GROUPE CSF

Crédit
Social des
Fonctionnaires

Rapport Annuel

2018

04 **ACTUALITÉ 2018**

06 Le mot du Président
08 Chiffres clés
10 Évènements marquants
14 Être au cœur du service public

16 **IDENTITÉ 2018**

18 L'histoire du CSF
20 Les valeurs du CSF
22 Ils nous ont fait confiance

24 **CHIFFRES 2018 DE LA SOCIÉTÉ EN PARTICIPATION (SEP)**

26 Le mot du Directeur Général
28 Les résultats 2017 de CSF ASSOCIATION
30 Les résultats 2017 de CRÉSERFI
32 Les résultats 2017 de CSF ASSURANCES

ACTUALITÉ 2018

Le CSF, une association en avant toute…

Jean-Marie Alexandre

Président
Crédit Social des Fonctionnaires

LE MOT DU PRÉSIDENT

L'année 2018 a été marquée dans notre pays par un ralentissement sensible de la production de nouveaux crédits à l'habitat. Bien des facteurs expliquent ce phénomène, notamment la disparition ou la réduction des dispositifs d'aide au logement, et un niveau de prix soutenu malgré les taux d'intérêt très bas. Le CSF a bien-entendu été concerné par ce recul constaté en France, mais nous avons pu le contenir , avec une production de 1 320 millions d'euros, et nous avons su progresser dans d'autres domaines de notre activité.
La qualité des produits et services proposés à nos adhérents a permis de porter à 11,5 milliards d'euros notre encours assuré au titre de l'assurance des emprunteurs. Une progression de 6% par rapport à l'exercice 2017, qui mérite d'être soulignée. Le volume des prêts personnels et des regroupements de crédits a augmenté en 2018 de 3 %.

La nature du CSF, reposant sur une structure associative, associant un réseau de 23 000 correspondants bénévoles et des équipes professionnelles de qualité, a montré ses avantages. Ils nous ont permis de fort bien résister au climat morose de 2018. Le nombre important de partenariats conclus avec des grandes administrations, des établissements publics, des collectivités territoriales, des établissements hospitaliers souligne la confiance qui nous est accordée. Tout au cours de l'année, dans tout le pays, les réunions des Commissions départementales, les rencontres, les forums, ont témoigné de l'intensité de notre vie associative. De sorte que, bien inséré au sein du service public, le CSF continue de développer une offre en matière de crédit, d'assurance, d'épargne, de services, adaptée aux souhaits de ses adhérents.
La carte d'adhérent « CSF + » a apporté de nouveaux avantages : assurance scolaire, achat de voitures neuves à tarif préférentiel, aide juridique, soutien scolaire, garde d'enfants, club CSF, CSF-Voyages...

Ce bon niveau d'activité permet de préparer l'avenir. D'abord en renforçant notre caractère affinitaire et les liens établis ou à construire avec toutes les composantes de la fonction publique et du service public. Ensuite en modernisant nos outils afin de nous rendre plus proches et plus disponibles pour nos adhérents. Chacun peut utiliser son smartphone, son ordinateur, son téléphone pour nous joindre, passer de l'un à l'autre avec souplesse. Mais aussi, chacun peut entrer en contact direct avec un conseiller, car la relation humaine demeure irremplaçable. Proximité et nouvelles technologies se marient dans le CSF d'aujourd'hui. Une organisation interne plus fluide a été mise en place en 2018 et un très gros effort d'investissement est engagé pour nous doter d'un système informatique entièrement renouvelé. Nous avons engagé ce programme de modernisation de nos outils sans recours à l'endettement car notre Association, sans but lucratif, affecte les fruits de son activité à l'investissement et aux réserves propres à garantir notre indépendance.

Le CSF tient en effet à son indépendance. Nous ne ménageons pas nos efforts pour la consolider. Les difficultés liées au caractère concurrentiel de l'univers du crédit et de l'assurance, les obligations réglementaires de plus en plus complexes nous conduisent à accroître notre engagement pour relever ces défis. Les fonctionnaires et les agents des services publics peuvent ainsi être sûrs de pouvoir compter sur le CSF, aujourd'hui et demain, pour mener à bien leurs projets. Notre Fondation d'entreprise se tient également à leurs côtés pour soutenir les initiatives et les projets innovants que nos adhérents, nos correspondants, nos présidents de Commissions départementales lui soumettent. Au moment où trop souvent le service public est injustement dénigré, nous marquons le soutien et la confiance que méritent celles et ceux qui se consacrent à l'intérêt général. Fidèle à sa mission depuis sa fondation en 1955, le CSF aborde l'avenir avec confiance. Il montre que la solidarité et la dimension sociale de son rôle sont pleinement compatibles avec l'exigence de rigueur et de clairvoyance dans la gestion. Ce sont les vraies clés de notre réussite.

LES CHIFFRES CLÉS **2018**

3 046 K€
Résultat net

1 210 M€
Production crédit

2 030 M€
Production Assurance emprunteur

11,5 Md€
Encours ADE (+6% versus 2017)

58 %
Ratio de solvabilité

130 M€
Capitaux propres du Groupe

2 404 877
Adhérents ont fait confiance au CSF depuis 1955.

28 000
Nouveaux adhérents

250 000
Abonnés au CSF Magazine

23 000
Correspondants bénévoles

205
Projets financés par la Fondation CSF depuis 2008

350
Salariés

1 500
Accords de partenariat

2 500 000
Agents bénéficiant d'un accord de partenariat

ÉVÉNEMENTS MARQUANTS **2018**

TASSEMENT SUR LE MARCHÉ DU **CRÉDIT IMMOBILIER**

L'année 2017 avait marqué un point haut de la production de crédit immobilier. La baisse des renégociations et les mesures gouvernementales, notamment sur le prêt à taux zéro, ont donné un coup de frein au marché, malgré des taux d'intérêt toujours bas.

