

2 - RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

GOVERNEMENT D'ENTREPRISE	40
Principes et organisation	40
Organes de direction et d'administration	42
Rémunérations	58
Rapport du Président du Conseil d'administration sur le fonctionnement du Conseil d'administration et sur le contrôle interne	67
Rapport des Commissaires aux comptes sur le rapport du Président du Conseil d'administration	78
BILAN SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL	79
Orientations et axes de développement 2012	79
Approche méthodologique	81
Attestation de présence des Commissaires aux comptes sur les informations sociales, environnementales et sociétales	82
Informations sociales : le profil humain	83
Informations sociétales	87
Informations environnementales	93



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.

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 2012, le Conseil d'administration s'est réuni cinq fois (les 21 février, 10 mai, 31 juillet, 13 novembre et 11 décembre 2012).

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 2012, le Conseil d'administration a autorisé la fusion de Cinergie avec le Crédit Foncier.

Le contrôle interne

L'organisation du contrôle interne du Crédit Foncier en 2012

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 autour du contrôle à caractère permanent et du contrôle périodique.

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, grâce à des 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.

Le Contrôle permanent opérationnel (CP1) constitue le **premier niveau de contrôle** au sein de l'organisation de contrôle interne. Il concerne l'ensemble des collaborateurs de l'Entreprise, tous acteurs de ces contrôles.

Il est assuré aussi bien par les services opérationnels que fonctionnels sous le contrôle de leur hiérarchie. Ces services sont responsables des risques qu'ils génèrent à travers les opérations qu'ils réalisent. **Les contrôles correspondants relèvent donc des opérateurs eux-mêmes et de leur hiérarchie.** Ce niveau de contrôle s'applique à l'exhaustivité des opérations traitées, des périmètres d'activité et traite l'ensemble des typologies de risques.

Le dispositif de CP1 est placé sous la responsabilité des services opérationnels ou fonctionnels.

- **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 réalisent le **contrôle permanent de second niveau**, lequel correspond aux contrôles exercés de façon indépendante et complémentaire des contrôles de premier niveau. Ces contrôles sont effectués par des **équipes dédiées au contrôle**, qui n'exercent pas de fonctions opérationnelles.

Les unités en charge des contrôles permanents de second niveau garantissent une analyse objective et indépendante de l'état des lieux et de l'évolution des risques de leur périmètre, proposent et mettent en œuvre un plan de contrôle revu annuellement.

Le dispositif est composé d'équipes de contrôleurs sous la responsabilité directe de Membres du Comité exécutif ou situés dans des départements à vocation de contrôle. Il comprend une unité de coordination des contrôles permanents, qui assure la cohérence et le suivi du dispositif d'ensemble. Cette unité est placée directement sous la responsabilité du Directeur général adjoint du Pôle risques et conformité, auquel sont par ailleurs également 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. 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 de suivi (Comité *Watch List* du Crédit Foncier, CNAS Particuliers,...) 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. Le Comité des provisions valide les préconisations des comités de suivi en termes de provisionnement ainsi que le montant global de charge du risque pour le groupe Crédit Foncier.

Un Comité de contrôle interne réunit chaque mois l'ensemble des fonctions de contrôle pour coordonner les actions nécessaires. Il examine les plans d'action destinés à résoudre les anomalies majeures et rend les arbitrages nécessaires, suit les résultats du contrôle permanent et les incidents de risques opérationnels et surveille la mise en œuvre de ses décisions. Il assure ainsi l'efficacité et la cohérence de l'ensemble des contrôles permanents.

Le Comité exécutif réalise trimestriellement un suivi des recommandations d'audit, en présence de l'ensemble des Directeurs exécutifs.

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.

L'activité 2012

L'exercice 2012 a également été marqué par les évolutions suivantes :

- s'agissant du contrôle permanent :
 - le dispositif de contrôle permanent a été ajusté au cours du 2nd semestre. Les équipes de contrôleurs opérationnels - dédiées uniquement aux activités de contrôle - plus proches des réalités opérationnelles, tout en étant supervisées par le Pôle risques et conformité en vertu d'un lien fonctionnel fort, sont désormais positionnées au sein des directions métiers. Cette nouvelle étape dans l'organisation a été présentée aux instances du Groupe BPCE ainsi qu'à l'ACP. Elle apporte une dimension opérationnelle qui complète utilement le travail des contrôleurs indépendants, dits de second niveau,
 - le Comité de contrôle interne du Crédit Foncier a traité - en séance - une centaine de sujets liés au contrôle interne, les reliant à des décisions et des plans d'action précis, suivis dans le temps via un outil de suivi de décisions,
 - les socles de définition des contrôles ont été enrichis de manière continue et couvrent désormais la quasi intégralité du périmètre ; la communauté des contrôleurs permanents du Crédit Foncier a été animée par différentes instances, et notamment via la mise en place de réunions Métiers - Pôle risques et conformité. Ces réunions permettent aux responsables Métiers, à ceux des CP1 et CP2 et des Risques, trois fois par an, de dresser un bilan des principales problématiques de maîtrise des risques ;
- 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, et par un examen régulier en Comité exécutif des recommandations dépassant le délai initial de mise en œuvre,
 - l'entretien 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,
 - des contrôles ont été réalisés sur les fournisseurs de prestations essentielles externalisées, et des interventions de ce type se poursuivront en 2013.

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 2012 intègre une partie dédiée au contrôle interne.

Les perspectives 2013

Au cours de l'année 2013, les évolutions du dispositif de contrôle interne s'inséreront dans les modifications d'organisation du Crédit Foncier nécessitées par le plan stratégique du Crédit Foncier.

L'organisation du contrôle permanent devrait se stabiliser, avec des contrôles opérationnels renforcés, des contrôleurs rattachés aux métiers ou à la Direction des risques, le tout coordonné par le Comité de contrôle interne.

Quant au contrôle périodique, il va connaître en 2013 un ajustement des moyens en ligne avec le recentrage des activités du Crédit Foncier et les premières réductions d'effectifs. Cet ajustement des moyens a rendu nécessaire une réorganisation de l'Inspection.

Le plan d'audit par ailleurs prévoit un approfondissement des contrôles sur les apporteurs d'affaires (intermédiaires en opérations de banque) compte tenu du nouveau contexte réglementaire. Il prendra également en compte la nouvelle organisation du réseau commercial.

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 premier et second 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.

Organes de direction et d'administration

La Direction générale

Composition de la Direction générale

(Au 31 décembre 2012)

Bruno DELETRÉ, Directeur général, 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.

Le Comité de Direction générale réunit également :

- **Éric FILLIAT**, Directeur général adjoint Pôle finances ;
- **Sandrine GUÉRIN**, Directeur général adjoint Pôle opérations financières ;
- **Mathieu LEPELTIER**, Directeur général adjoint Pôle risques et conformité.

Mandats de la Direction générale

M. Bruno DELETRÉ**Directeur général**

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

Société	Mandats et fonctions
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Directeur général
COFACE	Administrateur
COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER - SA	Représentant permanent du Crédit Foncier, Administrateur - Président du Comité d'audit
CRÉDIT FONCIER IMMOBILIER - SA	Président du Conseil d'administration
ENFI - SAS	Président
IT-CE	Représentant permanent du Crédit Foncier, Membre du Conseil de surveillance

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)	Président du Conseil d'administration
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
COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER - SA	Membre du Comité d'audit
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
LA MONDIALE PARTENAIRES - SA	Représentant permanent du Crédit Foncier, Administrateur
LOCINDUS - SA	Président du Conseil d'administration
NATIXIS ASSURANCES PARTENAIRES - SA	Administrateur
SOCFIM - SACS	Vice-président du Conseil de surveillance et Membre du Comité des rémunérations

Le Conseil d'administration

Composition du Conseil d'administration

(Au 31 décembre 2012)

Conseil d'administration

- **M. François PÉROL, Président du Conseil d'administration**
- M. Gérard BARBOT - Président du Comité des rémunérations
- Mme Meka BRUNEL - Membre du Comité des rémunérations
- Mme Nathalie CHARLES - Membre du Comité des rémunérations
- M. Jean CLOCHET - Membre du Comité des rémunérations
- M. Jean-Claude CREQUIT
- M. Pierre DESVERGNES
- Mme Nicole ETCHEGOÏNBERRY - Membre du Comité d'audit
- M. Jean-Yves FOREL
- M. Jean-Paul FOUCAULT
- M. Dominique GARNIER - Membre du Comité d'audit
- Mme Catherine HALBERSTADT
- M. Francis HENRY - Membre du Comité des rémunérations
- M. Jean-Hervé LORENZI - Membre du Comité d'audit
- Mme Anne MERCIER-GALLAY
- Mme Stéphanie PAIX
- BPCE, représentée par M. Daniel KARYOTIS - Président du Comité d'audit

Censeurs

- M. Jean-Marc CARCELÈS
- M. Marc JARDIN
- M. Michel SORBIER

Délégués du Comité central d'entreprise

- Mme Christine PACHOT (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 2012

Le Conseil du 21 février 2012 a pris acte de la démission de M. Alain DININ de son mandat d'Administrateur en date du 31 janvier 2012.

L'Assemblée générale du 10 mai 2012 a renouvelé les mandats des Administrateurs et Censeurs venus à expiration.

Elle a nommé en qualité d'Administrateur :

- Mme Meka BRUNEL, en remplacement de M. Pierre QUERCY, démissionnaire.
- Mme Nathalie CHARLES, en remplacement de M. Alain DININ, démissionnaire.
- Mme Catherine HALBERSTADT, en remplacement de M. Jean-Marc CARCELÈS, démissionnaire.

La même Assemblée générale a nommé en qualité de censeur :

- M. Jean-Marc CARCELÈS.

À la suite de l'Assemblée générale, le Conseil d'administration a renouvelé François PÉROL dans ses fonctions de Président du Conseil d'administration. Ce même Conseil a procédé à la recomposition des Comités.

Il est précisé que l'organisation du Comité d'audit répond aux exigences du règlement CRBF 97-02 modifié.

Le Conseil d'administration du 31 juillet 2012 a pris acte de la démission de M. François RIAHI de son mandat d'Administrateur et coopté, pour le remplacer, Mme Anne MERCIER-GALLEY.

Lors de sa séance du 13 novembre 2012, le Conseil a pris acte de la démission de M. Jean-Michel LATY et M. Olivier KLEIN de leur mandat d'Administrateur.

Par lettre en date du 10 décembre 2012, BPCE a désigné M. Daniel KARYOTIS représentant permanent, en remplacement de M. Nicolas DUHAMEL.

Le Conseil d'administration du 11 décembre 2012 a :

- coopté en tant qu'Administrateur M. Jean-Yves FOREL en remplacement de M. Olivier KLEIN ;
- décidé de pourvoir ultérieurement au remplacement de M. Jean-Michel LATY.

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 (jusqu'au 5 décembre 2012)
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
FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE	Membre du Comité exécutif
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 (jusqu'au 22 novembre 2012)

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 - Président du Comité d'Audit
LA BANQUE POSTALE ASSET MANAGEMENT - SACS	Membre du Conseil de surveillance (jusqu'au 22 mars 2012)
VMG - SACS	Président du Conseil de surveillance
ODDO ET CIE - SACS	Membre du Conseil de surveillance (depuis le 9 janvier 2012)

Mme Meka BRUNEL**Membre du Conseil d'administration**

Membre du Comité des rémunérations

Directeur général Europe - Ivanhoé Cambridge Europe

30, avenue Georges V - 75008 Paris

Société	Mandats et fonctions
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur - Membre du Comité des rémunérations
EUROPE IVANHOE CAMBRIDGE	Vice-présidente <i>Executive</i>
FSIF	Administrateur
ORIE	Président
RICS	Membre du <i>Governing Council</i>

Mme Nathalie CHARLES

Membre du Conseil d'administration

Membre du Comité des rémunérations

Directeur immobilier Groupe EDF

20, Place de la Défense - 92050 Paris La Défense Cedex

Société	Mandats et fonctions
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur - Membre du Comité des rémunérations
GGF - SA	Vice-présidente du Conseil d'administration
EDF IMMO - SAS	Président
IMMOBILIÈRE DU PLATEAU - SAS	Membre du Comité de direction
H4 - SA	Administrateur
CONSEIL IMMOBILIER DE L'ÉTAT	Membre

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 (jusqu'au 22 juin 2012)
ROUTIN - SA	Président Directeur général (jusqu'au 22 juin 2012)
BANQUE DE SAVOIE - SA	Vice-président
BANQUE POPULAIRE DES ALPES - SA	Président du Conseil d'administration
SCI C3	Co-gérant
SCI HOUILLE BLANCHE + CIMOISE	Co-gérant
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur - Membre du Comité des rémunérations
MONTANIA - SARL	Co-gérant (jusqu'au 22 juin 2012)
NATIXIS ASSET MANAGEMENT - SA	Vice-président du Conseil d'administration
NATEXIS GLOBAL ASSET MANAGEMENT - SA	Administrateur
ROUTIN AMERICA - INC	<i>Chairman</i> (jusqu'au 22 juin 2012)
ROUTIN NORD EUROPE - APS	Président (jusqu'au 22 juin 2012)

M. Jean-Claude CRÉQUIT**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 CE - ASSOCIATION	Vice-président de la Fédération
IT-CE (MOA)	Représentant permanent de la CECAZ, Membre du Conseil de surveillance
GIE CAISSE D'ÉPARGNE SYNDICATION RISQUE	Représentant permanent de la CECAZ, Membre du Conseil de surveillance
MASSERAN GESTION - SAS	Président du Conseil de surveillance (jusqu'au 10 juillet 2012)
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
ART & 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

Mme Nicole ETCHEGOÏNBERRY

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 (CELC) - SA COOPÉRATIVE	Président du Directoire
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur et Membre du Comité d'audit
ECUREUIL CRÉDIT GIE	Président du Directoire
FÉDÉRATION NATIONALE DES CAISSES D'ÉPARGNE - ASSOCIATION LOI 1901	Représentant permanent de la CELC, Administrateur
IT-CE - GIE	Représentant permanent de la CELC, Membre du Conseil de surveillance
TOURAINÉ LOGEMENT SA D'HLM	Administrateur et Vice-président du Conseil d'administration
ALBIANT-IT - SA	Administrateur
PARCOURS CONFIANCE LOIRE-CENTRE - ASSOCIATION	Administrateur

