

RAPPORT RSE

(Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)

 2013

SOMMAIRE

Périmètre	p.6
Notre politique RSE	p.7
Priorité n°1 – Favoriser l'épanouissement de nos co llabor'acteurs.....	p.9
Priorité n°2 – Rendre les services financiers acces sibles au plus grand nombre ...	p.21
Priorité n°3 – Militer pour le développement d'un c rédit sain	p.25
Priorité n°4 – Eviter les gaspillages et préserver les ressources	p.29

TABLE DE CORRESPONDANCE

Thème	Information	Page
Emploi	l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	10
Emploi	les embauches et les licenciements	12
Emploi	les rémunérations et leur évolution	19
Organisation du travail	l'organisation du temps de travail	13 - 16
Organisation du travail	l'absentéisme	13
Relations sociales	Organisation du dialogue social	20
Relations sociales	le bilan des accords collectifs	20
Santé et sécurité	les conditions de santé et de sécurité au travail	15
Santé et sécurité	le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	20
Santé et sécurité	les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	15
Formation	les politiques mises en œuvre en matière de formation	13
Formation	le nombre total d'heures de formation	14
Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	17
Egalité de traitement	les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	18
Egalité de traitement	la politique de lutte contre les discriminations	17
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	20
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	17
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	NA
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT	Abolition effective du travail des enfants	NA
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	30

Politique générale en matière environnementale	les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	31
Politique générale en matière environnementale	les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	31
Politique générale en matière environnementale	les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	31
Politique générale en matière environnementale	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	NA
Pollution et gestion des déchets	les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	31
Pollution et gestion des déchets	la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	NA
Utilisation durable des ressources	la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	32
Utilisation durable des ressources	la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	32
Utilisation durable des ressources	la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	32
Utilisation durable des ressources	l'utilisation des sols	NA
Changement climatique	les rejets de gaz à effet de serre	32
Changement climatique	l'adaptation aux conséquences du changement climatique	32
Protection de la biodiversité	les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	31
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	en matière d'emploi et de développement régional	10
Impact territorial, économique et social de l'activité de la société	sur les populations riveraines ou locales	10
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	7 16 – 20 – 22 – 26- 28

Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	les actions de partenariat ou de mécénat	16
Sous-traitance et fournisseurs	la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	33
Sous-traitance et fournisseurs	l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	23
Loyauté des pratiques	les actions engagées pour prévenir la corruption	27
Loyauté des pratiques	les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	22 -26
Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	Autres actions engagées en faveur des droits de l'homme	NA

Les éléments pour lesquels il est indiqué une mention NA (Non Applicable) sont des éléments qui n'apparaissent pas pertinents vis-à-vis de l'activité de Oney Banque Accord. En conséquence, les thèmes sont exclus du reporting extra-financier :

- Elimination du travail forcé obligatoire
- Abolition effective du travail des enfants
- Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement
- La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité
- L'utilisation des sols
- Actions engagées en faveur des droits de l'homme

PERIMETRE

Le rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale 2013 de Oney Banque Accord présente un bilan des actions menées par le Groupe sur le plan social, sociétal et environnemental entre le 01/10/2012 et le 30/09/2013. Pour des raisons de faisabilité, ce rapport regroupe uniquement les informations de la France, de l'Espagne et du Portugal. Sont donc exclues de ce rapport les données de l'Italie, Malte, Pologne, Hongrie, Ukraine, Roumanie, Russie et Chine. Le rapport 2014 inclura d'avantages d'informations provenant des autres filiales. Lorsque cela été possible, les progressions sur n-1 ont été inscrites. Lorsqu'elles ne le sont pas, c'est en raison de l'indisponibilité de la donnée due au changement de périodicité du reporting. Les progressions seront inscrites dans le rapport 2014.

NOTRE POLITIQUE RSE

Oney Banque Accord a la volonté de se développer dans le respect de ses différentes parties prenantes.

Ainsi elle s'est fixé 4 priorités majeures :

- favoriser l'épanouissement de ses collabor'acteurs,
- rendre les services financiers accessibles au plus grand nombre,
- militer pour le développement d'un crédit sain,
- éviter le gaspillage et préserver les ressources.

Pour atteindre ses objectifs, elle a mis en place une organisation qui lui permet de piloter la RSE au niveau de l'ensemble de ses pays :

- International : un Département Communication et RSE impulse et coordonne l'engagement RSE dans l'ensemble des pays.
- France : un Responsable RSE a été nommé au sein de la Direction des Ressources Humaines et Qualité et une charte Développement Durable, écrite en 2008, cadre les actions.
- Portugal : un groupe de travail transversal composé de 12 Collabor'Acteurs de toutes les Directions, sponsorisé par la Direction du Projet Collabor'Acteurs et Développement Durable, a défini une stratégie de responsabilité sociale centrée sur 2 axes de travail prioritaires: l'axe protection environnementale et l'axe éducation au crédit responsable.
- Espagne : un poste de Chargé de Communication et RSE a été créé au sein de la Direction des Ressources Humaines.

Nos Parties Prenantes



Priorité n°1 / Favoriser l'épanouissement de nos collabor'acteurs

NOTRE AMBITION

Rendre nos collaborateurs acteurs de leur parcours, engagés et responsables.

NOS ENGAGEMENTS

1. Favoriser l'épanouissement de nos collabor'acteurs
2. Rendre les collaborateurs acteurs de leur entreprise

INDICATEURS CLES

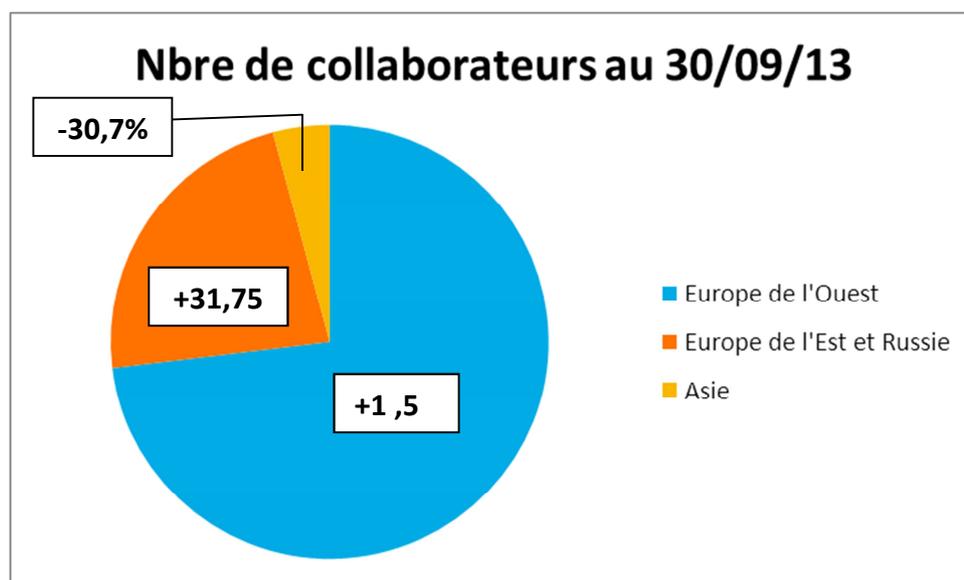
1. Emploi et Formation

La politique d'emploi et de formation de Oney Banque Accord est liée à son développement et dépend du pays d'implantation. Dans les pays matures, le recrutement et la formation accompagnent l'évolution des métiers. La mobilité interne y est privilégiée. Dans les pays en fort développement comme les pays d'Europe de l'Est, le recrutement externe est plus important en proportion, en accompagnement du développement de l'activité des entreprises.

1.1. Nombre de collaborateurs

L'effectif total de Oney Banque Accord à fin septembre 2013 est de **1 984 collaborateurs**, répartis dans 11 pays. Il est en recul par rapport à 2012. Ce recul est dû à une diminution des effectifs de la filiale russe. Dans le cadre de la demande de licence bancaire en Russie, les collaborateurs ont été provisoirement intégrés dans les effectifs du partenaire local Kredit Europe Bank afin qu'ils soient formés au sein d'un établissement bancaire. En effet, la réglementation russe impose aux collaborateurs d'avoir 2 ans minimum d'expérience au sein d'un établissement au statut bancaire. Ces collaborateurs ont vocation à rejoindre Oney Bank lorsque la full licence sera obtenue, ils auront ainsi l'expérience minimum requise.