Baisse de 25% du marché du crédit immobilier

En 2017, la production de nouveaux crédits à l'habitat s'élevait à 273 milliards d'euros. En 2018, elle passait à **203 milliards**. Une **baisse de 25%**. Les renégociations de crédit immobilier qui avaient dynamisé le marché en 2017 ce sont taries. De 113 milliards d'euros en 2017, elles sont passées à **35 milliards en 2018**. Certaines mesures ont accéléré ce repli global du marché. Les restrictions du Prêt à Taux Zéro (PTZ) dans l'ancien ont conduit à un recul de 25% du nombre de PTZ alloués en 2018. Or, ces transactions représentent 80% du marché de l'immobilier. Lorsque moins de primo-accédants peuvent bénéficier du PTZ, c'est une grande part du crédit immobilier qui prend froid.

Des mesures qui ont donné un coup de frein au marché

D'autres mesures ont perturbé la croissance du marché. La suppression de l'Aide Personnalisée au Logement accession dans le neuf a été associée aux restrictions apportées à son attribution dans l'ancien. Sur le seul secteur du neuf, ce dispositif profitait à environ 50 000 ménages chaque année, pour acheter dans le neuf ou faire construire. Les derniers accords de Bâle ont amené les acteurs bancaires à renforcer leurs obligations de contrepartie et de provisionnement du risque. Cela a impacté l'accès au crédit immobilier des foyers les plus modestes ou a provoqué l'allongement des durées de prêt (226 mois en moyenne en 2018, soit 10 mois de plus sur cette seule année) et par conséquent l'accroissement de leur coût. Selon l'INSEE, en 2018, le taux de propriétaires en France s'est établi à **57,7%**. **Le score le plus bas de la décennie**.

Une production du Groupe CSF qui résiste plutôt bien

Dans ce contexte difficile, la production financée de crédits du Groupe CSF a plutôt bien résisté. Elle a atteint 1 210 M€ pour **1 320 M€ en 2017**, en diminution de 9%. Le financement immobilier étant la principale source de cette production, les effets du recul observé de ce marché ont pu être limités grâce à l'**engagement des équipes professionnelles et bénévoles**. Les volumes en prêt personnel et regroupement de crédits ont **progressé de 3%**. La production assurée à **2 030 M€** suit la même tendance que celle réalisée en financement. Mais grâce à une nette diminution du taux d'attrition sur stock, l'encours assurance emprunteur s'établit à plus de **11,5 milliards d'euros**, en **hausse de 6%** comparativement à 2017.

UN PLAN DE MUTATION AU SERVICE **DU DÉVELOPPEMENT**

L'année 2018 marque la fin du plan triennal CSF Action mais pas celle de la mutation du Groupe CSF engagé dans un vaste projet de développement. Les réalisations de l'année ont servi les orientations stratégiques axées sur le renforcement de notre dimension affinitaire, l'optimisation de la relation adhérent et l'accroissement de notre résultat d'exploitation.

Les 3 leviers du plan de mutation

2018 s'appuie sur notre plan de mutation et de développement du CSF initié autour de **trois leviers**. Le premier a pour nom « **CSF Action** », plan triennal de transition qui vise à préserver la mission historique du CSF et à définir nos orientations stratégiques, avec la nécessité d'anticiper et préparer le CSF de demain. Ce premier plan s'est terminé en 2018 et fera l'objet d'un nouveau plan triennal 2019/2021 dénommé « **CSF Engagement** ». Nos axes stratégiques sont évidemment confortés avec le renforcement de notre positionnement affinitaire, l'optimisation de la relation adhérent et le développement de notre résultat d'exploitation.
Le 2e levier a porté sur l'**évolution de notre organisation** au plan fonctionnel. Elle intègre la répartition des différentes directions du Groupe CSF sous une double direction effective, avec la création des fonctions marketing et organisation, ainsi que la professionnalisation des équipes prospection/prescription et la distribution multicanale. Ce, afin de favoriser la mise en œuvre de nos projets, de leur suivi et retour sur investissement.
Dernier levier, le **schéma directeur des systèmes d'information** (**SDSI**). Il s'appuie sur nos orientations stratégiques et notre nouvelle organisation. Il doit moderniser et fluidifier nos processus métiers tout en actualisant notre système d'informations. La rédaction du SDSI s'est terminée en mars 2018, recensant des projets structurants pour l'évolution de notre système d'informations et de ses applications, avec des investissements importants pour les 3 à 5 prochaines années.

Les faits marquants 2018

Une grande partie des actions majeures 2018 l'a été avec le souci d'optimiser la relation adhérent. Ce fut le cas avec la **mise en place d'indicateurs de satisfaction** récurrents s'appuyant sur des enquêtes. Celles-ci permettent de mesurer précisément les attentes des adhérents, de mieux traiter leurs réclamations, de fidéliser les sociétaires et d'améliorer l'image de marque du CSF. Elles couvrent l'ensemble du parcours de l'adhérent, de la prise de rendez-vous en passant par la vente en agence ou par téléphone, jusqu'aux demandes d'après-vente.