M. Jean-Yves FOREL**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
BPCE - SACS	Membre du Directoire - Banque commerciale et Assurance
ALBIANT-IT - SA	Administrateur (fin de mandat en 2012)
ALGIERS BUSINESS CENTERS - SA	Administrateur
ASSOCIATION FRANÇAISE DES SOCIÉTÉS FINANCIÈRES	Vice-président du Conseil
BANQUE PALATINE - SACS	Président du Conseil de surveillance
BPCE IOM - SA	Président du Conseil d'administration
CACEIS - SA	Administrateur
CEGC - SA	Président du Conseil d'administration (fin de mandat en 2012)
CNP ASSURANCES - SA	Administrateur
CONECS - SA	Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur (depuis le 11 décembre 2012)
ECUREUIL VIE DÉVELOPPEMENT - SA	Représentant permanent de BPCE, Administrateur
MEDIA CONSULTING & INVESTMENT - SA	Administrateur
NATIXIS ALGÉRIE - SA	Administrateur
NATIXIS ALTAÏR IT SHARED SERVICES	Représentant permanent de Natixis, Administrateur (fin de mandat en 2012)
NATIXIS COFICINE - SA	Administrateur
NATIXIS CONSUMER FINANCE - SA	Président du Conseil d'administration (fin de mandat en 2012)
NATIXIS FACTOR - SA	Président du Conseil d'administration (fin de mandat en 2012)
NATIXIS FINANCEMENT - SA	Président du Conseil d'administration (fin de mandat en 2012)
NATIXIS INTERÉPARGNE - SA	Président du Conseil d'administration (fin de mandat en 2012)
NATIXIS LEASE	Administrateur (fin de mandat en 2012)
NATIXIS PAIEMENTS - SA	Président du Conseil d'administration (fin de mandat en 2012)
NOVACREDIT - SA	Président du Conseil d'administration (fin de mandat en 2012)
PARTECIS - SA	Administrateur
SICOVAM HOLDING - SA	Représentant permanent de Natixis, Administrateur
SOPASSURE - SA	Administrateur
TITRES CADEAUX - SAS	Vice-président du Conseil d'administration (fin de mandat en 2012)

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 et Président du Comité d'audit
CAISSE D'EPARGNE ÎLE-DE-FRANCE - SACS	Président
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
FÉDÉRATION NATIONALE DES CAISSES D'EPARGNE - ASSOCIATION LOI 1901	Membre du Bureau
FONDATION DE FRANCE	Administrateur et Membre du Comité d'audit
FONDATION DES CAISSES D'EPARGNE POUR LA SOLIDARITÉ	Vice-président

M. Dominique GARNIER

Membre du Conseil d'administration

Membre du Comité d'audit

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
BP DÉVELOPPEMENT	Représentant permanent de Ouest Croissance SCR, Administrateur (depuis le 20 juin 2012)
BPCE DOMAINES - SA	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
BPSO PARTICIPATIONS - SAS	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
BPSO TRANSACTIONS - SAS	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
CAISSE RÉGIONALE DE CRÉDIT MARITIME MUTUEL DU LITTORAL DU SUD-OUEST - SA	Membre de droit (en tant que Directeur Général de BPACA)
COMITÉ RÉGIONAL DES BANQUES D'AQUITAINE DE LA FÉDÉRATION BANCAIRE FRANÇAISE (ASSOCIATION)	Président
CRÉDIT COMMERCIAL DU SUD-OUEST - SA	Représentant permanent de BPACA, Vice-président
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur - Membre du Comité d'audit (depuis le 31 juillet 2012)
INFORMATIQUE BANQUE POPULAIRE - SA	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
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 (jusqu'en mai 2012)
NAMI AEW EUROPE - SA	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
NATIXIS FACTOR - SA	Administrateur
OUEST CROISSANCE GESTION	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
OUEST CROISSANCE SCR	Représentant permanent de BPACA, Président (depuis le 23 mai 2012)
SOCAMA SO - SCM	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
SOCAMI SO - SCM	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
SOCAMI CA - SCM	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
SOCIÉTARIAT BPCA - SAS	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
SOCIÉTARIAT BANQUE POPULAIRE DU SUD-OUEST - SAS	Représentant permanent de BPACA, Administrateur
SOPROLIB SO - SCM	Représentant permanent de BPACA, Administrateur

Mme Catherine HALBERSTADT**Membre du Conseil d'administration**

Directeur général de la Banque Populaire du Massif Central
18, boulevard Jean Moulin - 63002 Clermont-Ferrand Cedex

Société	Mandats et fonctions
BANQUE POPULAIRE MASSIF CENTRAL - SA	Directeur général
BPCE - SACS	Membre du Conseil de surveillance Membre du Comité d'audit (depuis le 4 avril 2012)
CEGC - SA	Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur (depuis le 10 mai 2012)
I-BP - SA	Administrateur
NATIXIS - SA	Administrateur (depuis le 29 mai 2012)
OSEO - SA	Administrateur - Membre du Comité d'audit Membre du Comité financement et garanties
SOCIÉTARIAT BPMC - SAS	Représentant permanent de la Banque Populaire Massif Central
ASSOCIATION DES BANQUES POPULAIRES POUR LA CRÉATION D'ENTREPRISE	Représentant permanent de la Banque Populaire Massif Central
COMITÉ DES BANQUES D'Auvergne	Membre

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'ÉPARGNE LORRAINE CHAMPAGNE-ARDENNE - 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'ÉPARGNE - ASSOCIATION LOI 1901	Administrateur
SOCIÉTÉ LOCALE D'ÉPARGNE MARNE - SA	Président du Conseil d'administration

M. Daniel KARYOTIS

Membre du Conseil d'administration

Président du Comité d'audit

Représentant permanent de BPCE

Directeur général Finances, Risques et Opérations et Membre du Directoire de BPCE

50, avenue Pierre Mendès France - 75201 Paris Cedex 13

Société	Mandats et fonctions
BPCE - SACS	Membre du Directoire - Finances, Risques et Opérations
ACXIOR CORPORATE FINANCE - SA	Administrateur (jusqu'au 20 décembre 2012)
BANQUE PALATINE - SACS	Président du Directoire (jusqu'au 1 ^{er} décembre 2012)
COFACE - SA	Administrateur
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Représentant permanent de BPCE, Administrateur et Président du Comité d'audit (depuis le 11 décembre 2012)
GCE CAPITAL - SACS	Représentant permanent de Banque Palatine, Membre du Conseil de surveillance (jusqu'au 18 décembre 2012)
OCBF - SA	Représentant permanent de Banque Palatine, Administrateur (jusqu'au 18 décembre 2012)
PALATINE ASSET MANAGEMENT - SACS	Président du Conseil de surveillance (jusqu'au 4 décembre 2012)
PALATINE ETOILE 9 - SA	Représentant permanent de Banque Palatine, Administrateur (jusqu'au 18 décembre 2012)

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 - Membre du Comité d'audit
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
EULER HERMES - SACS	Membre du Conseil de surveillance

Mme Anne MERCIER-GALLAY

Membre du Conseil d'administration

Directeur général Ressources humaines et Communication interne groupe

Membre du directoire BPCE

50, avenue Pierre Mendès France - 75201 Paris Cedex 13

Société	Mandats et fonctions
BPCE - SACS	Directeur général Ressources humaines et Communication interne groupe - Membre du directoire
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur
CAISSE GÉNÉRALE DE PRÉVOYANCE - SA	Administrateur
NATIXIS INTERÉPARGNE - SA	Administrateur

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

Président du Directoire de la Caisse d'Épargne Rhône Alpes
42 boulevard Eugène Déruelle - BP 3 276 - 69404 Lyon Cedex 3

Société	Mandats et fonctions
CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE ALPES (CERA) - SA	Président du Directoire
AGENCE LUCIE	Président
ATLANTIQUE MUR RÉGIONS - SCPI	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique - Membre du Conseil de surveillance (jusque début 2012)
ATLANTIQUE PLUS - SARL	Co-gérant (jusque début 2012)
BANQUE POPULAIRE ATLANTIQUE - SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE DE BANQUE POPULAIRE	Directeur général (jusqu'au 6 février 2012)
BANQUE POPULAIRE DÉVELOPPEMENT - SA	Représentant permanent d'Ouest Croissance SCR, Administrateur (jusque début 2012)
C3B IMMOBILIER - GIE	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Administrateur (jusque début 2012)
COMPAGNIE DES ALPES - SA	Représentant permanent de BPCE, Administrateur (du 5 mars 2012 au 18 octobre 2012) puis Représentant permanent de la CERA, Administrateur (depuis le 18 octobre 2012)
CRÉDIT FONCIER DE FRANCE - SA	Administrateur - Membre du Comité d'audit (jusqu'au 13 novembre 2012)
CRÉDIT MARITIME MUTUEL ATLANTIQUE - SOCIÉTÉ COOPÉRATIVE	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Membre de droit (jusque début 2012)
I-BP - SA	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Administrateur (jusque début 2012)
LUDOVIC DE BESSE - SAS	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Président (jusque début 2012)
NATIXIS - SA	Administrateur (depuis le 29 mai 2012)
NATIXIS ALGERIE - SPA	Administrateur (jusqu'au 5 octobre 2012)
NATIXIS ASSURANCES - SA	Représentant permanent Banque Populaire Atlantique, Administrateur (jusque début 2012)
OUEST CROISSANCE - SAS	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Président (jusque début 2012)
OUEST CROISSANCE GESTION - SAS	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Membre du Conseil de Surveillance (jusque début 2012)
PORTZAMPARC SDB - SA	Représentant permanent de la Banque Populaire Atlantique, Administrateur (jusque début 2012)
RHONE ALPES PME GESTION - SA	Président du Conseil de surveillance (depuis le 13 mars 2012)
SIPAREX ASSOCIES - SA	Administrateur (depuis le 30 mars 2012)
FÉDÉRATION NATIONALE DES CAISSES D'ÉPARGNE (ASSOCIATION)	Représentant permanent de la CERA, Administrateur
FONDATION D'ENTREPRISE CERA	Représentant permanent de la CERA, Administrateur
HABITAT EN RÉGION (ASSOCIATION)	Représentant permanent de la CERA, Administrateur
IT-CE - GIE	Représentant permanent de la CERA, Membre du Conseil de surveillance

BPCE

50, avenue Pierre Mendès France - 75201 PARIS Cedex 13

Société	Mandats et fonctions
ACTIF IMMO EXPLOITATION - SA	Administrateur
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
ARSES - SNC	Gérant
ASSURANCES BP IARD - SA	Administrateur
AXELTIS EX NGAMP 4 - NATIXIS GLOBAL AM PARTICIPATIONS 4 - SA	Administrateur
BANQUE DES ANTILLES FRANÇAISES - BDAF - SA	Administrateur
BANQUE PALATINE - SACS	Membre du Conseil de surveillance
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 POPULAIRE IMAGES 10 - BPI 10 - SA	Administrateur
BANQUE POPULAIRE IMAGES 11 - BPI 11 - 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
BCI-BANQUE COMMERCIALE INTERNATIONALE - SA	Administrateur
BICEC - SA	Administrateur
BPCE ASSURANCES - SA	Administrateur
BPCE DOMAINES - SA	Président et Administrateur
BPCE SERVICES - SA	Administrateur
BPCE SFH - SA	Administrateur
BPCE TRADE - SA	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
CILOGER HABITAT - SACS	Membre du Conseil de surveillance
CILOGER HABITAT 2 - SACS	Membre du Conseil de surveillance
CILOGER HABITAT 3 - SACS	Membre du Conseil de surveillance

CINERGIE - SA	Administrateur (jusqu'au 25 décembre 2012)
CIRRA - SA	Administrateur
CLICK AND TRUST - SA	Administrateur
COFACE - SA	Administrateur
COFIMAGE 16 - SA	Administrateur
COFIMAGE 17 - SA	Administrateur
COFIMAGE 18 - SA	Administrateur
COFIMAGE 22 - SA	Administrateur
COFIMAGE 23 - SA	Administrateur
COFIMAGE 24 - SA	Administrateur
COMPAGNIE DE FINANCEMENT FONCIER - 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 CRÉDIT - SA	Administrateur
ECUREUIL IMMO + - SA	Administrateur
ECUREUIL VIE DÉVELOPPEMENT - SA	Administrateur
EUROTITRISATION - SA	Administrateur
FAG - FRANCE ACTIVE GARANTIE - SA	Administrateur
FONGEPAR - SA	Administrateur
GCE COVERED BONDS - SA	Administrateur
GCE MOBILIZ - SA	Administrateur
GCE ODE 007 - SA	Administrateur
GCE PARTICIPATIONS - SA	Président
HABITAT EN RÉGIONS SERVICES - SA	Administrateur
HORUS - SASU	Président
HOUNI - SASU	Président
IDES INVESTISSEMENTS - SA	Administrateur
INFORMATIQUE BANQUES POPULAIRES - SA	Administrateur
INGEPAR - SA	Administrateur
ISIS - SASU	Président
ISSORIA - SA	Président

ISSORIA INTERNATIONAL TRADING - SA	Président
IT-CE - SAS	Membre du Conseil de surveillance
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
MAEA GIE - SA	Administrateur
MASSERAN GESTION - SA	Membre du Conseil de surveillance
MENES - SNC	Gérant
MIHOS - SASU	Président
MUGE 2 - SA	Président
MUGE 3 - SA	Président
MURACEF - SA	Administrateur
NAMI AEW EUROPE - SA	Administrateur
NATIXIS - SA	Administrateur
NATIXIS ALTAIR IT SHARED SERVICES - SA	Administrateur
NATIXIS ASSURANCES - SA	Administrateur
NATIXIS CONSUMER FINANCE - SA	Administrateur
NATIXIS EURO AGGREGATE SICAV - SA	Administrateur
NATIXIS FINANCEMENT - SA	Administrateur
NATIXIS GLOBAL ASSET MANAGEMENT - SA	Administrateur
NATIXIS IMPACT NORD SUD DÉVELOPPEMENT SICAV	Administrateur
NATIXIS INTEREPARGNE - SA	Administrateur
NATIXIS LEASE - SA	Administrateur
NATIXIS PAIEMENTS - SA	Administrateur
NEFER - SASU	Président
OSIRIS - SASU	Président
OUNAS - SASU	Président
PANDA 1 - SASU	Président
PANDA 10 - SASU	Président
PANDA 2 - SASU	Président
PANDA 3 - SASU	Président
PANDA 4 - SASU	Président
PANDA 5 - SASU	Président
PANDA 6 - SASU	Président

PANDA 7 - SASU	Président
PANDA 8 - SASU	Président
PANDA 9 - SASU	Président
PERLE 1 - SA	Président
PERLE 2 - SA	Président
PERLE 3 - SA	Président
PERLE 4 - SA	Président
PETREL 1 - SNC	Gérant
PETREL 2 - SNC	Gérant
PONANT PLUS SCI	Gérant associé
RAMSES - SASU	Président
SALITIS - SASU	Président
SATIS - SASU	Président
SE MAP (ex MA BANQUE) - SACS	Membre du Conseil de surveillance
SEA 1 GIE	Administrateur
SETH - SASU	Président
SGFGAS - SA	Administrateur
SIAMON - SASU	Président
SIBP - SA	Président
SIFA - SA	Administrateur
SOCFIM - SACS	Membre du Conseil de surveillance
SOCRAM BANQUE - SA	Administrateur
STET - SACS	Membre du Conseil de surveillance
SURASSUR - SA	Administrateur
T2S AFRICA - SA	Administrateur
TADORNE AVIATION GIE	Administrateur
TEOS - SASU	Président
TEVEA INTERNATIONAL - SA	Administrateur
TREVIGNON GIE	Administrateur
TS OUTRE-MER - SA	Administrateur
TS2 MED - SA	Administrateur
TS2 PACIFIQUE - SA	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 2012, 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 (jusqu'au 22 novembre 2012) ;

- M. Olivier KLEIN, Membre du Directoire de BPCE (jusqu'au 22 novembre 2012) ;
- Mme Anne MERCIER-GALLAY, Membre du Directoire de BPCE ;
- M. Daniel KARYOTIS, Membre du Directoire de BPCE (depuis le 22 novembre 2012) ;
- M. Jean-Yves FOREL, Membre du Directoire de BPCE (depuis le 22 novembre 2012).