	France		Chine		Espagne		Hongrie		Italie		Malte		Portugal		Pologne		Roumanie		Russie		Ukraine		TOTAL	
Effectifs	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Nbre de collaborateurs 30/09/13	941	968	63	83	191	188	50	51	12	11	7	9	277	274	302	294	46	53	238	48	5	5	2175	1984
% d'évolution	2,87%		31,75%		-1,57%		2,00%		-8,33%		28,57%		-1,08%		-2,65%		15,22%		-79,83%		0,00%		-8,78%	



1.2. Type de contrats

	France	Espagne	Portugal
Effectifs CDI au 30/09	926	167	202
Effectifs CDD au 30/09	42	21	72
Part des CDI	95,66%	88,83%	73,72%

En France, en Espagne et au Portugal, les contrats sont principalement des contrats à durée indéterminée. La majorité des contrats à durée déterminée sont justifiés par des remplacements (congé maternité par exemple) ou des surcroûts d'activité commerciale, suivant les flux d'activité de l'entreprise et lui donnant la flexibilité nécessaire.

Répartition des collaborateurs	France		Espagne		Portugal	
	Non Managers	Managers	Non Managers	Managers	Non Managers	Managers
	779	189	165	23	244	30
	80,48%	19,52%	87,77%	12,23%	89,05%	10,95%

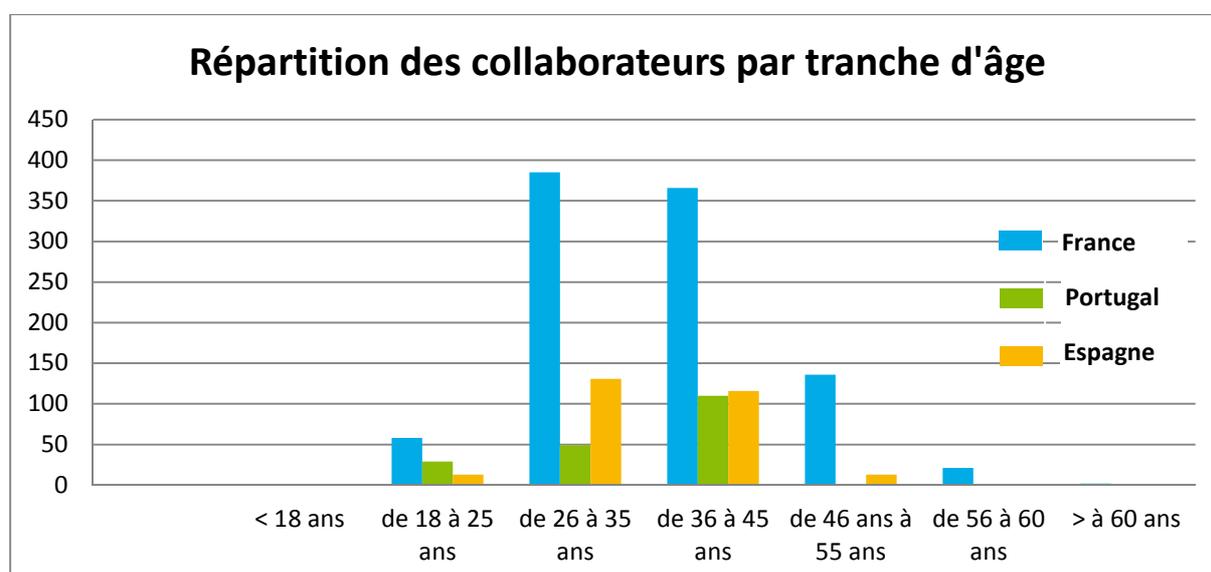
Les Directeurs Généraux et expatriés de Oney Banque Accord sont comptabilisés dans les chiffres France. C'est pourquoi le ratio de Managers paraît élevé en France.

1.3. Répartition des collaborateurs par sexe

Répartition des salariés par sexe	France		Espagne		Portugal	
Hommes	370	38,22%	59	31,38%	88	32,12%
Femmes	598	61,78%	129	68,62%	186	67,88%

De façon générale, la population féminine est majoritaire dans les pays Oney Banque Accord, représentative du secteur d'activité.

1.4. Répartition des collaborateurs par tranche d'âge



La répartition par tranche d'âge fait apparaître une plus forte représentativité de la population de moins de 45 ans, plus fortement répartis sur la tranche 26-45, une particularité chez Oney Banque Accord par rapport au secteur d'activité. Cette particularité s'explique par l'âge de l'entreprise (30 ans) et l'état d'esprit « pionnier » entretenu en interne.

1.5. Embauches / Départs / licenciements

	France	Espagne	Portugal
Nbre d'embauches en CDI de l'année	83	12	8
Nbre de sorties CDI de l'année	70	8	5
Dont nbre de licenciements de l'année	17	3	2

1.6. Turnover

	France	Espagne	Portugal
Turnover 2013	7,56%	4,79%	2,48%

Le turnover est stable et est le reflet d'un turnover naturel classique dans le secteur d'activité.

En France, les recrutements des 83 CDI s'expliquent par le remplacement des départs et la création de nouveaux métiers, notamment dans le secteur de la gestion de la fraude, pour accompagner l'évolution de l'activité.

Au Portugal, Oney connaît un certain turn-over au niveau du Call Center. La majorité des recrutements sont liés à des remplacements. Oney Portugal est entré en 2013 dans une phase de stabilisation de ses effectifs avec peu de création de nouveaux postes.

Oney Espagne a recruté 45 nouveaux collaborateurs dont 27 % en CDI, la plupart pour remplacer des départs.

1.7. Répartition de l'effectif / temps de travail

		France		Espagne		Portugal	
Répartition des collaborateurs	Temps complet	879	90,81%	188	100%	264	96,35%
	Temps partiel	89	9,19%	0	0%	10	3,65%

Le temps complet représente la quasi-totalité des collaborateurs des trois pays. Le temps partiel représente une faible part des effectifs et se fait sur choix des collaborateurs, notamment pour des raisons d'organisation personnelle.

1.8. Taux d'absentéisme

	France	Espagne	Portugal
Taux d'absentéisme	3,66%	3,71%	2,74%

Le taux d'absentéisme se maintient à un niveau faible dans l'ensemble des pays, principalement dû aux maladies.

1.9. Politique de formation

La formation est au cœur du projet Humain de Oney Banque Accord qui veut rendre ses collaborateurs acteurs de leur parcours professionnel. Chaque pays est autonome dans le développement de ses formations. Cependant, un socle commun a été développé au travers de la création de Oney University, une université d'entreprise internationale qui a pour ambition de favoriser la transversalité entre les métiers et donner un socle de connaissances et de compétences communes. Les 5 Ecoles (Ecole du Crédit, Ecole du Management, Ecole des Ventes, Ecole du CRM, Ecole de l'Assurance) proposent à ce jour 27 modules de formation.

Le Plan de Formation Annuel est alimenté à la fois par les grandes orientations et projets stratégiques identifiés par la Direction de l'entreprise, et par l'évaluation des compétences à développer et besoins individuels de formation recensés via un entretien mené annuellement par les Managers avec chacun de leurs collaborateurs.

En France, l'investissement formation de Oney Banque Accord se situe bien au-delà de l'investissement légal (3.8% de la masse salariale).

En 2012, les actions de formation se sont inscrites autour de 3 grands axes :

- ⇒ Accompagner les projets de l'entreprise
- ⇒ Professionnaliser les forces commerciales
- ⇒ Développer les compétences managériales

Depuis 2010, Oney Banque Accord France a développé un partenariat avec la Faculté des Sciences Économiques et Sociales de l'Université Lille 1. Cette année encore, 3 collaborateurs (profil Conseillers Clientèles) ont intégré une licence Assurance Banque Finance principalement financée par

l'entreprise. Accéder à cette Licence permet aux collaborateurs d'acquérir un diplôme reconnu et de développer leurs compétences et leur employabilité.

En 2013, une grande campagne pour améliorer l'orthographe au sein de l'entreprise a été menée. 100% des collaborateurs ont pu tester leur niveau d'orthographe grâce au programme Voltaire. Des accompagnements personnalisés ont pu être mis en place en e-learning ou en présentiel. Ainsi, 55K€ ont été investis, soit environ 75€ par collaborateur.

