membre du Conseil d'administration
COFIBRED - SA	Représentant permanent de la Bred Banque Populaire, membre du Conseil d'administration
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
FNBP - ASSOCIATION	Administrateur
NATIXIS ASSET MANAGEMENT - SA	Administrateur
NATIXIS GLOBAL ASSET MANAGEMENT - SA	Administrateur
OCBF - ASSOCIATION	Vice-président
PERSPECTIVES ET PARTICIPATIONS - SAS	Président
PREPAR IARD - SA	Administrateur
PREPAR-VIE - SACS	Membre du Conseil de surveillance
PROMEPAR GESTION - SACA	Président du Conseil d'administration
SOFIAG - SA	Représentant permanent de la Bred Banque Populaire, membre du Conseil d'administration
SOFIDER - SA	Représentant permanent de la Bred Banque Populaire, membre du Conseil d'administration

M. Jean-Hervé LORENZI**Membre du Conseil d'administration**

Membre du Comité d'audit

Société	Mandats et fonctions
BNP PARIBAS ASSURANCES - SA	Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
EDMOND DE ROTHSCHILD CAPITAL PARTNERS - SAS	Président du Conseil de surveillance
EDMOND DE ROTHSCHILD INVESTMENT PARTNERS - SAS	Président du Conseil de surveillance
EDMOND DE ROTHSCHILD PRIVATE EQUITY PARTNERS - SAS	Président du Conseil de surveillance
ERAMET - SA	Administrateur
EULER HERMES - SACS	Membre du Conseil de surveillance
NOVSPACE - SA	Représentant permanent de la compagnie Edmond de Rothschild Banque - Administrateur

Mme Stéphanie PAIX**Membre du Conseil d'administration**

Membre du Comité d'audit

Président du Directoire de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes
42, boulevard Eugène Déruelle - BP 3276 - 69404 LYON Cedex 3

Société	Mandats et fonctions
AGENCE LUCIE	Président
ATLANTIQUE MUR RÉGIONS - SCPI	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique - Membre du Conseil de surveillance
ATLANTIQUE PLUS - SARL	Co-gérant
BANQUE POPULAIRE ATLANTIQUE - SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE DE BANQUE POPULAIRE	Directeur général
BANQUE POPULAIRE DÉVELOPPEMENT - SA	Représentant permanent de Ouest Croissance Scr - Administrateur
CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE ALPES - SA	Président du Directoire (depuis le 5 décembre 2011)
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur, membre du Comité d'audit
CRÉDIT MARITIME ATLANTIQUE - SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, membre de droit
C3B IMMOBILIER - GIE	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Administrateur
I-BP - SA	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Administrateur
LUDOVIC DE BESSE - SAS	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Président
NATIXIS ALGERIE - SPA	Administrateur
NATIXIS ASSURANCES - SA	Représentant permanent du réseau BPR, Administrateur
OUEST CROISSANCE - SAS	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Président
OUEST CROISSANCE GESTION - SAS	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, membre du Conseil de surveillance
PORTZAMPARC SDB - SA	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Administrateur

M. Pierre QUERCY

Membre du Conseil d'administration

Membre du Comité des rémunérations

Délégué général de l'Union sociale pour l'habitat

14, rue Lord Byron - 75008 Paris

Société	Mandats et fonctions
HABITAT RÉUNI	Président
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur, membre du Comité des rémunérations
ANPEEC	Administrateur
EFIDIS	Membre du Conseil de surveillance
LOGEMENT FRANÇAIS	Membre du Conseil de surveillance

M. François RIAHI**Membre du Conseil d'administration**

Directeur général adjoint stratégie, membre du Comité de direction générale de BPCE
50, avenue Pierre Mendès France - 75201 PARIS Cedex 13

Société	Mandats et fonctions
BPCE - SACS	Directeur général adjoint (en charge de la stratégie)
BPCE IOM - SACA	Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
MEILLEURTAUX - SACA	Président du Conseil d'administration (à compter du 21/09/2011)
NATIXIS COFICINE - SACA	Administrateur
FLP - SACS	Membre du Comité de surveillance
BPCE - SA	Membre du Comité de Direction générale
BANQUE PALATINE - SACS	Représentant permanent de BPCE, membre du Conseil de surveillance
GCE ASAP - SAS	Président (jusqu'au 30/09/2011)
GCE AVI - SAS	Président (jusqu'au 30/09/2011)
GCE ECLAIR - SAS	Président (jusqu'au 30/09/2011)
GCE ESKA - SAS	Président
GCE FX - SAS	Président (jusqu'au 30/09/2011)
GCE IDA - SAS	Président (jusqu'au 30/09/2011)
GCE KALI - SAS	Président (jusqu'au 30/09/2011)
GCE KOLA - SAS	Président (jusqu'au 30/09/2011)
GCE ONA - SAS	Président (jusqu'au 30/09/2011)
GCE PONANT 3 - SAS	Président
GCE VTR - SAS	Président (jusqu'au 30/09/2011)
PONANT 2 - SAS	Président
MA BANQUE - SACS	Représentant permanent de BPCE - Membre du Conseil de surveillance
NEXITY - SACA	Représentant permanent de CE Holding Promotion (à compter du 27/07/2010), Administrateur
DEMAIN TV	Représentant permanent de GCE Participations (à compter du 15/09/2009)
COFACE	Représentant permanent de BPCE, Administrateur
OTEROM HOLDING	Président de la SAS à compter du 17/09/2011
BPCE DOMAINES	Représentant permanent de BPCE, Administrateur
ISSORIA	Représentant permanent de BPCE, Président de la SAS à compter du 07/09/2011
ISSORIA INTERNATIONAL TRADING	Représentant permanent de BPCE, Président de la SAS à compter du 07/09/2011
MUGE 1	Président de la SAS

BPCE

50, avenue Pierre Mendès France - 75201 PARIS Cedex 13

Société	Mandats et fonctions
ACTIF IMMO EXPLOITATION - SA	Administrateur
AWEUROPE - SA	Administrateur (jusqu'au 21 janvier 2011)
ALBIANT-IT - SA	Administrateur
ALLIANCE ENTREPRENDRE - SA	Membre du Conseil de gestion
ALPHA DEMETER - SA	Administrateur
ALYSE PARTICIPATIONS - SA	Membre du Conseil
ANUBIS - SNC	Gérant (depuis le 6 décembre 2011)
ARSES - SNC	Gérant (depuis le 6 décembre 2011)
AXELTIS EX NGAMP 4 - NATIXIS GLOBAL AM PARTICIPATIONS 4 - SA	Administrateur
BANQUE DES ANTILLES FRANCAISES - BDAF - SA	Administrateur
BANQUE PALATINE - SACS	Membre du Conseil de surveillance
BANQUE POPULAIRE IMAGES 10 - BPI 10 - SA	Administrateur
BANQUE POPULAIRE IMAGES 11 - BPI 11 - SA	Administrateur
BANQUE POPULAIRE IMAGES 7 - BPI 7 - SA	Administrateur
BANQUE POPULAIRE IMAGES 8 - BPI 8 - SA	Administrateur
BANQUE POPULAIRE IMAGES 9 - BPI 9 - SA	Administrateur
BANQUE PRIVÉE 1818 EX LA COMPAGNIE 1818 - SA	Administrateur
BANQUES POPULAIRES COVERED BONDS- SACS	Membre du Conseil de surveillance
BASAK 1 - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
BCI-BANQUE COMMERCIALE INTERNATIONALE - SA	Administrateur
BICEC - SA	Administrateur
BPCE ASSURANCES - SA	Administrateur
BPCE DOMAINES - SA	Président et Administrateur
CAPE 1158 GIE	Administrateur
CAPE 1159 GIE	Administrateur
CE HOLDING PROMOTION - SA	Administrateur
CE SYNDICATION RISQUE - SACS	Président du Conseil de surveillance
CILOGER - SACS	Membre du Conseil de surveillance
CINERGIE - SA	Administrateur
CIRRA - SA	Administrateur
CLICK AND TRUST - SA	Administrateur
COFACE - SA	Administrateur

COMPAGNIE DES ALPES - SA	Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
CRÉDIT LOGEMENT - SA	Administrateur
CRH - CAISSE DE REFINANCEMENT DE L'HABITAT - SA	Administrateur
DRENNEC GIE	Administrateur
DV HOLDING - SACS	Membre du Conseil de surveillance
ECOLOCALE - SA	Administrateur
ECUREUIL IMMO + - SA	Administrateur
ECUREUIL VIE DÉVELOPPEMENT - SA	Administrateur
EUROSIC - SA	Administrateur
EUROTITRISATION - SA	Administrateur
FAG - FRANCE ACTIVE GARANTIE - SA	Administrateur
FONCIA GROUPE - SACS	Membre du Conseil de surveillance (jusqu'au 15 juin 2011)
FONGEPAR - SA	Administrateur
GCE BUSINESS SERVICES - SACS	Président et membre du Conseil de surveillance
GCE COVERED BONDS - SA	Administrateur
GCE MOBILIZ - SA	Administrateur
GCE ODE 007 - SA	Administrateur
GCE PARTICIPATIONS - SA	Président
GCE TECHNOLOGIES - SACS	Président du Conseil de surveillance
HORUS - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
HOUNI - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
HUBWOO - SA	Administrateur (jusqu'au 31 janvier 2011)
IDES INVESTISSEMENTS - SA	Administrateur
INFORMATIQUE BANQUES POPULAIRES - SA	Administrateur
INGEPAR - SA	Administrateur
ISIS - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
ISSORIA - SA	Président
ISSORIA INTERNATIONAL TRADING - SA	Président
LBPAM OBLI REVENUS SICAV - SA	Administrateur
LE LIVRET BOURSE INVESTISSEMENT SICAV	Administrateur
LE LIVRET PORTEFEUILLE SICAV	Administrateur
LES EDITIONS DE L'EPARGNE - SA	Administrateur
LOTUS 1 - SA	Président
M.A BANQUE - MULTI ACCES BANQUE - SACS	Membre du Conseil de surveillance

3 > L'ENGAGEMENT SOCIAL ET SOCIÉTAL

MAEA GIE - SA	Administrateur
MASSERAN GESTION - SA	Membre du Conseil de surveillance
MENES - SNC	Gérant (depuis le 6 décembre 2011)
MIHOS - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
MUGE 2 - SA	Président
MUGE 3 - SA	Président
MURACEF - SA	Administrateur
NAMI AEW EUROPE - SA	Administrateur
NATIXIS EURO AGGREGATE SICAV - SA	Administrateur
NATIXIS - SA	Administrateur
NATIXIS ALTAIR IT SHARED SERVICES - SA	Administrateur
NATIXIS ASSURANCES - SA	Administrateur
NATIXIS CONSUMER FINANCE - SA	Administrateur
NATIXIS FINANCEMENT - SA	Administrateur
NATIXIS GLOBAL ASSET MANAGEMENT - SA	Administrateur
NATIXIS IMPACT NORD SUD DEVELOPPEMENT SICAV	Administrateur
NATIXIS INTEREPARGNE - SA	Administrateur
NATIXIS LEASE - SA	Administrateur
NATIXIS PAIEMENTS - SA	Administrateur
NATIXIS PRAMEX INTERNATIONAL - SA	Administrateur
NEFER - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
OSIRIS - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
OUNAS - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
PANDA 1 - SASU	Président
PANDA 2 - SASU	Président
PANDA 3 - SASU	Président
PANDA 4 - SASU	Président
PANDA 5 - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
PANDA 6 - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
PANDA 7 - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
PANDA 8 - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
PANDA 9 - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
PANDA 10 - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
PERLE 1 - SA	Président
PERLE 2 - SA	Président

PERLE 3 - SA	Président
PERLE 4 - SA	Président
PETREL 1 - SNC	Gérant (depuis le 6 décembre 2011)
PETREL 2 - SNC	Gérant (depuis le 6 décembre 2011)
PONANT PLUS SCI	Gérant associé
PROPARCO - SA	Administrateur
RAMSES - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
SALITIS - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
SATIS - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
SEA 1 GIE	Administrateur
SETH - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
SGF GAS - SA	Administrateur
SIAMON - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
SIBP - SA	Président (jusqu'au 10 septembre 2011)
SIFA - SA	Administrateur
SOCFIM - SACS	Membre du Conseil de surveillance (jusqu'au 28 avril 2011)
SOCRAM BANQUE - SA	Administrateur
STET - SACS	Membre du Conseil de surveillance
SURASSUR - SA	Administrateur
T2S AFRICA - SA	Administrateur
T2S OUTRE-MER - SA	Administrateur
TADORNE AVIATION GIE	Administrateur
TEOS - SASU	Président (depuis le 6 décembre 2011)
TEVEA INTERNATIONAL - SA	Administrateur
TREVIGNON GIE	Administrateur
TURBO SA - SA	Administrateur
VICTOIRE GIE	Administrateur
VIGEO - SA	Administrateur
VISA EUROPE LTD - SA	Administrateur

Conflits d'intérêts des organes

Il est rappelé que certains membres du Conseil d'administration du Crédit Foncier sont ou ont été au cours de l'année 2011, mandataires sociaux de BPCE actionnaire à 100 % du Crédit Foncier.

Il s'agit de :

- M. François PÉROL, Président du Directoire de BPCE
- M. Nicolas DUHAMEL, membre du Directoire de BPCE
- M. Olivier KLEIN, membre du Directoire de BPCE

À la connaissance de la Société, il n'existe pas d'autres conflits d'intérêts entre les devoirs, à l'égard de la Société, des membres de la Direction générale et du Conseil d'administration et leurs intérêts privés et/ou autres devoirs.

Rémunérations

Rémunérations des organes de direction

n.a. (non applicable) : Administrateur non concerné par ce type de rémunération.

n.d. (non déterminé) : montant de la rémunération en question non encore déterminé au moment de la publication du document.

(en €)

Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque dirigeant mandataire social

	2010	2011
François BLANCARD (jusqu'au 4 juillet 2011)		
Rémunérations versées au cours de l'exercice (détaillées dans le tableau suivant)	580 806	611 537
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	-	-
TOTAL	580 806	611 537
Bruno DELETRÉ (depuis le 4 juillet 2011)		
Rémunérations versées au cours de l'exercice (détaillées dans le tableau suivant)	n.a.	240 190
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	-	-
TOTAL		240 190
Thierry DUFOUR		
Rémunérations dues au titre de l'exercice	465 175	452 294
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	-	-
TOTAL	465 175	452 294
Christophe PINAULT		
Rémunérations dues au titre de l'exercice	362 215	407 197
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	-	-
TOTAL	362 215	407 197

(en €)

Tableau récapitulatif des rémunérations des mandataires sociaux *

	2010		2011	
	Montants dus	Montants versés	Montants dus	Montants versés
François BLANCARD (jusqu'au 4 juillet 2011)				
Rémunération fixe	344 960	344 960	196 424	196 424
Rémunération variable	222 750 *	160 500	-	344 250
Rémunération exceptionnelle	-	17 235	-	19 423
Jetons de présence	n.d.	53 071	-	48 500
Avantages en nature	5 040	5 040	2 940	2 940
TOTAL	572 750	580 806	199 364	611 537
Bruno DELETRÉ (depuis le 4 juillet 2011)				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	229 778	229 778
Rémunération variable	n.a.	n.a.	-	-
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.d.	7 741
Jetons de présence	n.a.	n.a.	-	-
Avantages en nature	n.a.	n.a.	2 671	2 671
TOTAL	n.a.	n.a.	232 449	240 190
Thierry DUFOUR				
Rémunération fixe	319 360	319 360	334 360	334 360
Rémunération variable	138 125 *	110 500	-	69 062
Rémunération exceptionnelle	-	20 675	n.d.	27 732
Jetons de présence	n.d.	9 000	-	15 500
Avantages en nature	5 640	5 640	5 640	5 640
TOTAL	463 125	465 175	340 000	452 294
Christophe PINAULT				
Rémunération fixe	231 982	231 982	244 400	244 400
Rémunération variable	70 841	88 836	-	111 629
Rémunération exceptionnelle	40 788	19 783	n.d.	19 018
Jetons de présence	n.d.	6 000	-	16 400
Avantages en nature	15 614	15 614	15 750	15 750
TOTAL	359 225	362 215	260 150	407 197

* Application de la directive CRD III pour les rémunérations variables supérieures à 100 000 euros (versement de 50 % de la part variable la 1^{ère} année et de 50 % à répartir sur les 3 années suivantes).