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

(en €)

Synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées à chaque Dirigeant mandataire social

	2011	2012
Bruno DELETRÉ		
Rémunérations versées au cours de l'exercice (détaillées dans le tableau suivant)	240 190	485 899
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	-	-
TOTAL	240 190	485 899
Thierry DUFOUR		
Rémunérations versées au cours de l'exercice	452 294	366 204
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	-	-
TOTAL	452 294	366 204
Christophe PINAULT		
Rémunérations versées au cours de l'exercice	407 197	304 123
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	-
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice	-	-
TOTAL	407 197	304 123

(en €)

Tableau récapitulatif des rémunérations des mandataires sociaux

	2011		2012	
	Montants dus	Montants versés	Montants dus	Montants versés
Bruno DELETRÉ				
Rémunération fixe	229 778	229 778	464 720	464 720
Rémunération variable	-	-	n.d.	-
Rémunération exceptionnelle	15 659	7 741	n.d.	15 659
Jetons de présence	-	-	-	-
Avantages en nature	2 671	2 671	5 520	5 520
TOTAL	248 108	240 190	470 240	485 899
Thierry DUFOR				
Rémunération fixe	334 360	334 360	348 441	348 441
Rémunération variable	-	69 062	n.d.	-
Rémunération exceptionnelle	12 183	27 732	n.d.	12 183
Jetons de présence	-	15 500	-	-
Avantages en nature	5 640	5 640	5 580	5 580
TOTAL	352 183	452 294	354 021	366 204
Christophe PINAULT				
Rémunération fixe	244 400	244 400	253 916	253 916
Rémunération variable	-	111 629	n.d.	-
Rémunération exceptionnelle	10 483	19 018	n.d.	10 483
Jetons de présence	-	16 400	-	23 800
Avantages en nature	15 750	15 750	-	15 924
TOTAL	270 633	407 197	253 916	304 123

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 € 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 5 novembre 2010, sur proposition du Comité des rémunérations, a arrêté le dispositif d'indemnisation de Christophe PINAULT, Directeur général délégué.

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.

Le Conseil d'administration du Crédit Foncier, lors de sa séance du 31 juillet 2012, sur proposition du Comité des rémunérations, a arrêté le dispositif d'indemnisation de Thierry DUFOR, Directeur général délégué.

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
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 Renouvellement le 31/07/2012 (effet rétroactif 23/07/2012) Fin de mandat 23/07/2017		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.

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

Le montant total des jetons de présence dus aux Membres du Conseil d'administration pour l'exercice 2012 s'est élevé à 158 500 €, soit :

- 128 500 € au titre de la participation aux réunions du Conseil d'administration ;
- 18 000 € au titre de la participation aux réunions du Comité d'audit ;
- 12 000 € au titre de la participation aux réunions du Comité des rémunérations.

Jetons de présence

	Au titre de 2011	Au titre de 2012
M. François PÉROL	17 500 €*	17 500 €*
M. Gérard BARBOT	11 500 €	11 500 €
Mme Meka BRUNEL (depuis le 10 mai 2012)	-	5 500 €
M. Jean-Marc CARCELÈS	7 500 €	4 500 €
Mme Nathalie CHARLES (depuis le 10 mai 2012)	-	5 500 €
M. Jean CLOCHET	10 500 €	7 500 €
M. Jean-Claude CRÉQUIT	7 500 €	3 000 €
M. Pierre DESVERGNES	7 500 €	6 000 €
M. Alain DININ (jusqu'au 31 janvier 2012)	2 000 €	-
Mme Nicole ETCHEGOÏNBERRY	11 500 €	11 500 €
M. Jean-Yves FOREL (depuis le 11 décembre 2012)	-	1 500 €*
M. Jean-Paul FOUCAULT	7 500 €	7 500 €
M. Dominique GARNIER	7 500 €	9 500 €
Mme Catherine HALBERSTADT (depuis le 10 mai 2012)	-	6 000 €
M. Francis HENRY	10 500 €	9 000 €
M. Marc JARDIN	7 500 €	3 000 €
M. Olivier KLEIN (jusqu'au 25 octobre 2012)	3 000 €*	-
M. Jean-Michel LATY (jusqu'au 13 novembre 2012)	7 500 €	6 000 €
M. Jean-Hervé LORENZI	10 500 €	10 000 €
Mme Anne MERCIER-GALLAY (depuis le 31 juillet 2012)	-	3 000 €*
Mme Stéphanie PAIX	10 500 €	10 500 €
M. Pierre QUERCY (jusqu'au 10 mai 2012)	10 500 €	-
M. Michel SORBIER	7 500 €	6 000 €
M. François RIAHI (jusqu'au 9 juillet 2012)	6 000 €*	1 500 €*
BPCE (représenté par M. Nicolas DUHAMEL et M. Daniel KARYOTIS)	12 500 €*	12 500 €*
TOTAL	176 500 €	158 500 €

* 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 (jusqu'au 11 décembre 2012) ;
- la rémunération de Mmes Meka BRUNEL, Nathalie CHARLES, MM. Alain DININ, Jean CLOCHET, Mme Nicole

ETCHEGOÏNBERRY, MM. Dominique GARNIER, Francis HENRY, Jean-Hervé LORENZI, Mme Stéphanie PAIX et M. 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

(en €)

	2011		2012	
	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	534 188 (a)	316 800 (b)	562 569 (c)	438 526 (d)
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-
Jetons de présence	-	-	-	-
Avantages en nature	5 148	5 148	5 256	5 256
TOTAL	1 086 336	871 948	1 117 825	993 782
M. Gérard BARBOT				
Rémunération fixe	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Rémunération variable	-	14 750	-	14 000
Rémunération exceptionnelle	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Jetons de présence	11 500	12 417	11 500	14 500
Avantages en nature	-	-	-	-
TOTAL	11 500	27 167	11 500	28 500
Mme Meka BRUNEL (depuis le 10 mai 2012)				
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.	n.a.	5 500	n.a.
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	n.a.	n.a.	5 500	n.a.
M. Jean-Marc CARCELÈS (jusqu'au 10 mai 2012)				
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
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	7 500	7 500	-	7 500
Mme Nathalie CHARLES (depuis le 10 mai 2012)				
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.	n.a.	5 500	n.a.
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	n.a.	n.a.	5 500	n.a.

(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.

(a) Part variable au titre 2011 dont 213 675 € (40 %) en cash en 2012 et le solde différé (60 %) sur 3 ans par parts égales de 106 838 €.

En 2013, le montant définitivement attribué sera de 92 746 € (après application d'un coefficient d'indexation).

(b) Montant versé en 2011 pour la part variable au titre de l'exercice 2010.

(c) Part variable au titre de l'exercice 2012 dont 225 028 € (40 %) versés en 2013 et solde différé (60 %) sur 3 ans par parts égales de 112 514 €.

(d) Montant versé en 2012 pour la part variable au titre de l'exercice 2011, soit 213 675 € et pour la fraction différée de la part variable au titre de l'exercice 2010, soit 224 851 €.

(en €)

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

	2011		2012	
	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	10 500	6 500	7 500	10 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	10 500	6 500	7 500	10 500
M. Jean-Claude CRÉQUIT				
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	3 000	7 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	7 500	7 500	3 000	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	26 500	27 500	6 000	26 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	26 500	27 500	6 000	26 500
M. Alain DININ (jusqu'au 31 janvier 2012)				
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	2 000	4 000	-	-
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	2 000	4 000	-	-
M. Nicolas DUHAMEL (Représentant BPCE jusqu'au 21 novembre 2012)				
Rémunération fixe	-	-	-	-
Mandat social	500 000	500 000	445 833	445 833
Rémunération variable	259 000 (a)	161 500 (b)	242 951 (c)	190 802 (d)
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-
Jetons de présence	4 750	4 750	12 250	12 250
Avantages en nature	5 364	5 364	4 676	4 676
TOTAL	769 114	671 614	705 710	653 561
Mme ETCHEGOÏNBERRY				
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	11 500	11 500	11 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	11 500	11 500	11 500	11 500

(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.

(a) Part variable au titre de l'exercice 2011 dont 129 500 € (50 %) en cash en 2012 et le solde différé (50 %) sur 3 ans par parts égales de 43 167 €.

En 2013, le montant définitivement attribué sera de 37 473 € (après application d'un coefficient d'indexation).

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

(c) Part variable au titre de l'exercice 2012, calculée prorata temporis dont 121 475 € (50 %) versés en 2013 et le solde différé (50 %) sur 3 ans par parts égales de 40 492 €.

(d) Montant versé en 2012 pour la part variable au titre de l'exercice 2011, soit 129 500 €, pour la fraction différée de la part variable au titre de l'exercice 2010, soit 43 802 € et pour la fraction différée de la part variable au titre de l'exercice 2009, soit 17 500 €.

(en €)

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

	2011		2012	
	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾
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	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
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	7 500	4 500	9 500	7 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	7 500	4 500	9 500	7 500
Mme Catherine HALBERSTADT (depuis le 10 mai 2012)				
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.	n.a.	59 400	n.a.
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	n.a.	n.a.	59 400	n.a.
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	29 500	26 700	28 000	30 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	29 500	26 700	28 000	30 500
M. Olivier KLEIN (jusqu'au 25 octobre 2012)				
Rémunération fixe	-	-	-	-
Mandat social	500 000	500 000	370 833	370 833
Rémunération variable	259 000 (a)	144 000 (b)	201 962 (c)	173 302 (d)
Rémunération exceptionnelle	-	26 659 (e)	-	-
Jetons de présence	22 407	16 507	11 171	11 171
Avantages en nature	5 196	5 196	3 854	3 854
TOTAL	786 603	692 362	587 820	559 160
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	7 500	6 000	7 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	7 500	7 500	6 000	7 500

(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.

(a) Part variable au titre de l'exercice 2011 dont 129 500 € (50 %) en cash en 2012 et le solde différé (50 %) sur 3 ans par parts égales de 43 167 €. En 2013, le montant définitivement attribué sera de 37 473 € (après application d'un coefficient d'indexation).

(b) Montant versé en 2011 pour la part variable au titre de l'exercice 2010.

(c) Part variable au titre de l'exercice 2012, calculée prorata temporis, dont 100 981 € (50 %) versés en 2013 et le solde différé (50 %) sur 3 ans par parts égales de 33 660 €.

(d) Montant versé en 2012 pour la part variable au titre de l'exercice 2011, soit 129 500 € et pour la fraction différée de la part variable au titre de l'exercice 2010, soit 43 802 €.

(e) Prime de mobilité.

(en €)

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

	2011		2012	
	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾	Montants dus ⁽¹⁾	Montants versés ⁽²⁾
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	10 500	10 000	10 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.		
TOTAL	10 500	10 500	10 000	10 500
Mme Anne MERCIER-GALLAY (depuis le 10 mai 2012)				
Rémunération fixe	-	-	-	-
Mandat social	141 667	141 667	500 000	500 000
Rémunération variable	73 797 (a)	n.a.	272 761 (b)	73 797 (c)
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-
Jetons de présence	-	-	-	-
Avantages en nature	1 458	1 458	-	-
TOTAL	216 922	143 125	772 761	573 797
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	10 500	9 000	10 500	10 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	10 500	9 000	10 500	10 500
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	10 500	9 000	-	10 500
Avantages en nature	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
TOTAL	10 500	9 000	-	10 500
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	-	n.a.	-	-

(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.

(a) Part variable au titre de l'exercice 2011 d'un montant de 73 797 € (calculé prorata temporis, soit 104 jours sur 365), versée en totalité en 2012, le montant étant inférieur à 100 000 €.

(b) Part variable au titre de l'exercice 2012 dont 136 380 (50 %) versés en 2013 et le solde différé (50 %) sur 3 ans par parts égales de 45 460 €.

(c) Part variable au titre de l'exercice 2011, soit 73 797 €.

Rémunérations des Commissaires aux comptes

Les montants de rémunération des Commissaires aux comptes

sont détaillés dans la note 14 de l'annexe aux comptes consolidés page 233 et dans la note 6.7 de l'annexe aux comptes individuels page 285.

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 au 31 décembre 2012

Les Membres du Conseil

Le Conseil d'administration compte aujourd'hui 17 membres élus par l'Assemblée générale. Sa composition est reproduite en annexe.

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

- 13 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 a été renouvelé dans son intégralité lors de l'Assemblée générale du 10 mai 2012. À cette occasion, il a été décidé de porter la durée des mandats des Administrateurs de 5 à 6 ans, avec un renouvellement par roulement, de telle sorte qu'un renouvellement régulier des Membres du Conseil se fasse par fractions aussi égales que possible. En conséquence, les renouvellements interviendront lors des assemblées générales statuant sur les comptes des exercices 2013, 2015 et 2017.

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 2012.

Mouvements au sein du Conseil

Au cours de l'exercice 2012, les changements suivants sont intervenus dans la composition du Conseil d'administration :

L'Assemblée générale mixte, réunie le 10 mai 2012, a nommé, en qualité qu'Administrateurs :

- pour une durée de deux ans, soit jusqu'à l'Assemblée générale qui statuera sur les comptes de l'exercice 2013 :
 - Mme Meka BRUNEL en remplacement de M. Pierre QUERCY,
 - Mme Catherine HALBERSTADT en remplacement de M. Jean-Marc CARCELÈS.
- pour une durée de quatre ans, soit jusqu'à l'Assemblée générale qui statuera sur les comptes de l'exercice 2015 :
 - Mme Nathalie CHARLES en remplacement de M. Alain DININ.

Cette même Assemblée générale a nommé en qualité de Censeur :

- M. Jean-Marc CARCELÈS pour une durée de six ans, soit jusqu'à l'Assemblée générale qui statuera sur les comptes de l'exercice 2017.

Le Conseil d'administration, réuni consécutivement à l'Assemblée générale, a désigné M. François PÉROL en qualité de Président du Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration, dans sa séance du 31 juillet 2012, a coopté en qualité d'Administrateur Mme Anne MERCIER-GALLAY, en remplacement de M. François RIAHI, démissionnaire.

Le Conseil d'administration, dans sa séance du 13 novembre 2012, a pris acte de la démission de M. Olivier KLEIN et de M. Jean-Michel LATY, Administrateurs.

Le Conseil d'administration, dans sa séance du 11 décembre 2012 :

- a coopté en qualité d'Administrateur M. Jean-Yves FOREL, en remplacement de M. Olivier KLEIN,
- a décidé de procéder ultérieurement au remplacement de M. Jean-Michel LATY,
- a pris acte de la désignation de M. Daniel KARYOTIS le 10 décembre 2012, représentant permanent de BPCE (en remplacement de M. Nicolas DUHAMEL).