Au Portugal, parmi les grandes actions de formation, on peut distinguer :

- de larges actions de formation externes, en droite ligne avec l'objectif stratégique de fidéliser nos clients et de leur proposer de nouveaux produits : Techniques de ventes, Certifications professionnelles en Assurances.
- le développement des pratiques managériales avec une formation interne dans le cadre de Oney University afin de développer et fidéliser les Managers.
- la formation des collaborateurs à des évolutions des outils de travail, notamment dans le Call Center.

A ces formations s'ajoutent l'ensemble des formations d'accueil intégration, formations institutionnelles, réglementaires...

En Espagne, le budget dédié à la formation pour 2013 par rapport à l'année antérieure a augmenté de 60%. En plus du plan de formation annuel, Oney Espagne développe régulièrement des formations de Oney University. Depuis 2013, la filiale dispose d'une plateforme E-learning pour toutes les formations obligatoires.

1.10. Nombre d'heures de formation

(pour des raisons de faisabilité, le nombre d'heures de formation indiqué est celui de 2012)

	France	Espagne	Portugal
Nombre d'heures de formation 2012	15 878	19 752	17 757
Nombre d'heures de formation 2011	18 708	19 764	14 666

En France, en 2012, le nombre d'heures de formation s'est élevé à 15 878h soit une diminution de 15% par rapport à 2011. Ceci s'explique principalement par l'absence en 2012 de formations réglementaires avec obligation de former 100% des effectifs. Oney Banque Accord a moins formé ses collaborateurs en nombre d'heures tout en répondant mieux aux demandes individuelles formulées en Entretien d'Activité. Le poids des formations animées par des prestataires externes est quant à lui en croissance (61% vs 56% en 2011). 678 collaborateurs ont été formés en 2012 avec une moyenne de 23h de formation chacun.

Le volume de formation a progressé au **Portugal** en raison :

- des décisions stratégiques d'investissement dans le développement des compétences,
- d'un recensement toujours plus complet des besoins de formation,
- et de formations réglementaires obligatoires à dispenser.

En Espagne, le nombre d'heures investies en formation a augmenté en raison de l'augmentation de nombre de collaborateurs ainsi qu'après la mise en place de la formation en assurance Groupe B. En effet, depuis que Oney Espagne a développé la vente de produits d'assurances, tous les collaborateurs au contact du client doivent suivre une formation d'assurance.

2. Management Participatif

Oney Banque Accord a toujours eu la volonté de rendre ses collaborateurs acteurs de leur entreprise. C'est pourquoi, elle s'appuie sur une **organisation responsabilisante à tous les niveaux**. Elle favorise le management participatif, y compris dans l'écriture des réflexions stratégiques. En 2008, la vision 2020 a été écrite, puis partagée et constamment enrichie avec le concours de l'ensemble des collabor'acteurs de tous les pays. En 2013, les collaborateurs ont été de nouveaux mis à contribution lors de l'écriture des axes stratégiques des années à venir et la revisite de la Vision, auxquels tous les managers de tous les pays ont participé.

Dans le cadre du projet de construction du nouveau siège, l'ensemble des collaborateurs a été mis à contribution pour participer activement aux choix à faire : mobilier, services, salles de réunions, salle dédiée aux collaborateurs, nom du bâtiment...

A titre d'illustration, Oney Banque Accord France a écrit en 2013 son nouveau projet à 3 ans. Si le travail d'écriture a été réalisé par le Comité de Direction, tous les collaborateurs ont été intégrés à l'écriture et la réalisation de la mise en œuvre. Des Responsables de Département ont été nommés pour piloter et faire vivre chacune des 9 priorités identifiées et les collaborateurs ont pu s'inscrire eux-mêmes dans les groupes de travail qui les intéressaient, dans leur domaine d'expertise ou non. Ce projet repose sur le concept de responsabilisation de chacun et de participation de tous.

3. Santé, Sécurité, Epanouissement au travail

Depuis sa création, Oney Banque Accord développe une politique humaine originale qui repose sur les valeurs de **Confiance, Partage, Progrès**. Avec ses collabor'acteurs, elle construit jour après jour un environnement de travail propice à l'innovation et à l'épanouissement de chacun.

Ainsi, en 2013 a démarré la construction du nouveau siège Oney Banque Accord dans lequel les équipes françaises et internationales s'installeront dès septembre 2014. Ce nouveau siège niveau Breeam « Very Good » a été pensé pour offrir un lieu de travail ouvert, moderne, et convivial qui reflètera dans les murs l'esprit de l'entreprise.

L'activité de Oney Banque Accord n'induit pas de risque physique particulier pour ses collaborateurs. Cependant, les risques psycho-sociaux font l'objet d'un suivi particulier.

3.1. Politique de risques psycho-sociaux

Chaque année, Oney Banque Accord **France** évalue les risques professionnels de toute nature pouvant exister dans l'entreprise. Ces risques sont répertoriés dans un document spécifique appelé "le document unique d'évaluation des risques" dans lequel sont retranscrits les résultats de l'évaluation de tous les risques professionnels existants. Parmi ces risques professionnels figurent les risques psychosociaux.

Oney Banque Accord France a défini des mesures de prévention pour supprimer et réduire les risques psychosociaux potentiellement identifiés. Parmi ces mesures figurent le fait d'évaluer régulièrement le niveau de stress au sein de l'entreprise via un baromètre social. Les résultats de ce baromètre et les plans d'actions déployés seront décrits dans le rapport 2014.

Le nouveau siège a été spécifiquement pensé pour améliorer le bien-être des collaborateurs et limiter les risques psycho-sociaux : une salle dédiée aux collaborateurs a été pensée, la luminosité et les espaces verts privilégiés. Des lieux de rencontre informelle et de détente ont été prévus.

Au Portugal, afin d'assurer un bien-être au travail, des espaces de détente comme une salle zen ont été aménagés pour les collaborateurs et un cabinet médical a été aménagé et des consultations gratuites de médecine générale ont été mises en place 2 fois par mois en plus des consultations de médecine du travail.

Chez Oney **Espagne**, la prévention de risques de travail est réalisée avec la collaboration d'un service externe de prévention, dans le respect des obligations de la législation espagnole. Tous les 2 ans, les collaborateurs effectuent une visite médicale à la médecine du travail.

3.2. Politique de gestion du temps de travail

Les collaborateurs travaillent à plus de 90% à temps plein. Le temps partiel est toujours choisi, jamais subi. Les principales raisons du temps partiel sont les choix d'organisation personnelle (garde d'enfant le mercredi) ou pour développer une activité professionnelle annexe. Chaque entité respecte scrupuleusement la législation en matière de temps de travail.

En France, le temps de travail des collaborateurs est régi par l'accord d'entreprise d'aménagement et de réduction du temps de travail du 31 décembre 1999 et ses avenants. Un dispositif de gestion des temps (badgeuse virtuelle) permet de suivre précisément les horaires. Toute entrée ou sortie de l'entreprise donne lieu à pointage.

Les collaborateurs qui occupent un poste de Conseiller Clientèle ont des horaires spécifiques institués par l'accord de gestion des horaires du 26 mai 2004 et ses avenants.

En Espagne, Les journées de travail sont soumises aux limites légales établies par la législation espagnole tout comme les temps de repos entre les journées de travail ainsi que durant la journée quotidienne.

3.3. Baromètre de satisfaction interne

Le Portugal n'a pas mené d'enquête de satisfaction interne en 2013.

L'Espagne a réalisé une enquête sur le climat social en novembre 2013 avec un cabinet externe. Les résultats seront connus en janvier 2014.

La **France** a réalisé un baromètre social en décembre 2013. Il s'agit du premier baromètre social mené depuis 4 ans. Auparavant, un baromètre était mené tous les deux ans. Ce nouveau type de baromètre sera reconduit deux fois par an. Les résultats seront connus début 2014. Ce baromètre prend la forme d'un questionnaire électronique qui est transmis de manière anonyme et confidentielle à l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise afin de mesurer leur perception sur les différents aspects de la vie de l'entreprise (management, conditions de travail, fierté d'appartenance, plaisir à venir travailler ...). Les résultats de ce type de baromètre permettent d'établir des plans d'actions sur d'éventuels problématiques sociales existantes (management, condition de travail ...).

3.4. Actions de mécénats à l'initiative des collaborateurs

Chez Oney Banque Accord, les actions de mécénats et de partenariats sont laissées à l'initiative des collaborateurs. L'entreprise vient en soutien de ses actions lorsqu'elles entrent dans ses valeurs. En 2012, Oney Banque Accord a développé le programme « Boost Your Life » qui permet aux collaborateurs de proposer leur projet afin de recueillir un soutien financier. En 2013, de nombreux projets ont encore été lancés par les collaborateurs.