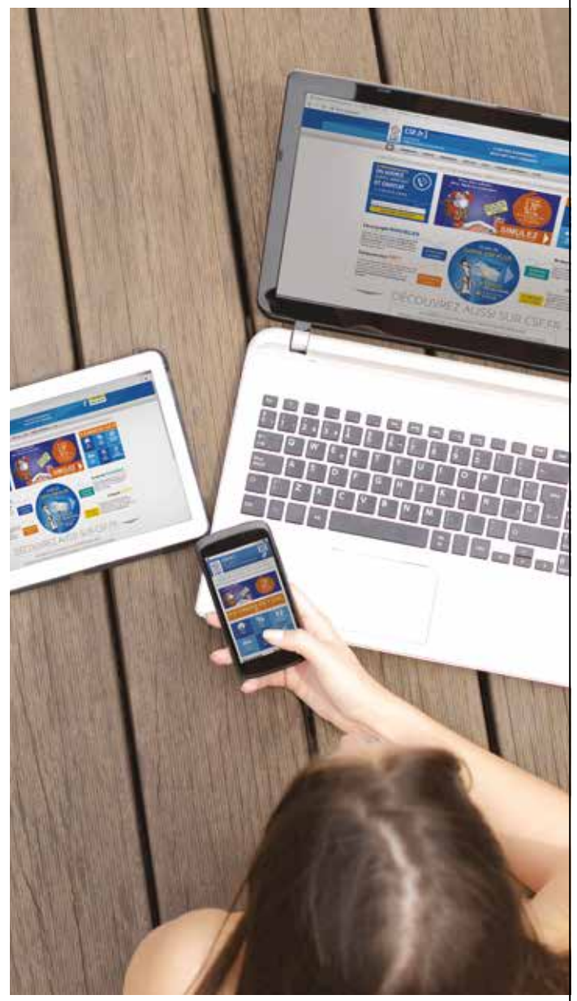
De nouvelles fonctionnalités ont été lancées dans **l'espace « mon compte » du site www.csf.fr**. Outre le fait de disposer d'informations sur les produits détenus, les 155 000 titulaires d'un compte (il s'en ouvre 1 000 par semaine) peuvent désormais retirer ou déposer des pièces documentaires. Des actes de gestion sont ainsi facilités, le traitement des demandes accéléré et la satisfaction des adhérents renforcée.

La sécurisation des données des adhérents et le recueil du consentement ont été deux chantiers importants de l'année. La mise en œuvre de nos obligations sur la protection des données (RGPD) s'est faite avec le choix de prestataires pour nous accompagner sur nos premières actions autour de la gouvernance, du consentement de nos adhérents et de la sécurisation des données.
Le lancement d'une **étude sur la fonction publique** et le choix d'une **application CRM** (outil de gestion de la relation adhérent) sont deux autres projets particulièrement orientés sur le renforcement de notre positionnement affinitaire et l'optimisation de l'expérience adhérent.
Ils cohabiteront avec la **refonte de notre chaine de souscription d'assurance des emprunteurs**.

D'autres actions ont amené à **renforcer notre contrôle de gestion** en l'orientant particulièrement sur les études financières et prospectives de nos projets, sur la pertinence économique de nos circuits de distribution et chaines de transformation en considérant notre performance opérationnelle sur le mix satisfaction adhérent/coût.
La **refonte de notre cartographie des risques**, dont nous souhaitons qu'elle s'appuie sur nos processus métiers et leur performance opérationnelle, s'est concentrée sur nos risques majeurs et sur le déploiement d'une base incidents. Cette base va optimiser la détection des risques et favoriser leur prévention. Ce chantier revient, bien évidemment, à revoir les contrôles permanents déjà existants.

Enfin, une attention toute spécifique a été portée à notre système informatique par le lancement d'un premier projet d'**architecture de notre S.I.** via la mise en place d'échanges et de partage de données autour d'un BUS applicatif. Notre volonté est de migrer vers un S.I plus souple, paramétrable, sécurisé, axé autour d'une base de données unique centrée sur la connaissance de nos adhérents.

« Des actes de gestion facilités, le traitement des demandes accéléré et la satisfaction des adhérents renforcée. »



“ La sécurisation des données des adhérents et le recueil du consentement ont marqué l'année 2018.”

Être au cœur du **SERVICE PUBLIC**

Depuis 1955, le Crédit Social des Fonctionnaires n'a de cesse de soutenir le service public et les agents qui le composent. C'est à la fois **une vocation et un engagement**. Le CSF est une association loi 1901 qui a été créée par des fonctionnaires pour des fonctionnaires. Au fil des années, le monde de la fonction publique a évolué. Les contractuels sont de plus en plus nombreux, les entreprises ou structures délégataires d'une mission de service public se sont multipliées.
Le CSF s'est adapté et s'est ouvert à ces salariés comme aux ascendants-descendants de fonctionnaire. Avec **2 404 877 adhérents** qui ont déjà fait confiance au CSF depuis sa création, le CSF est une des associations de fonctionnaires les plus importantes d'Europe. L'ancrage du CSF au cœur du service public se matérialise également par ses **23 000 correspondants** qui diffusent l'information du CSF au sein de leurs unités de travail. Ce réseau bénévole est la preuve que les valeurs de solidarité et d'entraide restent ancrées chez ces femmes et ces hommes qui ont choisi de consacrer leur vie professionnelle au service de nos concitoyens. Les **Commissions départementales** sont l'occasion de les réunir pour des moments d'échange mais aussi pour leur faire découvrir des établissements publics d'exception comme le Palais du Gouverneur à Metz ou l'École nationale supérieure maritime de Nantes ; voire même les convier à découvrir des chantiers publics exceptionnels comme celui de la nouvelle route du littoral à la Réunion, 12 kilomètres bâtis sur la mer.
Agir aux côtés des administrations, c'est aussi leur offrir des avantages. Plus de **100 nouveaux accords de partenariat** ont été signés en 2018 : 34% dans la Territoriale, 15% dans l'Hospitalière, 9% dans la Fonction publique d'État, 42% dans les établissements publics. Ce sont près de 220 000 agents qui vont pouvoir bénéficier des offres spécifiques négociées par leur employeur avec le CSF et notamment d'un prêt de 2 000 € à 1%. Au 31 décembre 2018, 1 500 accords de partenariat avec le CSF ont été signés profitant à près de 2,5 millions de personnes. D'autres dispositifs ont été mis en place à travers des **prêts bonifiés** facilitant l'accès à la propriété ou favorisant la réalisation de projets de vie quotidienne. C'est notamment le cas pour le ministère de l'Intérieur qui a confié au Groupe CSF la distribution de son prêt à taux zéro utilisable pour les agents de départements à forte densité urbaine qui veulent acheter leur logement. En 2018 a également été initié un rapprochement avec les bailleurs sociaux. Des contacts ont été pris et ont confirmé les synergies possibles car les **bailleurs sociaux** sont désireux d'accompagner les personnes qui souhaiteraient acquérir certains logements de leurs parcs immobiliers.