Autres informations

Actions de fonction

En application de l'article 14 des statuts du Crédit Foncier, 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 cinq fois au cours de l'année 2012.

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 2011 (réunion du 22 février 2012) ;
- arrêté les comptes du 1^{er} trimestre 2012 (réunion du 10 mai 2012) ;
- arrêté les comptes du 1^{er} semestre 2012 (réunion du 31 juillet 2012) ;

- arrêté les comptes du 3^e trimestre 2012 (réunion du 13 novembre 2012) ;
- arrêté le budget 2013 du Crédit Foncier (réunion du 11 décembre 2012).

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 :

- le renouvellement du Directeur général délégué (Conseil du 31 juillet 2012) ;
- le projet de fusion par voie d'absorption par le Crédit Foncier de la Société Cinergje (Conseil du 13 novembre 2012).

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 80,26 %. Le taux de présence s'est établi à 64,7 % 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 et de sélection 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 2012

COMITÉ D'AUDIT	COMITÉ DES RÉMUNÉRATIONS
M. Daniel KARYOTIS, Président Mme Nicole ETCHEGOÏNBERRY M. Dominique GARNIER M. Jean-Hervé LORENZI	M. Gérard BARBOT, Président Mme Meka BRUNEL Mme Nathalie CHARLES M. Jean CLOCHET M. Francis HENRY

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 et de sélection 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.

Il formule des propositions et des recommandations au Conseil d'administration sur la nomination, la révocation et le remplacement du Directeur général et du ou des Directeurs généraux délégués du Crédit Foncier.

Le Comité doit également être consulté pour la nomination des administrateurs indépendants.

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 2012, le Comité d'audit :

- a examiné les comptes aux 31/12/2011, 31/03/2012, 30/06/2012 et au 30/09/2012,
- 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 2012 (missions et suivi des recommandations) et a validé le budget de l'Inspection générale et le plan d'audit 2013,
- a été tenu informé de la situation des États périphériques de la zone euro,
- a examiné le projet de budget 2013,
- 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 2011 ainsi que la fixation des critères de part variable 2012 (Conseil du 21 février 2012),
- le réexamen de la rémunération 2012 de M. Thierry DUFOR et la fixation du fixe pour 2012 (Conseil du 10 mai 2012),
- la fixation de la rémunération de M. Thierry DUFOR et le dispositif d'indemnisation en cas de non renouvellement de son mandat (Conseil du 31 juillet),
- la situation des mandataires sociaux (Conseil du 31 juillet 2012).

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 Administrateurs issus de l'organe central 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 2012 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. Le groupe Crédit Foncier est 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 vérifications 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 toutes natures auxquels l'établissement est exposé.

L'architecture de ces dispositifs de contrôle repose, d'une part, sur des contrôles permanents comprenant deux niveaux et qui sont réalisés par des unités opérationnelles (CP1) ou par des entités indépendantes de ces dernières (CP2) 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 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 l'Inspection, 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 superviser le 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 deux 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

Les unités de contrôle indépendant contribuant au contrôle permanent au sein des métiers ont été renforcées et, pour la plupart d'entre elles positionnées au niveau des métiers.

La Direction des risques et celle de la conformité sont réunies au sein d'un même Pôle sous l'autorité d'un Directeur général adjoint. Au sein de ce Pôle, une Direction de la coordination des contrôles permanents veille à la cohérence du dispositif général des contrôles permanents.

> Les contrôles permanents opérationnels

Les contrôles permanents opérationnels dits de « Premier niveau » (CP1) sont assurés au sein des unités opérationnelles par les collaborateurs et 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 et modes opératoires.

> Le contrôle permanent réalisé par des unités distinctes des structures opérationnelles

Ces unités, qui interviennent en second niveau (CP2), s'assurent de la bonne exécution des procédures et de la bonne maîtrise des risques.

Elles peuvent dépendre en direct des Directeurs du Comité exécutif :

- le Responsable du contrôle permanent des activités commerciales de vente des prêts aux Particuliers est rattaché hiérarchiquement au Directeur général délégué en charge des directions gérant cette activité. Il dépend également fonctionnellement du Directeur général adjoint en charge du Pôle risques et conformité ;
- la Direction « Suivi et contrôle de la SCF et de VMG », chargée de la supervision du contrôle permanent de l'ensemble des processus impactant la Compagnie de Financement Foncier (notamment le contrôle de la qualité des procédures) est rattachée au Directeur général adjoint de la Direction des opérations financières ;
- le Responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) du groupe Crédit Foncier est rattaché au Directeur général adjoint en charge 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 en charge 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.

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 déontologie et lutte contre le blanchiment et la fraude ;
- la Direction de la coordination du contrôle permanent : elle est responsable de la transversalité des fonctions de contrôle au sein du groupe Crédit Foncier. Garante de l'existence et de l'efficacité du dispositif de contrôle permanent, cette Direction entretient un lien fonctionnel fort vis-à-vis des équipes de contrôleurs permanents.

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

- Le Service « Révision comptable » : rattaché à la Direction de la comptabilité, mais dépourvu de toute activité opérationnelle, il exerce un contrôle sur les données comptables et réglementaires produites par le Crédit Foncier et ses filiales.

Le système de contrôle permanent du groupe Crédit Foncier est structuré au travers de dispositifs formalisés de maîtrise des risques dans les différentes unités, lesquels sont périodiquement mis à jour.

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

- de s'assurer de la bonne organisation et de la couverture 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 superviser 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 Système d'Information et la sécurité de ces systèmes ;
- de veiller à la résolution des dysfonctionnements identifiés par l'Inspection générale ;
- de réunir au moins quatre fois par an 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 relève de l'Inspection générale du groupe Crédit Foncier.

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 *reportings* 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 ;
- le Comité de pilotage de la gestion extinctive du portefeuille international : orientations de gestion et décisions concernant les cessions de titres et de créances du portefeuille international d'un montant significatif ;
- 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 *watch list* et affaires sensibles et le Comité national des affaires sensibles des Particuliers : orientations de gestion et décisions concernant les créances d'un montant significatif en difficulté ou porteuses de risque ;
- le Comité des nouveaux produits et services : autorisation de mise sur le marché de nouveaux types de crédits, autres produits destinés à être commercialisés et prestations de services ;
- le Comité de gestion de bilan : analyse des indicateurs *Asset Liability Management* (ALM), 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 ;
- le Comité des provisions : valide les méthodes et niveaux de provisionnement du Crédit Foncier.

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, et les risques 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, 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 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 et leur adaptation aux risques encourus.

La surveillance des risques engagés passe par un suivi permanent des éventuels dépassements de limites et de leur régularisation, 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 l'Inspection générale.

Système et procédures comptables

Le système comptable du Crédit Foncier repose largement sur l'alimentation 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 risques et 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 2012, 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 du Crédit Foncier, en liaison avec la Direction générale et en concertation avec l'Inspection générale de 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 maximum ; 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 où sont d'ailleurs passées en revue les recommandations qui posent des difficultés particulières de mise en œuvre.

Missions d'inspection réalisées en 2012

Au total, l'Inspection générale du Crédit Foncier a réalisé son plan d'intervention sur 2012 en opérant marginalement quelques permutations en raison d'audits externes sur des sujets proches.

Les missions conduites figuraient au plan annuel d'audit validé par le Comité d'audit du 9 décembre 2011 et portant sur les différents secteurs du groupe Crédit Foncier : crédits aux Particuliers, *Corporates*, activités supports, filiales et prestations externalisées.

Par ailleurs, l'Inspection générale de l'organe central a terminé en 2012 un audit complet de la filiale portugaise Banco Primus, commencé en 2011.

Suivi des recommandations

Le suivi de la mise en œuvre des recommandations 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. Les réponses sont saisies par les unités auditées sur une base informatique Intranet mise à leur disposition. Ces réponses doivent par ailleurs s'appuyer sur une justification documentée assurée par l'unité auditée et regroupant les éléments probants. Un contrôle systématique de la mise en œuvre effective des recommandations est réalisé par l'Inspection à travers des vérifications sur pièces et sur place, lors du passage à 100 % du taux de mise en œuvre des recommandations.

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 : les recommandations non mises en œuvre dans les délais initiaux font alors l'objet d'un examen particulier.

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

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 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.

Direction de la comptabilité du Crédit Foncier

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.

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), en collaboration avec la Direction des risques et la Direction de la trésorerie. 	<ul style="list-style-type: none"> - bilans, comptes de résultat et annexes de ces entités - états mensuels de synthèse sur les résultats des 2 principaux établissements de crédit du groupe (Crédit Foncier, Compagnie de Financement Foncier)
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"> - <i>reportings</i> 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 	<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 et réglementaire

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 (restitutions réglementaires à l'intention notamment de l'Autorité de contrôle prudentiel, documents de référence destinés 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 31/12/2012	17
Nombre de réunions du Conseil	5
Taux de présence moyen	80,26 %
Date d'expiration des mandats	AG 2014 - 2016 - 2018
Nombre d'actions à détenir	10

COMITÉS

Comité d'audit

Nombre de membres au 31/12/2012	4
Nombre de réunions	6
Taux de présence moyen	83,33 %

Comité des rémunérations

Nombre de membres au 31/12/2012	5
Nombre de réunions	3
Taux de présence moyen	83,33 %

Nom Prénom 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 2012)
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	Administrateur	Président du Conseil de surveillance de VMG	100 %	7 500 €
		Comité des rémunérations (Président)		100 %	3 000 € + 1 000 € (indemnité Président)
M. BRUNEL	Depuis le 10/05/2012	Administrateur	Vice-présidente exécutive, Europe d'Ivanhoé Cambridge	75 %	4 500 €
		Comité des rémunérations (Membre depuis le 10/05/2012)		100 %	1 000 €
J.M. CARCELÈS	Jusqu'au 10/05/2012	Administrateur	Président du Directoire, Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon	-	-
N. CHARLES	Depuis le 10/05/2012	Administrateur	Directeur immobilier Groupe EDF	75 %	4 500 €
		Comité des rémunérations (Membre depuis le 10/05/2012)		100 %	1 000 €
J. CLOCHET	26/04/2010	Administrateur	Président du Conseil d'administration Banque Populaire des Alpes	60 %	4 500 €
		Comité des rémunérations (Membre)		100 %	3 000 €
J.C. CRÉQUIT	26/04/2010	Administrateur	Président du Directoire Caisse d'Epargne Côte d'Azur	40 %	3 000 €
P. DESVERGNES	26/04/2010	Administrateur	Président-Directeur général Casden Banque Populaire	80 %	6 000 €
A. DININ	Jusqu'au 31/01/2012	Administrateur	Président-Directeur général, Nexity	-	-
		Comité des rémunérations (Membre)		-	-
N. ETCHEGOÏNBERRY	15/10/2009	Administrateur	Président du Directoire, Caisse d'Epargne Loire-Centre	100 %	7 500 €
		Comité d'audit (Membre)		100 %	4 000 €
J.P. FOUCAULT	15/10/2009	Administrateur	Président COS** Caisse d'Epargne Île-de-France	100 %	7 500 €
J.Y. FOREL	Depuis le 11/12/2012	Administrateur	Directeur général Banque commerciale et Assurances et Membre du Directoire de BPCE	100 %	1 500 €
D. GARNIER	15/10/2009	Administrateur	Directeur général de la Banque Populaire Aquitaine Centre Atlantique	100 %	7 500 €
		Comité d'audit (Membre depuis le 31/07/2012)		100 %	2 000 €
C. HALBERSTADT	Depuis le 10/05/2012	Administrateur	Directeur de la Banque Populaire du Massif Central	100 %	6 000 €

* Jetons versés à BPCE.

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

Nom Prénom 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 2012)
F. HENRY	23/07/2007	Administrateur	Président COS** Caisse d'Epargne Lorraine Champagne-Ardenne	80 %	6 000 €
		Comité des rémunérations (Membre)		100 %	3 000 €
O. KLEIN	Jusqu'au 13/11/2012	Administrateur	Directeur général Banque commerciale et Assurances et Membre du Directoire BPCE	-	-
J.M. LATY	Jusqu'au 13/11/2012	Administrateur	Directeur général BRED Banque Populaire	100 %	6 000 €
J.H. LORENZI	15/10/2009	Administrateur	Président Conseil de surveillance de la Société Edmond de Rothschild Private Equity Partners	80 %	7 500 €
		Comité d'audit (Membre)		66,7 %	4 000 €
A. MERCIER- GALLAY	Depuis le 31/07/2012	Administrateur	Directeur général Ressources humaines et Communication interne groupe. Membre du directoire	100 %	3 000 €
S. PAIX	26/04/2010	Administrateur	Président du Directoire de la Caisse d'Epargne Rhône Alpes	100 %	7 500 €
		Comité d'audit (Membre jusqu'au 13/11/2012)		60 %	3 000 €
P. QUERCY	Jusqu'au 10/05/2012	Administrateur		-	-
		Comité des rémunérations (Membre)		-	-
F. RIAHI	Jusqu'au 09/07/2012	Administrateur	Directeur général adjoint Stratégie, Membre du Comité de Direction générale de BPCE	50 %	1 500 €* 6 000 €
N. DUHAMEL	Jusqu'au 11/12/2012	Représentant BPCE	Directeur général Finances BPCE	100 %	4 000 €* + 1000 €* (indemnité Président)
		Comité d'audit (Président)		100 %	
D. KARYOTIS	Depuis le 11/12/2012	Représentant BPCE	Directeur général Finances, Risques et Opérations et Membre du Directoire de BPCE	100 %	1 500 €* n.a.
		Comité d'audit (Président depuis le 11/12/2012)		n.a.	n.a.
Conseil d'administration - Censeurs					
M. SORBIER	26/04/2010		Président COS** Caisse d'Epargne Auvergne Limousin	80 %	6 000 €
M. JARDIN	26/04/2010		Président Banque Populaire Rives de Paris	40 %	3 000 €
J.M. CARCELÈS	10/05/2012		Président du Directoire, Caisse d'Epargne Languedoc Roussillon	75 %	4 500 €
Représentants du Comité central d'Entreprise					
J.M. LAMY ou C. PACHOT				80 %	-
V. FIX ou M.J. MENGELLE				80 %	-
Commissaire du Gouvernement					
A. MÉRIEUX				100 %	-

* Jetons versés à BPCE.

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

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 de la société Crédit Foncier de France

Exercice clos le 31 décembre 2012

Mesdames, Messieurs,

En notre qualité de commissaires aux comptes de la société Crédit Foncier de France S.A. 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 2012.

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 2013

KPMG Audit

Département de KPMG S.A.