Rémunération fixe

Cette rémunération inclut la rémunération de base à laquelle s'ajoute la rémunération liée à l'exercice du mandat social.

Modalités de détermination de la rémunération variable

Aux termes de la délibération les ayant nommés, le Directeur général et les Directeurs généraux délégués bénéficient d'une rémunération variable pouvant représenter respectivement 80 % et 50 % de leur rémunération fixe.

Au début de chaque exercice, le Comité des rémunérations arrête les critères de fixation de cette rémunération variable dans le respect des règles définies par le Groupe BPCE. Ces critères de performance sont essentiellement basés sur des indicateurs spécifiques au groupe et au Crédit Foncier.

À l'occasion de la séance arrêtant les comptes annuels, le Conseil d'administration détermine, sur avis du Comité des rémunérations, le niveau de la part variable attribuée et ce, en fonction de l'atteinte des critères définis.

Les montants versés au cours d'une année N correspondent aux montants dus au titre de l'année N-1.

Rémunération exceptionnelle

Cette rémunération inclut la retraite sur-complémentaire, l'intéressement et la participation.

Les montants versés au cours d'une année N correspondent aux montants dus au titre de l'année N-1.

Jetons de présence

Conformément aux normes définies par le Groupe BPCE, les jetons de présence versés par les sociétés du groupe peuvent être perçus directement par les membres des Conseils d'administration ou de surveillance de ces sociétés.

Au regard d'une instruction BPCE en date du 17 décembre 2010, les jetons de présence dus aux représentants BPCE sont versés à BPCE et non à la personne physique.

Les montants versés au cours d'une année N correspondent aux montants dus au titre de l'année N-1.

Avantages en nature

Le Directeur général et les Directeurs généraux délégués bénéficient d'un avantage en nature automobile (environ 450 euros par mois sur 12 mois). Un Directeur général délégué bénéficie d'un avantage en nature logement.

Ils ne bénéficient d'aucune option de souscription ou d'achat d'actions ni d'action gratuite de performance.

Mise en œuvre de la loi « TEPA »

La loi n° 2007-1223 du 21 août 2007 « en faveur du travail, de l'emploi et du pouvoir d'achat » dite « TEPA » régit désormais les rémunérations, avantages, indemnités dus au titre de la cessation du mandat social des dirigeants (Président et membres du Directoire, Directeur général et Directeur général délégué) des sociétés dont les titres sont admis aux négociations sur un marché réglementé. En particulier, cette loi subordonne l'octroi de ces indemnités à des conditions de performance de leurs bénéficiaires.

Le Conseil d'administration du Crédit Foncier, lors de sa séance du 27 février 2008, sur proposition du Comité des rémunérations, a arrêté le dispositif d'indemnisation du Directeur général et du Directeur général délégué qui s'applique en cas de non renouvellement de son mandat à son échéance, de révocation ou de retrait d'agrément, non lié à une faute grave et entraînant une sortie définitive du Groupe BPCE. Le montant de l'indemnité brute est un pourcentage appliqué au plus élevé des deux montants suivants : soit trois ans de rémunération mensuelle brute fixe, soit la moyenne des trois dernières années de rémunération brute fixe et variable. L'Assemblée générale annuelle du 24 avril 2008 a approuvé les résolutions y afférentes.

Le Conseil d'administration du Crédit Foncier, lors de sa séance du 5 novembre 2010, sur proposition du Comité des rémunérations, a arrêté le dispositif d'indemnisation de Christophe PINAULT, Directeur général délégué qui s'applique en cas de non renouvellement de son mandat à son échéance, de révocation ou de retrait d'agrément, non lié à une faute grave et entraînant une sortie définitive du Groupe BPCE. Le montant de l'indemnité brute est un pourcentage appliqué à la somme des deux dernières années de rémunération mensuelle brute fixe et variable. Il a également révisé pour partie le dispositif applicable à François BLANCARD et Thierry DUFOUR.

Le Conseil d'administration du Crédit Foncier, lors de sa séance du 28 juin 2011, sur proposition du Comité des rémunérations, a arrêté le dispositif d'indemnisation de Bruno DELETRÉ, Directeur général qui s'applique en cas de non renouvellement de son mandat à son échéance, de révocation ou de retrait d'agrément, non lié à une faute grave et entraînant une sortie définitive du Groupe BPCE. Le montant de l'indemnité brute est un pourcentage appliqué à la somme des deux dernières années de rémunération mensuelle brute fixe et variable.

Le détail de ce dispositif figure dans le rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés, à la rubrique Conventions d'indemnisation.

Éléments de rémunération des dirigeants

	Contrat de travail		Régime de retraite supplémentaire		Indemnités et avantages dus à raison de la cessation ou du changement de fonctions		Indemnités relatives à une clause de non concurrence	
	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
François BLANCARD								
Directeur général Crédit Foncier de France Début de mandat 23/07/2007 Fin de mandat 04/07/2011		X	X		X			X
Bruno DELETRÉ								
Directeur général Crédit Foncier de France Début de mandat 04/07/2011 Fin de mandat 04/07/2016		X	X		X			X
Thierry DUFOUR								
Directeur général délégué Crédit Foncier de France Début de mandat 23/07/2007 Fin de mandat 23/07/2012	X		X		X			X
Christophe PINAULT								
Directeur général délégué Crédit Foncier de France Début de mandat 07/05/2010 Fin de mandat 07/05/2015		X	X		X			X

Options de souscription et d'achat

Depuis septembre 2006, il n'existe plus de plan d'option en cours et aucun nouveau plan n'a été mis en place.

Rémunérations des organes d'administration

Les rémunérations perçues par les membres du Conseil d'administration sont mentionnées en application de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Le montant total des jetons de présence attribués aux membres du Conseil a été fixé par l'Assemblée générale du 24 avril 2008 à 238 000 €. Le montant versé à chaque membre du Conseil est déterminé, conformément aux normes définies par BPCE, en fonction des présences effectives au Conseil d'administration. Ils représentent une somme de 1 500 € par séance, sous condition de présence effective, et dans la limite d'un plafond de 7 500 € par an. Le Président du Conseil perçoit en outre une indemnité forfaitaire de 10 000 €.

La participation aux comités d'audit et des rémunérations donne lieu à rémunération à hauteur de 1 000 € par séance, sous condition de présence effective, et dans la limite d'un plafond de 4 000 € par an. Le Président de chaque comité perçoit en outre une indemnité forfaitaire de 1 000 €.

Le reliquat éventuel n'est pas réparti. Il n'est pas attribué de rémunération exceptionnelle.

Le montant total des jetons de présence dus aux membres du Conseil d'administration pour l'exercice 2011 s'est élevé à 176 500 €, soit :

- 146 500 € au titre de la participation aux réunions du Conseil d'administration ;
- 15 000 € au titre de la participation aux réunions du Comité d'audit ;
- 15 000 € au titre de la participation aux réunions du Comité des rémunérations.

Jetons de présence

	Au titre de 2010	Au titre de 2011
M. François PÉROL	16 250 €*	17 500 €*
M. Gérard BARBOT	10 167 €	11 500 €
M. Jean-Marc CARCELES	7 500 €	7 500 €
M. Jean CLOCHET	6 500 €	10 500 €
M. Guy COTRET - Jusqu'au 26 avril 2010	4 083 €*	-
M. Jean-Claude CREQUIT	7 500 €	7 500 €
M. François-Xavier de FORNEL - Jusqu'au 1 ^{er} septembre 2010	1 500 €	-
M. Antoine de MIRAMON - Jusqu'au 26 avril 2010	2 500 €*	-
M. Pierre DESVERGNES	7 500 €	7 500 €
M. Alain DININ	4 000 €	2 000 €
Mme Nicole ETCHEGOINBERRY	11 500 €	11 500 €
M. Jean-Paul FOUCAULT	7 500 €	7 500 €
M. Dominique GARNIER	3 000 €* 4 500 €	7 500 €
M. Francis HENRY	9 500 €	10 500 €
M. Marc JARDIN	6 000 €	7 500 €
M. Olivier KLEIN	4 500 €*	3 000 €*
M. Jean-Michel LATY	7 500 €	7 500 €
M. Alain LEMAIRE - Jusqu'au 26 avril 2010	2 500 €*	
M. Jean-Hervé LORENZI	10 500 €	10 500 €
M. Jean MERELLE - Jusqu'au 26 avril 2010	2 500 €	
Mme Stéphanie PAIX	9 000 €	10 500 €
M. Pierre QUERCY	9 000 €	10 500 €
M. Michel SORBIER	7 500 €	7 500 €
M. François RIAHI	3 000 €*	6 000 €*
BPCE (représenté par M. Nicolas DUHAMEL)	12 500 €*	12 500 €*
TOTAL	178 000 €	176 500 €

* Jetons de présence versés à BPCE.

Il convient de noter que :

- la rémunération de M. François Pérol inclut, outre les jetons de présence, la rémunération due en sa qualité de Président du Conseil ;
- la rémunération de M. Gérard Barbot inclut, outre les jetons de présence, les sommes dues au titre de sa participation au Comité des rémunérations en tant que Président ;
- la rémunération de BPCE inclut, outre les jetons de présence, la rémunération due à M. Nicolas Duhamel en qualité de Président du Comité d'audit ;
- la rémunération de Mmes Nicole Etchegoïnberry, Stéphanie Paix et de MM. Jean Clochet, Alain Dinin, Francis Henry,

Jean-Hervé Lorenzi, et Pierre Quercy inclut, outre les jetons de présence, les sommes dues au titre de leur participation au Comité d'audit ou au Comité des rémunérations.

Les membres du Conseil d'administration ne bénéficient pas d'avantages en nature de la part du Crédit Foncier.

Par ailleurs, certains membres du Conseil perçoivent des rémunérations de BPCE (qui détient le contrôle du Crédit Foncier de France) et le cas échéant de sociétés contrôlées par le Crédit Foncier de France.

Les rémunérations de ces membres du Conseil sont les suivantes :

(en €)

	2010		2011	
	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾
M. François PÉROL				
Rémunération fixe				
Mandat social	550 000	550 000	550 000	550 000
Rémunération variable	1 056 000 (a)	- (b)	534 188 (c)	316 800
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-
Jetons de présence	-	-	-	-
Avantages en nature	-	-	5 148	5 148
TOTAL	1 606 000	550 000	1 089 336	871 948
M. Gérard BARBOT				
Rémunération fixe	n.a	n.a	n.a	n.a
Rémunération variable	-	77 846	-	14 750
Rémunération exceptionnelle	n.a	n.a	n.a	n.a
Jetons de présence	10 167	16 500	11 500	12 417
Avantages en nature	-	-	-	-
TOTAL	10 167	94 346	11 500	27 167
M. Jean-Marc CARCELES				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	7 500	7 500	7 500	7 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	7 500	7 500	7 500	7 500

(a) Part variable au titre de l'exercice 2010 dont 316 800 € (soit 30 %) versés en cash en 2011 et le solde (70 %) différé sur 3 ans par fraction de 246 400 €. Pour 2012, le montant définitivement attribué sera de 224 851 € (après application du coefficient d'indexation).

(b) En 2010 renonciation à la part variable 2009.

(c) Part variable au titre de l'exercice 2011 dont 213 675 € (soit 40 %) versés en cash en 2012 et le solde (60 %) différé sur 3 ans par fraction de 106 838 €.

(1) Montants dus : rémunérations attribuées au titre des fonctions au cours de l'exercice au prorata temporis, quelle que soit la date de versement.

(2) Montants versés : intégralité des rémunérations réellement versées au titre des fonctions au cours de l'exercice.

(en €)

Tableau des jetons de présence et autres rémunérations perçues par les mandataires sociaux non dirigeants

	2010		2011	
	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾
M. Jean CLOCHET				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	6 500	n.a.	10 500	6 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	6 500		10 500	6 500
M. Jean-Claude CREQUIT				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	7 500	n.a.	7 500	7 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	7 500		7 500	7 500
M. Pierre DESVERGNES				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	29 500	19 167	26 500	27 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	29 500	19 167	26 500	27 500
M. Alain DININ				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	4 000	8 000	2 000	4 000
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	4 000	8 000	2 000	4 000
M. Nicolas DUHAMEL (Représentant BPCE)				
Rémunération fixe				
Mandat social	500 000	500 000	500 000	500 000
Rémunération variable	288 000 (a)	105 000 (b)	259 000 (c)	161 500 (d)
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-
Jetons de présence	6 098	6 098	4 750	4 750
Avantages en nature	-	-	5 364	5 364
TOTAL	794 098	611 098	769 114	671 614

(a) Part variable au titre de l'exercice 2010 dont 144 000 € (soit 50 %) versés en cash en 2011 et le solde (50 %) différé sur 3 ans par fraction de 48 000 €.

(b) Part variable au titre de l'exercice 2009 dont 75 % versés en 2010. 12,5 % ont été versés en 2011 et 12,5 % le seront en 2012.

(c) Part variable au titre de l'exercice 2011 dont 129 000 € (soit 50 %) versés en cash en 2012 et le solde (50 %) différé sur 3 ans par fraction de 43 167 €.

(d) Correspond aux 50 % de la part variable 2010 (144 000 €) et aux 12,5 % de la part variable 2009 (17 500 €).

(1) Montants dus : rémunérations attribuées au titre des fonctions au cours de l'exercice au prorata temporis, quelle que soit la date de versement.

(2) Montants versés : intégralité des rémunérations réellement versées au titre des fonctions au cours de l'exercice.

(en €)

Tableau des jetons de présence et autres rémunérations perçues par les mandataires sociaux non dirigeants

	2010		2011	
	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾
Mme ETCHEGOINBERRY				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	11 500	4 000	11 500	11 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	11 500	4 000	11 500	11 500
M. Jean-Paul FOUCAULT				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	7 500	3 000	7 500	7 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	7 500	3 000	7 500	7 500
M. Dominique GARNIER				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	4 500	-	7 500	4 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	4 500		7 500	4 500
M. Francis HENRY				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	31 500	27 667	29 500	28 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	31 500	27 667	29 500	28 500

(1) Montants dus : rémunérations attribuées au titre des fonctions au cours de l'exercice au prorata temporis, quelle que soit la date de versement.

(2) Montants versés : intégralité des rémunérations réellement versées au titre des fonctions au cours de l'exercice.

(en €)

Tableau des jetons de présence et autres rémunérations perçues par les mandataires sociaux non dirigeants

	2010		2011	
	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾
M. Olivier KLEIN				
Rémunération fixe				
Mandat social	375 000	375 000	500 000	500 000
Rémunération variable	288 000 (a)	n.a	259 000 (c)	144 000
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	26 659 (b)
Jetons de présence	26 050	19 200	22 407	16 507
Avantages en nature	3 897	3 897	5 196	5 196
TOTAL	692 947	398 097	786 603	692 362
M. Jean-Michel LATY				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	7 500	n.a.	7 500	7 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	7 500		7 500	7 500
M. Jean-Hervé LORENZI				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	10 500	10 000	10 500	10 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	10 500	10 000	10 500	10 500
Mme Stéphanie PAIX				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	9 000	n.a.	10 500	9 000
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	9 000		10 500	9 000

(a) Part variable au titre de l'exercice 2010 dont 144 000 € (soit 50 %) versés en cash en 2011 et le solde (50 %) différé sur 3 ans par fraction de 48 000 €.

(b) Prime de mobilité.

(c) Part variable au titre de l'exercice 2011 dont 129 500 € (soit 50 %) versés en cash en 2011 et le solde (50 %) différé sur 3 ans par fraction de 43 167 €.