Depuis janvier 2013, grâce au partenariat signé avec l'association « Nos Quartiers ont des Talents », les managers de Oney Banque Accord **France** peuvent se porter volontaires pour parrainer un jeune diplômé d'au moins un bac+4 afin de l'aider dans sa recherche d'emploi (préparations aux entretiens, réécriture de CV, réseau...). A fin septembre 2013, 18 Managers accompagnent une trentaine de jeunes. Chaque année, l'entreprise ouvre ses portes pour accueillir un marché de Noël dont les bénéfices sont versés à l'association La Maison de Mam'Jo, association créée par une collaboratrice qui finance le fonctionnement et le développement d'une école de menuiserie dans le Nord de la France pour des jeunes en situation de précarité sociale.

Au Portugal, le groupement de bénévoles OneyCares a poursuivi son activité de parrainage auprès de l'Association Casa do Parque, qui gère un centre d'accueil de 14 enfants en attente de placement dans des familles d'adoption. Grâce à l'action bénévole et aux dons des Collabor'Acteurs Oney (2 200€), OneyCares a réussi à fournir 100% des contributions nécessaires pour assurer le petit déjeuner quotidien des enfants. OneyCares a également organisé et financé des activités de loisirs pour les enfants : ateliers, fête de Noël...

OneyCares a également élargi ponctuellement son périmètre d'action auprès d'autres associations de soutien aux personnes dans le besoin (lutte contre le cancer, collecte de denrées alimentaires et de vêtements...).

En octobre 2013, Oney **Espagne** a participé à une campagne de déjeuner et goûter avec la Croix Rouge Espagnole afin d'aider les enfants les plus démunis.

Depuis le mois d'août 2013, tous les collaborateurs de Oney récolte les bouchons en plastique afin d'aider un petit garçon de 2 ans qui a une maladie rare. La vente de ces bouchons servira à aider la recherche pour vaincre cette maladie.

4. Diversité

Oney Banque Accord a toujours agi pour que ses collaborateurs soient le reflet de la société dans laquelle l'entreprise évolue. Dès 2007, elle a fait partie des toutes premières entreprises françaises signataires de la Charte de la Diversité. Cette politique, insufflée aux autres pays dans lesquelles l'entreprise est présente, fait aujourd'hui partie des incontournables de la politique RH.

En France et au Portugal, les politiques de non-discrimination sont affichées et accessibles sur le réseau interne. De plus, ces deux pays mènent régulièrement des actions de sensibilisation de ses collaborateurs (semaine du handicap) et participent à des forums de recrutement spécialisés (séniors, handicap, diversité...)

4.1. Parité hommes / femmes

Egalité Hommes / Femmes	France		Espagne		Portugal	
Managers hommes	92	48,68%	15	65,22%	15	50,00%
Managers femmes	97	51,32%	8	34,78%	15	50,00%

Les femmes sont très bien représentées chez Oney Banque Accord, y compris pour des postes de Management en France et au Portugal. Oney Espagne a prévu d'écrire une politique sur l'égalité hommes/femmes en 2014.

En 2013, Oney Banque Accord **France** a mis en place un plan d'actions égalité professionnelle qui s'articule autour de 5 thèmes :

- La formation
- La promotion professionnelle
- L'articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale
- Organisation des réunions
- La rémunération

Ces mesures visent à respecter l'équité hommes/femmes tout au long de la vie professionnelle, et à respecter l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée.

Lors des réunions annuelles de revalorisation des salaires, une attention particulière sera portée à la réduction des écarts constatés entre les femmes et les hommes à profil et poste équivalents.

Pour ce faire un rattrapage d'écart de rémunération à compétences, expériences et qualifications équivalentes, sera démarré en 2014 sur la base de l'analyse des rémunérations médianes faite à partir des salaires de base 2011 par catégories et niveaux.

Un travail de cartographie des métiers de Banque Accord sera entamé et finalisé sur la période de la durée du plan d'actions, il se fera à partir d'une pesée des postes réalisée en collaboration avec une société extérieure sur la base des définitions de fonction de l'entreprise. Ce travail permettra de se comparer au marché et de pouvoir créer une grille de classification des postes en lien avec les niveaux de la convention collective.

De plus, Oney Banque Accord France donne accès à ses collaborateurs à des places en crèche inter-entreprises : 15 berceaux pour les sites de la Métropole Lilloise et de Tours.

4.2. Collaborateurs en situation de handicap

	France	Espagne	Portugal
% de collaborateurs en situation de handicap	1,65%	1,60%	1,09%

Oney Banque Accord est consciente des progrès qu'elle a à accomplir pour intégrer plus de collaborateurs en situation de handicap, et en fait une priorité en termes de diversité pour les années à venir.

En France, Oney Banque Accord accompagne toute l'année les collaborateurs handicapés et sensibilise l'ensemble de l'entreprise au travers d'actions de communication, de mises en situation, de corners dédiés à ce thème. De plus, chaque année, elle participe au forum de recrutement handicap.

Oney Espagne a mis en place, avec une fondation locale, un programme de suivi personnalisé pour les collaborateurs en situation de handicap ainsi que leurs responsables hiérarchiques directs pour favoriser leur pleine intégration dans l'entreprise.

Le nouveau siège de Oney Banque Accord France lui permettra d'accueillir des personnes en situation de handicap moteur, ce que ne lui permettaient pas ses locaux actuels.

4.3. Mesures envers les séniors

Très peu représentés dans les autres pays, c'est surtout en France que la politique en faveur des collaborateurs séniors est la plus développée au travers de trois priorités :

Aménagement du temps de travail :

Les séniors de 55 ans et plus ont la possibilité de réduire leur temps de travail pour passer d'un temps plein à un temps partiel à 80 %. Dans ce cadre, ils peuvent continuer à acquérir des droits à la retraite sur base d'un temps plein (prise en charge et maintien par l'employeur des parts salariales et patronales des cotisations retraites calculées sur un salaire reconstitué sur une base temps plein).

Aménagement des horaires :

Pour les conseillers clientèle de 57 ans et plus, possibilité de demander un aménagement horaire leur permettant de travailler maximum 8 heures par jour, de terminer la journée de travail avant 20 heures ou 21 heures et également d'obtenir 2 jours de repos consécutifs, si le jour travaillé est un samedi.

Les salariés de 55 ans et plus peuvent se voir attribuer en priorité des missions administratives.

Evolutions professionnelles et gestion des fins de carrières :

- Mise en place d'un entretien de 2ème partie de carrière pour les 45 ans et plus : 100% des collaborateurs concernés sont invités à cet entretien individuel.
- Désignation d'un référent « senior » pour accompagner les salariés concernés qui le souhaitent dans leur réflexion de carrière
- Prise en charge totale des frais d'un bilan de compétences par l'entreprise pour les 45 ans et plus.
- Paiement du solde des heures de DIF en cas de départ à la retraite.

5. Partage

La responsabilisation des équipes passe aussi par la volonté de Oney Banque Accord de faire profiter chaque collaborateur des résultats de l'entreprise. **La structure de rémunération collective est ainsi imprégnée de la valeur de « Partage de l'avoir ».** C'est en France et au Portugal que le dispositif est le plus développé à travers le triptyque « intéressement, participation, actionnariat », mais les autres pays ont également vocation à rejoindre ce niveau de partage.

5.1. Evolution des rémunérations

A travers l'actionnariat, l'intéressement et la participation, les résultats de l'entreprise influent les évolutions de rémunération. Pour ce qui est de la rémunération fixe, la politique salariale est orientée vers la prudence, au vu des contextes économiques des pays.

En **France**, l'évolution des salaires a connu une progression de +0.5% pour les techniciens entre le 1er octobre 2012 et le 30 septembre 2013. Une augmentation de salaire de 0,5% pour tous les collaborateurs a été effectuée en décembre 2013 avec effet rétroactif au 1^{er} mars. Par ailleurs, les collaborateurs ont bénéficié d'une augmentation de la valeur des tickets restaurants pris en charge à 60% par l'entreprise et une augmentation de la contribution de l'entreprise dédiée au régime obligatoire de mutuelle.