Jean-François Dandé

Associé

Neuilly-sur-Seine, le 18 avril 2013

PricewaterhouseCoopers Audit

Jean-Baptiste Deschryver

Associé

Bilan social et environnemental

La Responsabilité sociétale de l'Entreprise (RSE) : un axe de croissance et de progrès pour l'Entreprise

Le Crédit Foncier intègre la problématique de la RSE à plusieurs niveaux :

- au cœur même de son activité de financement via son offre de produits et services, qui représentent de réels leviers de croissance et de progrès ;
- pour son compte propre au niveau social et environnemental ;
- dans ses actions au sein de la société dans laquelle il évolue.

Orientations et axes de développement 2012

Adoption et mise en place d'une démarche RSE

L'activité du Crédit Foncier obéit à une logique de responsabilité sociétale depuis 160 ans : son cœur de métier reste le financement de l'accession sociale à la propriété.

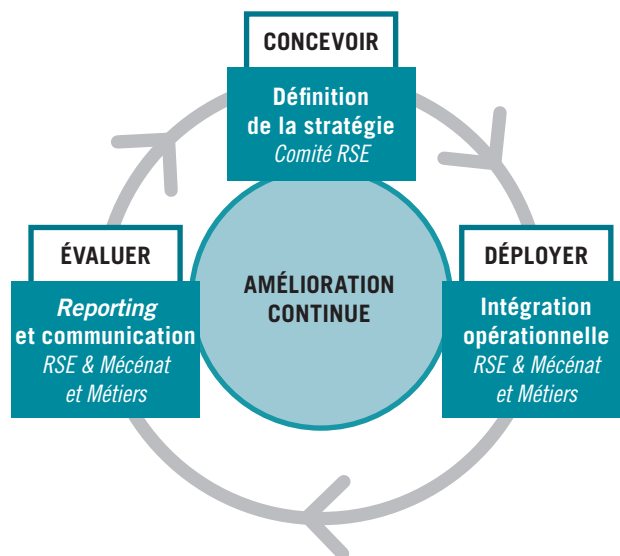
En avril 2012, est entré en vigueur le décret d'application de l'article 255 de la loi Grenelle II de l'environnement imposant à certaines catégories d'entreprises - dont le Crédit Foncier - de publier les informations relatives à leur politique environnementale, sociale et sociétale. Au cours du même mois, le Groupe BPCE signe le Pacte mondial des Nations Unies. En tant que filiale du Groupe, le Crédit Foncier s'engage ainsi à mettre en application ces principes relevant du respect des droits de l'homme, du droit de travail et de l'environnement, ainsi que la lutte contre la corruption.

En conformité avec la nouvelle réglementation et la stratégie du Groupe, le Crédit Foncier poursuit son engagement auprès de ses clients, des investisseurs et de la société civile en termes de transparence sur ses actions environnementales, sociales et sociétales.

Dans ce contexte, une démarche de structuration de la stratégie RSE a été adoptée et impulsée par la Direction générale en juillet 2012. Cette démarche consiste en la valorisation du cœur de métier du Crédit Foncier, ainsi qu'au développement des axes RSE au sein des divers métiers par la mise en place : d'un processus de remontée d'information et d'indicateurs, d'un réseau de référents RSE dans chaque direction, d'un Comité de pilotage Stratégie RSE et d'un Comité de référents RSE.

Si le rôle du Comité de pilotage Stratégie RSE est de déterminer les lignes directrices et de réfléchir aux plans d'actions, celui du Comité des référents RSE est de permettre à ces derniers d'établir un dialogue visant à impulser, avec le soutien du département de la RSE, la démarche au sein de leurs équipes et d'assurer le déploiement opérationnel des actions décidées.

Organisation du Comité RSE et objectifs



L'objectif de cette organisation est d'assurer une démarche transparente et cohérente dans la remontée des indicateurs, la mise en place de plans d'action, d'échange et de diffusion de l'information. Il s'agit d'un ensemble d'outils pratiques qui permet de gagner en efficacité et qualité, et qui présente ainsi un réel tremplin de progrès et d'amélioration, tout en restant fidèle aux cinq engagements du Crédit Foncier que sont :

- faire de l'habitat un vecteur de progrès,
- exercer les métiers de manière responsable,
- maîtriser les impacts environnementaux,
- agir aux côtés des associations,
- fédérer les collaborateurs.

La filière RSE a, en 2012 :

- animé 3 Comités de pilotage et 2 Comités référents,
- créé un outil permettant la remontée des indicateurs,
- assuré l'animation continue des référents.

Temps forts 2012

Dans l'activité de l'Entreprise :

- **La convention de partenariat avec Habitat en Région Services** pour les certificats d'énergie a permis la signature de contrats d'apport d'affaires entre le Crédit Foncier et Habitat en Région Services et Valoénergie pour permettre aux clients du Crédit Foncier de bénéficier de Certificat d'économie d'énergie.

• **Formation et parcours efficacité énergétique**

Soucieux de former ses collaborateurs aux enjeux nouveaux, le département du Marketing *Corporates* a organisé en 2012 un parcours de formation portant sur trois thèmes :

- les certificats d'énergie (en collaboration avec le groupe Habitat en Région Services),
- la performance énergétique des bâtiments (en partenariat avec l'ADEME),
- l'optimisation financière d'un projet d'énergies renouvelables.

Au total, 180 personnes ont suivi ces sessions de formation. Le Crédit Foncier participe au **groupe de travail sur l'efficacité énergétique lancé par le cabinet Lefèvre Pelletier** avec deux objectifs :

- développer la production de financements « verts » et assurer une meilleure coordination avec les conditions de performance énergétique d'autres financements immobiliers aidés et réglementés comme le PTZ+,
- participer aux travaux de concertation ayant abouti au rapport Pelletier d'avril 2011 sur une évolution dynamique de l'Eco PTZ et du crédit d'impôt développement durable (CIDD).

Dans le cadre du Plan Bâtiment 2012/2017, successeur du Plan Bâtiment Grenelle, le Crédit Foncier intervient également, dans le groupe de travail « Logement et performance » aux côtés de BPCE et participe à différents groupes de travail sur les financements innovants.

- **Colloque sur la croissance verte organisé par BPCE** : par son expertise, le Crédit Foncier contribue à la réflexion sur les questions de croissance verte et efficacité énergétique. Ceci confirme la volonté du Crédit Foncier d'intégrer les questions environnementales dans son cœur de métier et de mettre à profit son savoir-faire pour innover en ce sens.

Dans la vie de l'Entreprise :

- Le Crédit Foncier a mis en place, dans le cadre de la formation dispensée par École nationale de financement de l'immobilier (ENFI), des actions de formation/intervention dispensées par de jeunes retraités de l'Entreprise. Ces actions ont un double intérêt, tant pour le collaborateur que pour l'Entreprise :
 - permettre à un salarié à la retraite (ou en perspective de l'être) de valoriser toute l'expérience d'une vie professionnelle et de donner du sens au démarrage de cette retraite, sous la forme d'un retrait plus progressif de l'Entreprise,
 - permettre à l'Entreprise de s'appuyer sur cette expérience en l'intégrant à des supports formalisés et ainsi faciliter la transmission interne des savoirs spécialistes.

- Dans le cadre de l'amélioration la qualité de vie au travail pour l'ensemble de ses collaborateurs, le Crédit Foncier porte une attention particulière aux enjeux inhérents à son activité de service. Ainsi, un accord collectif, relatif à la mise en œuvre d'un plan d'actions pour la prévention des Risques psycho sociaux (RPS) au travail, a été signé au sein du Crédit Foncier le 20 décembre 2011.
 - la mise en œuvre de cet accord a impliqué la création d'une commission de suivi semestriel, composée de la Direction des ressources humaines, du service social, du service de santé au travail et des Institutions représentatives du personnel (IRP),
 - cette commission examine les résultats des différents indicateurs RPS. Elle s'est réunie plusieurs fois au 1^{er} semestre 2012 en travaux préparatoires pour fixer les modalités de restitutions des indicateurs étudiés ; puis le 13 juin 2012 pour l'analyse de l'exercice 2011 et le 24 octobre 2012 pour l'analyse du 1^{er} semestre 2012.

La responsabilité sociale de l'entreprise, un axe de croissance :

Produits et services créateurs de valeur environnementale

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

- des prêts réglementés
 - **l'Éco-prêt à 0 % (Éco-PTZ)** : ce prêt réglementé est 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+)** : les montants octroyés dépendent de la zone de localisation du projet, de la nature du bien (neuf ou ancien) et de sa performance énergétique. Des solutions sont développées en exclusivité pour les clients et 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 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,
 - **le Prêt liberté photovoltaïque** : ce prêt est dédié au financement de l'installation de panneaux photovoltaïques ;

- des services mettant en avant le savoir-faire du Crédit Foncier au profit du respect de l'environnement.
- Destinée à proposer une stratégie de verdissement du parc tertiaire existant, l'offre **Delta Green** de Crédit Foncier Immobilier, est dédiée aux propriétaires d'immeubles tertiaires, aux investisseurs ou aux utilisateurs. Delta Green facilite pour ces clients 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.

Produits et services créateurs de valeur sociale

- **Prêt viager hypothécaire (PVH)** : Offre innovante pour les *seniors* (65 ans et +) afin de leur permettre de vivre leur retraite plus sereinement, le prêt viager hypothécaire, proposé en exclusivité par le Crédit Foncier, 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.
- **Prêt à l'accession sociale (PAS)** : Il est réservé aux personnes physiques dont le revenu répond à un plafond de ressources. Le PAS permet de financer jusqu'à 100 % du projet (hors frais de notaire) que ce soit pour un achat dans le neuf ou l'ancien, avec ou sans travaux, construction d'une maison individuelle avec ou sans achat de terrain.

Approche méthodologique

Conformément à la réglementation en vigueur, le Crédit Foncier publie dans le chapitre « Bilan social et environnemental » les informations sociales, environnementales et sociétales tel qu'il est requis par le décret d'application de l'article 225 de la loi Grenelle II.

En outre, en 2012 le Crédit Foncier a pris l'initiative de réaliser une revue d'exhaustivité des informations publiées au regard dudit article.

Cette revue est menée par les Commissaires aux comptes désignés dont l'attestation de présence est disponible aux pages 82-83.

Modalités de collecte des informations

Les informations présentées suivent les thématiques de l'article 225 de la loi Grenelle II et sont issues de plusieurs processus :

- contribution directe par les départements concernés :
 - la Direction juridique pour la partie « Gouvernement de l'entreprise »,
 - la Direction des ressources humaines pour la partie « Le profil humain »,
 - la Direction de la qualité pour les informations relatives à « La démarche qualité »,
 - la Direction des opérations Particuliers pour informations relatives à « La qualité de la relations avec les clients particuliers »,
 - la Direction des opérations Corporate pour informations relatives à « La qualité de la relations avec les clients Corporates »,
 - le Département de la RSE pour la centralisation des informations, structuration du plan global du chapitre RSE, rédaction du « Bilan social et environnemental » - à l'exception des parties citées plus haut -, contrôle de l'exhaustivité des informations au regard de l'article 225.
 - La Communication financière pour la centralisation des contributions ;
- Comités de pilotage de la stratégie RSE en présence des directeurs des différents départements et Comités de pilotage des référents RSE : sélection et validation des informations pertinentes ;
Voir page 79 pour l'organisation des Comités de pilotage ;
- processus de remontée d'informations RSE collectées par le réseau des référents RSE : réunions entre le référent et les opérationnels et l'équipe de la RSE, partage de fichier d'indicateurs ;
- échanges permanents avec le Groupe BPCE.

Périmètre des informations sociales

En 2012, le périmètre du *reporting* des informations sociales concerne le Crédit Foncier de France sur le territoire français et est identique à celui du bilan social, établi par la Direction des ressources humaines.

Périmètre des informations environnementales et sociétales

Le bilan carbone : le périmètre organisationnel concerne l'ensemble des émissions des agences et des sièges de l'entité Crédit Foncier sur le territoire français, ceci exclut Banco Primus et les correspondants. L'année de référence est 2011.

Pour les autres informations environnementales et sociétales, le périmètre comprend le Crédit Foncier et ses filiales sur le territoire français.

Des précisions sont apportées chaque fois que l'information concerne un périmètre plus restreint.

Difficultés et limites

Compte tenu du caractère récent de la démarche RSE au sein de l'Entreprise, le processus de collecte d'informations ainsi que la quantification des informations sont encore en cours d'élaboration.

De ce fait :

- l'année de référence (2011 ou 2012) peut varier pour certains indicateurs selon la disponibilité des informations ;
- pour certaines thématiques, seuls des éléments qualitatifs sont disponibles pour le moment. L'étape suivante permettra d'étayer ces informations par des données quantitatives, notamment par la mise en place d'une procédure dédiée.

Par ailleurs, au regard de l'activité de service du Crédit Foncier, certaines thématiques de l'article 225 de la loi Grenelle II :

- ne sont pas encore prioritaires ou non pertinentes (p. 95-96) ;
- nécessitent l'amélioration des procédures en cours pour la consolidation des données ;
- nécessitent la création de procédures nouvelles pour la constitution d'indicateurs.

Attestation de présence des Commissaires aux comptes sur les informations sociales, environnementales et sociétales

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaires aux comptes de la société Crédit Foncier de France, nous avons établi la présente attestation sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2012 en application des dispositions des articles L.511-35 du Code monétaire et financier et L.225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la Société

Il appartient au Conseil d'administration de la société Crédit Foncier de France d'établir un rapport de gestion comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues aux articles L.511-35 du Code monétaire et financier et R.225-105-1 du Code de commerce (ci-après les « Informations »), établies conformément aux définitions et méthodes de calcul déterminées par le Groupe (le « Référentiel ») et disponibles sur demande auprès de la Direction communication externe, RSE et mécénat.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 511-35 du Code monétaire et financier et L.822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer la conformité avec les règles déontologiques, les normes d'exercice professionnel et les textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité des Commissaires aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'attester que les informations requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du Code de commerce et du décret n°2012-557 du 24 avril 2012. Il ne nous appartient pas de vérifier la pertinence de ces informations. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en responsabilité sociétale.

Nature et étendue des travaux

Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France :

- nous avons comparé les informations présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du Code de commerce ;
- nous avons vérifié que les informations couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce, avec les limites précisées dans la partie « Bilan social et environnemental » du rapport de gestion ;
- en cas d'omission de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions du décret n°2012-557 du 24 avril 2012.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des informations requises.

Les Commissaires aux comptes.

Paris La Défense et Neuilly-sur-Seine, le 18 avril 2013

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.

Jean-François DANDÉ
Associé

Philippe ARNAUD
Associé
Responsable
du Département
Changement Climatique
& Développement Durable

PricewaterhouseCoopers
Audit

Jean-Baptiste DESCHRYVER
Associé

Sylvain LAMBERT
Associé
Responsable
du Département
Développement Durable
de PricewaterhouseCoopers

Informations sociales : le profil humain

La politique 2012

Les collaborateurs

En 2012, le Crédit Foncier continue de témoigner de son engagement de plus de 160 ans sur un savoir-faire reconnu qui se perpétue grâce à sa culture « multi-expert » du financement immobilier et au professionnalisme de ses collaborateurs.

Plus particulièrement, l'année 2012 aura été marquée par des réorganisations internes s'inscrivant dans le Plan stratégique (2012-2017).

