Volet RSE du rapport de gestion 2014

SOMMAIRE

Préambule ……..p.3

Priorité n°1 – Favoriser l'épanouissement de nos collabor'acteurs…… …..p.4

Priorité n°2 – Rendre les services financiers accessibles au plus grand nombre …… p.16

Priorité n°3 – Militer pour le développement d'un crédit sain ……..p.19

Priorité n°4 – Eviter les gaspillages et préserver les ressources …… p. 24

Table de correspondance ……p.28

PREAMBULE

PERIMETRE

Le rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale 2014 de Oney Banque Accord présente un bilan des actions menées par le Groupe sur le plan social, sociétal et environnemental entre le 01/10/2013 et le 30/09/2014. Ce rapport regroupe les informations sociales des 11 pays de Oney Banque Accord : France, Espagne, Portugal, Hongrie, Pologne, Russie, Chine, Roumanie, Ukraine, Malte et Italie. Cependant, l'Ukraine, l'Italie et Malte ne seront pas représentés sur les aspects environnementaux et sociétaux, leur taille (moins de 15 collaborateurs) ne permettant pas d'extraire des données significatives. De plus, l'Espagne, la Pologne la Russie, la Chine et la Roumanie sont exclus du reporting des consommations d'énergie, leurs données n'ayant pas été fiabilisées sur la période de reporting. 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 modalité de reporting. Les progressions seront inscrites dans le rapport 2015.

Méthodes de collecte

Sur le plan qualitatif, les politiques et actions mises en œuvre dans les pays et métiers sont remontées par e-mail via un questionnaire exhaustif. Les données chiffrées sont quant à elles remontées via un outil informatique spécifique.

Afin de garantir l'homogénéité des indicateurs sur l'ensemble du périmètre, un guide méthodologique de reporting a été rédigé en français, puis traduit en anglais et diffusé, après avoir été commenté à tous les collaborateurs impliqués dans le recueil des informations présentés dans le présent document. Il détaille les méthodologies à utiliser pour le recueil et le contrôle des indicateurs : définitions, principes méthodologiques, rôles et responsabilités des parties prenantes internes, unités, formules de calcul, FAQ…

Contrôle des données

Pour le calcul des indicateurs, chaque responsable-validateur est chargé de vérifier les données saisies par les différents contributeurs. Il dispose pour ce faire d'un outil informatique incluant des alertes :

- D'une part lorsque des écarts importants (+ de 15%) sont constatés d'une année sur l'autre et d'autre part avec des commentaires obligatoires pour certains indicateurs prédéfinis.
- Un deuxième niveau de contrôle est ensuite opéré au niveau groupe. Les incohérences et erreurs relevées sont revues avec les pays/métiers et sont corrigées avant consolidation.

Comparabilité et représentativité des données

Depuis l'année dernière, Oney Banque Accord fiabilise son reporting données sociales par :

- de nouvelles actions de sensibilisation aux enjeux de la RSE ;
- la conception d'outils informatiques dédiés au reporting ;
- la mise en place d'une méthodologie précise et commune aux différents pays/métiers.

Sur la partie sociale, ces modifications méthodologiques ayant apporté des changements importants pour certains indicateurs, elles limitent, de fait, la comparabilité de certaines données d'une année sur l'autre.

Parmi les évolutions méthodologiques entre 2013 et 2014, on peut noter :

- une définition de l'effectif total excluant dorénavant les intérimaires, les stagiaires, les salariés dont le contrat est suspendu.
- la réduction du nombre de tranches pour la répartition des effectifs par âges passant ainsi de 7 à 4 tranches.
- pour le dialogue social, la prise en compte du nombre de réunions tenues sur la période au lieu du nombre d'accords d'entreprise signés.
- la prise en compte du nombre total d'heures travaillées sur l'année au lieu du nombre total de jours travaillés pour tous les indicateurs relatifs aux conditions de travail.
- pour les rémunérations, le changement de l'indicateur salaire moyen par celui du ratio de frais de personnel
- la prise en compte des femmes managers au lieu des femmes cadres parmi l'ensemble des collaborateurs.
- la non prise en compte par la Pologne des absences liées à la maternité pour la détermination de l'absentéisme global.
- les définitions des entrées et sorties des effectifs, du décompte des accidents du travail et du nombre de jours d'arrêts correspondant ont été précisées et reprises pour chacun des indicateurs concernés par les rubriques ci-après.