(1) Montants dus : rémunérations attribuées au titre des fonctions au cours de l'exercice au prorata temporis, quelle que soit la date de versement.

(2) Montants versés : intégralité des rémunérations réellement versées au titre des fonctions au cours de l'exercice.

(en €)

Tableau des jetons de présence et autres rémunérations perçues par les mandataires sociaux non dirigeants

	2010		2011	
	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾
M. Pierre QUERCY				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	9 000	7 000	10 500	9 000
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	9 000	7 000	10 500	9 000
M. François RIAHI				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	-	n.a.	-	-
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL				

(1) Montants dus : rémunérations attribuées au titre des fonctions au cours de l'exercice au prorata temporis, quelle que soit la date de versement.

(2) Montants versés : intégralité des rémunérations réellement versées au titre des fonctions au cours de l'exercice.

Rapport du Président du Conseil d'administration sur le fonctionnement du Conseil d'administration et sur le contrôle interne

Conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil

Composition du Conseil

Les membres du Conseil

Le Conseil d'administration compte aujourd'hui 18 membres élus par l'Assemblée générale. Sa composition est reproduite en annexe.

La composition du Conseil d'administration s'analyse de la façon suivante :

- 14 Administrateurs nommés sur proposition du Groupe BPCE ;
- 4 Administrateurs indépendants.

Personnes assistant régulièrement aux réunions du Conseil

Le Crédit Foncier de France, au titre des missions d'intérêt public qu'il assume (art. L. 511-32 du Code monétaire et financier) est doté d'un Commissaire du gouvernement, désigné par le ministre chargé de l'Économie. M. Antoine Mérieux, Commissaire du gouvernement, assiste aux réunions du Conseil d'administration ainsi qu'aux séances du Comité d'audit.

Assistent également aux réunions du Conseil d'administration les représentants du Comité central d'entreprise (cf. tableau en annexe) et les Commissaires aux comptes.

Toute autre personne dont la contribution est utile aux débats du Conseil peut être présente.

Les mandats

Fonctions et mandats exercés dans la Société

Les membres du Conseil d'administration du Crédit Foncier de France n'exercent pas de fonctions dans la Société.

Date d'expiration de mandat

Le Conseil d'administration du Crédit Foncier de France sera renouvelé dans son intégralité lors de l'Assemblée générale statuant sur les comptes de l'exercice 2011.

Principale activité exercée en dehors de la Société

Cette information figure dans la liste des membres du Conseil d'administration en annexe.

Autres mandats et fonctions exercés dans toute autre société

La liste des mandats et fonctions figure, conformément à la loi, au rapport de gestion du Conseil pour l'exercice 2011.

Mouvements au sein du Conseil

Néant.

Autres informations

Actions de fonction

En application de l'article 14 des statuts du Crédit Foncier de France, chaque membre du Conseil doit être titulaire de 10 actions. Cette obligation est respectée par chacun.

Pacte d'actionnaires ayant une incidence sur la composition du Conseil

Il n'existe pas de pacte d'actionnaire ayant une incidence sur la composition ou le fonctionnement du Conseil.

Rôle et fonctionnement du Conseil

Missions et pouvoirs du Conseil

Conformément à la loi, le Conseil d'administration détermine les orientations de l'activité de la Société et veille à leur mise en œuvre. À ce titre, les statuts précisent qu'il se prononce notamment sur la définition des orientations stratégiques, le plan d'entreprise à cinq ans et le budget annuel, qui lui sont proposés par le Président.

Les réunions du Conseil

Généralités

Le Conseil d'administration se réunit à l'initiative du Président, sur convocation écrite à laquelle sont joints l'ordre du jour et un dossier.

Nombre des réunions - Thèmes principaux

Le Conseil d'administration s'est réuni huit fois au cours de l'année 2011.

Suivi trimestriel de l'activité de la Société

Le Conseil se réunit au moins une fois par trimestre. Au cours de chaque réunion, il prend connaissance de l'activité de la Société et du Groupe, qui lui est présentée.

Le Conseil d'administration a notamment :

- arrêté les comptes de l'exercice 2010 (réunion du 22 février 2011) ;
- arrêté les comptes du 1^{er} trimestre 2011 (réunion du 11 mai 2011) ;
- arrêté les comptes du 1^{er} semestre 2011 (réunion du 28 juillet 2011) ;
- arrêté les comptes du 3^{ème} trimestre 2011 (réunion du 8 novembre 2011) ;
- arrêté le budget 2012 du Crédit Foncier (réunion du 14 décembre 2011).

Projets stratégiques

Le Conseil examine également tout projet dont l'importance stratégique ou financière le justifie. Il a ainsi notamment été appelé à statuer, sur :

- la nomination du Directeur général (Conseil du 28 juin 2011) ;
- la cession par la Compagnie de Financement Foncier au Crédit Foncier de Prêts Helvetix du Secteur public territorial (Conseil du 28 juin 2011) ;
- la cession par la Compagnie de Financement Foncier au Crédit Foncier d'obligations émises par l'État grec (Conseils des 28 juin et 30 septembre 2011) ;
- des avances d'actionnaire (Conseils des 28 juillet 2011 et 8 novembre 2011) ;
- le Plan à moyen terme du Crédit Foncier (Conseil du 21 novembre 2011) ;
- l'augmentation de capital du Crédit Foncier (Conseil du 21 novembre 2011).

Autorisation de conventions réglementées

Le Conseil a par ailleurs été appelé à autoriser diverses conventions relevant du régime des conventions réglementées ; il s'agit pour l'essentiel de conventions conclues avec BPCE ou des filiales du Crédit Foncier de France, dont l'objet est rappelé dans le rapport spécial des Commissaires aux comptes.

Taux de présence des Administrateurs

Le taux de participation global au Conseil, c'est-à-dire le nombre total des membres présents rapporté au total des membres en exercice, s'établit à 77 %. Le taux de présence s'est établi à 66,66 % pour le Conseil examinant les comptes annuels.

Évaluation des performances du Conseil

Il n'a pas été procédé à une évaluation des performances du Conseil.

Règles concernant les membres du Conseil

Dispositions particulières concernant les membres du Conseil

Le Conseil a adopté, dans sa séance du 27 février 2008, un règlement intérieur.

Règles de restriction ou d'interdiction d'interventions sur les titres de sociétés sur lesquelles les membres du Conseil disposeraient d'informations privilégiées

Lorsque la nature des informations communiquées au Conseil le justifie, les obligations liées à la détention d'informations privilégiées sont rappelées par le Président, qui attire l'attention sur la réglementation applicable et les sanctions éventuelles.

Mode de fonctionnement des comités institués par le Conseil

Comités

La Société est dotée d'un Comité d'audit et d'un Comité des rémunérations qui fonctionnent selon les termes de règlements intérieurs approuvés par le Conseil d'administration du 12 décembre 2007.

Composition des comités à la fin de l'exercice 2011

Comité d'audit	Comité des rémunérations
M. Nicolas Duhamel, Président	M. Gérard Barbot, Président
Mme Nicole Etchegoïnberry	M. Jean Clochet
M. Jean-Hervé Lorenzi	M. Alain Dinin
Mme Stéphanie Paix	M. Francis Henry
	M. Pierre Quercy

Principales missions et pouvoirs

Comité d'audit

Le Comité d'audit a pour mission essentielle de s'assurer de la pertinence et de la permanence des méthodes comptables adoptées pour l'établissement des comptes consolidés et sociaux de l'Entreprise, et de porter une appréciation sur la qualité du contrôle interne, notamment la cohérence des systèmes de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques et proposer, en tant que de besoin, des actions complémentaires à ce titre. Il prépare les travaux du Conseil d'administration.

Comité des rémunérations

Le Comité des rémunérations a pour mission de proposer au Conseil la rémunération fixe des membres de la Direction générale. Il détermine les critères de la rémunération variable et évalue leur atteinte.

Nombre de séances des comités et taux de présence

Cf. annexe.

Règles précisant les attributions et modalités de fonctionnement des comités, règlements intérieurs des comités

Comité d'audit

Sur l'initiative de son Président ou à la demande de la majorité de ses membres, le Comité d'audit se réunit au moins quatre fois par an : les questions comptables et financières sont traitées trimestriellement ; les questions relevant du contrôle interne le sont semestriellement. Des réunions supplémentaires peuvent être tenues, en tant que de besoin. Les Commissaires aux comptes sont conviés aux réunions du Comité d'audit au cours desquelles sont examinés les comptes (trimestriels, semestriels et annuels) et, le cas échéant, aux autres réunions du Comité, sur invitation du Président du Comité.

Comité des rémunérations

Le Comité des rémunérations se réunit au moins une fois par an.

Exposé de l'activité au cours de l'exercice écoulé

Comité d'audit

Au cours de l'exercice 2011, le Comité d'audit :

- a examiné les comptes aux 31/12/2010, 31/03/2011, 30/06/2011 et au 30/09/2011 ;
- a été tenu informé de la situation des risques de crédit et des risques financiers du Crédit Foncier ;
- a pris connaissance des travaux d'audit interne réalisés en 2011 (missions et suivis des recommandations) et a validé le budget de l'Inspection générale et le plan d'audit 2012 ;
- a pris connaissance du rapport de mission de l'Inspection générale BPCE ;
- a examiné le projet de budget 2012 ;
- a reçu le compte-rendu des travaux menés par le Responsable de la conformité.

Comité des rémunérations

Le Comité des rémunérations a été amené à proposer au Conseil d'administration :

- la fixation du niveau de la part variable de la rémunération de la Direction générale au titre de l'exercice 2010 ainsi que la fixation des critères de part variable 2011 (Conseil du 18 février 2011) ;
- la fixation de la rémunération de M. Bruno Deletré et le dispositif d'indemnisation en cas de non renouvellement de son mandat (Conseil du 28 juin 2011) ;
- la fixation du niveau de la part variable de la rémunération de M. François Blancard ainsi que le paiement de la part variable 2010 différée (Conseil du 28 juin 2011) ;
- la fixation du niveau de la part variable de la rémunération de M. Bruno Deletré (Conseil du 28 juillet 2011).

Jetons de présence et rémunérations

Le montant des jetons de présence attribué à chaque membre du Conseil est déterminé à partir d'un montant prédéterminé par séance, pondéré pour chacun en fonction de ses présences effectives par rapport au nombre de réunions dans l'année, avec un plafonnement annuel.

Au regard d'une instruction BPCE en date du 17 décembre 2010, les jetons de présence dus aux représentants BPCE sont versés à BPCE et non à la personne physique.

Le montant des jetons de présence alloués au Président est majoré d'une indemnité forfaitaire.

Les règles d'attribution de jetons de présence pour la participation aux comités d'audit et des rémunérations sont identiques.

La fraction de l'enveloppe non consommée en raison des absences ne fait l'objet d'aucune répartition.

Les jetons de présence distribués au titre de l'exercice 2011 sont mentionnés dans le tableau joint en annexe.

Procédures de contrôle interne

Contexte et principes du contrôle du Groupe BPCE

En tant qu'établissement de crédit, le Crédit Foncier de France est soumis à un cadre législatif et réglementaire très complet qui régit l'exercice et le contrôle de ses activités. Ce cadre est principalement constitué par le Code monétaire et financier et les règlements édictés par le Comité de la réglementation bancaire et financière (CRBF) et notamment, s'agissant du contrôle interne, par le règlement n°97-02 du CRBF modifié. Tous les établissements de crédit du Groupe BPCE sont soumis à la tutelle de l'Autorité de contrôle prudentiel.

En conformité avec les dispositions réglementaires, la Direction générale du Crédit Foncier est responsable de la définition et de la mise œuvre du contrôle interne. Celui-ci regroupe l'ensemble des procédures, des systèmes et des

contrôles nécessaires à la réalisation des finalités suivantes :

- garantir l'atteinte des objectifs de l'Établissement et le respect des lois et règlements ainsi que des règles de place ou du Groupe ;
- assurer la maîtrise des risques de toute nature auxquels l'établissement est exposé.

L'architecture de ces dispositifs de contrôle est largement fixée par la réglementation. Le dispositif global repose, d'une part, sur des contrôles permanents définis à différents niveaux et qui sont exercés par des unités ou des personnes en situation d'indépendance par rapport aux opérations qu'ils contrôlent et, d'autre part, sur des contrôles périodiques assurés par l'Inspection ;

- plus précisément, le dispositif de contrôle permanent reprend les normes édictées par BPCE en application de la réglementation générale. En effet, en tant qu'organe central du Groupe, BPCE a notamment pour vocation de prendre toute disposition administrative, financière et technique sur l'organisation et la gestion des Banques Populaires et Caisses d'Épargne, de leurs filiales et organismes communs. Applicables à l'ensemble des établissements affiliés, les règles d'organisation ou de contrôle émises par BPCE portent tant sur les activités commerciales et financières que sur la mesure, la maîtrise et la surveillance des risques de crédit, de marchés, comptables, informatiques ou opérationnels. Dans ce cadre, la lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme font l'objet d'une vigilance particulière avec des normes et contrôles spécifiques ;
- parallèlement, l'évaluation de la qualité et du fonctionnement du dispositif de contrôle permanent est réalisée par la l'Inspection générale, qui est soumise à des exigences propres. Cette fonction de contrôle périodique est régie par la charte d'audit du Groupe BPCE, et organisée dans le cadre d'une filière animée par l'Inspection générale de BPCE. Cette organisation a pour objectifs de favoriser la coopération entre les directions de l'Inspection et d'assurer la couverture du périmètre du Groupe dans les meilleures conditions d'efficacité.

Organisation générale du dispositif de contrôle du Crédit Foncier

Gouvernance d'entreprise

La Direction générale assume les responsabilités de la gestion du groupe Crédit Foncier. Elle est responsable de la maîtrise des risques et du contrôle interne et, à ce titre, du dispositif de contrôle permanent. Le Conseil d'administration exerce le contrôle de la gestion de la Société et oriente sa stratégie. Il est impliqué dans les décisions les plus importantes, et informé régulièrement de l'évolution des indicateurs. Ses travaux sont préparés par le Comité d'audit, lequel a pour missions essentielles de s'assurer de la pertinence et de la permanence des méthodes comptables adoptées pour l'établissement des

comptes consolidés et sociaux de l'Entreprise, de porter une appréciation sur la qualité du contrôle interne, notamment la cohérence des systèmes de mesure, de surveillance et de maîtrise des risques et de proposer, en tant que de besoin, des actions complémentaires à ce titre.

Contrôle interne

Articulé autour de plusieurs niveaux de contrôle permanent et d'une structure de contrôle périodique, le contrôle interne se décline dans diverses mesures d'organisation (implication de la hiérarchie, système délégataire, lignes de reporting, séparation des fonctions) développées *infra*.

Les différents niveaux de contrôle permanent

On rappellera qu'une réorganisation profonde du Crédit Foncier est intervenue en 2010, avec un regroupement des activités de front de vente sous l'autorité d'un des deux Directeurs généraux délégués, alors que les unités de *middle* et *back office*, ainsi que les activités financières et plus tard l'informatique relevaient de l'autre Directeur général délégué. À cette occasion, les unités de contrôle indépendant contribuant au contrôle permanent au sein des métiers ont été renforcées et, pour la plupart d'entre elles, regroupées au niveau des mandataires sociaux, accroissant ainsi leur autonomie vis-à-vis des directions opérationnelles.

Sont réunies au sein d'un même Pôle sous l'autorité d'un Directeur général adjoint la Direction des risques et celle de la conformité ainsi qu'une Direction de la coordination des contrôles permanents, laquelle assure la transversalité des fonctions de contrôle, garantit l'existence et l'efficacité du dispositif de contrôle permanent, et entretient un lien fonctionnel fort vis-à-vis des équipes de contrôleurs permanents de premier niveau.

Les contrôles permanents opérationnels

Les contrôles permanents opérationnels sont assurés au sein des unités opérationnelles par les collaborateurs ou leur hiérarchie. Leurs modalités sont intégrées dans des manuels de procédures ou d'opérations, dont la constitution et la mise à jour sont de la responsabilité des unités.