C'est ainsi que la politique ressources humaines a évolué, en proposant des actions concrètes d'accompagnement du changement tout en veillant à garantir des conditions de vie au travail adaptées.

Parmi les actions les plus significatives, on peut citer :

- le dimensionnement des effectifs : mise en place d'un dispositif innovant sur la gestion prévisionnelle des départs à la retraite (89 % des collaborateurs éligibles y ont adhéré) et priorité aux mobilités internes en proposant des formations personnalisées ;
- l'accord sur les risques psychosociaux : signé en décembre 2011 et décliné avec la mise en place d'actions opérationnelles (charte de bonne conduite, mise en place de commissions de suivi, etc.).

En fin d'année 2012, a été instauré un nouveau socle managérial fondé sur des valeurs communes.

Recrutement

En 2012, la priorité au recrutement interne a été confirmée avec 92 % de l'ensemble des recrutements réalisés par mobilité.

Conduite du changement

- Accompagnement des métiers au titre des refontes organisationnelles.
La Direction des ressources humaines (DRH) assure un rôle de conseil, de cohérence et d'harmonisation transversale sur son domaine lors de la mise en œuvre des réorganisations et accompagne les métiers au moyen de plans d'action collectifs et individuels pour les collaborateurs concernés par des changements de poste.
- Mise en place de bilans de suivi post organisation.

La gestion des carrières

- Poursuite des actions menées en gestion de carrière.
La dynamique engagée par l'Entreprise se poursuit : un taux de retour d'entretien annuel avoisinant les 100 % a permis, notamment, d'obtenir une analyse qualitative et de mettre en place des actions de gestion de carrière. Ainsi, plus de 850 entretiens ont été réalisés avec les Ressources Humaines (RH) sur l'année 2012 (soit près de 30 % des collaborateurs).
- Accord GPEC groupe.
Le Crédit Foncier a ajusté ses actions en matière de Gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) à celles de l'accord du Groupe BPCE. Une grande partie des actions était déjà mise en œuvre. Parmi les nouvelles actions en synergie avec le groupe, il convient de noter la création d'un Comité mobilité groupe à l'initiative du Crédit Foncier et d'une autre filiale du groupe. Ce comité réunit des représentants RH des différentes entreprises et filiales du groupe. Il a vocation à favoriser la mobilité interentreprises et se réunit tous les deux mois.

La formation

En 2012, l'investissement en formation est resté élevé pour le Crédit Foncier, avec un budget maintenu à l'identique par rapport à 2011, pour accompagner les projets de transformation de l'Entreprise.

- Les formations ont suivi le rythme de l'Entreprise : à savoir un 1^{er} semestre plutôt ralenti, compte tenu de la préparation des réorganisations, et une mise en œuvre des actions plutôt décalée au 2nd semestre ou, pour certaines, reportées à l'exercice suivant.
- En 2012, ce sont environ 10 090 jours de formation qui ont bénéficié à près de 2 400 collaborateurs.
- L'année 2012 a été marquée par de nombreux sujets réglementaires : insertion opérationnelle Bâle II, Crédit consommation, préparation de la réforme des IOBSP, ainsi que des actions concernant la fraude, la CNIL ⁽⁴⁶⁾, ou la « LAB ⁽⁴⁷⁾ Entrée en relation ». Ces actions, démultipliées par des formateurs internes, ont représenté près de la moitié des inscriptions de l'année.
- Concernant les formations métiers, l'accent a été principalement mis sur la qualité de la relation client.
- Pour accompagner le plan stratégique, les projets de développement ont également constitué une priorité.
- Enfin, la déclinaison du Socle managérial a commencé fin 2012 et se poursuivra en 2013.

(46) CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés.
(47) LAB : lutte anti-blanchiment.

Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	5,51 %
Montant consacré à la formation (en M€)	9,1
Nombre d'heures de formation	70 672
Nombre de stagiaires* (par catégorie)	2 402
Cadres	1 388
Techniciens des métiers de la banque	1 014
Durée moyenne de formation (en nombre d'heures)	
Cadres	33 h
Techniciens des métiers de la banque	24 h 30 mn

* Salarié ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année.

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

Après une année 2011 marquée par le lancement de l'offre ENFI vers des clients et partenaires externes, les activités 2012 se sont développées en tenant compte du marché immobilier du début d'année.

L'activité 2012 est caractérisée par l'organisation de 117 stages (hors formations diplômantes) et fait ressortir une progression de 8 % du chiffre d'affaires par rapport au précédent exercice. L'année 2012 a permis des améliorations dans plusieurs domaines :

- la durée moyenne des stages a augmenté de plus de 25 %, grâce à la mise en place de parcours d'accompagnement des compétences ;
- les activités commerciales ont été plus diversifiées ;
- le taux de satisfaction clients est en progression pour s'établir à des niveaux élevés, confortant la pertinence du modèle pédagogique mis en place il y a 3 ans.

Enfin, l'activité pédagogique s'est concrétisée par l'implication d'une centaine d'intervenants occasionnels et de collaborateurs nouvellement retraités du Crédit Foncier, singularité importante du modèle pédagogique de l'ENFI.

La politique handicap

Le Crédit Foncier s'est engagé dans une démarche solidaire à l'égard des personnes en situation de handicap afin de favoriser leur accès au monde du travail, facteur essentiel de leur insertion sociale.

- En tant qu'employeur direct, le Crédit Foncier entend développer l'expérience professionnelle des jeunes ; c'est ainsi qu'ont été accueillis en 2012 des étudiants en situation de handicap dans le cadre d'emplois d'été.

- En tant qu'employeur indirect, le Crédit Foncier, adhérent du réseau GESAT ⁽⁴⁸⁾, confie des prestations variées aux Entreprises adaptées (EA) ou Établissements et services d'aide par le travail (ESAT).
- Par ailleurs, des actions de sensibilisation ont été réalisées, notamment à l'occasion de la semaine nationale pour l'emploi des personnes handicapées. Elles ont permis de mettre en valeur, au sein des locaux du Crédit Foncier, des réalisations artistiques des ESAT.

Les risques psychosociaux (RPS)

Des actions ont été mises en place conformément à l'accord signé du 20 décembre 2011. Parmi les plus significatives :

- la communication auprès de l'ensemble des collaborateurs d'une charte de bonne conduite sur les règles à observer dans l'Entreprise ;
- la mise en place de commissions de suivi analysant différents indicateurs RPS.

Communication ressources humaines

Une politique de communication a été présentée et déclinée en interne. Le Crédit Foncier ayant 160 ans en 2012, une manifestation réunissant l'ensemble des collaborateurs a été organisée.

Le télétravail

En 2012 le télétravail pendulaire a été étendu. Ce sont donc 194 salariés qui sont désormais éligibles à ce mode d'organisation du travail.

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

Les principales mesures prises en 2012 sont :

- **embauche** : rappel à l'ensemble des partenaires du Crédit Foncier des principes de recrutement basés sur les seules compétences, aptitudes et expériences professionnelles des candidats ;
- **formation professionnelle** : des efforts réguliers ont permis d'assurer une mixité des stagiaires et d'améliorer la représentativité des femmes dans les formations où elles étaient moins représentées. Ainsi, le Crédit Foncier a atteint en 2012, une parité dans les programmes de formation dédiés au management ;
- **promotion professionnelle** : une attention particulière a été portée à l'identification des collaboratrices à potentiel.

Les perspectives 2013

- Poursuite du déploiement du socle managérial.
- Accompagnement des collaborateurs dans le cadre des impacts liés au Plan moyen terme nécessitant des mobilités fonctionnelles et/ou géographiques.
- Organisation de nouvelles élections professionnelles et adaptation de l'architecture des Instances représentatives du personnel.
- Déploiement d'un outil ressources humaines (portail RH), à destination de l'ensemble des collaborateurs, sur les carrières et la formation professionnelle.

Les effectifs

Effectifs inscrits du Crédit Foncier

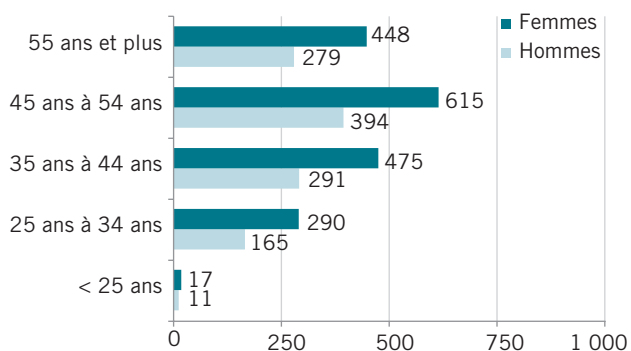
Nombre de salariés inscrits au 31 décembre 2012*	2 985		
Hommes	1 140		
Femmes	1 845		
<i>dont CDD</i>	<i>86</i>		
Répartition des salariés par structure de qualification			
Cadres	1 712		
Techniciens des métiers de la banque	1 273		
Répartition géographique des salariés			
Paris - Charenton - Île-de-France	1 970		
Laval	81		
Province	934		
Nombre de salariés en disponibilité	117		
Nombre de salariés à temps partiel	365		
	75 et 80 %	Autres	Total
Cadres	115	11	126
Techniciens des métiers de la banque	194	45	239

* Chiffres issus du bilan social 2012, comprenant les CDI, CDD rémunérés de la société et les détachés (hors stagiaires et contrats d'alternance).

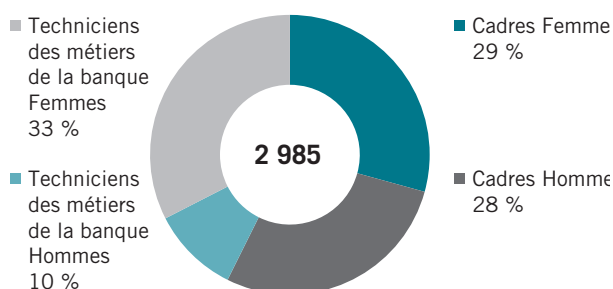
(48) GESAT : Groupement des établissements et services d'aide par le travail.

Pyramide des âges : effectifs inscrits 2 985

1 845 femmes ; 1 140 hommes



Répartition des effectifs inscrits fin 2012 : 2 985



Évolution des effectifs moyens du Crédit Foncier (hors alternants et hors stagiaires)

Effectif moyen	2010	2011	2012
	3 340	3 213	3 042

Informations sociales

Crédit Foncier

Absentéisme au 20 février 2012

En journées moyennes d'absence par salarié	
Maladie	8,9 jours
Maternité	3,7 jours
Accidents du travail	0,2 jour
Congés autorisés (dont fin de carrière Dièdre) (dont aménagement du temps de travail en fin de carrière)	1,7 jour
Nombre d'accidents de travail et de trajet (avec arrêt)	35
Nombre de maladies professionnelles	2
Nombre de réunions CHSCT*	56

* Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

Emploi au 31 décembre 2012

Nombre total d'embauches (en cours)	475
En CDI	26
En CDD	449
Nombre total de départ (en cours)	615
En CDI	174
En CDD	441
Nombre de salariés handicapés (CDI et CDD)	93
Nombre de promotions*	111
Cadres	69
Techniciens des métiers de la banque	42

* Tous changements de classification.

Rémunérations 2012*

Moyenne des rémunérations brutes mensuelles (en €)	4 368
Cadres	5 230
Techniciens des métiers de la banque	3 185

* Salaires DADS 2012 des salariés présents toute l'année 2012 CDI et CDD (Rémunérations annuelles brutes + primes + accessoires de salaire ...). Moyenne calculée sur 12 mois.
DADS : Déclaration annuelle des données sociales.

Dépenses sociales 2012

(en M€)	
Total dépenses sociales	10,8
Transport	1,2
Allocation aux salariés	2,8
Subventions CE et divers	6,8

Relations sociales et divers 2012

Nombre de réunions avec les représentants du personnel	368
Coût pour l'Entreprise des prestations complémentaires (en M€)	8,9
Maladie hors prévoyance	3,2
Maternité	1,4
Accidents du travail	0,1
Cotisation et gestion prévoyance	4,2
Horaire hebdomadaire affiché du travail	37 h 35 mn
Dépenses d'amélioration des conditions de travail (en M€)	2,7

Groupe Crédit Foncier

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

	(en M€)				
	2008	2009	2010	2011	2012
Intéressement	9,3	4,8	11,6	-	-
Participation	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⁽⁴⁹⁾ (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.

Informations sociétales

La qualité de la relation avec les clients particuliers

Réorganisation de la Direction des opérations particuliers pour répondre aux enjeux du marché.

Le contexte économique a conduit le Crédit Foncier à se recentrer sur son marché domestique. Au niveau du marché des Particuliers, l'activité de crédits immobiliers est organisée autour de deux directions opérationnelles : la nouvelle Direction des Particuliers (DDP) qui traite l'instruction et l'octroi des prêts, et la Direction des opérations particuliers (DOP) qui assure la mise en place, la gestion et le recouvrement des créances.

La réorganisation de la DOP, qui est effective depuis le 4^e trimestre 2012, répond à l'exigence de performance de l'Entreprise sur son marché historique. L'ensemble des traitements et des services rendus aux clients après la vente est ainsi assuré par une Direction unique, la DOP, qui a l'expérience pour traiter des volumes importants et une offre variée avec un haut niveau d'expertise.

Mise en œuvre de chantiers pour atteindre le niveau de performance que s'est fixé la Direction des opérations particuliers

La DOP s'engage dans la numérisation de ses activités à travers une gestion électronique des documents et un *workflow* dédié. Elle pourra, grâce à l'accès des collaborateurs de tous les sites à l'ensemble des dossiers, gérer des activités à forte saisonnalité en sécurisant le service client.

La DOP complète les outils d'information des clients. Ceux-ci peuvent déjà suivre les étapes de leur prêt sur l'Espace client Internet ; ils recevront à partir de mi-2013 des SMS et des mails automatiques de l'envoi de l'offre jusqu'au(x) déblocage(s) des fonds.

Enfin, la démarche qualité s'est traduite par le renouvellement fin 2012 de la certification ISO 9001 -2008, qui sera étendue en 2013 à l'ensemble des activités de la DOP.

L'objectif commun de ces chantiers est de garantir la bonne interaction des équipes et des processus pour assurer la qualité de service attendue par les clients et les partenaires.

La qualité de la relation avec les clients *corporates*

L'exercice 2012 a été marqué par une conjoncture économique difficile dans laquelle les clients *corporates* ont privilégié leur cœur de métiers, tout en s'efforçant d'exploiter les opportunités.

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

Dans ce contexte, le Crédit Foncier a veillé à satisfaire ses clients au niveau de la consolidation et de l'accompagnement de leurs activités récurrentes. Le Crédit Foncier s'est également adapté pour les accompagner dans leur volonté de saisir les opportunités des marchés.

Établissement spécialisé dans le financement des opérations immobilières de ses clients *corporates*, le Crédit Foncier a poursuivi et renforcé le développement du service client en adaptant son mode de relations aux spécificités de chacun d'entre eux : promoteurs immobiliers, investisseurs publics et privés, opérateurs du logement social, partenaires en matière de PPP (Partenariats public-privé).