23 000
correspondants bénévoles

1 500
conventions de partenariat

2.5M
de fonctionnaires couverts

Aider les agents à devenir propriétaires conduit le CSF à renforcer sa présence au sein même des administrations et notamment en leur proposant la réalisation de **Forums Logement**. Conçus par les équipes du Groupe CSF, ces Forums permettent de réunir les professionnels de cette question au sein même de l'établissement. Les agents peuvent alors bénéficier de leurs temps de pause pour rencontrer agence immobilière ou bailleur social pour les offres de logement, le CSF pour le financement, Progretis s'il s'agit d'un investissement locatif, un notaire pour les aspects réglementaires, une association d'aide au logement comme l'ADIL. Cette initiative a même été complétée par celle des **Permanences Conseil**. Au cours de rendez-vous d'une demi-heure les conseillers du Groupe CSF reçoivent les agents au sein même de leurs lieux de travail. Là encore le CSF s'adapte aux besoins des fonctionnaires dont un certain nombre qui sont en horaires décalés peinent à trouver le temps de se rendre dans nos points de vente.
C'est notamment le cas des hospitaliers, d'où le succès que rencontrent ces Permanences Conseil qui permettent, en peu de temps, sur le lieu de travail, d'apporter un premier élément de réponse sur la faisabilité du projet.

La **Fondation d'entreprise Crédit Social des Fonctionnaires** complète un dispositif engagé résolument aux côtés de la Fonction publique. Elle finance les projets sociaux portés par les administrations, les établissements publics, les associations, les agents eux-mêmes, et soutient toute action visant à promouvoir les services publics. Les 17 projets financés en 2018 par la Fondation CSF, pour un montant de 139 000 €, portent à 205 le nombre global de projets soutenus par la Fondation CSF depuis sa création.
À titre d'exemples, le Pôle judiciaire de la Gendarmerie nationale a apprécié l'appui de la Fondation à l'acquisition de drones et caméras tourelle indispensables à la reconstitution d'événements tragiques. De même le Foyer départemental de l'Enfance de Charleville-Mézières a été reconnaissant du soutien amené par la Fondation pour mettre en place des séances de médiation équine. Cet accompagnement n'est que le reflet d'un **Groupe entièrement dédié aux agents des services publics**.

IDENTITÉ 2018

Le CSF, une association contemporaine alliant vision économique et exigence sociale…

L'HISTOIRE **DU CSF**

1955

Création du **CRÉDIT SOCIAL DES FONCTIONNAIRES**

En pleine reconstruction du pays, un groupe de fonctionnaires s'associe pour faciliter l'accès de leurs collègues au crédit et à l'assurance sous toutes ses formes. L'association **Crédit Social des Fonctionnaires** est née.

1975

Création de **CRÉSERFI**

Pour permettre au **CSF** de poursuivre son activité tout en étant en conformité avec les nouvelles réglementations, les autorités monétaires demandent au CSF de créer un établissement financier. Le 8 juillet 1975, **CRÉSERFI** est né. Son Président Directeur général est le Président du **CSF**.

1981

Création de **CSF ASSURANCES**

Afin d'enrichir sa gamme d'assurances, le **CSF** se dote d'une société de courtage d'assurances. Le 9 octobre 1981, **CSF Assurances** est créé. Cette SARL dépend à 100% de l'**association CSF**.

1992

Création de la **LA SOCIÉTÉ EN PARTICIPATION**

En 1992, le **CSF**, **CRÉSERFI** et **CSF Assurances** mettent leurs activités d'exploitation en commun dans une Société En Participation (SEP) pour en faciliter la gestion et la direction.

2008

Création de la **FONDATION D'ENTREPRISE**

Création de **PROGRETIS**

Création de la **Fondation d'entreprise Crédit Social des Fonctionnaires**. Création de **Progretis**, la société de conseil en gestion de patrimoine détenue à 100% par l'**association CSF**.

2016 – 2018

Lancement de **CSF ACTION !**

Lancement du plan triennal « **CSF Action !** ». Il s'appuie sur une réflexion liée à notre environnement concurrentiel, aux impératifs réglementaires et à notre modèle économique. **Objectif : une production financée de 1,5 Md€**.