On notera à cet égard que l'évolution rapide des structures et de l'environnement réglementaire, ainsi que les mutations informatiques lourdes, modifient en continu les modalités de traitement des opérations et conduisent à une actualisation fréquente d'une large proportion de directives.

Le contrôle permanent réalisé par des unités distinctes des structures opérationnelles

Ces unités s'assurent de la bonne exécution des procédures et de la bonne maîtrise des risques.

Elles peuvent dépendre en direct des mandataires sociaux, avec un rattachement fonctionnel fort au Pôle risques et conformité.

Le Responsable du contrôle permanent des activités de Front de vente est rattaché hiérarchiquement au Directeur général délégué en charge de cette activité.

Le Responsable du contrôle permanent des activités de *middle et back office*, ainsi que des activités financières et de la production informatique est rattaché hiérarchiquement au Directeur général délégué supervisant ces activités. À noter également que des contrôles sont exercés par la Direction « suivi de la SCF et de VMG », chargée du suivi de l'ensemble des processus impactant la Compagnie de Financement Foncier (notamment le contrôle de la qualité des procédures).

Le Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) du groupe Crédit Foncier est rattaché au Directeur général adjoint du Pôle risques et conformité. Ses missions sont de trois ordres : définition de la politique de sécurité des systèmes d'information, animation d'un réseau de correspondants au sein des entités de l'Entreprise, assistance et conseil auprès de la Direction informatique en matière de sécurité.

Le Responsable du plan de continuité d'activité (RPCA) du groupe Crédit Foncier est également rattaché au Directeur général adjoint du Pôle risques et conformité. Il a pour mission de veiller à la mise à jour et au maintien en conditions opérationnelles du plan élaboré pour permettre la poursuite de l'activité du Crédit Foncier après survenance d'un risque majeur.

Le Responsable de la conformité des services d'investissement (RCSI) du Crédit Foncier est le Directeur de la conformité. Il dispose de la carte professionnelle délivrée par l'Autorité des marchés financiers (AMF). Exerçant au sein du Pôle risques et conformité, il a pour mission de contrôler le respect du Code monétaire et financier et du règlement général de l'AMF, dans l'exercice par le Crédit Foncier des services d'investissement. Ses attributions recouvrent l'application des règles de déontologie tant dans le fonctionnement interne de l'établissement que dans la commercialisation des produits et services d'investissement.

Les unités de contrôle permanent peuvent encore constituer des structures centrales dédiées.

- La Direction des risques : cette entité assure la mesure,

la maîtrise et la surveillance des risques de crédit et de contrepartie, ainsi que des risques financiers et opérationnels.

- La Direction de la conformité : celle-ci a notamment en charge le contrôle des risques de non-conformité et celui des services d'investissement ; elle couvre également les activités de médiation, de déontologie et lutte contre le blanchiment et la fraude.
- La Direction de la coordination des contrôles permanents : la coordination des contrôles permanents au sein du groupe Crédit Foncier est désormais assurée par une entité dédiée au sein du Pôle risques et conformité, dépositaire de l'ensemble des contrôles permanents de l'Entreprise.

Ces trois directions sont rattachées au Directeur général adjoint en charge du Pôle risques et conformité.

- Service « Révision comptable » : rattaché à la Direction de la comptabilité, n'exerçant pas d'activité opérationnelle, il est chargé de réaliser des missions de contrôle sur les données comptables et réglementaires produites par le Crédit Foncier et ses filiales.

Pour sa part, le Comité de contrôle interne a pour missions principales :

- de s'assurer de la bonne organisation et de la complétude des contrôles permanents des activités, de l'efficacité des dispositifs de surveillance et de contrôle des risques (incluant le pilotage du dispositif de maîtrise des risques) ;
- de coordonner les actions en vue d'assurer la maîtrise des risques, la conformité des opérations et des procédures internes, la qualité, disponibilité des informations traitées par le SI et la sécurité de ces systèmes ;
- de veiller à la résolution des dysfonctionnements identifiés par les structures de contrôle et à la mise en œuvre des recommandations.

Présidé par le Directeur général, il réunit mensuellement les représentants des fonctions de contrôle. Les conclusions de ses travaux sont périodiquement portées à la connaissance du Comité d'audit.

Le contrôle périodique

Il est assuré par l'Inspection générale du groupe Crédit Foncier.

L'Inspection assiste pour information aux principaux comités concourant à la maîtrise du risque : Comité des risques, Comité de gestion de bilan, Comité de contrôle interne, Comité d'audit.

Le corps de contrôle de l'actionnaire peut contribuer à ce contrôle périodique en réalisant des audits sur le périmètre du groupe Crédit Foncier, audits dont les recommandations sont transmises à l'Inspection du Crédit Foncier qui suit leur mise en œuvre.

Rôle de la hiérarchie dans le contrôle de l'activité des collaborateurs

Élément majeur du contrôle permanent opérationnel, le contrôle hiérarchique s'exerce habituellement :

- à travers l'exploitation d'états d'anomalies, de surveillance ou de reporting permettant le pilotage de l'activité de leur unité par les responsables ;
- à travers la chaîne des délégations, largement intégrée dans les procédures informatiques (habilitations par nature d'opération ou par seuil, opérations soumises au visa) ou concrétisée par des visas manuels.

Système de délégation

Le système de délégation en place au Crédit Foncier repose sur deux séries de mesures :

- d'une part, un dispositif interne assurant que les décisions, en fonction de l'importance des risques qu'elles présentent, sont prises à un échelon approprié (intervention de comités décisionnels compétents, ou systèmes de délégations internes) ;
- d'autre part, un dispositif de mandats permettant aux représentants du Crédit Foncier de justifier, à l'égard des tiers, des pouvoirs nécessaires pour engager la Société.

En outre, chaque membre du Comité exécutif est détenteur, pour ce qui relève de son domaine d'activité, d'une compétence d'attribution pleine et entière pour exercer ses responsabilités.

Les décisions ne relevant pas directement de la Direction générale et dépassant les délégations consenties aux responsables opérationnels sont du ressort de Comités spécialisés. On citera, pour les plus importants d'entre eux :

- le Comité national des engagements : autorisation des engagements excédant les pouvoirs délégués aux unités opérationnelles et aux Comités de pôle ;
- le Comité des risques : suivi de l'évolution globale des risques de contrepartie, financiers et opérationnels et décisions consécutives (règles de *scoring*, délégations, limites) ;
- le Comité national des affaires sensibles : orientations de gestion et décisions concernant les créances d'un montant significatif en difficulté ou porteuses de risque ;
- le Comité d'agrément des nouveaux produits activités et services : validation des nouveaux produits, services, nouvelles activités, évolution des processus, adaptation des lois et règlements, nouveaux modes de commercialisation ;
- le Comité de gestion de bilan : analyse des indicateurs ALM et prise des décisions et orientations consécutives ; un comité dédié met en œuvre les orientations prises en Comité de gestion de bilan ;
- le Comité tarifaire : fixation des conditions financières des crédits.

Surveillance et mesure des risques

Le Crédit Foncier met en œuvre des processus et dispositifs de mesure, de surveillance et de maîtrise de ses risques (principalement les risques de contrepartie, de taux et de change, de liquidité, opérationnels) adaptés à ses activités, ses moyens et à son organisation et intégrés au dispositif de contrôle interne.

Les principaux facteurs de risques auxquels est exposé le Crédit Foncier font l'objet d'un suivi particulier. L'Entreprise a défini précisément les limites et procédures lui permettant d'encadrer, de sélectionner a priori, de mesurer, de surveiller et de maîtriser ses risques. Ces limites font l'objet d'une actualisation régulière.

La Direction des risques mesure les risques du Crédit Foncier de manière exhaustive et précise, en intégrant l'ensemble des catégories d'engagements et en distinguant les niveaux de risques.

Les méthodologies de mesure sont documentées et justifiées. Elles sont soumises à un réexamen périodique afin de vérifier leur pertinence.

La surveillance des risques engagés passe par un suivi permanent des limites et par une revue périodique des principaux risques et portefeuilles. La correcte classification des créances fait l'objet d'un examen périodique au regard de la réglementation en vigueur (créances douteuses notamment). L'adéquation du niveau de provisionnement aux niveaux de risques est vérifiée à intervalles réguliers.

Les informations sur les risques, transmises à la Direction générale à l'occasion des comités, ou via des tableaux de bord périodiques, sont communiquées régulièrement au Comité d'audit et au Conseil d'administration.

Lignes de reporting

L'information de la Direction générale nécessaire au pilotage de l'activité est assurée à travers les tableaux de bord élaborés mensuellement par la Direction finances et planification ; les directions métiers établissent pour leur compte des états de reporting propres à leur activité.

Principe de séparation des fonctions

- L'indépendance est globalement assurée entre les unités chargées de l'engagement des opérations et les unités chargées de leur validation comptable, leur règlement ainsi que la surveillance et le contrôle des risques qui y sont rattachés.

- L'indépendance des filières de contrôle par rapport aux unités opérationnelles est assurée au travers des missions suivantes :
 - surveillance des risques de contrepartie, financiers et opérationnels par la Direction des risques ;
 - contrôle comptable par la Direction comptable et son unité dédiée ;
 - conformité et déontologie par la Direction de la conformité ;
 - contrôle permanent par des entités de contrôle indépendantes des unités opérationnelles ;
 - contrôle périodique par la Direction de l'inspection générale.

Système et procédures comptables

Le système comptable du Crédit Foncier repose largement sur l'alimentation automatique de la comptabilité par les chaînes de gestion.

Les modalités du contrôle interne comptable sont décrites dans la partie relative aux procédures de contrôle de l'information comptable et financière.

Les travaux de l'Inspection générale

L'organisation et les moyens de l'Inspection générale

L'évaluation des dispositifs de contrôle permanent est de la responsabilité de l'Inspection générale.

Celle-ci rend compte de ses missions au Directeur général et au Comité d'audit.

Fin 2011, la Direction comptait un effectif de 24 collaborateurs, ayant tous une formation supérieure et conjuguant des compétences variées (comptables, financières, juridiques, commerciales).

Un plan annuel d'audit est élaboré par l'Inspection générale, en liaison avec la Direction générale et en concertation avec l'Inspection générale BPCE ; il est approuvé par la Direction générale du Crédit Foncier et soumis au Comité d'audit. Il couvre le périmètre d'intervention de l'Inspection générale, selon un plan pluriannuel tenant compte d'un cycle d'audit de trois ans ; les activités intrinsèquement risquées font l'objet d'une surveillance plus rapprochée. En cours d'année, des enquêtes ou missions spécifiques peuvent être réalisées sur demande du Directeur général ou du Comité d'audit.

Les missions réalisées donnent lieu à un reporting à la Direction générale du Crédit Foncier, au Comité d'audit et, en tant que de besoin, à l'organe exécutif des filiales concernées. La synthèse du suivi des recommandations est communiquée aux précédentes instances, ainsi qu'au Comité exécutif et au Comité de contrôle interne.

Missions d'inspection réalisées en 2011

Au total, 35 missions (dont 7 dans le réseau commercial) ont été réalisées par l'Inspection générale du Crédit Foncier au cours de l'exercice 2011.

Il s'agit principalement de missions prévues au plan annuel d'audit validé par le Comité d'audit du 7 décembre 2010 et portant sur les différents secteurs du groupe Crédit Foncier : crédits aux particuliers, titrisation, activités supports et filiales.

Par ailleurs, l'Inspection générale de l'organe central a finalisé en début d'année 2011 un audit complet du Crédit Foncier commencé à l'automne 2010. Les recommandations qui en sont issues, qui ne comprenaient pas de recommandation de criticité majeure, sont finalisées ou en cours de mise en œuvre.

Suivi des recommandations des missions antérieures

Comme précédemment, le suivi de la mise en œuvre des recommandations s'est effectué à partir des déclarations du management de l'unité auditée, portant sur le pourcentage de réalisation et le cas échéant, un plan d'actions assorti d'un nouveau délai. Ces réponses sont saisies par les unités auditées sur une base informatique mise à leur disposition. Elles doivent par ailleurs s'appuyer sur une justification documentée assurée par l'unité auditée et regroupant les éléments probants. À partir de ces éléments, l'Inspection réalise un contrôle de la mise en œuvre effective des recommandations lors du passage à 100 % du taux de réalisation.

Un dispositif statistique détaillé est élaboré chaque trimestre afin d'assurer une information lisible et synthétique à la Direction générale, au Comité exécutif et au Comité d'audit.

La supervision de la mise en œuvre est renforcée par la tenue de points périodiques avec les directions concernées, et les recommandations en retard sont analysées en Comité exécutif pour mesures appropriées.

Lors des nouveaux audits, l'état des recommandations émises précédemment est systématiquement examiné et sont réitérées si nécessaire.

Procédures de contrôle de l'information comptable et financière

Rôle de l'organe central

La Direction comptable de BPCE assure les missions de normalisation, d'animation, d'expertise, de surveillance, de prospective, de veille réglementaire et de représentation du groupe en matière prudentielle, comptable et fiscale.

À ce titre, elle définit et tient à jour le référentiel comptable du

groupe, constitué du Plan comptable groupe et des règles et méthodes comptables applicables à tous les établissements. Ces règles et méthodes comprennent les schémas comptables génériques des opérations et sont récapitulées dans un manuel mis à disposition des établissements. Ce manuel fait l'objet de mises à jour systématiques en fonction de l'évolution de la réglementation comptable. Par ailleurs, les règles en matière d'arrêté des comptes semestriels et annuels font l'objet d'une communication spécifique favorisant l'harmonisation des traitements entre les différentes entités et la préparation des arrêtés.

Comité d'audit de l'établissement

L'information comptable et financière (comptes consolidés annuels et semestriels) est présentée au Comité d'audit qui examine ces informations, reçoit les conclusions des

Commissaires aux comptes et rend compte de ses travaux au Conseil d'administration.

Organisation de la fonction comptable dans le groupe Crédit Foncier

La fonction comptable dans le groupe Crédit Foncier est assurée par la Direction de la comptabilité. La Direction de la comptabilité est directement en charge de l'établissement des comptes et déclarations réglementaires de l'ensemble des entités composant le Groupe, à l'exception de Socfim et Banco Primus qui disposent de leur propre service comptable. Par ailleurs, il existe au sein du Crédit Foncier des entités comptables décentralisées exerçant par délégation de la Direction de la comptabilité des activités de tenue et de justification des comptes, pour les opérations financières notamment.

La Direction de la comptabilité du Crédit Foncier est organisée comme suit :

Services	Principales responsabilités dans le fonctionnement du système comptable	Principales responsabilités dans l'élaboration d'une information de synthèse
Reporting et synthèse	<p>Comptes sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> - tenue de la comptabilité du Crédit Foncier, de la Compagnie de Financement Foncier et de Vauban Mobilisations Garanties et élaboration des comptes sociaux - déclarations fiscales - déclarations réglementaires sur base sociale (SURFI, etc.) - calculs des ratios réglementaires sur base sociale (liquidité) et des ratios spécifiques de la Compagnie de Financement Foncier <p>Comptes consolidés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - centralisation des liasses de consolidation - élaboration des comptes consolidés - mise en œuvre des procédures de consolidation (utilisation du progiciel Magnitude du Groupe BPCE) - déclarations prudentielles sur base consolidée à l'Autorité de contrôle prudentiel (via BPCE, organe central) 	<ul style="list-style-type: none"> - bilans, comptes de résultat et annexes de ces entités - états mensuels de synthèse sur les bénéfices des 2 principaux établissements de crédit du Groupe (Crédit Foncier, Compagnie de Financement Foncier) <ul style="list-style-type: none"> - bilans, comptes de résultat, annexes du groupe Crédit Foncier - résultat consolidé trimestriel du Groupe - résultats consolidés mensuels en référentiel français - reporting à l'Autorité de contrôle prudentiel (via BPCE, organe central)
Comptabilités opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> - surveillance et contrôle du fonctionnement des interfaces entre les chaînes de gestion prêts, le progiciel comptable et les bases de reporting - tenue de la comptabilité des chaînes de prêts et chaînes périphériques - paramétrage des schémas comptables - documentation des schémas comptables détaillés 	<ul style="list-style-type: none"> - reportings sur les encours et les flux de prêts
Comptabilité des filiales	<ul style="list-style-type: none"> - tenue de la comptabilité des filiales et élaboration des comptes sociaux - déclarations fiscales - déclarations réglementaires sur base sociale (SURFI, etc.) pour les filiales de crédit-bail immobilier 	<ul style="list-style-type: none"> - bilans, comptes de résultat et annexes de ces entités
Service révision comptable et réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> - contrôles comptables permanents 	<ul style="list-style-type: none"> - notes de synthèse des contrôles

Révision comptable

Les principes d'organisation du contrôle comptable, dans un contexte de décentralisation des travaux, sont formalisés au sein de la « Charte de la révision comptable et réglementaire » approuvée par le Directoire de BPCE en date du 10 mai 2010.