La démarche qualité a continué à porter sur l'anticipation et la qualification de l'attente client tant au niveau des procédures d'instruction, d'autorisation et de contractualisation qu'au niveau de la gestion quotidienne et de l'optimisation des délais.

L'enquête qualité, désormais récurrente, est effectuée sur l'ensemble des segments de clientèle : promoteurs immobiliers, investisseurs publics et privés, opérateurs de l'immobilier social et partenaires publics privés. Les résultats montrent l'accueil positif réservé à la constance de la démarche du Crédit Foncier et aux initiatives qui permettent une progression régulière de la qualité du service délivré.

Une démarche qualité pour tous les clients

La qualité est un enjeu majeur de différenciation pour le Crédit Foncier.

L'implication quotidienne de toutes les équipes et leurs compétences a été mise au service des clients pour mieux répondre à l'évolution de leurs attentes. Ainsi, les actions mises en œuvre ont contribué à la hausse de la satisfaction des clients et des partenaires du Crédit Foncier et à assurer son développement commercial.

En 2012, le Crédit Foncier a mis en œuvre les différents travaux initiés l'année précédente, et a aussi lancé de nouveaux chantiers. En s'appuyant sur les trois piliers de sa démarche qualité - **écoute et satisfaction clients, excellence opérationnelle et management de la qualité** - 2012 a été une année d'actions au terme de laquelle l'ensemble des mesures de la satisfaction clients et de la qualité de service est en nette progression.

Les actions menées en 2012

L'écoute et la satisfaction clients

Mise en œuvre du nouveau dispositif de traitement des insatisfactions clients

Avec la mise en place d'un service dédié au pilotage et au traitement des réclamations, l'écoute et le dialogue avec les clients exprimant une insatisfaction ainsi que l'amélioration du relationnel ont été privilégiés. Les éléments issus de l'analyse de ces réclamations ont été utilisés comme sources privilégiées d'identification des dysfonctionnements et d'actions d'amélioration.

Conduite d'une étude sur le parcours d'achat des prospects en crédit immobilier

L'objectif de cette étude est de mieux comprendre le parcours d'achat des prospects cherchant un financement immobilier afin de mieux connaître leurs attentes à chaque étape de leur relation avec le Crédit Foncier. Une étude qualitative auprès de prescripteurs, puis une étude quantitative menée auprès de prospects (devenus clients ou non), ont livré de riches enseignements qui permettront en 2013 d'identifier des leviers pour renforcer l'efficacité commerciale du Crédit Foncier.

Baromètre de satisfaction clients et partenaires et mesure de la qualité de l'accueil téléphonique

Dans la continuité des éditions précédentes, le baromètre annuel vise à mesurer la satisfaction des clients et partenaires du Crédit Foncier. En 2012, les enquêtes téléphoniques ont été menées auprès des clients et partenaires Particuliers et des clients et partenaires de CFI. Les clients *corporates* seront interrogés en 2013.

Les résultats 2012 permettent de confirmer les progrès constatés les précédentes années. Ainsi, l'Indicateur qualité client (IQC) est en hausse constante depuis 2009 :

- pour le Crédit Foncier, il atteint aujourd'hui **7,3/10** sur la clientèle des Particuliers et se rapproche de la zone d'excellence de **7,5/10** ;
- pour Crédit Foncier Immobilier, il atteint 7,5/10.

De même, 93 % des clients particuliers et partenaires du Crédit Foncier en ont une image positive et lui font confiance, tandis que 97 % des clients et partenaires de Crédit Foncier Immobilier en ont une image positive et 94 % lui font confiance.

Pour renforcer la proximité des clients avec leur conseiller et la qualité de l'accueil commercial, des actions de sensibilisation à la qualité de l'accueil téléphonique ont été conduites en 2012. Les mesures prises permettent aujourd'hui de confirmer les progrès perçus ces dernières années tant au niveau du réseau commercial qui obtient une note de **16,5/20** (+ 9 %) que des plateformes téléphoniques du siège et du service de gestion qui obtiennent respectivement une note de **15,3/20** et **9,1/10**.

L'excellence opérationnelle

Engagement vers les partenaires et clients

En 2012, la mise en place de conventions de service et d'engagements réciproques en interne a eu pour principal objectif de favoriser la coopération entre les acteurs d'un même processus, ou entre le Crédit Foncier et ses filiales. Elles constituent la première étape indispensable avant la définition et la diffusion d'engagements forts auprès des clients et des partenaires sur la qualité de service à laquelle ils peuvent prétendre et qui seront déterminés au cours de l'année 2013.

Tableau de bord démarche processus

Le tableau de bord Démarche processus qualité et contrôles permet aux Membres du Comité exécutif d'identifier les enjeux prioritaires de chaque processus et de suivre les indicateurs mesurant la maîtrise des processus de l'Entreprise. Comme en 2011, l'analyse quantitative de ces indicateurs a contribué à améliorer en continu le suivi des processus de l'Entreprise.

Qualité des données

Depuis 2 ans, un dispositif de maîtrise de la qualité des données a été mis en place avec le concours des métiers opérationnels et support. Ce dispositif s'est encore amélioré cette année par la mise en production d'un outil de *workflow* facilitant les échanges et l'acheminement des anomalies détectées vers les métiers, et le suivi de leurs corrections.

Management de qualité

Promotion de la Qualité

Tout au long de l'année 2012, la Direction qualité du Crédit Foncier a communiqué (lettres internes, Intranet, déplacements, interventions du comité...) pour promouvoir les actions engagées ou diffuser les résultats obtenus dans les dispositifs d'enquêtes ou de mesure.

Lancement d'une démarche Innovation

Animés par une même ambition, les collaborateurs du Crédit Foncier s'investissent et innove pour aider leurs clients à concrétiser leur projet, leur apporter la meilleure qualité de service et satisfaire leurs nouvelles attentes. Pour valoriser l'esprit d'innovation, toujours présent au sein du Crédit Foncier, une démarche lancée fin 2012 permettra à l'ensemble des collaborateurs de proposer et partager des idées et bonnes pratiques afin d'améliorer le fonctionnement de l'Entreprise et d'apporter ainsi plus de valeur à ses clients. La démarche, très intégrée aux processus existants, s'appuiera en 2013 sur un dispositif de sensibilisation à l'innovation à destination des managers ainsi que sur l'octroi de distinctions spécifiques dans le cadre d'un challenge interne.

Impact territorial, économique et social de l'activité : le rayonnement de l'Entreprise par son expertise

Un maillage territorial important

Le Crédit Foncier dispose d'un maillage territorial très important avec 255 agences et bureaux de correspondants couvrant l'ensemble du territoire. Ceci permet d'offrir des emplois dans les villes d'implantation et surtout l'accès au plus grand nombre aux services du Crédit Foncier.

La diffusion de l'expertise et de la connaissance

- Impacts économiques et sociaux par le partage du savoir-faire : 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.
- Crédit Foncier Immobilier produit des études et des analyses qui favorisent la diffusion des connaissances sur les marchés immobiliers. Crédit Foncier Immobilier partage gratuitement avec ses clients sa connaissance fine des marchés fondée sur les analyses menées par ses 250 collaborateurs répartis sur le territoire français. La diffusion de ces études consultables sur le site <http://marche-immo.com/> constitue un critère de bonne pratique sociale.

Une stratégie mécénat centrée sur le cœur de métier et la proximité

Initiée en 2009, la réflexion sur la refonte de la stratégie mécénat a abouti à un consensus : la politique mécénat du Crédit Foncier doit être à la fois responsabilisante et proactive. Les actions à vocation d'intérêt général doivent permettre aux associations de produire des effets de levier significatifs. Les ambitions du Crédit Foncier se déclinent en trois axes :

- confirmer son engagement sociétal par la construction de partenariats associatifs dans le domaine de l'habitat solidaire et durable ;
- fédérer ses collaborateurs autour d'actions d'intérêt général via le mécénat de compétences auprès des associations partenaires existantes, ou en permettant aux salariés de soutenir leur propre association via un appel à projets interne (démarche annuelle depuis 3 ans) ;
- promouvoir la solidarité locale par une implication dans son tissu local au travers d'un mécénat de proximité.

Engagement sociétal dans le domaine de l'habitat solidaire et durable

- Le Crédit Foncier s'est engagé, en 2010 pour 3 ans, dans un ambitieux partenariat avec Solidarités nouvelles pour le logement (SNL). L'objectif de l'association est d'offrir un accès au logement à des personnes qui s'en trouvent exclues et surtout de mettre en place une politique d'accompagnement de ces locataires pour leur permettre de réintégrer la vie active. Le partenariat signé avec le Crédit Foncier s'est fixé 4 objectifs principaux : soutenir financièrement l'association ; favoriser le mécénat de compétence des salariés de l'Entreprise ; favoriser l'essaimage de solutions innovantes et impulser une recherche académique portant sur le modèle SNL. Ces deux derniers points ont favorisé le développement d'une réflexion collective évaluée par l'association Le Rameau, spécialisée dans les rapprochements entre les entreprises et les associations. Un nouveau partenariat a ainsi été ouvert en 2012 avec l'ESSEC, afin de permettre la constitution d'indicateurs d'impact social permettant à l'association de disposer d'un instrument de valorisation de son utilité collective.
- Programme phare de l'association Unis-Cité, « Le Projet Médiaterre » mobilise des volontaires en service civique pour sensibiliser des familles modestes, issues de quartiers populaires à fort habitat social, à la préservation de l'environnement et les aider à passer à l'acte en adoptant progressivement 10 éco-gestes. Ce programme a trois objectifs principaux : le premier consiste à créer du lien entre volontaires, habitants et acteurs du territoire ; le second concerne les volontaires qui font, sous la forme du service civique, l'apprentissage du travail en équipe ; enfin, le dernier objectif est la mise en réseau des structures du territoire où le Crédit Foncier est pleinement acteur.

Fédérer ses collaborateurs autour d'actions d'intérêt général et développer le mécénat/bénévolat de compétences

• Le mécénat de compétence

Parmi les diverses formes de mécénat permettant d'ouvrir l'activité de l'Entreprise sur la société civile, le mécénat de compétence constitue un moyen privilégié. Il permet aux salariés de s'engager dans des actions permettant à la fois de valoriser les compétences acquises dans l'environnement professionnel, et d'assurer une meilleure lisibilité de l'engagement de l'Entreprise, en inscrivant ses actions dans le cadre de partenariats actifs :

> L'association SNL (Solidarités nouvelles pour le logement), dont l'objectif est d'assurer au moyen de logements dits passerelles l'insertion sociale de populations exclues, a fait appel depuis 2011 au mécénat de compétence : en appui de l'action menée, différents secteurs de l'Entreprise ont apporté leur savoir-faire avec l'aide de l'association Le Rameau, dont l'action spécifique est de favoriser les partenariats entre les associations et les entreprises. Dans ce cadre, les secteurs suivants ont été sollicités en 2012 : la Comptabilité, le secteur *Corporates* privé et public, Crédit Foncier Immobilier, la Direction juridique, le Marketing des Particuliers et la Communication.

> Il existe par ailleurs d'autres exemples ayant permis aux collaborateurs du Crédit Foncier d'accompagner les volontaires ou leurs actions : lors de la semaine « Tremplins d'Unis-Cité », les volontaires peuvent présenter les résultats de leurs actions à un jury de salariés bénévoles et bénéficier d'un point de vue professionnel. Les partenariats mis en œuvre à Paris, Ermont, Strasbourg, Metz, Lille, Nantes, Marseille, Toulouse et Bordeaux ont permis aux collaborateurs du Crédit Foncier de ces villes de s'impliquer : présentation des métiers de la banque, accompagnement de type « *mentoring* », ou mise en relation avec les bailleurs sociaux par les équipes locales de la Direction de l'immobilier social.

- **L'appel à projets interne** est destiné à favoriser l'engagement associatif des collaborateurs du Crédit Foncier. Fruit de la volonté commune de la Direction et des salariés, il recueille chaque année de nouvelles candidatures, portant sur des thèmes variés relatif à l'intérêt général : santé, aide internationale, culture, solidarité, enfance. Les distinctions sont accordées par un jury de salariés qui peut attribuer, selon la qualité du projet, une aide financière pouvant aller jusqu'à 7 000 euros, assortie éventuellement de « jours mécénat » pris sur le temps de travail, pour permettre aux collaborateurs porteurs de projets de parfaire leur mission associative. En 2012, pour la troisième année de cette initiative, 17 projets ont été distingués et 61 « jours mécénat » attribués.

- **Les actions de congé solidaire** ont été encouragées (associations France volontaires et Planète urgence). Trois nouveaux départs ont ainsi pu être organisés. Le congé solidaire permet à des collaborateurs souhaitant participer à des missions de solidarité internationale de s'engager avec l'aide de l'Entreprise, sous la responsabilité logistique des partenaires.

Promouvoir la solidarité locale par une implication dans son tissu local au travers d'un mécénat de proximité

L'association **Le Rameau**, qui dirige au niveau national un programme de recherche sur l'animation des partenariats, a permis l'implication du Crédit Foncier dans une expérimentation de rapprochement des entreprises et des associations locales. À l'initiative de la Communauté de

communes Charenton-le-Pont Saint-Maurice, une action a été lancée en 2012, avec le Crédit Foncier en qualité de partenaire. Une dynamique collective a été initiée, et le Crédit Foncier a participé à la co-animation du groupe de travail dédié au thème : « Précarité/solidarité » avec l'épicerie solidaire « Le petit + », par ailleurs partenaire de l'Entreprise. Ce souci d'ancrage territorial tend à assurer une visibilité de l'Entreprise, dans le but d'agir concrètement et collectivement sur le territoire.

Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par les activités de la Société

Le Crédit Foncier intervient tous les ans aux **journées parlementaires** sur des thématiques diverses. Il est par ailleurs en contact permanent avec les interprofessions pour les tenir informées des évolutions réglementaires.

Clients	Particuliers Clients <i>corporates</i>	<i>cf. partie « Informations sociétales », « La qualité de la relations avec les clients particuliers », « La qualité de la relation avec les clients corporates », « Une démarche qualité pour tous les clients »</i>
Actionnaires	Groupe BPCE	<i>cf. partie « Gouvernement d'entreprise »</i>
Collaborateurs	Collaborateurs Représentants du personnel et syndicaux	<i>cf. partie « Responsabilité sociale : Le Profil humain »</i>
Grands partenaires (opérateurs et organisations professionnelles)	Intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP)	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement de la réflexion autour de la réforme du statut des IOBSP. • Pour les agents immobiliers, adhérents de la FNAIM, formation par l'ENFI pour devenir IOBSP.
Associations partenaires	SNL/Le Rameau/France Volontaire/Planète Urgence/UnisCité	<i>cf. partie « Une stratégie mécénat centrée sur le cœur de métier et la proximité »</i>
Acteurs institutionnels	Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> • Lobby • Participation aux groupes de travaux parlementaires sur les questions relevant de l'expertise du Crédit Foncier
Autres institutions	Centre de médiation et d'arbitrage de Paris Associations de consommateur	Lors des litiges avec les clients, et lorsque cela est approprié, le Crédit Foncier fait appel à ces acteurs dans le cadre de procédures de médiation.
Experts	Agences de notation extra-financière	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse aux questionnaires, transmission des informations financières et extra-financières • Dialogue permanent
Milieu académique	École supérieure et Université	<ul style="list-style-type: none"> • Formation conjointe (ENFI-Université Dauphine) • Soutien de chaire (Chaire de l'Université Dauphine) • Relation école - université (stages, alternance...)