LES VALEURS DU CSF

Ensemble on est plus fort

Depuis près de 60 ans, les équipes du Groupe CSF sont guidées par les valeurs qui ont inspiré les créateurs du Crédit Social des Fonctionnaires. Elles conservent intact leur attachement à la défense des services publics à la française et aux agents qui les composent.

Solidarité

La mission solidaire du CSF est de faciliter l'accès aux crédits, à l'assurance et à l'épargne ainsi qu'à toutes sortes de services permettant d'améliorer les conditions de vie de ses adhérents. Outre cet engagement inscrit dans ses statuts, le CSF vient au secours des fonctionnaires en situation difficile grâce à un fonds de solidarité dont la dotation est revue chaque année.
La Fondation CSF renforce cet engagement solidaire en finançant des projets sociaux portés par des fonctionnaires, des administrations, des établissements publics ou des associations.

Relations humaines

Que ce soit dans les points d'accueil du Groupe CSF ou lorsqu'ils rencontrent les agents au sein même de leurs administrations, les conseillers sont à l'écoute. Ils sont respectueux et chaleureux car c'est aussi la marque du CSF. Nul doute que la qualité de la relation humaine entrenue est un des facteurs qui a décidé 20 000 agents à devenir, bénévolement, des correspondants CSF.

Rigueur

La rigueur est une obligation lorsqu'on évolue dans des fonctions aussi réglementées que celles des métiers de l'argent. Les collaborateurs du Groupe CSF reçoivent une formation continue poussée qui leur permet d'apporter les solutions les plus adaptées aux projets des Adhérents du CSF. C'est ainsi qu'ils sont notamment devenus de vrais spécialistes dans le financement de projets d'acquisitions immobilières. Ils sont aussi régulièrement tenus informés des évolutions du secteur public pour appréhender avec justesse les problématiques des fonctionnaires.

Transparence

L'organisation du Groupe CSF est transparente. L'association CSF reste le vaisseau amiral qui pilote toutes les structures qui lui sont rattachées. Les professionnels ont pour mission d'éclairer au mieux les adhérents dans leurs projets. Une Direction des Risques et Contrôles et une structure d'Inspection ont la charge de surveiller et de sanctionner toute infraction aux règles et procédures. Un Comité d'éthique et une Commission de contrôle, composés d'administrateurs du CSF, veillent à ce que l'Association respecte ses engagements au service des fonctionnaires.

Ils nous ont fait
CONFIANCE

LCL
BANQUE ET ASSURANCE
Ma vie. Ma ville. Ma banque.

VOUS ÊTRE UTILE

BANQUE POPULAIRE

CRÉDIT AGRICOLE
CONSUMER FINANCE

LA BANQUE POSTALE
BANQUE ET CITOYENNE

BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

CA SUD MÉDITERRANÉE
Toute une banque pour vous

CIC
Construisons dans un monde qui bouge.

Crédit du Nord

SOCIETE GENERALE

CRÉDIT MUNICIPAL
PUBLIC & SOLIDAIRE

CRÉDIT LOGEMENT

banque edel

Crédit Mutuel ARKEA

Financo

creatis
LE POUVOIR D'AGIR©

magnolia.fr

HyperAssur.com

assurland.com
le comparateur d'assurances

Sorimo
REAL ESTATE

CREDITLIFTCOURTAGE
Une vision, des solutions

PREMIER MINISTRE
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

CONSEIL D'ÉTAT

MUTUELLE DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Défenseur des droits
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

dgac

Fédération Nationale SAPEURS POMPIERS DE FRANCE

Spelc
au cœur de l'action

MNT
Être utile est un beau métier
GROUPE VYV

MEL
MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

îledeFrance

LA VIE ACTIVE
Association reconnue d'utilité publique
Humaniste et Fraternelle

CHU
Hôpitaux de Bordeaux

FHF
FÉDÉRATION HOSPITALIÈRE DE FRANCE

INRA
SCIENCE & IMPACT

Inserm

alpaf

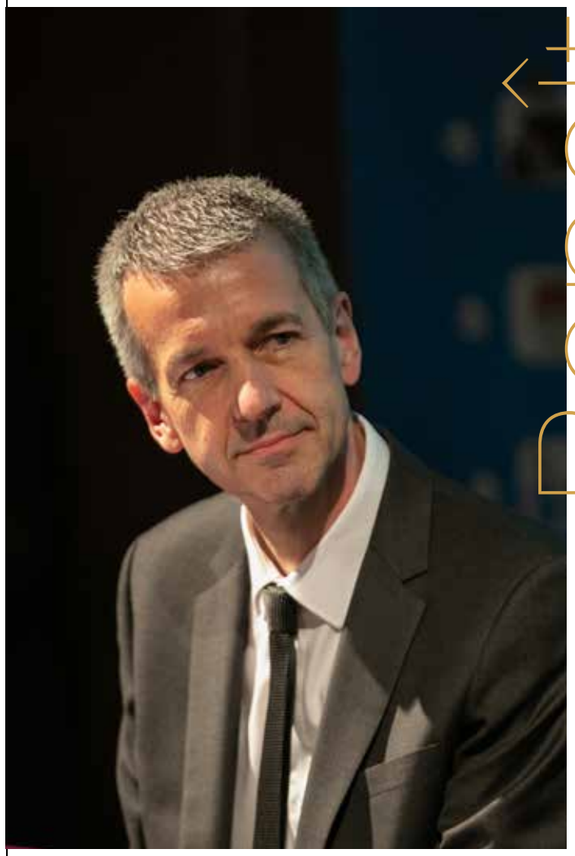
Plurélya
Confiez-nous la gestion de vos œuvres sociales

AGOSPAP

cdc habitat

CHIFFRES 2018

Le CSF, acteur de l'économie sociale et solidaire.