Le Service révision comptable et réglementaire est rattaché hiérarchiquement au Directeur de la comptabilité et fonctionnellement au Directeur de la coordination des contrôles permanents, qui est destinataire de l'ensemble des travaux de contrôles réalisés. Les contrôles comptables opérationnels sont de la responsabilité des services concourant directement à la production comptable.

Les contrôles réalisés font l'objet d'un programme de travail annuel, proposé par la Révision comptable et réglementaire, soumis à la Direction de la coordination des contrôles permanents, et validé par le Comité de contrôle interne.

Ces contrôles comprennent :

- d'une part des vérifications approfondies à l'occasion des arrêtés trimestriels portant notamment sur la correcte justification des comptes (rapprochements bancaires, concordance entre comptabilité et systèmes de gestion, comptes de passage, etc.) ;
- d'autre part des contrôles réguliers portant sur les principales déclarations réglementaires et fiscales, et points relatifs aux états de synthèse.

Ils donnent lieu à l'établissement de notes de synthèse, diffusées à la Direction de la comptabilité, à la Direction de la coordination des contrôles permanents et aux Commissaires aux comptes.

Les liasses de consolidation, établies par les filiales et certifiées par leurs Commissaires aux comptes respectifs, font l'objet d'une revue détaillée et de contrôles de cohérence par l'unité de consolidation.

L'ensemble des déclarations réglementaires et prudentielles est centralisé par BPCE qui pratique des contrôles de cohérence automatisés avant envoi à l'Autorité de contrôle prudentiel.

Contrôle de l'information financière

L'information financière communiquée à l'extérieur (plaquettes à destination des actionnaires, restitutions réglementaires à l'intention notamment de l'Autorité de contrôle prudentiel, documentation de référence destinée à l'Autorité des marchés financiers) fait l'objet de vérifications approfondies de la part des services compétents (Contrôle de gestion, Gestion de bilan, Comptabilité générale).

Annexe

CONSEIL D'ADMINISTRATION	
Membres élus par l'AG	Entre 3 et 18
Nombre effectif au 31/12/2011	18
Nombre de réunions du Conseil	8
Taux de présence moyen	77 %
Date d'expiration des mandats	AG 2012
Nombre d'actions à détenir	10
COMITÉS	
Comité d'audit	
Nombre de membres au 31/12/2011	4
Nombre de réunions	5
Taux de présence moyen	80 %
Comité des rémunérations	
Nombre de membres au 31/12/2011	5
Nombre de réunions	3
Taux de présence moyen	93,33 %

Prénom Nom Dénomination sociale	Nomination/ Terme du mandat en cours d'exercice	Fonction au sein du Conseil et des Comités du Conseil	Mandats et fonctions en dehors de la Société	Taux de présence	Jetons de présence (au titre de l'exercice 2011)
Conseil d'administration					
F. PÉROL	26/04/2010	Président	Président du Directoire BPCE	100 %	7 500 €* + 10 000 €* (indemnité Président)
G. BARBOT	23/07/2007	Comité des rémunérations (Président)	Président du Conseil de surveillance de VMG	100 %	7 500 €
			100 %	3 000 € + 1 000 € (indemnité Président)	
J.M. CARCELES	23/07/2007		Président du Directoire, Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon	87,5 %	7 500 €
J. CLOCHET	26/04/2010	Comité des rémunérations (membre)	Président du Conseil d'administration Banque Populaire des Alpes	75 %	7 500 €
			100 %	3 000 €	
J.C. CREQUIT	26/04/2010		Président du Directoire Caisse d'Epargne Côte d'Azur	87,5 %	7 500 €
P. DESVERGNES	26/04/2010		Président-Directeur général Casden Banque Populaire	100 %	7 500 €
A. DININ	23/07/2007	Comité des rémunérations (membre)	Président-Directeur général, Nexity	-	-
			66,66 %	2 000 €	
N. ETCHEGOINBERRY	15/10/2009	Comité d'audit (membre)	Président du Directoire, Caisse d'Epargne Loire-Centre	75 %	7 500 €
			100 %	4 000 €	
J.P. FOUCAULT	15/10/2009		Président COS** Caisse d'Epargne Île-de-France	100 %	7 500 €
D. GARNIER	15/10/2009		Directeur général de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique	75 %	7 500 €
F. HENRY	23/07/2007	Comité des rémunérations (membre)	Président COS** Caisse d'Epargne Lorraine Champagne- Ardenne	100 %	7 500 €
			100 %	3 000 €	
O. KLEIN	26/04/2010		Directeur général Banque commerciale et Assurances et membre du Directoire BPCE	25 %	3 000 €*

* Jetons versés à BPCE.

** COS : Conseil d'orientation et de surveillance.

3 > L'ENGAGEMENT SOCIAL ET SOCIÉTAL

J.M. LATY	26/04/2010		Directeur général BRED Banque Populaire	62,5 %	7 500 €
J.H. LORENZI	15/10/2009		Président Conseil de surveillance de la société Edmond de Rothschild Private Equity Partners	87,5 %	7 500 €
		Comité d'audit (membre)		60 %	3 000 €
S. PAIX	26/04/2010		Président du Directoire de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes (depuis le 5 décembre 2011)	87,5 %	7 500 €
		Comité d'audit (membre)		60 %	3 000 €
P. QUERCY	29/07/2008			75 %	7 500 €
		Comité des rémunérations (membre)		100 %	3 000 €
F. RIAHI	05/11/2010		Directeur général adjoint Stratégie, membre du Comité de Direction générale de BPCE	50 %	6 000 € *
		Représentant BPCE	Directeur général Finances BPCE	100 %	7 500 €
N. DUHAMEL	15/10/2009			100 %	4 000 € * + 1 000 € * (indemnité Président)
		Comité d'audit (Président)			
Conseil d'administration - Censeurs					
M. SORBIER	26/04/2010		Président COS ** Caisse d'Épargne Auvergne Limousin	87,5 %	7 500 €
M. JARDIN	26/04/2010		Président Banque Populaire Rives de Paris	75 %	7 500 €
Représentants du Comité central d'entreprise					
M. M. LAMY ou Mme C. PACHOT				50 %	-
Mme V. FIX ou Mme M.J. MENGELLE				62,5 %	-
Commissaire du gouvernement					
A. MÉRIEUX				87,5 %	-

* Jetons versés à BPCE.

** COS : Conseil d'orientation et de surveillance.

Rapport des Commissaires aux comptes sur le rapport du Président du Conseil d'administration

Crédit Foncier de France S.A.

Siège social : 19, rue des Capucines - 75001 Paris

Capital social : 2 403 917 964,50 €

Rapport des commissaires aux comptes, établi en application de l'article L. 225-235 du Code de commerce, sur le rapport du président du conseil d'administration du Crédit Foncier de France

Exercice clos le 31 décembre 2011

Mesdames, Messieurs,

En notre qualité de commissaires aux comptes du Crédit Foncier de France et en application des dispositions de l'article L. 225-235 du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le rapport établi par le président de votre société conformément aux dispositions de l'article L. 225-37 du Code de commerce au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2011.

Il appartient au président d'établir et de soumettre à l'approbation du conseil d'administration un rapport rendant compte des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place au sein de la société et donnant les autres informations requises par l'article L. 225-37 du Code de commerce relatives notamment au dispositif en matière de gouvernement d'entreprise.

Il nous appartient :

- de vous communiquer les observations qu'appellent de notre part les informations contenues dans le rapport du président, concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière, et
- d'attester que le rapport comporte les autres informations requises par l'article L. 225-37 du Code de commerce, étant précisé qu'il ne nous appartient pas de vérifier la sincérité de ces autres informations.

Nous avons effectué nos travaux conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France.

Informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière

Les normes d'exercice professionnel requièrent la mise en œuvre de diligences destinées à apprécier la sincérité des informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière contenues dans le rapport du président. Ces diligences consistent notamment à :

- prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière sous-tendant les informations présentées dans le rapport du président ainsi que de la documentation existante ;
- prendre connaissance des travaux ayant permis d'élaborer ces informations et de la documentation existante ;
- déterminer si les déficiences majeures du contrôle interne relatif à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière que nous aurions relevées dans le cadre de notre mission font l'objet d'une information appropriée dans le rapport du président.

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques de la société relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière contenues dans le rapport du président du conseil d'administration, établi en application des dispositions de l'article L. 225-37 du Code de commerce.

Autres informations

Nous attestons que le rapport du président du conseil d'administration comporte les autres informations requises à l'article L. 225-37 du Code de commerce.

Paris La Défense, le 18 avril 2012

KPMG Audit

Département de KPMG S.A.

Jean-François DANDÉ

Associé

Neuilly-sur-Seine, le 18 avril 2012

PricewaterhouseCoopers Audit

Jean-Baptiste DESCHRYVER

Associé

Le profil humain

La politique 2011

Les collaborateurs

Parce que les modèles économiques changent, l'adaptation devient aujourd'hui une priorité dans des environnements de plus en plus complexes pour les entreprises, l'année 2011 aura été marquée par de nombreuses actions partagées avec les collaborateurs.

Dialogue, utilité, créativité, les valeurs du Crédit Foncier ont été particulièrement mises en avant en 2011 : l'élaboration d'un nouveau baromètre social suivi de plans d'actions correctrices résultant de l'écoute collective, l'organisation d'un forum des managers spécifique dont le thème « être salarié au Crédit Foncier » a marqué la volonté de la Direction générale de mettre le collaborateur au centre de ses préoccupations.

L'année 2011 aura été marquée également par le déploiement d'un outil dynamique et évolutif de gestion de carrière à disposition des collaborateurs et managers de l'Entreprise : les « passerelles métier ».

Recrutement

En 2011, l'accent aura été mis sur le recrutement interne. Un accompagnement personnalisé a été mis en place pour chaque mobilité et changement d'emploi afin de rendre plus dynamique la mobilité interne mais aussi en vue de développer les compétences internes.

Accompagnements métiers

En 2011, les Ressources humaines (RH) ont accompagné le rapprochement des équipes d'activités de services du Crédit Foncier avec la société Ad Valorem dans le cadre de la création de la filiale Crédit Foncier Immobilier (CFI) qui rassemble aujourd'hui près de 260 collaborateurs.

La gestion des carrières

Un ensemble d'actions, mises en place tout le long de l'année, a permis de dynamiser la gestion des carrières, parmi lesquelles on peut citer :

- la mise en place des entretiens annuels électroniques, qui s'est soldée par un taux de retour de 98 % et a contribué à détecter de manière plus opérationnelle les souhaits d'évolution des collaborateurs (proposition aux salariés de bénéficier d'un entretien de carrière sur simple demande lors de l'entretien annuel) ;

- La démultiplication de l'outil « passerelles métier » auprès de l'ensemble des collaborateurs de l'Entreprise par les RH ; plus de 50 réunions organisées sur l'ensemble des directions et des sites régionaux ;

Ces actions ont eu également pour objectif de donner de la visibilité aux collaborateurs sur les métiers et les aider sur leurs perspectives de carrière en les rendant plus proactifs sur leur évolution.

Concomitamment, la refonte et la rationalisation des fiches emplois a été mise en œuvre.

Enfin, des actions antérieurement initiées ont été développées (télétravail par exemple).

La formation

Plus de 13 500 jours de formation ont bénéficié à près de 2 800 personnes. Au total, ce sont près de 10 500 inscriptions qui ont été réalisées par l'équipe du Département formation.

L'année a été dense pour les formateurs internes du réseau qui ont mis en place un grand nombre d'actions réglementaires ou sur les produits et techniques de ventes (PTZ+, impact loi Lagarde, CNIL, fraude, insertion opérationnelle Bâle II...)⁽²⁰⁾.

La qualité était à l'honneur : une formation sur la qualité de l'accueil téléphonique a concerné plus de 150 collaborateurs en Directions des financements. Des rencontres qualité se sont poursuivies, de façon ciblée, avec des collaborateurs des réseaux et de la Direction des opérations auprès des particuliers.

L'accent a été mis sur les thèmes de la prévention et de la santé : 347 personnes formées à la prévention incendie/connaissances évacuation, 39 personnes formées aux premiers secours, 2 séances de sensibilisation ont accompagné l'installation de défibrillateurs, et 206 personnes ont suivi des ateliers pratiques de manipulation. 319 collaborateurs ont suivi la séquence de sensibilisation au phénomène de stress.

L'année 2011 a été marquée par une campagne générale de sensibilisation, en *e-learning*, à la lutte anti-blanchiment : 2 100 personnes ont validé avec succès cette formation. Parallèlement, 840 collaborateurs ont été formés par des intervenants internes à ces sujets réglementaires.

Le parcours de prise de fonction managériale a été refondu et systématisé à tout nouveau manager de l'Entreprise, avec une structure en trois étapes, intégrant la formation à la conduite d'un Entretien annuel d'appréciation (EAA).

En accompagnement des comités carrières, il a été constitué deux parcours : un intitulé « Perspective manager », l'autre « Perspective manager pour les directeurs d'agence ».

20. PTZ+ : Prêt à taux 0 % ; loi Lagarde : réforme concernant le crédit à la consommation et la lutte contre le surendettement ; CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	6,3 %
Montant consacré à la formation (en M€)	11,5
Nombre d'heures de formation	94 660
Nombre de stagiaires (par catégorie)	2 789
Cadres	1 606
Techniciens des métiers de la banque	1 183
Durée moyenne de formation (en nombre d'heures)	
Cadres	37 h
Techniciens des métiers de la banque	30 h

L'ENFI (École nationale de financement de l'immobilier)

Une année qui confirme la pertinence du modèle

2011 constitue la première année de référence pour l'ENFI et a permis de déployer l'ensemble des activités pédagogiques constituant son offre : formations courtes pour opérationnels, sessions en *e-learning*, séminaires d'actualité pour décideurs, mais aussi lancement de deux nouvelles promotions *Executive Master* et Cycle spécialisé en Financement de l'immobilier du particulier.

De nombreuses actions de développement des compétences des collaborateurs du Crédit Foncier ont ainsi été mises en place, en s'appuyant sur un partenariat constructif et permanent avec la DRH Formation.

Cette année a également permis de nouer de nouveaux partenariats avec des Fédérations, Unions représentatives de professions immobilières : FPI, UMF, CIP⁽²¹⁾... révélant ainsi une mission d'accompagnement des professions de l'immobilier en quête de professionnalisation.

Un résultat supérieur aux prévisions

Le chiffre d'affaires dégagé (près de 850 000 €) est nettement supérieur aux objectifs initiaux et se répartit en termes d'activités de la façon suivante :

- 147 sessions de formation organisées : 73 internes/74 externes ;
- 6 séminaires auprès de décideurs de l'immobilier ;
- 2 300 participants au total dont 880 en *e-learning* ;
- deux nouvelles promotions diplômantes lancées (*Executive Master & Cycle* spécialisé) pour 45 participants.