Au cours de l'exercice 2012, le Crédit Foncier a lancé un projet important en **anticipation de la réforme des Intermédiaires en opérations de banques et services de paiements (IOBSP)**, applicable au 1^{er} semestre 2013.

En effet, l'Établissement a souhaité pouvoir **accompagner la mise en place de cette réforme auprès de ses nombreux partenaires commerciaux**, aux profils variés mais concernés, pour leur grande majorité, par cette nouvelle réglementation, qui vise à assurer une bonne protection des consommateurs.

Outre l'analyse des nouveaux textes et leurs conséquences pour les process internes de l'Établissement, un effort important a été consenti pour développer les outils permettant d'expliquer aux partenaires la réforme et de les aider à en tirer les conclusions afin de choisir le statut le mieux adapté à la poursuite de leur activité. Ainsi, ont été développés pour le réseau commercial :

- un outil de diagnostic de l'activité du partenaire et du statut IOBSP envisageable ;
- des modules de formation à la réforme destinés aux collaborateurs.

En accompagnement de la démarche du Crédit Foncier, l'ENFI, sa filiale, a développé une offre de formations destinées aux futurs IOBSP et adaptées à préparer l'accès, si besoin, au statut correspondant à leur activité.

La mise en œuvre de ces actions vise à assurer une transition efficace vers le nouveau cadre réglementaire et contractuel dans lequel se poursuivra cette collaboration.

Relations avec les fournisseurs

Programme PHARE

Filiale de BPCE, le Crédit Foncier participe au programme PHARE (Politique handicap et achats responsables) du groupe : développement et diffusion d'outils spécifiques en interne, formations intra entreprises, promotion et récompense des réalisations avec « les victoires PHARE ».

Sous-traitance des fournisseurs

Établissements et service d'aide par le travail (ESAT)

Dans le cadre de sa politique handicap, le Crédit Foncier développe la conclusion de contrats de prestations de service ou de détachement auprès des entreprises du secteur protégé : Entreprises adaptées (EA) ou Établissements et services d'aide par le travail (ESAT). Le Crédit Foncier entend être employeur indirect de personnes handicapées, grâce à la sous-traitance de prestations confiées à ce secteur. C'est ainsi que depuis 2012, la quasi-totalité des espaces verts des locaux de l'Entreprise est entretenue par neuf entreprises employant des personnes handicapées. Mais d'autres actions sont confiées à ce secteur telles que la destruction des matériels informatiques dans le respect des normes de traçabilité, l'édition du papier à en-tête, les réponses aux candidatures spontanées, les services de traiteur, l'encartage des dossiers *etc.*

Enfin, cette année, l'opération de sensibilisation au handicap menée pendant la semaine nationale en faveur des personnes handicapées a été organisée grâce à l'accueil de travailleurs d'un ESAT réalisant pendant 5 jours, sur site, une fresque murale.

Pratiques pour s'assurer du respect des droits de l'homme

Lors des appels d'offre, le Crédit Foncier demande aux entreprises des justificatifs de paiement des cotisations sociales, et un certificat sur l'honneur de non embauche de salariés non déclarés.

Délais de paiement des fournisseurs

En application de l'article L.441-6-1, il est précisé que le Crédit Foncier n'utilise pas le crédit fournisseur pour financer les besoins en fonds de roulement d'exploitation. Les factures des fournisseurs sont réglées dans les délais de traitement inhérents à la procédure budgétaire qui subordonne tout règlement à la validation du responsable budgétaire habilité. Aussi, le délai de règlement d'une facture à réception ne dépasse que très rarement le délai d'un mois.

Loyauté des pratiques

Actions engagées pour prévenir la corruption. Dès 2011, plus de 3 500 formations à la conformité (anti-blanchiment, ...) ont été dispensées à 2 350 personnes, soit 75 % de la population formée.

Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

Se reporter aux paragraphes :

- « La qualité de la relations avec les clients particuliers », p. 87 ;
- « La qualité de la relation avec les clients corporates », p. 87-88 ;
- « Une démarche qualité pour tous les clients », p. 88.

Informations environnementales

Politique générale en matière environnementale

Bilan carbone (méthodologie, process)

Émergence de l'obligation légale

La loi Grenelle II (article 75 de la loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010) a rendu nécessaire, pour l'ensemble du Groupe BPCE, la création d'un outil permettant d'estimer les émissions de Gaz à effet de serre (GES). Cet outil met à disposition des différentes unités du groupe une méthode unique de calcul, basée sur la méthodologie définie par l'ADEME⁽⁵⁰⁾.

Une volonté de transparence et de comparabilité

L'harmonisation de la méthodologie utilisée constitue un critère de transparence, permettant à l'Entreprise de justifier de manière normée l'engagement, pris en 2007, de réduire ses émissions de GES de 3 % par an. Une démarche unifiée au sein du Groupe BPCE a entraîné l'harmonisation du périmètre et l'unification des indicateurs collectés dans l'ensemble du groupe (le cabinet Carbone 4 s'est substitué au cabinet Climat Mundi). La modification de méthodologie, tout en apportant une lisibilité améliorée de la restitution groupe, ne permet pas une comparaison pertinente avec les résultats publiés antérieurement, ces résultats ayant été consolidés sur des hypothèses différentes.

Résultats du Crédit Foncier

Le Crédit Foncier, engagé depuis plusieurs années dans la lutte contre le réchauffement climatique, a participé activement à la réflexion et à la collecte des données d'activité relatives à l'année 2011. Celles-ci, exprimées en tonne équivalent CO² (teqCO²) couvrent l'ensemble des champs générateurs de GES, consommation énergétique, fuites de fluides frigorigènes, consommables, déplacement des salariés et des clients, génération et traitement des déchets. Le résultat publié est donc un résultat global, non limité à la seule consommation énergétique.

Émissions de gaz à effet de serre du Crédit Foncier

2011
26 500 teqCO ²

La tonne équivalent CO² (teqCO²) est l'unité de mesure employée pour les émissions de gaz à effet de serre.

Sensibilisation des collaborateurs aux enjeux environnementaux

La diffusion d'une culture environnementale partagée au sein de l'Entreprise s'est traduite par une sensibilisation des collaborateurs au moyen d'actions de communication et par la participation aux événements nationaux et européens de sensibilisation aux questions de développement durable.

Ainsi :

- lors de la semaine du Développement durable 2012, un programme de sensibilisation a été lancé avec des conférences (Monoprix sur le thème « Tous Consom'acteurs »), la diffusion de fiches d'éco-gestes via l'Intranet et la télévision interne, l'organisation d'un quiz sur le développement durable, etc ;
- durant la semaine de la mobilité, une entreprise de location de voitures électriques est intervenue au Crédit Foncier permettant aux collaborateurs de tester ces véhicules ;
- une conférence avec BPCE sur le thème « RIO+20 » a reflété l'intérêt spontané des collaborateurs pour les questions environnementales, tout en mobilisant sur les engagements du groupe.

Favoriser un comportement éco-responsable des collaborateurs

Au quotidien, les collaborateurs du site principal du Crédit Foncier bénéficient de services éco-responsables tels que :

- nouveaux distributeurs de boissons plus économes en énergie, équipés de gobelets en carton et de produits issus du commerce équitable ;
- livraison de paniers bio ;
- lavage sans eau des véhicules ;
- nouvel aménagement du parking à vélos.

Gestion des déchets et de la pollution

Nuisance lumineuse

L'objectif du Crédit Foncier est de dépasser les exigences du décret n° 2012-118 du 30 janvier 2012 imposant l'extinction des enseignes entre 1 heure et 6 heures du matin. Ainsi, les enseignes et écrans de communication sont éteints entre 22h30 et 7h30.

Par ailleurs, les lumières des bureaux s'éteignent automatiquement à partir de 20h.

(50) ADEME : Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

Démantèlement et recyclage du mobilier des sites Volney et Lumière

Lors de la libération des sites Volney et Lumière fin 2011, le Crédit Foncier a fait appel à un prestataire spécialisé dans l'enlèvement et le traitement écoresponsable des produits en fin de cycle, conformément à la réglementation déchets. Concrètement, cela se traduit par plusieurs actions :

- audit sur le potentiel de réemploi et les conditions d'accès et moyens logistiques à prévoir ;
- enlèvement, évacuation et démantèlement des mobiliers en vue de réemploi ou recyclage afin de valoriser leurs composants dans des centres agréés - classés ICPE (Installation classée pour la protection de l'environnement) ;
- démantèlement, séparation, traitement et recyclage des matériaux par types : bois, métaux, plastique *etc.* ;
- le réemploi dans un autre environnement pour le matériel en bon état ;
- émission de certificat de traçabilité des mobiliers.

Déplacements professionnels

- Suite à l'expérience pilote initiée en 2009, la signature d'un accord d'entreprise a permis l'extension du télétravail : cette mesure concerne maintenant une soixantaine de salariés et ce dispositif doit encore être renforcé.
- Dans la flotte automobile de l'Entreprise, 65 % des véhicules émettent moins de 120g de CO², 96 % moins de 140 g. Au fil des renouvellements, les véhicules sont de moins en moins polluants.
- Le maintien d'une fraction du financement d'une ligne complémentaire de bus permet une continuité d'utilisation des transports en commun vers le siège administratif.
- Un dispositif visant à recenser les différents modes de transport des salariés en vue de diminuer l'impact carbone de l'Entreprise est en cours de réalisation. Ce dispositif intègre actuellement des actions de co-voiturage et, de manière plus générale, le remboursement des frais de transport au-delà du seuil réglementaire (hors automobile).
- Par ailleurs, en fonction de la durée et de la distance des déplacements professionnels, le train est préféré face à l'avion pour les trajets de moins de 4 heures.

Utilisation durable des ressources

Mesures visant la réduction de la consommation d'énergie

Sur 2011-2012, le Crédit Foncier a mis en place de nombreuses mesures orientées vers les économies d'énergie :

Sur les sites centraux :

- installation de LEDS⁽⁵¹⁾ dans les ascenseurs/salons club/caféteria/hall de la caféteria ;
- installation de détecteurs de présence et de robinets à détecteurs de passage dans les sanitaires ;
- révision des programmes horaires éclairage et climatisation.

Sur le réseau commercial :

- préconisation de l'installation de ventilation double flux à récupération de calories en lieu et place de la climatisation.

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.

Une réduction de la consommation de papier est également assurée grâce à :

- à la programmation en mode économique des imprimantes (recto-verso par défaut) ;
- au développement des solutions en ligne sans impression ;
- à la mise en place d'un suivi des consommations par service.

Changement climatique

Se reporter aux points suivants :

- produits et services créateurs de valeur environnementale (p. 80) ;
- bilan carbone (p. 93) ;
- déplacements professionnels (p. 94).

(51) LED : light-emitting diode (*diode à émission lumineuse*).

Table de correspondance avec l'article 225 de la loi Grenelle II

POLITIQUE (SOCIALE, ENVIRONNEMENTALE ET SOCIÉTALE)	
Actions menées et orientations prises par la Société pour prendre en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité et remplir ses engagements sociétaux en faveur du développement durable	
SOCIAL	
a) Emploi	
L'effectif total	85
La répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	85-86
Les embauches et les licenciements	86
Les rémunérations et leur évolution	86
b) Organisation du travail	
L'organisation du temps de travail	86
L'absentéisme	86
c) Relations sociales	
L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec lui	86
Le bilan des accords collectifs	85
d) Santé et sécurité	
Les conditions de santé et de sécurité au travail	(1)
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	(1)
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	86
e) Formation	
Les politiques mises en œuvre en matière de formation	84
Le nombre total d'heures de formation	84
f) Égalité de traitement	
Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	85
Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	84-85
La politique de lutte contre les discriminations	84-85
g) Promotion et respect des stipulations des conventions de l'OIT⁽⁵²⁾ relatives	
Au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	(3)
À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	(3)
À l'élimination du travail forcé ou obligatoire	(3)
À l'abolition effective du travail des enfants	(3)

(1) S'agissant d'une société de service, le Crédit Foncier porte une attention particulière aux enjeux inhérents à l'activité tertiaire (cf. p. 80).

Ainsi, les accords suivants ont été signés :

20 décembre 2011 : accord collectif, relatif à la mise en œuvre d'un plan d'actions pour la prévention des Risques psycho sociaux (RPS) au travail (cf. p. 85).

30 mars : avenant n°3 à l'accord n°1 relatif au régime de protection vieillesse des salariés embauchés avant le 1^{er} mars 2000 et à l'évolution de ce régime à compter de l'année 2008.

(2) En tant que filiale de BPCE, signataire du Pacte mondial depuis avril 2012, le Crédit Foncier s'engage à respecter l'ensemble des conventions fondamentales de l'OIT (cf. p. 79).

(3) En conformité avec les obligations légales et réglementaires en vigueur.

(52) OIT : Organisation internationale du travail.

ENVIRONNEMENT	
a) Politique générale en matière environnementale	
L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	79
Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	80 ; 93
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions.	(4)
Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	(5)
b) Pollution et gestion des déchets	
Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	(4)
Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	94
La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	93
c) Utilisation durable des ressources	
La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	(6)
La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	94
La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	94
L'utilisation des sols	(7)
d) Changement climatique	
Les rejets de gaz à effet de serre	93
L'adaptation aux conséquences du changement climatique	80-81
e) Protection de la biodiversité	
Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	(8)
<i>(4) Compte tenu des activités du Crédit Foncier, cette thématique est considérée comme non pertinente.</i>	
<i>(5) Pour 2012, le Crédit Foncier n'a pas de provisions et de garanties pour risques en matière d'environnement dans ses comptes.</i>	
<i>(6) Eau de ville, pas de contrainte.</i>	
<i>(7) S'agissant d'une société de service, la surface d'occupation des sols du Crédit Foncier est faible et principalement en ville (hors zone protégées).</i>	
<i>(8) Compte tenu du caractère récent de la démarche RSE, cette thématique est considérée comme non prioritaire pour l'exercice 2012 mais sera amenée à être développée.</i>	
SOCIÉTAL	
a) Impact territorial, économique et social de l'activité	
En matière d'emploi et de développement régional	89
Sur les populations riveraines et locales	89
b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par les activités de la société	
Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	89 ; 91-92
Les actions de partenariat ou de mécénat	90-91
c) Sous-traitance et fournisseurs	
La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	92
L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants, de leur responsabilité sociétale et environnementale	92
d) Loyauté des pratiques	
Les actions engagées pour prévenir la corruption	92
Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	87-88
e) Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	
	92