Au Portugal, le PNB de Oney a connu une croissance en 2013. Celle-ci a été répercutée sur les salaires via la rémunération variable collective, et notamment l'intéressement. Elle a également permis d'augmenter l'allocation déjeuner pour tous. L'incertitude du contexte économique et social portugais invite cependant à une gestion prudente des frais, y compris des frais de personnel.

En **Espagne**, la masse salariale est en augmentation de 17% en relation directe avec la reprise qu'a connue la filiale.

5.2. Actionnariat

La France et le Portugal sont les deux seuls pays qui ont rempli toutes les conditions pour mettre en place un actionnariat salariés. Ainsi, depuis 2007 en France et depuis 2011 au Portugal, les collaborateurs sont actionnaires du fonds Valaccord, composé de titres Banque Accord et de titres Auchan.

	France	Portugal
% de collaborateurs actionnaires au 30/09/2013	82,64%	94,89%

La France a connu une baisse du nombre de collaborateurs actionnaires en raison de l'absence de versement de Participation en 2013 au titre de 2012. L'intéressement exceptionnel versé ne comportait pas d'obligation de placement. Les nouveaux collaborateurs entrés en 2012, ont ainsi pu choisir de percevoir la totalité de cette somme.

Au Portugal, le taux de collaborateurs actionnaires est stable (98% des éligibles), et les montants investis sont en augmentation.

6. Dialogue Social

6.1. Organisation du dialogue social

La France est le seul pays ayant mis en place une organisation du dialogue social à proprement dite. Cependant en Espagne et au Portugal, les collaborateurs sont régulièrement consultés et informés des projets et résultats de l'entreprise via des réunions plénières régulières, réunions d'équipe notes d'information, intranet...

En France, un employeur a l'obligation d'informer et de consulter le comité d'entreprise (CE) avant de prendre toute décision relative à la gestion, à l'évolution économique et financière de l'entreprise, à l'organisation du travail, à la formation professionnelle...

Cette procédure d'information et de consultation du CE, selon les sujets, doit permettre l'instauration d'un échange constructif entre l'employeur et les représentants du personnel au CE sur le projet qui lui est soumis.

Ainsi, chez Oney Banque Accord France, pour permettre un véritable échange avec le CE sur des sujets tels que les évolutions d'organisation ou la rémunération par exemple, le sujet est présenté en 2 temps : une première information auprès du CE pour présenter le détail du projet et répondre aux questions posées. 15 jours plus tard, le projet est présenté au CE pour procéder à la consultation. De cette façon, les membres du CE peuvent rendre un avis éclairé sur le projet présenté.

4 organisations syndicales représentatives au sein de l'entreprise : FO, CFDT, CFTC et SNB/CFE CGC.

Au total, entre le 1er janvier 2013 et le 30 septembre 2013, ont eu lieu 24 réunions de négociations avec les organisations syndicales, 20 réunions avec le comité d'entreprise, 11 réunions avec le CHSCT, 25 réunions avec les délégués du personnel.

6.2. Les accords marquants 2013

France :

9 accords d'entreprises ont été signés depuis le début de l'année 2013.

- février 2013 : Accord sur le Dialogue Social
- février 2013 : Avenant n°1 à l'accord d'intéressement 2012- 2014
- mars 2013 : Avenant n°1 à l'accord sur le Compte Epargne Temps
- mars 2013 : Avenant n°1 à l'accord PEE 2013-2017
- mars 2013 : Accord NAO 2013
- mars 2013 : Accord supplément intéressement 2012
- juin 2013 : accord de participation 2013
- juillet 2013 : accord portant sur le déblocage exceptionnel de la participation et de l'intéressement

Portugal : l'accord sur l'intéressement a été revu en 2013

Priorité n°2 / Rendre les services financiers accessibles au plus grand nombre

NOTRE AMBITION

Proposer des produits simples et performants et un service client de qualité.

NOS ENGAGEMENTS

1. Développer une gamme de produits pour tous
2. Inclure les clients dans la création des nouveaux produits
3. Mesurer et améliorer la satisfaction de nos clients

INDICATEURS CLES

1. Développer une gamme de produits pour tous

La vocation de Oney Banque Accord est de proposer des produits simples, performants et accessibles à tous. A l'image des commerçants qui acceptent tous les clients dans leurs magasins, Oney Banque Accord souhaite rendre les services financiers le plus accessible possible pour ses clients, tout en leur assurant une qualité irréprochable. En 2013, le produit d'assurance-vie de Oney Banque Accord France a encore une fois reçu les honneurs du marché en étant placé parmi les produits les plus performants par tous les trophées du secteur. **Dans tous ses pays, Oney Banque Accord positionne ses produits pour qu'ils aient le meilleur rapport qualité / prix et puisse toucher le plus grande nombre.** En 2013, Oney Portugal a ainsi lancé la Carte Bancaire Jumbo qui vient compléter la gamme de carte de l'enseigne Jumbo et assurer ainsi une gamme accessible à tous, de la carte prépayée à la carte bancaire. Oney Banque Accord France a ajouté l'option « débit immédiat » à la Carte Bancaire Auchan afin d'offrir un produit répondant aux attentes des clients. Dans tous les pays, les produits d'assurance et de prévoyance permettent aux clients de s'assurer avec des offres de qualité et des prix bon marché.

En Espagne, un travail a été réalisé afin que les relevés de comptes soient accessibles depuis le site web d'Alcampo pour les personnes non voyantes.

2. Satisfaction Client

2.1. Politique Satisfaction client

La satisfaction des clients est un enjeu majeur pour Oney Banque Accord qui renforce continuellement dans tous ses pays ses dispositifs de suivi et d'amélioration de la satisfaction client. Les pays matures comme la France et le Portugal sont en avance sur les autres pays dans ce domaine. Cependant, leurs expériences permettent aux pays plus jeunes de très vite progresser en s'inspirant des dispositifs performants mis en place dans ces deux pays. La satisfaction client a été placée au cœur de la Vision revisitée en 2013 avec pour ambition 2020 d'être classé n°1 en terme de satisfaction client dans tous les pays où Oney Banque Accord opère.

En France, où le dispositif est le plus abouti, un questionnaire de satisfaction et de recommandation a été mis en place en 2013 auprès des clients et des enseignes partenaires, sous forme de deux outils distincts.

Celui-ci pose deux questions fermées (question de satisfaction et recommandation) et deux questions ouvertes aux clients et partenaires, à savoir :

- d'une part, pourquoi recommanderaient-ils ou pas Banque Accord
- et d'autre part, ce qu'ils attendraient que Banque Accord change ?

Les remontées sont quotidiennes et consultables par tous les managers de l'entreprise pour le périmètre client.

Pour la partie client, un rapport est diffusé mensuellement pour debrief des équipes et un affichage est effectué sur un rythme hebdomadaire. Les verbatims clients recueillis via ce dispositif sont largement communiqués à tous les niveaux de l'entreprise.

Par ailleurs, il existe une rubrique « Votre avis nous intéresse » sur la home page du site Internet commercial. Les clients disposent d'un champ libre d'expression. Les remontées clients sont analysées et obtiennent une réponse à J+1. Les clients peuvent également échanger avec les équipes Oney Banque Accord via la page Facebook qui compte 40 553 fans à fin 2013. Enfin, les collaborateurs de Oney Banque Accord rencontrent régulièrement les clients physiquement, en agence, mais aussi lors d'opérations portes-ouvertes. En 2013, 100 clients ont été invités à participer à la soirée des 30 ans organisée par la Banque qui regroupait collaborateurs, clients et partenaires. A cette occasion, ils ont pu découvrir les coulisses de la Banque, ses projets, et partager un moment convivial avec ses collaborateurs. Cela a été l'occasion de recueillir leurs avis et leur ressenti quant à leur expérience client. Enfin, les équipes mènent une veille internet afin de capter d'autres retours clients et de pouvoir leur apporter des réponses.

Oney Banque Accord France fait appel à des partenaires sous-traitants pour gérer une partie de son service client en call center (200 collaborateurs situés au Maroc). Afin d'assurer à ses clients un service de qualité, ces prestataires sont choisis et régulièrement suivi pour assurer un traitement de qualité de ses salariés. Les équipes sont exclusivement dédiées à l'activité Oney Banque Accord et managées selon les critères exigés. Le suivi est journalier et de nombreuses visites sur site sont organisées, à raison d'une semaine par mois.