2011 a permis de conquérir 80 nouveaux clients externes. C'est aussi un bon taux de satisfaction moyen de 8,4 sur 10, démontrant ainsi la qualité de prestations valorisant la pédagogie pratique. Cette animation a pu être assurée par près de 100 intervenants dont 70 % de salariés issus du Crédit Foncier.

La politique handicap

Le Crédit Foncier a mis en place de nouvelles actions en 2011 au titre du handicap s'inscrivant dans une démarche sociétale, plus spécifiquement en signant avec le réseau GESAT⁽²²⁾, une convention triennale destinée à promouvoir les prestations confiées par l'Entreprise au secteur protégé (entreprises adaptées ou établissements d'aide par le travail), telles l'achat de fournitures de bureaux, la sténotypie de réunions, l'entretien d'espaces verts.

Outre des sessions d'information, des actions de sensibilisation ont été menées au sein de l'Entreprise, notamment lors de la semaine nationale pour le handicap : distribution à l'ensemble du personnel d'un cadeau fabriqué par des travailleurs d'un ESAT⁽²³⁾, ateliers de mise en situation pratique de handicap visuel ou auditif, témoignages vidéo...

Les risques psychosociaux

À l'issue des travaux du groupe de travail mis en place en 2010, des négociations ont eu lieu avec les organisations syndicales représentatives et ont conduit à la signature, le 20 décembre 2011, par l'ensemble de ces organisations syndicales, d'un accord sur la mise en œuvre d'un plan d'actions pour la prévention de risques psychosociaux au travail.

Communication RH

- Des indicateurs trimestriels sont communiqués à l'ensemble des collaborateurs sur différents sujets RH (formation, mobilité/recrutement, EAA...).
- L'intranet RH a été actualisé et son ergonomie améliorée.

Le télétravail

En début d'année, le bilan très positif de l'expérience pilote de télétravail pendulaire menée du 1^{er} septembre 2009 au 31 décembre 2010, établi après enquête effectuée auprès des collaborateurs concernés et de leurs managers, a abouti à la signature le 25 mars 2011 d'un accord permettant :

- d'une part de pérenniser cette organisation du travail pour les emplois déjà identifiés lors du démarrage de l'expérience ;
- d'autre part, d'étendre cette modalité de travail - toujours sur la base du volontariat - à d'autres emplois.

21. FPI : Fédération des promoteurs immobiliers ; UMF : Union des maisons françaises ; CIP : Chambre des indépendants du patrimoine.

22. GESAT : Groupement des établissements et services d'aide par le travail.

23. ESAT : Établissement et service d'aide par le travail.

Le plan d'actions en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes

Le Crédit Foncier a signé le 20 décembre 2011 un plan d'actions en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes. Ce plan s'inscrit dans le cadre de la loi du 9 novembre 2010 sur la réforme des retraites qui a institué, pour les entreprises d'au moins 50 salariés, l'obligation de négocier chaque année un accord collectif ou d'établir un plan d'actions en faveur de l'égalité hommes-femmes. Il s'inscrit également dans le prolongement de l'accord Groupe BPCE relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des carrières du 28 octobre 2011. Les trois thèmes retenus par le groupe et déclinés par le Crédit Foncier dans le plan d'actions sont : l'embauche, la formation, la promotion professionnelle.

Amélioration de la vie des salariés à Charenton

La création d'une conciergerie à disposition des collaborateurs (pressing, cordonnier, accompagnement démarches administratives, vie quotidienne...) et l'extension du nombre de places de crèche a permis une amélioration de la vie des salariés travaillant à Charenton.

Les perspectives 2012

Le contexte stratégique actuel va orienter les actions RH du Crédit Foncier sur différents domaines. Ainsi les sujets suivants seront traités :

- un accompagnement RH en matière d'emploi, de mobilité sur les projets organisationnels issus des chantiers en cours ;
- une proposition de mise en place d'indicateurs et un suivi des risques psychosociaux (RPS) ;
- la mise en place d'une charte de bonne conduite émanant du résultat du baromètre social et repris au sein de l'accord sur les RPS ;
- le déploiement d'un socle managérial ;
- un projet d'accord sur la gestion prévisionnelle des départs à la retraite ;
- l'intégration d'un nouvel outil RH portant sur les carrières et la formation professionnelle ;
- l'organisation de nouvelles élections professionnelles.

Pour l'ENFI

- Offre interne : l'ENFI continuera à accompagner la politique de développement des compétences et de carrières des collaborateurs du Crédit Foncier.
- Offre externe : l'année 2012 sera marquée par une distribution active de l'offre pédagogique de l'ENFI auprès des entreprises du Groupe BPCE.

Les effectifs

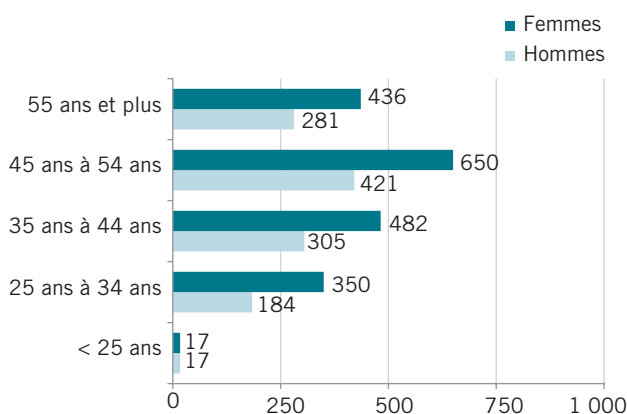
Effectifs inscrits du Crédit Foncier

Nombre de salariés inscrits au 31 décembre 2011 *	3 143
Hommes	1 208
Femmes	1 935
<i>dont CDD</i>	<i>80</i>
Répartition des salariés par structure de qualification	
Cadres	1 773
Techniciens des métiers de la banque	1 370
Répartition géographique des salariés	
Paris - Charenton - Île-de-France	2 102
Laval	85
Province	956
Nombre de salariés en disponibilité	116
Nombre de salariés à temps partiel (hors aménagement médical)	345
	75 et 80 % Autres
Cadres	20 101 121
Techniciens des métiers de la banque	198 26 224

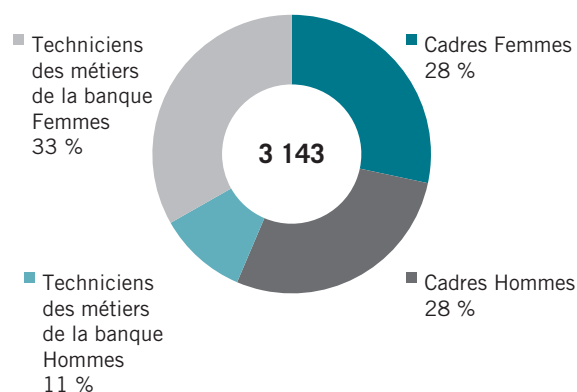
* Chiffres issus du bilan social 2011, comprenant les CDI, CDD rémunérés par la Société et les détachés.

Pyramide des âges : effectifs inscrits 3 143

1 935 femmes ; 1 208 hommes



Répartition des effectifs inscrits fin 2011 : 3 143



Évolution des effectifs moyens du Crédit Foncier

Effectif moyen pondéré du temps partiel	2009	2010	2011
	3 308	3 240	3 113

Les informations sociales

Crédit Foncier

Absentéisme

En journées moyennes d'absence par salarié	
Maladie	9,0 jours
Maternité	3,6 jours
Accidents du travail	0,3 jour
Congés autorisés (dont aménagement du temps de travail en fin de carrière)	1,6 jour
Nombre d'accidents de travail et de trajet	28
Nombre de maladies professionnelles	Néant
Nombre de réunions CHSCT (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail)	72

Emploi

Nombre total d'embauches	646
en CDI	138
en CDD	508
Nombre total de départs	835
en CDI	290
en CDD	545
Nombre de salariés handicapés	85
Nombre de promotions *	164
Cadres	110
Techniciens des métiers de la banque	54

* Tous changements de classification.

Dépenses sociales

(en M€)

Total dépenses sociales	11,5
Transport	1,2
Allocation aux salariés	3,0
Subventions CE et divers	7,3

Relations sociales et divers

Nombre de réunions avec les représentants du personnel	319
Coût pour l'Entreprise des prestations complémentaires (en M€)	9,3
Maladie hors prévoyance	3,3
Maternité	1,5
Accidents du travail	0,1
Cotisation et gestion prévoyance	4,4
Horaire hebdomadaire affiché de travail	37h35
Dépenses d'amélioration des conditions de travail (en M€)	8,8

Rémunérations

Moyenne des rémunérations brutes mensuelles (en €)	4 644
Cadres	5 627
Techniciens des métiers de la banque	3 323

Groupe Crédit Foncier

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

(en M€)

	2007	2008	2009	2010	2011
Intéressement	6,8	9,3	4,8	11,6	-
Participation	4,9	4,8	4,1	4,5	-

Processus décisionnel mis en œuvre pour définir la politique de rémunération

La Direction générale consulte le contrôle des risques et la conformité pour la définition de la politique de rémunération de la population régulée⁽²⁴⁾ (composition, rémunération), dans le cadre défini par BPCE. Ce cadre a fait l'objet d'une consultation entre la Direction générale de BPCE et les responsables du contrôle des risques et de la conformité du groupe.

La Direction générale fait des propositions au Comité de rémunération concernant la politique de rémunération pour la population régulée composée de 16 personnes au Crédit Foncier.

Le Comité des rémunérations, réuni sur le sujet au moins une fois par an, procède à :

- une revue des principes de la politique de rémunération de l'Entreprise ;
- un examen des rémunérations, indemnités et avantages de toute nature accordés aux mandataires sociaux de l'Entreprise ;
- un examen de la politique de rémunération de la population régulée.

Le Comité des rémunérations rapporte le résultat de ses travaux à l'organe délibérant.

En matière de paiement des rémunérations variables (étalement, pourcentage en titres, malus), le Crédit Foncier applique les normes professionnelles et la norme BPCE - CRDIII, conformes à l'article 31-4. La déclinaison de la directive CRD III relative aux politiques de rémunération dans les institutions de crédit a été pilotée par BPCE pour l'ensemble des entreprises du groupe.

Le client au cœur des préoccupations

La qualité de la relation avec les clients particuliers

Dans un contexte d'activité soutenue (remboursements anticipés, renégociations et recouvrement amiable), l'année 2011 a néanmoins permis au Crédit Foncier de poursuivre sa démarche d'amélioration continue de la qualité de service et de personnalisation de la relation client.

La mise en œuvre d'un traitement préventif des difficultés de paiement en 2010 a produit ses premiers effets et contribue positivement à l'accompagnement personnalisé des clients.

Par ailleurs, le périmètre de certification ISO 9001 - 2008, concernant déjà le processus accueil et qualification et les processus clients en 2010 a été renouvelé et étendu en 2011 au service des processus internes et prévention des difficultés, garantissant ainsi aux clients du Crédit Foncier un bon niveau de qualité de traitement sur l'ensemble des actes courants d'après-vente.

L'Espace client Internet créé fin 2008 a poursuivi son essor. 28 % des clients y sont inscrits et utilisent les services proposés.

Enfin, le processus de mise en place des crédits s'engage sur une démarche d'amélioration de la qualité de traitement et ambitionne l'obtention d'un certificat ISO 9001 - 2008 à l'horizon 2012.

La qualité de la relation avec les clients *corporates*

Dans un contexte marqué par la volatilité des marchés et leurs conséquences pour les conditions offertes aux clients, la recherche permanente de la meilleure adéquation possible entre la satisfaction des besoins des clients *corporates* et les objectifs de sécurisation et de rentabilité des engagements du Crédit Foncier a été un axe majeur de l'année 2011.

Ainsi, tout en finalisant en 2011 une organisation fondée sur la séparation réglementaire des fonctions commerciales, de mise en place contractuelle, de gestion courante et de recouvrement, le Crédit Foncier a préservé et développé la qualité de la relation clients *corporates*. Établissement spécialisé dans le financement des opérations immobilières de ses clients, le

24. Collaborateurs considérés comme « preneurs de risques » : membres des organes exécutif et décisionnel, professionnels du front office et fonctions de contrôle.

Crédit Foncier a poursuivi et renforcé une approche adaptée à chacun d'entre eux : promoteurs immobiliers, investisseurs publics et privés, opérateurs du logement social, partenaires en matière de PPP (Partenariat public-privé).

Cette démarche de qualité continue d'être développée sur l'ensemble de la chaîne de valeurs et a fait l'objet d'enquêtes de qualité spécifiques à la fois à chaque processus et à chaque catégorie de clientèle. L'analyse des résultats obtenus a ainsi mis en évidence les progrès effectués et validé les actions permettant de poursuivre l'amélioration du service apporté à la clientèle dans le respect des contraintes d'un établissement financier.

Une démarche qualité pour tous les clients

En 2011, la satisfaction des clients et l'excellence opérationnelle ont encore été au cœur des ambitions et de la stratégie du Crédit Foncier.

Les actions menées en 2011

Écoute et satisfaction clients et partenaires

La quatrième édition du baromètre de satisfaction clients et partenaires a permis de confirmer les progrès perçus en 2010. Ainsi, la note de satisfaction globale sur les différentes étapes du parcours client passe de 7 à 7,2/10 ; 93 % des clients et partenaires ont une bonne image du Crédit Foncier et 91 % lui font confiance.

Suite aux actions de sensibilisation des collaborateurs et à la modernisation d'une partie de l'équipement téléphonique, la campagne d'appels mystère passés dans le réseau Crédit Foncier a permis de confirmer la nette amélioration de la qualité de l'accueil téléphonique. La note pour le réseau est passée ainsi de 13,4 à 15/20.

Appropriation de la démarche qualité par les collaborateurs

L'appropriation par les collaborateurs des dispositifs qualité et leur implication restent une priorité. La connaissance des attentes et de la satisfaction des clients s'est renforcée grâce à une restitution plus fine des résultats du baromètre au niveau régional, ainsi que des mesures de la qualité de l'accueil téléphonique au niveau de chaque agence.

Les Rencontres qualité, qui ont réuni en 2011 près de 250 salariés, permettent à des collaborateurs et des managers d'équipes différentes d'échanger et de partager sur des problématiques de satisfaction client et d'efficacité interne. Les améliorations qu'ils proposent sont toutes étudiées et peuvent faire l'objet d'actions et de projets concrets.

Lancement d'un chantier d'amélioration de la documentation opérationnelle adressée aux clients

Les échanges écrits, par courrier ou par e-mail, sont au cœur de la relation du Crédit Foncier avec ses clients. Un chantier transversal d'envergure a été lancé par la Direction qualité en 2011, qui vise à homogénéiser et à améliorer, sur le fond et la forme, l'ensemble des documents envoyés aux clients durant tout leur parcours avec le Crédit Foncier. Ce chantier se poursuivra en 2012.

Les objectifs 2012

Amélioration du traitement des réclamations clients

Les études clients ont permis de mesurer ces dernières années le poids du traitement des réclamations dans la satisfaction, la fidélité et la recommandation des clients. Afin de mieux répondre à leurs attentes et aux préconisations réglementaires sur ce sujet, des actions sont menées afin de mieux centraliser et traiter les insatisfactions clients. L'année 2012 verra la poursuite de ces projets d'amélioration et des actions d'information auprès des clients et des partenaires.

Pilotage de la qualité des données

Depuis 2010, les métiers opérationnels et supports sont mobilisés pour maîtriser la qualité des informations sur les clients dans le système d'informations. Cette démarche se poursuivra en 2012, avec la création d'un outil destiné à faciliter l'identification des anomalies et leur acheminement vers les collaborateurs pour correction. Cet outil permettra aussi un suivi détaillé des actions correctives ou préventives menées par les métiers afin d'améliorer la qualité des données traitées et stockées dans le système d'information.

