



Au cœur du management

La recherche d'un véritable conseil dans l'externalisation de la gestion de la formation

CSF, une identité associative

Le CSF est une association 1901 gérée par un conseil d'administration élu par l'ensemble de ses adhérents. En 1955, une poignée de fonctionnaires militants mutualistes crée le CSF pour faire face à la réticence des banques à accorder des crédits aux fonctionnaires, souvent dépourvus de caution. Pour palier cette situation qui pénalisait les fonctionnaires les plus jeunes ou les plus modestes, le CSF a organisé un système de cautionnement mutuel et donc de mutualisation du risque.

En 1975, la Banque de France donne à l'association CSF les moyens de développer ses activités tout en respectant les nouvelles réglementations financières. L'association CSF est dotée pour les opérations de ses adhérents d'un établissement financier, le CRESERFI, sous la forme d'une société anonyme. 200 conseillers répartis sur 33 agences régionales et 150 "points conseil" mis à disposition par des administrations, collectivités locales ou services sociaux proposent ainsi des services aux agents de la fonction publique (d'Etat, collectivités locales et hospitalière) et aux agents contractuels d'établissement relevant de cette fonction.

Le Groupe CSF a complété ses offres avec, CSF Assurances, qui gère et distribue un contrat d'assurance des emprunteurs spécialement adapté aux agents des services publiques y compris pour ceux dont les métiers entraînent des prises de risques importantes (militaires sur théâtres d'opérations, pompiers, policiers,...), Progetis, société de conseil en patrimoine et EffiCity, agence immobilière par internet qui permet aux particuliers de réaliser des estimations immobilières en ligne et d'acheter ou de vendre leurs biens immobiliers avec des commissions six fois inférieures à celles des acteurs traditionnels.

Des valeurs fondamentales : Solidarité, Relation humaine, Rigueur et Transparence

En tant qu'association, le Crédit Social des Fonctionnaires porte, défend et met en œuvre les valeurs du Service Public telles qu'elles s'inscrivent et se prolongent dans l'histoire de notre pays. Le CSF appartient à ses adhérents : chaque année, les comptes et l'ensemble des documents relatifs à l'assemblée générale leur sont communiqués. Le vote des adhérents sanctionne la gestion de l'association et ses orientations et désigne les membres de son conseil d'administration.

Le CSF protège ainsi ses membres cotisants en prenant en charge la Défense Pénale Professionnelle, s'ils sont poursuivis au pénal pour des faits relevant de l'exercice de leur mission ou en sont victimes.

Dans toute la France (métropole et D.O.M.), 20 000 correspondants CSF bénévoles informent leurs collègues, sur leurs lieux de travail. Cette démarche de proximité est source de crédibilité.

Grâce à sa pénétration du milieu de la Fonction publique et du Secteur public, le CSF dispose de réseaux d'information et d'influence incomparables.

Se recentrer sur le cœur de métier du crédit immobilier

La stratégie du Groupe CSF est résolument axée sur son développement qui passe par une recherche de croissance externe d'une part et par une croissance organique d'autre part, en se recentrant sur les métiers du crédit immobilier, étroitement liés aux origines de l'association. La volonté est de développer de plus en plus le service de caution (accord de principe pour un crédit délivré sous 48 h) et l'assurance des emprunteurs.

La formation est identifiée comme un levier essentiel de ce développement. La gestion du Service Formation était internalisée jusqu'en juillet 2008. Le Groupe CSF a souhaité professionnaliser cette gestion en externalisant la prestation. Une réorganisation de la Direction des Ressources Humaines a été engagée afin d'apporter un service interne conforme aux attentes des Directions Support et Vente, des partenaires sociaux et des salariés dans leur ensemble.

Le "bilan" de la gestion de la formation n'était pas satisfaisant, conformément aux ambitions de la stratégie de développement annoncée par la Direction Générale. Le CSF recherchait une gestion professionnalisée pour laquelle la formation devait devenir un réflexe dans le cadre de tous les projets internes : lancement de produits, évolution du management, etc.