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.
- Dans chaque pays, un référent RSE impulse la politique RSE et mène à bien le reporting pays.

Les 3 volets social, sociétal et environnemental sont suivis par les mêmes référents, en lien avec les équipes en charge des fonctions associées (RH, Marketing, Compliance,…)

NOS PARTIES PRENANTES

PRIORITE 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

PRESENTATION ET ANALYSE DES EFFECTIFS

Structuration de l'emploi par pays

	Effectifs		Hommes		Femmes		CDI		Temps complets		Turnover		Embauches CDI		Licenciements	
	au 30/09/2014	au 30/09/2013	au 30/09/2014	au 30/09/2013	au 30/09/2014	au 30/09/2013	au 30/09/2014	au 30/09/2013	au 30/09/2014	au 30/09/2013	au 30/09/2014	au 30/09/2013	2014	2013	2014	2013
France	934	968	39%	38%	61%	62%	96%	96%	90%	91%	6,75%	7,56%	41	67	21	17
Portugal	270	274	30%	32%	70%	68%	78%	74%	97%	96%	2,87%	3,47%	14	8	0	2
Espagne	228	188	35%	30%	65%	70%	82%	88%	84%	83%	8,33%	8,33%	35	75	4	4
Hongrie	129	51	15%	25%	85%	75%	100%	92%	97%	100%	17,43%	23,40%	100	22	3	1
Pologne	276	294	10%	10%	90%	90%	71%	72%	99%	99%	20,39%	NC	19	9	12	22
Russie	32	29	34%	38%	66%	62%	84%	86%	100%	100%	11,63%	45,83%	11	21	2	1
Chine	77	83	61%	52%	39%	48%	86%	86%	100%	100%	32,39%	13,33%	25	37	1	11
Roumanie	89	53	6%	4%	94%	96%	54%	77%	100%	64%	42,22%	14,63%	67	2	0	0
Ukraine	4	4	25%	25%	75%	75%	100%	100%	100%	75%	0,00%	25,00%	1	1	0	1
Malte	10	9	60%	67%	40%	33%	100%	100%	100%	100%	10,00%	0,00%	2	3	0	0
Italie	11	12	73%	75%	27%	25%	100%	100%	100%	100%	18,18%	0,00%	1	0	1	0
Total	2060	1965	32%	32%	68%	68%	87%	88%	93%	92%	10,62%	9,62%	316	248	44	59
Variation 2014/2013	4,8%		3,3%		4,1%		3,0%		4,9%		10,46%		27,4%		-25,4%	

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. Ce recrutement se fait localement dans les pays concernés et dans le bassin d'emploi des implantations de Oney Banque Accord.

En anticipation des évolutions des marchés, des technologies et des habitudes de consommation, Oney Banque Accord a amorcé un changement de business model qui implique un fort investissement sur la formation ainsi que sur le recrutement de nouvelles compétences en externe.

Nombre de collaborateurs

L'effectif total de Oney Banque Accord à fin septembre 2014est de **2 060 collaborateurs**, répartis dans 11 pays. Il est en augmentation de 3,8% par rapport à 2013. Cette évolution est inégale selon les pays. Quelques pays en forte croissance d'activité comme la Roumanie, la Hongrie ou l'Espagne représentent les pays en plus forte hausse de nombre de collaborateurs. En Hongrie, le personnel de magasin, autrefois personnel Auchan, a été internalisé par la filiale ce qui a provoqué une forte hausse. En Roumanie, l'accompagnement de la croissance d'Auchan explique cette forte augmentation. La baisse du nombre de collaborateurs en France s'explique par le choix qui a été fait de ne pas remplacer systématiquement les départs afin de permettre à l'entreprise de prendre le chemin vers la mise en place d'un nouveau business model qui appelle à développer de nouvelles compétences.