Engagements vers les partenaires et les clients du Crédit Foncier

L'ensemble des dispositifs qualité doit permettre à terme de s'engager auprès des clients et partenaires sur la qualité des prestations du Crédit Foncier. Un objectif en 2012 est de poursuivre la mise en place de conventions d'engagements réciproques entre les équipes du Crédit Foncier. Ces conventions permettront d'améliorer la coopération et la transversalité entre les équipes, et d'assurer l'efficacité et la fluidité des processus. Cette étape accomplie, il sera alors possible d'enrichir les conventions de services avec les partenaires, et de communiquer auprès des clients sur des engagements de qualité (délais, qualité de service, etc.).

Une entreprise engagée et responsable

Depuis plus de 150 ans, le Crédit Foncier souhaite être un vecteur de progrès dans la vie de ses clients et de ses collaborateurs. Acteur solidaire au service de la cité, il apporte des réponses concrètes et innovantes à des enjeux majeurs de société liés au logement. Le Crédit Foncier donne corps à ces engagements au sein d'une politique de développement durable déclinée en cinq axes d'intervention :

- faire de l'habitat un vecteur de progrès ;
- agir aux côtés des associations ;
- exercer ses métiers de manière responsable ;
- maîtriser ses impacts environnementaux ;
- être un employeur responsable.

Faire de l'habitat un vecteur de progrès

Depuis son origine, le Crédit Foncier se positionne comme le référent des politiques du logement et d'aménagement du territoire. Il est engagé auprès de ses clients particuliers, professionnels et opérateurs publics pour favoriser l'accession à la propriété. Son crédo : « rendre possible le financement de tous les projets immobiliers ».

Faciliter l'accession à la propriété

La maîtrise parfaite, par le Crédit Foncier, des mécanismes des prêts aidés et réglementés lui permet de développer des solutions personnalisées facilitant l'accession à la propriété des particuliers.

Spécialiste de l'accession sociale à la propriété

Son rôle en matière d'accession sociale à la propriété dans ce domaine s'est illustré concrètement en 2011 :

- plus de 25 000 prêts PTZ+ ont été financés par le Crédit Foncier en 2011 ;
- il est leader, par ailleurs, en Prêt à l'accession sociale (PAS) avec 37 % de part de marché soit plus de 19 000 prêts accordés en 2011.

En 2011, le Crédit Foncier a également été partie prenante des réflexions sur les enjeux de réforme de l'accession à la propriété ; ce qui le porte naturellement à mettre en œuvre de manière efficace les dispositifs dès leur lancement et à en faire bénéficier ses clients. Le Crédit Foncier a ainsi mis en place le

PTZ+ dès le 1^{er} janvier 2011. Il a d'ailleurs financé le premier PTZ+, signé le 17 janvier 2011 à la Mairie de Rosny-sous-Bois (93), en présence de François Fillon, Premier ministre, de Nathalie Kosciusko-Morizet, ministre de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement et de Benoist Apparu, secrétaire d'État chargé du Logement.

Expert de l'accompagnement des dispositifs locaux

Le Crédit Foncier accompagne également des actions spécifiques nées de la volonté des acteurs locaux de permettre au plus grand nombre d'accéder à la propriété. Il est ainsi un partenaire de premier ordre des collectivités locales dans l'élaboration et la mise en œuvre opérationnelle de ces initiatives.

En s'appuyant sur l'expertise du Crédit Foncier, la mairie de Clichy-la-Garenne a ainsi mis en place en 2011 un dispositif incitatif au service des objectifs en matière d'habitat afin de favoriser le parcours résidentiel, la mixité sociale et l'accession à la propriété. Ce dispositif consiste en un prêt à 0 %, notamment soumis à condition de ressources, complémentaire au PTZ+.

Via Propria, marque qu'il partage avec le groupe Constructa, le Crédit Foncier a lancé une opération immobilière de 83 logements collectifs à Montfermeil, « Les Villas Jeannette ». Sous convention ANRU (Agence nationale de rénovation urbaine), ce quartier du centre-ville permet aux futurs résidents de profiter, sous condition de ressources, d'un taux de TVA réduit à 5,5 %⁽²⁵⁾ et du PTZ+.

Avec ses partenaires privés également le Crédit Foncier élabore des solutions exclusives visant à aider les ménages à accéder à la propriété. De portée nationale, son partenariat avec Geoxia Aquitaine permet notamment le financement de l'accession à la propriété. Ce partenariat consiste en un travail de proximité avec le promoteur pour le financement de projets de particuliers via la mise en place de prêts à taux bonifiés et la formation des équipes de Geoxia sur la technicité du financement.

Encourager les projets « verts »

Pour accompagner tant les particuliers que les opérateurs privés et publics dans leurs projets immobiliers « verts », le Crédit Foncier a mis au point des solutions de financement spécifiques :

- pour l'achat de logements répondant à des normes et labels écologiques ;
- pour les travaux de rénovation du bâti existant permettant la réalisation d'économies d'énergie.

25. Pour tout compromis de vente signé avant le 3 janvier 2012 ; TVA réduite à partir de cette date : 7 %.

Soutenir les projets « verts » des particuliers

Afin d'encourager les particuliers dans leur projet immobilier écologique, le Crédit Foncier propose :

- des prêts réglementés :
 - l'Eco-prêt à 0 % (Eco-PTZ) : destiné à financer des travaux d'amélioration de la performance thermique des logements achevés avant le 1^{er} janvier 1990,
 - le Prêt à taux zéro+ (PTZ+) : dispositif venu remplacer le Prêt à taux zéro à compter du 1^{er} janvier 2011, le PTZ+ est accordé sans condition de ressources et est ouvert à tous les particuliers achetant pour la première fois leur résidence principale. Les montants octroyés dépendent de la zone de localisation du projet, de la nature du bien (neuf ou ancien) et de sa performance énergétique ;
- mais également des solutions développées en exclusivité répondant à leurs interrogations et à leurs besoins d'accompagnement spécifique :
 - l'approche en coût global : dans le cas de l'occupation d'un logement peu « énergivore », sont prises en compte, pour optimiser le calcul de la capacité d'endettement de l'emprunteur, les futures économies de charges réalisées. Il s'agit ainsi de faciliter le projet des clients écologiquement responsables en participant au financement du surcoût d'un logement énergétiquement performant,
 - le Prêt Habitat neuf : bonifié par EDF Bleu ciel, le montant de ce prêt est lié au niveau de performance énergétique du logement et peut être majoré pour les constructions intégrant une solution solaire. Plus de 4 300 Prêts Habitat neuf ont été distribués en 2011,
 - le Prêt Liberté photovoltaïque : ce prêt est dédié au financement de panneaux photovoltaïques.

Par ailleurs, pour encourager et rendre accessible à tous l'éco-rénovation, le Crédit Foncier a développé un projet ambitieux en association avec la FNAIM : le Tour de France de l'éco-rénovation, visant 100 000 logements éco-rénovés pour 2012. Faisant étape dans de nombreuses villes françaises, cette initiative permet au Crédit Foncier d'aller à la rencontre des particuliers souhaitant intégrer des critères environnementaux dans la rénovation de leur logement et de leur présenter des financements appropriés.

L'année 2011 a également été l'occasion pour le Crédit Foncier de publier une version actualisée du guide « ma maison écologique ». Destiné à tous ceux qui souhaitent faire de leur maison un projet écologique, ce guide dispense des conseils en matière de logement « vert » tant pour la construction que pour la rénovation : depuis les aspects techniques (terrain, isolation, énergie...) jusqu'aux outils financiers.

Offrir une expertise « verte » aux clients *corporates*

Auprès de ses clients *corporates* - entreprises, promoteurs, investisseurs, immobilier social, collectivités locales - le Crédit Foncier apporte expertise et financement dans des opérations favorisant les énergies renouvelables, la protection de l'environnement et les économies d'énergie.

Par ailleurs, le Crédit Foncier est fortement impliqué dans le conseil et l'information aux collectivités locales en matière de projets « verts ».

En 2011, la Direction de l'habitat s'est mobilisée pour apporter aux collectivités locales et aux professionnels de l'immobilier son expertise en la matière en animant des réunions d'information pour présenter les incidences du Grenelle de l'environnement dans les politiques de l'habitat des collectivités locales et aborder les thématiques environnementales.

L'accompagnement des collectivités locales s'illustre également dans la conception et la mise en place de dispositifs, via des subventions et/ou prêts, pour renforcer l'efficacité énergétique des logements, conformément aux règles de la Réglementation thermique 2012 et du label BBC. Le Crédit Foncier coopère ainsi, dans le cadre du Plan bâtiment Grenelle, au suivi de chantiers « éco-rénovation » et « éco-quartiers » avec un accent porté sur le secteur de l'accession. Reconnu pour son expertise et son engagement, le Crédit Foncier, seul acteur bancaire convié, a présenté l'ensemble des leviers financiers mobilisables en matière d'éco-rénovation devant les représentants de collectivités, administrations et aménageurs lors de la première Conférence nationale sur les éco-quartiers qui s'est tenue le 29 mars 2011 à Grenoble à l'initiative du gouvernement.

Les clients *corporates* du Crédit Foncier peuvent aussi bénéficier de son expertise via les séminaires thématiques organisés par l'ENFI (École nationale du financement de l'immobilier) favorisant le dialogue et l'échange de bonnes pratiques avec, par exemple, la formation « Comment concilier les impacts du Grenelle de l'environnement sur la stratégie patrimoniale ? », abordant la prise en compte des impératifs de développement durable sur les patrimoines immobiliers des organismes HLM.

Destinée à proposer une stratégie de verdissement du parc tertiaire existant, la nouvelle offre de Crédit Foncier Immobilier, baptisée « Delta Green », est, quant à elle, dédiée aux propriétaires d'immeubles tertiaires, aux investisseurs ou aux utilisateurs. Delta green doit leur faciliter la mise en œuvre d'un plan de progrès visant à diminuer l'empreinte énergétique de leurs bâtiments tout en tenant compte de leur valeur et de leur position sur le marché.

Et, en novembre 2011, « Foncièrement immo », la lettre des décideurs de l'immobilier, a mis l'éco-rénovation à l'honneur.

Faire émerger des projets verts innovants

Le Crédit Foncier exerce sa responsabilité sociale et environnementale par le soutien à l'innovation et la mise en lumière de projets novateurs dans le domaine de l'habitat.

- C'est le cas au travers du concours Pyramide d'or organisé chaque année en partenariat avec la Fédération des promoteurs immobiliers. En juin 2011, le Crédit Foncier a remis la Pyramide d'or au Groupe Launay pour son programme Eden Square qui allie innovation et développement durable. Le jury, composé de professionnels du logement et de l'immobilier, a récompensé ce projet de 87 logements situé à Chantepie, près de Rennes (Bretagne) et dessiné par le cabinet Hauvette et associés. Organisé autour d'une grande serre bioclimatique commune entièrement végétalisée, le bâtiment tire le meilleur parti du rayonnement solaire et de la circulation naturelle de l'air pour réaliser des économies d'énergie. Sur le toit, les panneaux solaires couvrent la moitié des besoins en eau chaude sanitaire.
- Le Crédit Foncier est partenaire du concept Maison France Confort (MFC) 2020, une nouvelle forme d'habitat individuel dépourvue d'émission de CO2 qui concilie maison à énergie positive et mobilité de ses occupants sans impact sur l'environnement. Aidé d'un ensemble de partenaires experts en bâtiment et technologie verte, MFC propose en effet cette maison individuelle qui satisfait à trois enjeux majeurs : répondre à une demande d'accession à la propriété sous forme d'un habitat individuel confortable et sain dont la conception optimisée limite fortement et durablement la facture énergétique des ménages ; anticiper l'application de normes qui, en 2020, imposeront à l'habitat individuel d'être à énergie positive ; satisfaire une demande sociale pour des projets périurbains limitant l'impact des transports en termes de pollution, de bruit et de congestion urbaine et constituant une alternative pertinente aux problèmes de densification à outrance.

Participer au développement des territoires

Partenaire historique des institutionnels et des bailleurs sociaux, le Crédit Foncier accompagne les collectivités territoriales dans leurs projets d'aménagement et d'infrastructures, et contribue au développement du logement social en France.

Acteur historique du financement de l'immobilier social

Le financement du logement social est une activité historique du Crédit Foncier. En 2011, le Crédit Foncier a financé près d'1 Md€ d'opérations dont notamment l'acquisition et l'amélioration de 222 logements collectifs auprès d'ICADE par l'Entreprise sociale pour l'habitat (ESH) Osica à Rosny-sous-Bois, remplacés essentiellement en prêt réglementé PLS ; ou encore la transformation par l'ESH LogiRys, groupe Polylogis,

de deux immeubles de bureaux en un EPHAD (Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) de 93 places à Courbevoie aux normes HQE.

Partenaire de l'aménagement des territoires et des politiques de l'habitat

Outre son expertise en matière de financement, le Crédit Foncier a développé un rôle de conseil auprès des élus et des professionnels de l'immobilier sur les montages financiers pouvant être utilisés sur les territoires. Il facilite ainsi la mise en œuvre des politiques de l'habitat et participe à l'aménagement des territoires.

Le Crédit Foncier est ainsi partenaire de la Communauté urbaine de Lyon. Depuis fin 2009, la Direction de l'habitat du Crédit Foncier accompagne le Grand Lyon dans la définition de sa politique de l'habitat. Début 2011, une nouvelle convention de partenariat a été signée, ouvrant de nouvelles perspectives : le partenariat permettra par exemple de favoriser la mise en œuvre locale du PTZ+ et de proposer au Grand Lyon les financements et services immobiliers du Crédit Foncier.

La Direction de l'habitat et Crédit Foncier Immobilier produisent également des études et des analyses qui favorisent la diffusion dans les régions des meilleures pratiques observées telles l'étude annuelle sur les marchés immobiliers. Crédit Foncier Immobilier partage avec ses clients sa connaissance fine du marché fondée sur les analyses menées par ses 250 collaborateurs répartis sur le territoire français ; les études sont consultables sur le site marche-immo.com.

Rendre accessible le monde de l'immobilier

La compréhension du monde de l'immobilier exige des clés de lecture. En tant qu'expert, le Crédit Foncier vise à rendre accessibles les mécanismes de ce marché, ses particularités et ses réglementations et s'attache à faire preuve de pédagogie auprès de ses clients, aussi bien particuliers que professionnels.

Avec ses clients particuliers

Pour donner à un large public les clefs de compréhension du financement immobilier, le Crédit Foncier publie régulièrement des ouvrages non marchands à vocation pédagogique.

Parallèlement, dans sa recherche de solutions d'information innovantes et adaptées aux besoins du grand public, le Crédit Foncier a développé des espaces physiques et virtuels s'appuyant sur les nouvelles technologies pour accompagner les particuliers dans leur projet immobilier :

- un lieu unique pour les particuliers, **Foncier Home**, inauguré fin 2010, propose l'accès à toute la palette d'offres aux

particuliers sur un même site. Ce mégastore de l'immobilier est le premier espace physique d'information, de conseil et d'aide à la décision sur tous les projets immobiliers ;

- la plate-forme communautaire vivonsl immobilier.fr, site d'informations et d'échanges, permet à chacun d'interroger des experts du Crédit Foncier qui répondent aux questions des internautes sur toutes les problématiques relatives à l'immobilier ;
- la calculatrice dédiée au PTZ+ : au lendemain de la réforme de l'accession à la propriété applicable au 1^{er} janvier 2011 et pour faciliter l'appréhension du nouveau dispositif de financement à 0 % par le plus grand nombre, le Crédit Foncier a lancé ptzplus.creditfoncier.fr permettant de réaliser toutes les simulations : selon son revenu, la localisation du bien à acheter, sa performance énergétique... ;
- « Projet Immo », seule application iPhone gratuite qui intègre le PTZ+ : l'application iPhone « Projet Immo » du Crédit Foncier permet aux utilisateurs de connaître leurs droits au PTZ+. Ils peuvent ainsi obtenir automatiquement une mensualité globale, tenant compte du montant de PTZ+ dont ils sont susceptibles de bénéficier et des mensualités de leur prêt principal.

Avec ses clients *corporates*

En amont de son activité de financeur immobilier, le Crédit Foncier met ses savoir-faire au service des collectivités territoriales et des professionnels de l'immobilier.