Au Portugal, la satisfaction des clients et le traitement des réclamations font l'objet d'un suivi quotidien, reprenant le nombre et le type de réclamations, le motif et la gravité de celles-ci. La performance est évaluée en mesurant le taux de résolution et le délai moyen de résolution. Une équipe dédiée est en contact avec les institutions pertinentes (Banque du Portugal, Institut d'Assurances du Portugal) et l'Association de défense du consommateur (DECO).

Oney Portugal mesure chaque semestre la satisfaction de ses clients via la réalisation, par une entreprise externe, d'une enquête de satisfaction client.

L'Espagne ne réalise pas encore d'enquête régulière pour mesurer la satisfaction de ses clients mais une équipe est dédiée au traitement des réclamations clients avec un temps de réponse entre 2 et 5 jours.

2.2. Résultats des études de satisfaction clients

En France, la satisfaction clients se mesure grâce à la méthodologie NPS « Net Promoter Score ». Les clients doivent recommander Banque Accord sur une échelle de 0 à 10.

Les clients ayant mis une note entre 9 et 10 sont qualifiés de « promoteurs », ceux qui mettent une note entre 7 et 8 sont « neutres » et les clients mettant une note comprise entre 0 et 6 sont « détracteurs ». Le Net Promoter Score est la différence entre le taux de promoteurs et le taux de détracteurs. L'échelle se situe donc entre - 100 et + 100.

Les clients sont interrogés quotidiennement par email suite à l'utilisation d'un produit ou d'un service ou suite à un contact avec Banque Accord (téléphone, site Internet, courriers, emails, visite en agence, recouvrement).

Cette méthodologie a été mise en place en Janvier 2012. **En 2012, le NPS moyen des produits et services (le plus représentatif de l'expérience clients) était de 12%. En 2013, le NPS moyen des produits et services a été de 16%.**

Au Portugal, la dernière enquête de satisfaction clients, menée au 2eme semestre 2013, a révélé une note de satisfaction en progression: **8,55** (sur une échelle de 0 à 10). **91% des clients se déclarent satisfaits** de leur relation avec Oney (note supérieure ou égale à 7/10).

2.3. Plans d'action pour améliorer la satisfaction client

En France, tous les collaborateurs de Banque Accord sont acteurs de la satisfaction clients et ont la possibilité d'y contribuer et d'initier des actions. Le responsable du point de contact ou du produit / service identifie les principales attentes clients et met en place des actions pour y répondre, grâce à des groupes de travail.

- Pour les Produits / Services, en 2013 le débit immédiat a été proposé à nos clients et le cash back remis en place. Les actions en cours portent sur la pression commerciale et sur les offres.
- Pour le canal Internet, le site a été refondu en 2013, afin d'être plus simple, intuitif et ergonomique.
- Pour le canal Téléphone, une étude est en cours sur l'annonce du temps d'attente.
- Pour le canal Correspondances (email & courriers), un travail de fond est mené sur la qualité des réponses apportées et sur les délais de réponses.
- Pour le Recouvrement, des chantiers ont été mis en place pour renforcer l'amabilité et le professionnalisme des conseillers.

En 2013 au **Portugal** a été créé MGT (Maria Goncalvez Team), un groupe de managers issus de différentes Directions de l'entreprise, dont l'objectif est précisément de mettre la satisfaction client au cœur de toutes les préoccupations et process de l'entreprise: détection des sources d'amélioration, proposition de plans d'actions, formation des Collabor'Acteurs. Maria Goncalvez représentant le client type de Oney Portugal. Des plans d'actions ont été mis en place et seront renforcés en 2014.

L'Espagne n'a pas, à ce jour, de plan d'actions spécifique pour améliorer la satisfaction de ses clients. Cependant, Oney Espagne travaille tous les jours à satisfaire ses clients en leur proposant des produits de qualité, en améliorant son service téléphonique et magasin.

Priorité n°3 / Militer pour le développement d'un crédit sain

NOTRE AMBITION

Prévenir et protéger nos clients contre le surendettement

NOS ENGAGEMENTS

1. Mettre en place des actions de prévention du surendettement
2. Militer pour la mise en place du fichier positif
3. Former l'ensemble des collaborateurs et partenaires
4. Donner des outils aux clients pour mieux gérer leur budget
5. Accompagner les clients en situation fragile
6. S'assurer de la loyauté de nos pratiques

Indicateurs clés

1. Mettre en place des actions de prévention du surendettement

Dans les scores qu'elle met en place, l'objectif de Oney Banque Accord est bien de refuser les demandes de crédit qui doivent l'être et d'accepter celles que ses clients seront à même d'honorer. La prévention du surendettement fait partie intégrante du métier de Oney Banque Accord, En effet, le Groupe n'a aucun intérêt à induire de situation de surendettement chez ses clients dans la mesure où ils consomment et achètent également auprès des partenaires distributeurs.

Quelques chiffres à noter :

- 1 crédit sur 2 réalisé en magasin est un crédit gratuit. Les intérêts sont alors pris en charge par l'enseigne partenaires.
- Moins de 1% des achats faits en magasin est financé en crédit revolving.
- Moins de 0,2% des dossiers de crédit réalisés chaque année aboutissent à des cas de surendettement

Oney Banque Accord **France** travaille à améliorer son dispositif de prévention avec la mise en place d'un test pour accompagner les clients en difficulté qui en alerteraient Oney Banque Accord ou qui connaîtraient un changement de situation pouvant influencer sur ses capacités budgétaires (perte d'emploi, séparation, divorce, retraite...)

Il s'agit de proposer au client en détresse financière une solution afin d'éviter une aggravation de sa situation.

En Espagne et au Portugal, Oney interroge le fichier positif national avant toute ouverture de crédit. Cela permet de lutter efficacement contre le surendettement.

2. Militer pour la mise en place d'un fichier positif

Oney Banque Accord a mené en France depuis plusieurs années un combat pour la mise en place du fichier positif. **En 2013, la mise en place du Registre National des Crédits a été officialisée.** A l'image de ce qui se pratique dans la quasi-totalité des autres pays européens, ce registre permettra de limiter fortement les possibilités d'empilement de crédit et d'ouvrir l'accès au crédit à des populations qui en étaient exclues jusque-là. En permettant aux établissements prêteurs de disposer d'une information fiable et complète, il constituera un moyen efficace de lutter contre le surendettement en France. De plus, afin de toujours mieux comprendre et accompagner ces situations difficiles, Oney Banque Accord France a obtenu un troisième siège au sein d'une commission surendettement dont les missions sont d'analyser et apprécier la recevabilité des dossiers et de proposer des solutions pour rétablir la situation des personnes concernées.

3. Former l'ensemble des collaborateurs et partenaires

En France, 100% des collaborateurs sont formés au module e-learning « Prévention du surendettement » y compris chez les prestataires extérieurs dans les 3 mois suivant leur arrivée. Ce module est obligatoire pour toutes les hôtesse amenées à effectuer des octrois de crédit en magasin

ainsi que les vendeurs qui proposent aux clients des solutions de financement (hors 3/4 fois par carte bancaire).

Un module « Bien gérer son budget » est proposé aux collaborateurs des magasins Auchan. Depuis sa création en 2009, ce module a formé 1 300 personnes à la bonne gestion d'un budget familial, sous la forme d'une session présentielle de 4h. Ces formations sont effectuées par les formateurs de Oney Banque Accord et d'Auchan.

Au Portugal, les équipes Oney ont déployé un module de formation dédié à la gestion du budget familial pour partager les bonnes pratiques de gestion du budget familial, enseigner la bonne utilisation du crédit et prévenir les situations de surendettement. Ce module a pour le moment été diffusé auprès des collaborateurs de Oney et de Jumbo. Dans un second temps, il sera adapté pour être diffusé auprès des clients.

La formation est un levier largement utilisé pour sensibiliser les collaborateurs à la lutte contre le surendettement.

Ainsi, au Portugal, 130 collaborateurs ont volontairement participé à la Formation à la Gestion du Budget (présentielle, 3h30) et 127 collaborateurs ont volontairement participé à la Conférence sur les raisons de l'impayé (présentielle, 1h).

4. Donner des outils aux clients pour mieux gérer leur budget

Mieux accompagner le client dans sa gestion budgétaire quotidienne est un des axes forts que souhaite développer Oney Banque Accord. En 2005, elle avait diffusé auprès de ses clients un guide simple et ludique réalisé avec l'association Crésus. Ce guide est toujours disponible en téléchargement sur le site www.oney.com, de même que quelques clés pour mieux comprendre le crédit. **Oney Banque Accord France** a constitué un groupe de travail pour améliorer cette information aux clients et pour leur donner plus de conseils et d'outils pour améliorer leur gestion budgétaire. Des actions concrètes seront menées dans ce sens en 2014, dont une adaptation du module de formation « Bien gérer son budget ».