Une plus value pour la DRH

Le plan de formation s'est considérablement étoffé pour atteindre 15 000 heures par an, traduisant une véritable prise en compte de la formation comme outil du dispositif de croissance du Groupe CSF

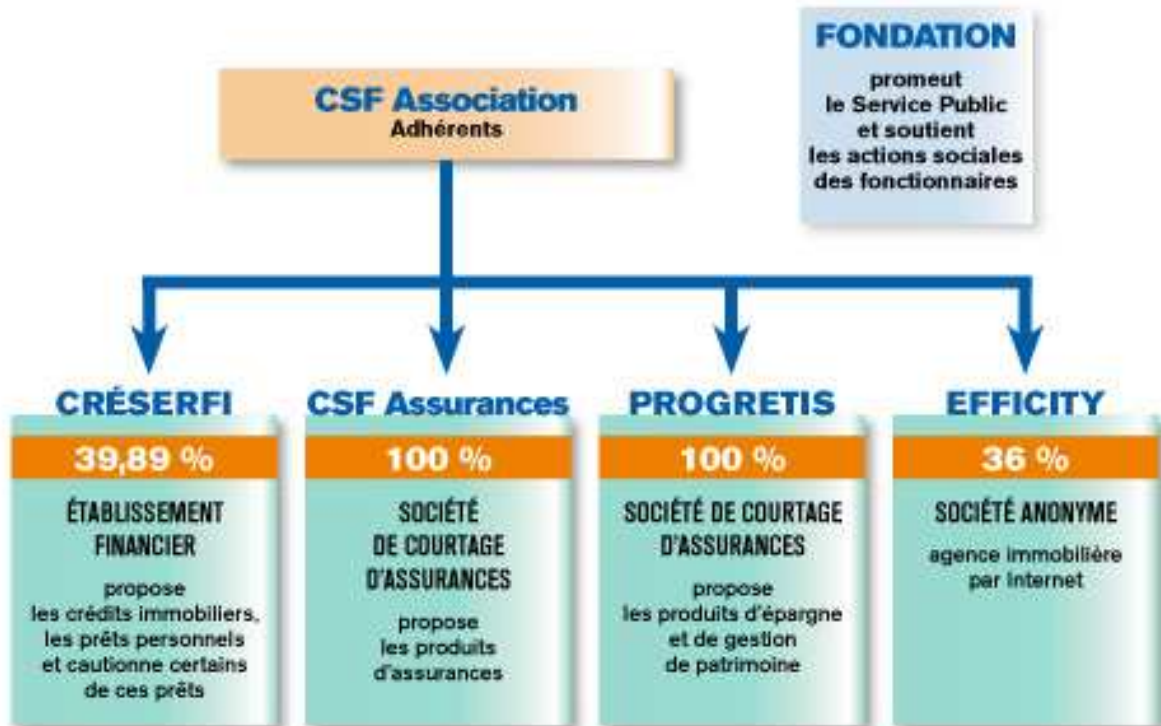
L'externalisation traduit par ailleurs une plus value pour les instances représentatives du personnel, grâce à un meilleur retour d'information, plus qualitatif et synonyme d'un meilleur pilotage et de transparence.

La mise en œuvre de la prestation s'est faite en mettant l'accent sur deux points clés :

- la présence d'un collaborateur merlane sur site afin de mieux partager avec lui la visibilité des changements à mettre en œuvre, de bénéficier d'un véritable échange et de développer une synergie d'équipe forte avec les acteurs internes de la DRH,
- la recherche d'un vrai prestataire de conseil, pas une ressource 'exécutante' mais force de proposition dans le choix des organismes, le cadrage des stages, l'organisation du process...

Enfin, c'est l'énergie 'externe' apportée par l'équipe de consultants dans l'accompagnement du changement qui a été primordiale dans le choix du prestataire, au-delà de la rencontre humaine elle-même.

GROUPE CSF



Chiffres clés du CSF

1^{ère} association de ce type en Europe, dédiée aux fonctionnaires

2 millions d'adhérents à l'association

20 000 correspondants bénévoles

400 salariés

30 agences en métropole et 3 agences en Martinique, Guadeloupe et Ile de la Réunion