Directeur Général
Crédit Social des Fonctionnaires

“ Au cœur du CSF, il y a surtout de l’humain et des valeurs, indispensables à la pérennité et l’évolution continue de notre Association.”

Le CSF est une association en avant toute, qui s’adapte à son environnement, en particulier à propos de l’évolution de la relation adhérent de plus en plus digitale, personnalisée et concentrée sur sa satisfaction et sa protection. En ce sens, les orientations stratégiques suivantes balisent le développement et les priorités du CSF :

• Renforcer notre positionnement affinitaire autour de notre prospection, de notre offre de produits et services, de la protection des intérêts de nos adhérents, par une approche alternative et par notre expertise.

• Optimiser notre relation adhérent par la modernisation de nos parcours de souscription et leur plus grande imbrication, l’amélioration permanente de l’efficacité de notre chaine de transformation, le renforcement de la satisfaction de nos adhérents en les écoutant et en les associant toujours plus à la recherche de la meilleure solution à leurs besoins.

• Développer notre résultat d’exploitation, sans lequel nous ne pouvons investir sur nos futurs projets, en priorisant des rendez-vous et ventes sur les solutions à valeur et chaleur ajoutée telles que le financement de leurs projets, sur une relation enrichie et suivie avec nos adhérents.
Afin de servir ces axes, le CSF s’est structuré en 2018 par la mise en place d’une nouvelle organisation plus agile, tout en initiant un plan de projets pour moderniser et fluidifier ces processus métiers et le système d’informations. Indicateurs de satisfaction adhérents, protection des données, espace adhérent dédié, choix d’un nouvel outil de gestion de la relation adhérent, nouvelle application de souscription d’assurances sont autant d’illustrations de ces projets.

Le CSF est une association contemporaine, alliant vision économique et exigence sociale, soucieuse de la préservation de son indépendance pour la défense des intérêts des agents de la fonction publique. Ses résultats 2018 démontrent sa résistance face aux contextes économique et concurrentiel, et sa capacité de modernisation par de nombreux investissements au profit de ses adhérents.
Malgré des taux d’intérêt durablement bas, la production de nouveaux crédits à l’habitat en France est en repli de 25% comparativement à 2017, freinée par la disparition de certains leviers (APL, PTZ, loi ELAN ...).
Dans ce contexte, notre production en financement atteint donc 1210 M€ pour 1320 M€ réalisé en 2017, en régression de 9%. Nous avons certes subi les effets du recul observé de ce marché, mais en avons sévèrement limité l’impact grâce à l’engagement de nos équipes, professionnels comme bénévoles. Le financement immobilier est la principale source de cette évolution, alors que nos volumes en prêt personnel et regroupement de crédits progressent de 3%.
Notre production assurée à 2030 M€ favorise une progression sensible de notre encours ADE qui s’établit à plus de 11,5 milliards d’euros, en hausse de 6% comparativement à 2017.
Nos ventes périphériques restent stables, de la cotisation aux produits complémentaires, alors qu’ils constituent une véritable source de diversification en représentant près de 19% de nos produits d’exploitation.
Au 31 décembre 2018, le résultat de la SEP se chiffre à 3 046 K€, principalement impacté par notre résultat d’exploitation face à un marché immobilier atone.

Pour nos prochaines années, nous resterons sur un budget très conservateur et caractérisé par notre volonté de transformer le CSF face à notre environnement. Autrement dit, c’est assumer notre programme d’investissements pour la mutation de notre modèle économique, maitriser nos charges de fonctionnement et développer notre résultat d’exploitation par le développement de nos ventes.

Les résultats 2018
CSF ASSOCIATION

BILAN ACTIF EN EUROS

	2018	Rappel 2017
Immobilisations incorporelles	6 005 912	6 363 211
Immobilisations corporelles	4 033 159	5 841 283
Immobilisations en cours	1 027 673	337 068
Avances et acomptes sur immobilisations	42 754	0
Immobilisations financières	48 003 672	47 606 598
Comptes du fonds spécial « pertes de ressources »	0	0
Actif circulant	22 020 820	19 616 220
Comptes de régularisation	491 091	398 240
TOTAL DE L'ACTIF	**81 625 081**	**80 162 619**

BILAN PASSIF EN EUROS

	2018	Rappel 2017
Fonds associatifs	74 345 504	72 566 398
Provisions	1 374 255	1 304 094
Fonds spécial « pertes de ressources »	0	0
Dettes	2 790 075	3 146 965
Comptes de régularisation	3 115 247	3 145 162
TOTAL DU PASSIF	**81 625 081**	**80 162 619**