5. Accompagner les clients en situation fragile

En 2013, **Oney Banque Accord France** a signé un partenariat avec Crésus, association de lutte contre le surendettement. Ce partenariat permet à Oney Banque Accord d'orienter ses clients en situations budgétaires fragiles vers les conseillers de Crésus qui, lors d'entretiens téléphoniques confidentiels et optionnels, travaillent avec eux à l'étude de leur budget mensuel et aux mesures à prendre pour l'améliorer. C'est un véritable service pour les clients qui reçoivent ainsi les conseils d'experts indépendants qui pourront leur permettre de retrouver une situation saine et donc d'éviter de tomber en impayés ou en surendettement. Le partenariat signé en juillet 2013 est opérationnel depuis décembre.

6. S'assurer de la loyauté de nos pratiques

Oney Banque Accord a la volonté d'agir dans le respect de l'environnement réglementaire et juridique lié à son activité. Ses principes déontologiques tendent principalement vers la protection du client et la qualité de ses services et actions. Un système de remontée des dysfonctionnements a été mis en place avec pour objectif clair d'y apporter les mesures correctrices appropriées et de parvenir à augmenter la qualité, toujours dans l'intérêt des clients. Les règles déontologiques à suivre sont clairement indiquées dans un Code de Déontologie, rédigé par les équipes internationales. Ce code a

été diffusé pour adaptation et/ou est relayé par un code local en France, au Portugal et en Espagne, en Hongrie et en Pologne. En France, il a été validé par les instances de représentation du personnel, diffusé à l'ensemble des collaborateurs, et accessible sur les réseaux internes.

Un Responsable Conformité, fonctionnellement rattaché au Responsable Conformité Groupe, est en place en France, Espagne et Portugal pour s'assurer du bon respect des règles établies.

6.1. Actions de sensibilisation/formation à la lutte contre le blanchiment

La lutte contre le blanchiment fait partie des obligations auxquelles Oney Banque Accord est soumise, de par son activité de Banque.

En France, 100% des collaborateurs sont formés à la lutte anti-blanchiment dans les 3 mois qui suivent leur arrivée, y compris chez les prestataires extérieurs. Côté partenaires, seules les hôtesse des magasins Auchan sont habilitées à accepter de l'argent en espèce. Elles sont donc formées à la lutte anti-blanchiment via un module de formation en e-learning. Ce module est obligatoire.

Oney Portugal a adopté le Code de Conduite des Institutions Financières: ce document regroupe les principales règles éthiques applicables. Il est remis à chaque nouvel embauché lors de son admission et reste disponible sur le réseau interne. Oney Portugal respecte les obligations légales de formation, information et de contrôle concernant la lutte anti-blanchiment. Le manuel est remis à chaque collaborateur lors de son admission. Des sessions de formation sont réalisées régulièrement en e-learning avec test de connaissance final. Les contrôles sont réalisés par l'équipe de Contrôle interne.

Tous les collaborateurs de **Oney Espagne** ainsi que les collaborateurs enseignes sont formés dès leur arrivée contre la lutte anti-blanchiment à travers une plate-forme E-Learning.

6.2. Cas de conflit déontologique

La procédure à suivre en cas de conflit déontologique est indiquée dans le code de déontologie. De plus une faculté d'alerte permet à chaque salarié de pouvoir dénoncer une situation frauduleuse sans avoir à passer par son hiérarchique. La procédure à suivre est accessible librement sur le réseau interne de l'entreprise. Aucune procédure d'alerte n'a eu lieu sur la période de reporting.

6.3. Politique anti-fraude

La politique anti-fraude est définie dans les cadres de la Compliance et du contrôle interne permanent. Ces cas sont extrêmement rares au sein de Oney Banque Accord. Aucune situation de fraude interne ne s'est produite sur la période de reporting.

6.4. Exposition au risque de liquidité de la Banque

Ce point fait l'objet d'une partie dédiée dans le rapport financier 2013, paragraphe 31.4 des annexes aux comptes consolidés.

Priorité n°4 / Eviter les gaspillages et préserver les ressources

NOTRE AMBITION

Modifier les habitudes et faire des choix d'avenir dans les nouveaux projets.

NOS ENGAGEMENTS

1. Diminuer notre consommation de papier
2. Favoriser le recyclage
3. Mener des actions de sensibilisation contre le gaspillage
4. Choisir des lieux de travail respectueux de l'environnement

INDICATEURS CLES

1. Diminuer notre consommation de papier

Depuis plusieurs années, Oney Banque Accord s'est mobilisée dans de nombreux pays pour limiter l'utilisation du papier et pour assurer le recyclage du papier utilisé. **Ainsi, en 2013 ce sont 19 millions de e-relevés de comptes qui ont été envoyés en France, Espagne et au Portugal.** En France, le déploiement de la solution de signature électronique à 42 magasins Boulanger permet l'économie de 50 feuilles par contrat émis. En 2014, le déploiement de cette solution à d'autres partenaires permettra d'économiser encore plus de papier tout en assurant un service amélioré aux clients. **La dématérialisation du relevé de compte et des contrats permet, de plus, une sécurisation renforcée du stockage de ces documents pour les clients.**

1.1. Consommation de papier

	France	Espagne	Portugal
Consommation de papier en 2013	98 tonnes	NC	53 tonnes

La consommation de papier prise en compte regroupe l'ensemble du papier utilisé dans le cadre des activités de Oney Banque Accord (usage interne et externe, contrat édité, relevé de compte envoyés, marketing direct...)

1.2. Nombre d'e-relevé de compte envoyés

	France	Espagne	Portugal
Nombres de e-relevés de comptes envoyés en 2013	14,7 millions	1,5 million	2,2 millions
Nombres de e-relevés de comptes envoyés en 2012	14 millions	1,2 million	1,2 million

En France, 56% des collaborateurs ont choisi de recevoir leur bulletin de salaire en version électronique plutôt qu'en version papier.

Au Portugal, une campagne de conversion massive des relevés de comptes papier en e-relevés a été menée en 2013 : 2.201.961 e-relevés de compte ont été envoyés (en substitution à des relevés papier).

Parallèlement, la digitalisation des processus RH a été renforcée: Bilan d'intégration, Demandes de recrutement, Descriptifs de fonction...

2. Favoriser le recyclage et des habitudes plus respectueuses de l'environnement

Dans tous les pays, des solutions de recyclage ont été mise en place, à l'image de l'Espagne et du Portugal, où de sessions d'information sont régulièrement organisées. Ainsi en France et au Portugal, ce sont 52 tonnes de papiers qui ont été recyclés en 2013. Au-delà de ces exemples, la plupart des pays mène des actions de sensibilisation contre le gaspillage en général (eau, électricité, gaz, papier) et sur le recyclage (pile, ampoules, papier, plastique...).

France : Mise en place du recyclage de papier sur Tours (Recygo) en plus de l'existant sur Lille.

En Espagne, Oney a mis en place, dans des points stratégiques des bureaux, diverses communications visant au recyclage du papier, des toners, du plastique et des batteries et à la réduction de la consommation de l'eau et de l'électricité. Un mini Ecoparc a été créé pour le recyclage des déchets du bureau.

Les bureaux ont été aménagés pour permettre de venir travailler en vélo, les transports publics accessibles sont largement accessibles au pied du bâtiment (1 ligne métro et 3 lignes bus).

Un partenariat a été mis en place avec Papeles Cruz pour le recyclage du papier du bureau.

Une station-service de combustibles alternatifs (véhicules hybrides électriques-essence) est située dans le parking du bâtiment. De plus, Oney Espagne utilise des serveurs Poweredge R700 et des équipements informatiques de dernière génération basse consommation.

Au Portugal une animation, a été spécialement menée en 2013 sur le thème du recyclage.

Depuis plusieurs années, **Banque Accord France** est en partenariat avec Elise, une entreprise de recyclage de papier. En 2013, la France a élargi son dispositif de recyclage du papier en l'élargissement à son site basé à Tours.