Le Crédit Foncier est à l'initiative de l'organisation des « Rencontres régionales de l'immobilier », à l'échelon local, réunissant des acteurs publics et privés dans le but de les informer et de les aider à mieux maîtriser les différents dispositifs liés au financement des politiques de l'habitat : PTZ+, PLS, dispositif Scellier...

La création de la première École du financement de l'immobilier (ENFI)

Créée en 2010, l'École nationale du financement de l'immobilier est la première École-Entreprise spécialisée en finance de l'immobilier. Sa mission est de participer à une professionnalisation accrue des acteurs du secteur en mettant à leur disposition l'expertise historique acquise par le Crédit Foncier et en permettant aux professionnels d'acquérir de nouveaux savoirs, d'échanger et de mieux maîtriser leur domaine d'activité. Des rencontres et séminaires destinés à des décideurs de l'immobilier permettent de mieux appréhender des sujets techniques à fort enjeu pour leur activité. Ces événements se veulent un réel moment de décryptage, d'échange et de partage entre acteurs issus de sphères professionnelles différentes mais complémentaires.

Agir aux côtés des associations

S'engager pour un habitat solidaire et durable

En accord avec ses valeurs - dialogue, utilité, créativité -, le Crédit Foncier s'engage pour un habitat solidaire et durable en soutenant des associations d'intérêt général. Après avoir lancé en 2010 avec l'association Le Rameau - association œuvrant comme passerelle entre entreprises et monde associatif pour répondre à leurs enjeux réciproques - une étude sur l'habitat solidaire et durable visant à identifier les besoins et attentes du monde associatif, deux axes d'intervention ont été retenus :

- le logement d'insertion (ou logement « passerelle ») ;
- la lutte contre la précarité énergétique.

Dans chacun de ces domaines, le Crédit Foncier et les associations construisent ensemble des projets innovants pluriannuels autour de valeurs communes pour assurer la légitimité et la pérennité de l'action auprès des bénéficiaires.

Le concours Impact Habitat avec Ashoka France

Ashoka France - premier réseau d'entrepreneurs sociaux au monde - et le Crédit Foncier se sont associés pour lancer le Concours Impact Habitat 2011. Cet appel à projets a récompensé des initiatives d'entrepreneuriat social du domaine de l'habitat social, solidaire et durable. Les neuf organisations sélectionnées ont bénéficié d'une formation professionnelle et d'un accompagnement personnalisé pour élaborer leur « business plan à vocation sociale » et ainsi donner un nouvel élan à leur développement.

À l'issue de la formation, des prix sont venus récompenser deux associations parmi tous les projets présentés :

- le Grand Prix du jury a été décerné à l'association Aurore, créée en 1989 en Haute Normandie, pour son projet EVROSTEL. À travers son grand prix, d'une valeur de 10 000 €, le jury a souhaité permettre une accélération du développement de ce projet novateur de résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS) combinant une offre de qualité d'hébergement d'urgence à une offre hôtelière « standard » dans le but de réunir au sein d'un même bâtiment personnes vulnérables et clientèle d'affaires pour favoriser la mixité sociale ;
- le Prix spécial du Jury a été attribué à l'association Simon de Cyrène pour son projet de création de lieux de vie partagés entre adultes handicapés victimes de traumatismes cérébraux et personnes valides. Avec son prix spécial, le jury a tenu à récompenser ce projet ambitieux et déjà très avancé. Simon de Cyrène, association créée en 2007 en Île-de-France, invente, construit et anime des lieux de vie innovants basés sur l'amitié et l'épanouissement pour faire du « vivre ensemble » une réalité ;
- le Prix des collaborateurs du Crédit Foncier, d'une valeur de 5 000 €, a également été décerné à l'association Simon de Cyrène à l'issue d'un vote de l'ensemble des collaborateurs du Crédit Foncier.

Le partenariat avec Solidarités nouvelles pour le logement (SNL)

Partant d'un constat partagé - l'hébergement d'urgence ne permet pas d'envisager l'insertion ou la réinsertion des personnes dans un logement stable - le Crédit Foncier et SNL ont décidé de nouer un partenariat pour une durée de trois ans dans le domaine du logement d'insertion aussi appelé « logement passerelle ». Il s'agit d'offrir, à des personnes en difficulté, un hébergement temporaire et un accompagnement social adapté qui leur permet de consolider des acquis liés à l'usage de l'habitat et d'engager une dynamique d'insertion. SNL regroupe plus de 1 000 bénévoles et dispose d'un parc de 700 logements. Aide financière, accompagnement stratégique et mécénat de compétences (expertises immobilière, juridique et comptable) de collaborateurs volontaires du Crédit Foncier sont mobilisés au service de cette association, investie depuis plus de 20 ans dans l'insertion des plus défavorisés par le logement.

Encourager l'engagement associatif des collaborateurs

Le Crédit Foncier a réaffirmé son rôle au service de l'intérêt général par l'intermédiaire de sa politique de mécénat de solidarité. L'engagement en matière de mécénat est né de la volonté commune de la Direction générale et de l'ensemble de ses collaborateurs. Chacun des 3 400 collaborateurs a pu s'exprimer sur l'intérêt du mécénat pour l'Entreprise et sur la nature des actions qu'il souhaiterait voir menées. Plébiscité - 92 % des salariés y sont favorables -, le mécénat du Crédit Foncier a retenu parmi ses principes le fait de permettre aux collaborateurs de s'engager dans des associations sur leur temps de travail. Pour ce faire, plusieurs dispositifs de mobilisation s'offrent aux collaborateurs intéressés.

Soutenir l'engagement associatif par un appel à projets interne

Un appel à projets interne est lancé annuellement, permettant à tout salarié de soumettre un projet contribuant à l'intérêt général. En 2011, pour la deuxième édition de l'appel à projets interne, après sélection par un jury de salariés constitué de 17 collaborateurs volontaires issus de l'ensemble des métiers du Crédit Foncier, 15 collaborateurs ont vu leurs projets récompensés et encouragés par :

- des aides financières de 1 500 à 7 000 € ;
- et/ou la mise à disposition de « jours mécénat » pris sur leur temps de travail pour exercer leur mission associative.

Proposer des congés solidaires

Pour permettre à ses collaborateurs souhaitant s'investir dans des actions de solidarité internationale de le faire durant leurs congés, le Crédit Foncier finance des missions de 15 jours gérées et accompagnées par des experts, dans le cadre de partenariats noués avec Planète Urgence et France Volontaires.

Sensibiliser par des cycles de formation

En 2011, comme en 2010, les collaborateurs du Crédit Foncier ont pu suivre le cycle de formation « S'engager dans le monde associatif » animé par l'association IMS - Entreprendre pour la Cité.

Exercer ses métiers de manière responsable

Offrir des prestations de qualité à tous ses clients

Offrir une qualité de service irréprochable à ses clients est un enjeu majeur pour le Crédit Foncier. Depuis 2010, deux axes sont prioritaires et font l'objet d'une mesure de la performance :

- la réduction des délais de réponse aux demandes des clients ;
- un dispositif de pilotage de la qualité des données.

Le client au cœur du processus qualité

Avec la création de la Direction qualité en 2008, le Crédit Foncier s'est fixé comme objectif d'atteindre l'excellence en matière d'efficacité et de satisfaction des clients et partenaires. Dans la lignée de la certification ISO 9001 du processus d'accueil et de qualification des clients particuliers et du baromètre annuel de satisfaction clients, un service écoute client a été mis en place en 2011. Priorité du chantier stratégique « Processus, qualité et contrôle », la création du Service écoute client vise à répondre à l'ensemble des insatisfactions émises par les clients et partenaires particuliers. Par un pilotage des réclamations et un reporting précis de ces données, le Crédit Foncier entend ainsi assurer une prise en charge immédiate du client et lui fournir un interlocuteur unique, garant du bon traitement de son dossier.

Une qualité reconnue à l'international

Après celle de sa filiale, Crédit Foncier Expertise (CFE), Crédit Foncier Immobilier (CFI) a été reconnue société « *regulated by RICS* » en septembre 2011. CFI est ainsi le 1^{er} grand commercialisateur accrédité par l'association *Royal*

Institute of Chartered Surveyors (RICS). Cette reconnaissance internationale de la qualité des activités de CFE et CFI implique un engagement collectif d'utilisation de standards professionnels basés sur le respect du code d'éthique et de déontologie de la RICS - Fondée en 1868 à Londres, RICS, Royal Institute of Chartered Surveyors, est une des plus importantes associations internationales de professionnels des métiers de l'immobilier. Elle favorise des règles professionnelles de haut niveau et protège les clients grâce à un code de déontologie strict -.

S'adapter aux besoins des clients

La gamme complète de métiers de l'immobilier du Crédit Foncier lui permet d'offrir une ingénierie globale et innovante à tous ses clients. À la pointe des évolutions, sa capacité d'adaptation et son engagement de longue durée auprès des particuliers constituent une offre à haute valeur ajoutée.

Les solutions de modulation et de lissage

Le Crédit Foncier propose une offre sur-mesure grâce aux solutions de modulation (possibilité de modifier le montant des mensualités à la hausse ou à la baisse) et de lissage (répartition des charges de plusieurs prêts ; grâce au lissage, les clients trouvent le meilleur compromis entre durée et montant de la mensualité).

Le prêt viager hypothécaire

Le Crédit Foncier a développé une offre innovante pour les *seniors* (65 ans et plus) afin de leur permettre de vivre leur retraite plus sereinement : le prêt viager hypothécaire. Ce dispositif qu'il propose en exclusivité, permet aux *seniors* d'obtenir des liquidités garanties sur leur patrimoine immobilier à usage d'habitation (résidence principale, secondaire, bien à usage locatif), tout en conservant la pleine propriété de leur bien.

Des mesures uniques d'accompagnement face à des situations exceptionnelles

Face aux changements et aléas de la vie que ses clients peuvent rencontrer, le Crédit Foncier propose des solutions adaptées et évolutives et sait faire preuve de réactivité lors de situations exceptionnelles. Dans la lignée des actions mises en place suite à la tempête Xynthia et aux intempéries dans le Var de l'année précédente, en novembre 2011, le Crédit Foncier a mis en place une équipe et un dispositif dédiés pour répondre aux besoins de prise en charge et d'indemnisation de ses clients touchés par les intempéries dans le sud de la France et assurés par BPCE Assurances au titre d'un contrat Multirisques Habitation ou d'un contrat auto. Des mesures

exceptionnelles ont notamment été retenues : relogement jusqu'à 6 mois, simplification des déclarations de sinistres et allongement des délais de déclaration.

Piloter et évaluer les activités avec exigence

La définition et la mise en œuvre du contrôle interne des activités sont essentielles au Crédit Foncier. Cela recouvre l'ensemble des procédures, systèmes et contrôles nécessaires pour :

- garantir l'atteinte des objectifs de l'Établissement dans le respect des lois et règlements ainsi que des règles de place ou du groupe ;
- assurer la maîtrise des risques de toute nature auxquels le Crédit Foncier est exposé.

Un contrôle interne rigoureux

En tant qu'établissement de crédit, le Crédit Foncier est soumis à un cadre législatif et réglementaire exigeant qui régit l'exercice et le contrôle de ses activités. Ce cadre est principalement constitué par le Code monétaire et financier et les règlements édictés par le Comité de la réglementation bancaire et financière (CRBF) et notamment, s'agissant du contrôle interne, par le règlement n° 97-02 du CRBF modifié. L'établissement est également soumis à la tutelle de l'Autorité de contrôle prudentiel (ACP) et, en tant qu'émetteur, à celle de l'Autorité des marchés financiers (AMF).

Le dispositif global de contrôle est décrit en détails dans le Rapport du Président du Conseil d'administration sur le fonctionnement du Conseil d'administration et sur le contrôle interne, qui figure précédemment dans ce document.

Maîtriser ses impacts environnementaux

Affirmant sa vocation de banquier responsable, le Crédit Foncier s'attache à réduire sa propre empreinte écologique en mettant en place des actions concrètes au service d'engagements chiffrés. Depuis 2007, il s'est engagé à réduire ses émissions de Gaz à effet de serre (GES) de 3 % par an, faisant de la lutte contre le réchauffement climatique une de ses priorités. Cet objectif est atteint : les résultats du Bilan carbone font état d'une baisse de 4 % en moyenne et par an des émissions de GES sur la période 2006-2009.

Pour maîtriser ses impacts directs sur l'environnement, le Crédit Foncier a adopté une démarche pragmatique et s'est engagé sur des objectifs d'économie d'énergie, de réduction des ressources utilisées et de gestion des déchets qu'il produit. Il encourage également les comportements plus écologiques

de ses collaborateurs. Engagé depuis plusieurs années dans cette démarche, les efforts d'hier sont devenus des automatismes :

- consommation de papier : le Crédit Foncier n'utilise que du papier certifié FSC (*Forest Stewardship Council*), label qui garantit que le bois est issu de forêts gérées dans le respect de critères écologiques et sociaux. Par ailleurs, le renouvellement du parc de moyens d'impression s'est accompagné d'une nouvelle politique d'impression consignée dans une charte (paramétrage par défaut en noir et blanc en recto/verso notamment) et facilite la numérisation, l'archivage et le stockage des données qui sont autant de facteurs de réduction de la consommation de papier ;
- tri et recyclage des déchets et équipements électriques et électroniques : la rationalisation de la consommation de papier va de pair avec une optimisation de la collecte et du recyclage des déchets, papier comme DIB (Déchets industriels banals : cartons d'emballage, canettes, bouteilles plastiques...). Le tri à la source, réalisé par les collaborateurs grâce à un système de corbeilles à double compartiments, est complété d'un second tri systématique en déchetterie pour garantir le recyclage de l'ensemble des déchets. La Direction des systèmes d'information a également adopté une approche pragmatique en matière de prise en charge des DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques), avec un reconditionnement du matériel réutilisable et un recyclage du matériel obsolète ;
- transport : 94,7 % de la flotte de véhicules du Crédit Foncier émet moins de 140g de CO₂ par km et 65 % descend même sous la barre des 120g CO₂/kms. Et pour encourager les transports propres, le Crédit Foncier a réaménagé le parking à vélo de son site principal à Charenton-le-Pont en triplant l'espace vélo afin d'augmenter le nombre de places et le confort des utilisateurs (accès, rangements, manœuvre, éclairage, esthétique) ;
- gestion environnementale des bâtiments : en 2011, le bâtiment abritant Foncier Home a fait l'objet d'une labellisation HQE pour la phase réalisation et vise à présent une labellisation THPE. Par ailleurs, la technologie omniprésente dans l'univers Foncier Home et au service de l'expérience client permet de franchir un pas de plus en direction du zéro papier ;
- éco-responsabilité des collaborateurs : au quotidien, les collaborateurs du site principal du Crédit Foncier bénéficient de services éco-responsables : distributeurs de boissons économes en énergie, équipés de gobelets en carton et de produits issus du commerce équitable, livraison de paniers bio, lavage auto sans eau... Pour favoriser l'adoption de comportements dits « éco-responsables », le Crédit

Foncier sensibilise l'ensemble de ses collaborateurs aux problématiques du développement durable et aux écogestes grâce à des outils pédagogiques via l'ensemble des canaux de communication interne (intranet, publications, canal TV interne). En 2011, la semaine du développement durable a été l'occasion d'accueillir Serge Orru, Directeur général du WWF France ; lors d'une conférence, il a livré sa vision des enjeux du développement durable.

Être un employeur responsable

La non-discrimination est l'un des principes qui guide la politique de Ressources humaines du Crédit Foncier, avec la volonté de favoriser l'évolution professionnelle de chacun. De même, l'Entreprise s'attache à préserver l'employabilité des personnes handicapées et des *seniors* et mène des expériences pilotes de télétravail pour introduire plus de souplesse dans les conditions de travail offertes à ses collaborateurs. Ces éléments sont développés dans la rubrique dédiée de ce document.