HORS BILAN EN EUROS

	2018	Rappel 2017
Engagements par caution	0	0
Autres engagements	323 601	277 430

COMPTE DE RÉSULTAT EN EUROS

	2018	Rappel 2017
PRODUITS D'EXPLOITATION	**18 488 968**	**16 782 475**
Adhésions et cotisations	7 365 362	6 748 556
Commissions	0	0
Souscription et présentation du contrat groupe	0	0
Transferts de charges	619 492	708 413
Autres produits d'activités	107 164	62 489
Subvention d'exploitation reçue	0	0
Autres produits d'exploitation	112 531	145 444
Reprises sur amortissements et provisions	37 377	250 594
Quote-part des opérations en commun	10 247 042	8 866 979
CHARGES D'EXPLOITATION	**18 230 661**	**16 074 463**
Achats et charges externes	9 998 514	8 294 268
Impôts, taxes et assimilés	704 502	691 782
Salaires et traitements	3 764 548	3 582 307
Charges sociales	1 830 960	1 707 742
Autres charges de gestion courante	57 767	310
Dotations aux amortissements	1 750 108	1 667 787
Dotations aux provisions	124 262	130 268
Quote-part des opérations en commun	0	0
+/- RÉSULTAT D'EXPLOITATION	**258 307**	**708 012**
PRODUITS FINANCIERS	**1 748 932**	**1 932 524**
De participations	1 485 286	1 650 957
Autres intérêts et produits assimilés	263 645	281 567
Produits nets sur cessions de Valeurs Mobilières de Placements	0	0
Reprise sur provisions	0	0
CHARGES FINANCIÈRES	**201 442**	**102 387**
Intérêts et charges assimilées	201 442	102 387
Dotations aux provisions	0	0
+/- RÉSULTAT FINANCIER	**1 547 490**	**1 830 138**
+/- RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	**1 805 797**	**2 538 149**
PRODUITS EXCEPTIONNELS	**1 801 889**	**455 525**
Sur opérations de gestion	- 61	3 043
Sur opérations en capital	1 785 226	430 000
Reprise de provision	16 724	22 483
CHARGES EXCEPTIONNELLES	**1 642 309**	**246 037**
Sur opérations de gestion	18 442	23 438
Sur opérations en capital	1 623 866	222 599
Dotations aux provisions	0	0
+/- RÉSULTAT EXCEPTIONNEL AVANT IMPÔTS	**159 580**	**209 488**
PARTICIPATION DES SALARIÉS	**0**	**0**
IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES	**-186 271**	**-376 634**
+/- RÉSULTAT DE L'EXERCICE	**1 779 106**	**2 371 003**

Les résultats 2018
CRÉSERFI

BILAN ACTIF EN EUROS

	2018	Rappel 2017
Caisse, banques centrales	20	20
Effets publics et valeurs assimilées	0	0
Créances sur établissement de crédit	39 642 766	31 372 323
* à vue	39 642 766	31 372 323
* à terme	0	0
Créances sur la clientèle	37 711 478	37 190 457
Obligations et autres titres à revenu fixe	20 570 972	21 723 523
Actions et autes titres à revenu variable	51 158 084	60 896 347
Participations et activités de portefeuille	1 591 348	1 591 348
Immobilisations incorporelles	341 877	392 247
Immobilisations corporelles	11 081 234	11 391 065
Autres actifs	13 262 790	10 955 529
Comptes de régularisation	275 666	237 202
TOTAL DE L'ACTIF	**175 636 236**	**175 750 061**

BILAN PASSIF EN EUROS

	2018	Rappel 2017
Banques centrales	0	0
Dettes envers les établissement de crédit	0	0
* à vue	0	0
* à terme	0	0
Opérations avec la clientèle	4 044 464	3 335 258
Dettes subordonnées, dépôts à caractère mutuel	28 346 161	29 831 241
Fonds pour risques bancaires généraux	5 945 512	5 945 512
Provisions	2 114 757	1 584 791
Capitaux propres hors FRBG	127 479 816	126 617 768
* Capital souscrit	56 406 136	56 406 136
* Réserves	69 459 132	67 703 296
* Provisions réglementées	0	0
* Report à nouveau	0	0
* Résultat de l'exercice	1 614 548	2 508 336
Autres passifs	6 902 997	7 799 183
Comptes de régularisation	802 529	636 308
TOTAL DU PASSIF	**175 636 236**	**175 750 061**

HORS BILAN EN EUROS

	2018	Rappel 2017
ENGAGEMENTS DONNÉS	**106 932 169**	**106 333 703**
Engagements de financement	0	0
Engagements en faveur d'établissement de crédit	0	0
Engagements en faveur de la clientèle	0	0
Engagements de garantie	106 732 169	106 333 703
Engagements d'ordre d'établissement de crédit	0	0
Engagements d'ordre de la clientèle	106 732 169	106 333 703
Autres engagements	200 000	0
Engagement de versement donné à la Fondation CSF	200 000	0
ENGAGEMENTS REÇUS	**8 850**	**8 850**
Engagements de financement	0	0
Engagements reçus d'établissement de crédit	0	0
Engagements de garantie	8 850	8 850
Engagements reçus d'établissement de crédit	0	0
Garanties reçues d'établissement de crédit	8 850	8 850
ENGAGEMENTS SUR INSTRUMENTS FINANCIERS À TERME	**0**	**0**
Engagements de financement	0	0
Engagements reçus d'établissement de crédit	0	0

COMPTE DE RÉSULTAT EN EUROS

	2018	Rappel 2017
+ Intérêts et produits assimilés	1 921 868	1 969 549
- Intérêts et charges assimilés	0	0
+ Revenus des titres à revenu variable	89 143	80 223
+ Commissions (produits)	27 007 119	29 613 855
- Commissions (charges)	63 786	58 566
+ Gains, pertes sur opérations des portefeuilles placement et assimilés	-90 654	904 865
+ Autres produits d'exploitation bancaire	3 254 245	917 043
- Autres charges d'exploitation bancaire	109 920	1 694 021
PRODUIT NET BANCAIRE	**32 008 015**	**31 732 948**
- Charges générales d'exploitation	28 801 677	27 273 743
- Dotations aux amortissements et aux provisions		
sur immobilisations incorporelles et corporelles	1 316 433	1 117 682
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	**1 889 905**	**3 341 523**
Coût du risque (+/-)	-23 297	-11 505
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	**1 866 608**	**3 330 019**
- Gains ou pertes sur actifs immobilisés (+/-)	-63 322	11 646
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	**1 803 286**	**3 341 665**
Résultat exceptionnel (+/-)	207 277	73 228
Impôt sur les bénéfices	-396 015	-906 557
RÉSULTAT NET	**1 614 548**	**2 508 336**