Nombre de tonnes de papier recyclé

	France	Espagne	Portugal
Quantité de papier recyclé en 2013	18 tonnes	NC	10,3 tonnes

La quasi intégralité du papier utilisé pour l'usage interne des collaborateurs est recyclé. Le delta entre la consommation de papier et le volume de recyclage concerne les envois de documents aux clients sur lequel le recyclage n'est pas contrôlable par l'entreprise.

3. Mener des actions de sensibilisation contre le gaspillage

Sensibiliser les collaborateurs et adapter petit à petit des habitudes différentes et du matériel plus écologique dans les bureaux, telles sont les actions menées dans tous les pays Oney Banque Accord pour diminuer leur impact sur l'environnement et leur émission de gaz à effet de serre.

En Espagne, par exemple, des autocollants ont été placés près de tous les interrupteurs pour inciter à éteindre la lumière en quittant une pièce. En France, les robinets ont été équipés avec des mousseurs qui permettent une économie de 40% d'eau et les interrupteurs de détecteur de présence afin de ne s'allumer qu'en cas de besoin. Le futur siège sera équipé de mitigeurs à

cartouche céramique (électrovannes) dans chaque sanitaire dont le but est de couper l'alimentation en eau de chaque sanitaire lorsqu'il n'est pas occupé, et d'une Gestion Technique du Bâtiment qui permettra de calculer et de contrôler intelligemment les débits d'eau et d'air.
En France et en Espagne, la livraison de matériel de bureau est limité à 1 fois/mois.

Pour des raisons d'accessibilité à des données fiables, seules les données maîtrisées par les filiales sont reportées dans le tableau ci-dessous. De plus, l'ensemble des locaux hébergés chez des partenaires (agences en magasin, représentation en région hébergée dans les locaux d'Auchan) ne sont pas comptabilisés faute de refacturation.

3.1. Consommation d'eau / collaborateur

	France	Espagne	Portugal
consommation d'eau / collaborateur en 2013 (en m3 / salarié)	3,51	NC	11,4

3.2. Consommation de gaz / collaborateur

	France	Espagne	Portugal
consommation de gaz / collaborateur en 2013 (en KWh / salarié)	1294	NC	NC

3.3. Consommation d'électricité / collaborateur

	France	Espagne	Portugal
consommation d'électricité / collaborateur en 2013 (en KWh / salarié)	1 350	NC	1457,7

3.4. Emissions de GES liées aux consommations d'énergie

Les émissions de GES ne peuvent actuellement être comptabilisées que pour l'activité France, en l'absence de données accessibles à ce jour dans les autres pays. Le bilan GES étant à produire tous les 3 ans, les informations contenues dans le rapport sont celles reportées pour le bilan 2012 effectué en mars 2013. Le périmètre a été restreint aux émissions sur lesquelles Oney Banque Accord peut avoir une action directe : consommation de gaz, eau, électricité, papier et déplacements professionnels de ses collaborateurs.

Emissions de CO2 liées à l'activité Oney Banque Accord France (sur le périmètre opérationnel et organisationnel défini) = 1 461 teqCO2 (incertitude de 9%) soit une baisse de 6% par rapport à 2011.

Les 5 premiers postes d'émissions sont :

- envoi des relevés de compte papier (366 teqCO2, -11% par rapport à 2011)
- consommation de gaz naturel (322 teqCO2, +38%)
- déplacements en avion (283, -44%)
- déplacements de la flotte commerciale (193, +16%)
- envoi des courriers de gestion (107, +123%)

Les actions pour les années à venir :

- poursuite de la dématérialisation de relevés de compte
- dématérialisation des contrats ouverts en magasin
- sensibilisation des collaborateurs dans les gestes du quotidien
- acquisition de véhicules hybrides pour la flotte de fonction

- construction d'un nouveau siège certifié RT 2012 et BREEAM (niveau Very Good) à l'horizon 2014
- formation l'éco conduite et de prévention des risques routiers

4. Choisir des lieux de travail respectueux de l'environnement

France :

En 2012, Oney Banque Accord a lancé le chantier de construction de son futur siège qui devrait être livré à l'horizon 2014. Dès la naissance du projet, et ainsi libéré des contraintes de son statut actuel de locataire, Oney Banque Accord a affirmé sa volonté de dépasser le cadre strictement réglementaire en matière de qualité environnementale. Ainsi, en plus de la norme RT 2012 à laquelle le bâtiment sera conforme par défaut, l'objectif fixé est d'obtenir la certification BREEAM et de viser le niveau *Very Good* qui atteste d'une bonne performance écologique. Ce label en fera l'un des bâtiments les plus remarquables du Nord de la France et une preuve d'engagement de Oney Banque Accord dans la préservation de l'Environnement. En effet il permet d'évaluer et de réduire les impacts environnementaux des bâtiments en fonction de 9 thématiques (Energie, Eau, Matériaux, Déchets, Site d'implantation et écologie, Pollution, Transport, Gestion du Bâtiment, Santé et Bien-être). Ces critères d'évaluation, qui vont au-delà de ceux requis par la législation, permettent une comparaison transparente et attestent des objectifs de responsabilité sociétale du bâtisseur.

Espagne :

Le nouveau siège social de l'Espagne est un bâtiment certifié LEED avec comme principales caractéristiques :

- Minimisation de la consommation énergétique : 32% de réduction
- Maximisation des lieux à lumière extérieure afin d'obtenir les mieux conditions d'illumination naturelle
- Réduction de 100% de l'eau potable pour l'arrosage et réduction de 50% dans l'utilisation de l'eau à origine municipale.
- Transport publique comme option écologique de transport
- Vestiaires et douches qui permettent de se déplacer en vélo au bureau
- Station-service de combustibles alternatifs (véhicules hybrides électriques – essence)
- Maximisation des espaces ouverts
- Systèmes CVAC sans HCFC et halons
- Matérielles électriques sans CFC, HCFC et cadmium

Banque Accord

Exercice clos le 31 décembre 2013

**Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales,
environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion**

ERNST & YOUNG et Associés

Banque Accord

Exercice clos le 31 décembre 2013

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant dont la recevabilité de la demande d'accréditation a été admise par le COFRAC sous le numéro 3-1050, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2013 présentées dans le chapitre 5 du rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société, composés des protocoles de reporting environnement et RH dans leurs versions datées de décembre 2013 (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure dans le chapitre « Périmètre » du présent rapport de gestion.

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. 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 le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE 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 (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont été effectués par une équipe de quatre personnes entre novembre 2013 et février 2014 pour une durée d'environ huit semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000¹.

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même code avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée dans la section « Périmètre » du rapport de gestion relatives à l'exclusion des activités Banque Accord en Italie, Malte, Pologne, Hongrie, Ukraine, Roumanie, Russie et Chine pour l'exercice 2013. En outre, les indicateurs sociaux et environnementaux rendent compte de la performance de Oney Banque Accord du 1^{er} octobre 2012 au 30 septembre 2013.

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

¹ ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical information

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE², auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes³ :

- ¶Au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion¶.
- Au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées⁴ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 67 % des effectifs et 76 % des consommations d'énergie.

Pour les autres Informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

² En charge des thématiques suivantes : Développement Durable, Emploi et RH, Environnement, Relation client, Relation sociale et Loyauté des pratiques

³ **Informations environnementales et sociétales** : la politique générale en matière d'environnement (l'organisation, les actions de formation et d'information des salariés), la pollution et la gestion des déchets (les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets), l'utilisation durable des ressources et le changement climatique (la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables, les mesures prises pour améliorer l'efficacité de l'utilisation des matières premières) ; l'impact territorial, économique et social, les relations avec les parties prenantes (les conditions de dialogue, les actions de partenariat ou de mécénat), la loyauté des pratiques (les actions engagées pour prévenir la corruption, la déontologie, les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs).

Informations sociales : l'emploi (l'effectif total et répartitions, les embauches et les licenciements), l'organisation du temps de travail (notamment le temps partiel), l'absentéisme, les relations sociales, les conditions de santé sécurité au travail, les politiques mises en œuvre en matière de formation, le nombre total d'heures de formation.

⁴ Banque Accord France

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Réserve exprimée

Nous exprimons une réserve sur le point suivant : le référentiel RH Groupe ne fournit pas de définitions, de méthodologies de calcul et d'instructions de contrôles internes suffisamment précises pour le suivi du taux d'absentéisme.

Conclusion

Sur la base de nos travaux et sous cette réserve, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 3 mars 2014

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Eric Mugnier
Associé Développement durable

Bruno Perrin
Associé



www.oney-banque-accord.com