Les résultats 2018
CSF ASSURANCES

BILAN ACTIF EN EUROS

	2018	Rappel 2017
Immobilisations incorporelles	345 141	565 569
Immobilisations corporelles	0	0
Immobilisations en cours	1 587 702	201 312
Avances et acomptes sur immobilisations	0	0
Immobilisations financières	33 510	23 169
Actif circulant	9 037 704	15 937 959
Comptes de régularisation	3 572	2 624
TOTAL DE L'ACTIF	**11 007 630**	**16 730 632**

BILAN PASSIF EN EUROS

	2018	Rappel 2017
Capitaux propres	538 830	538 830
Résultat de l'exercice	782 187	1 049 098
Provisions	852 039	1 163 882
Dettes	7 631 274	12 791 926
Comptes de régularisation	1 203 300	1 186 896
TOTAL DU PASSIF	**11 007 630**	**16 730 632**

HORS BILAN EN EUROS

	2018	Rappel 2017
Nantissement	0	0
Engagements de garanties donnés	400 000	0

COMPTE DE RÉSULTAT EN EUROS

	2018	Rappel 2017
PRODUITS D'EXPLOITATION	**20 153 780**	**19 183 807**
Commissions assurance des emprunteurs	17 970 224	17 390 024
Commissions assurance IARD	357 931	323 248
Commissions prévoyance et épargne	703 586	788 022
Commissions épargne retraite	34 769	39 141
Commissions diverses	139 865	131 786
Autres produits d'activité	12 124	6 031
Autres produits d'exploitation	101 493	0
Reprises sur amortissements et provisions	833 787	505 555
Quote-part des opérations en commun	0	0
CHARGES D'EXPLOITATION	**19 621 436**	**17 841 770**
Achats et charges externes	4 438 106	4 488 632
Impôts, taxes et assimilés	186 626	550 893
Salaires et traitements	1 104 010	3 503 415
Charges de personnel	476 513	1 528 995
Autres charges de gestion courante	684 106	193 451
Dotations aux amortissements	230 699	230 054
Dotations aux provisions	521 944	73 116
Quote-part des opérations en commun	11 979 431	7 273 215
+/- RÉSULTAT D'EXPLOITATION	**532 344**	**1 342 037**
PRODUITS FINANCIERS	**265 353**	**47 473**
Produits nets sur cessions de VMP	193 283	0
Intérêts sur certificat de dépôts	893	1 518
Intérêts sur créances commerciales	71 177	43 221
Autres produits financiers	0	2 733
CHARGES FINANCIÈRES	**0**	**75**
Intérêts et charges assimilées	0	75
+/- RÉSULTAT FINANCIER	**265 353**	**47 398**
+/- RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS	**797 697**	**1 389 435**
PRODUITS EXCEPTIONNELS	**0**	**0**
Sur opérations de gestion	0	0
Sur opérations en capital	0	0
CHARGES EXCEPTIONNELLES	**2 350**	**36 743**
Sur opérations de gestion	2 350	7 295
Sur opérations en capital	0	29 448
+/- RÉSULTAT EXCEPTIONNEL AVANT IMPÔTS	**-2 350**	**-36 743**
PARTICIPATION DES SALARIÉS	0	0
IMPOTS SUR LES BÉNÉFICES	**13 160**	**303 594**
+/- RÉSULTAT DE L'EXERCICE	**782 187**	**1 049 098**

Siège Social : 9, rue du Faubourg Poissonnière - 75009 PARIS | Tél. : 01 53 24 30 30 | www.csf.fr

CRÉDIT SOCIAL DES FONCTIONNAIRES, association loi 1901 • Siège social: 9 rue du Faubourg Poissonnière - 75313 Paris cedex 09.

CRÉSERFI*, société de financement du CSF • SA au capital de 56 406 136 € • Siège social : 9, rue du Faubourg Poissonnière - 75009 PARIS. RCS Paris B303477319. N° TVA intracommunautaire : FR 57 303 477319. Courtier d'assurances inscrit à l'ORIAS sous le n°07 022 577 (www.orias.fr).

CSF ASSURANCES* • SARL de courtage d'assurances au capital de 450 000 € • Siège social : 9, rue du Faubourg Poissonnière - 75009 Paris. RCS Paris B 322 950 148. N° ORIAS 07008834 (www.orias.fr).

PROGRETIS* • SARL au capital de 5 000 000 € • Siège social : 9 rue du Faubourg Poissonnière 75009 Paris - R.C.S : 509 364 972 Paris. Enregistrée à l'ORIAS sous le N° 09 050 053 (www.orias.fr) en qualité de courtier d'assurance ou de réassurance, conseiller en investissement financier, et d'IOBSP. Enregistrement au fichier des Conseillers en Investissement Financiers sous le N° E001730. Activité de transactions sur immeubles et fonds de commerce avec possibilité de recevoir des fonds : Carte N° CPI 7501 2018 000 034 184 délivrée par la CCI de Paris Île-de-France. Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière : police n° 780047-010 souscrite auprès de Liberty Mutual Insurance Europe Limited conformément aux exigences réglementaires du Code des Assurances, du Code Monétaire et Financier et de la loi Hoguet.

*Société soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), 4 Place de Budapest 75436 Paris.

Crédits Photos : Régis Faller - Thomas Campion - AdobeStock - MJA - Service communication CSF - Septembre 2019