Type de contrats

Les contrats à durée indéterminée (CDI) représentent 87% des contrats de travail chez Oney Banque Accord. De nombreux pays sont à 100% (Italie, Malte, Ukraine), notamment en raison de la petite taille de la filiale. Dans les pays les plus nombreux en termes de collaborateurs, le recourt au CDD permet surtout de compenser l'absence des collaborateurs en poste, notamment dans le cadre de congés maternité, dans une entreprise qui compte 68% de femmes.

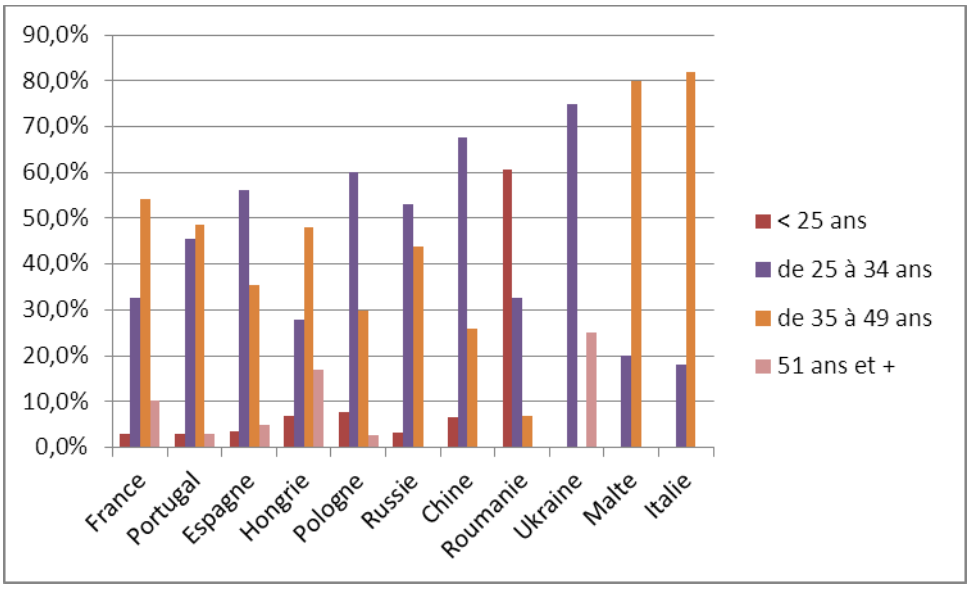
Répartition des collaborateurs par sexe

Les femmes représentent 68% des collaborateurs de Oney Banque Accord. Elles représentent même 90% des collaborateurs en Pologne et jusque 94% en Roumanie. La forte représentativité des femmes est en ligne avec ce qui peut être observé sur le marché. Elle ne résulte pas d'une politique particulière. Dans les pays qui comptent un grand nombre de collaborateurs en magasin, la représentativité des femmes est plus forte du fait de leur métier d'origine qui est souvent un métier d'hôtesses de caisse très féminin.

Répartition des collaborateurs par tranche d'âge*(1)*

	< 25 ans	de 25 à 34 ans	de 35 à 49 ans	51 ans et +
France	2,9%	32,7%	54,3%	10,2%
Portugal	3,0%	45,6%	48,5%	3,0%
Espagne	3,5%	56,1%	35,5%	4,8%
Hongrie	7,0%	27,9%	48,1%	17,1%
Pologne	7,6%	60,1%	29,7%	2,5%
Russie	3,1%	53,1%	43,8%	0,0%
Chine	6,5%	67,5%	26,0%	0,0%
Roumanie	60,7%	32,6%	6,7%	0,0%
Ukraine	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%
Malte	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%
Italie	0,0%	18,2%	81,8%	0,0%
Total	6,5%	41,9%	44,7%	7,0%

1. Pour cette donnée, un changement dans les barèmes de tranches d'âge a été opéré entre 2013 et 2014, afin de s'aligner avec les barèmes de Groupe Auchan. C'est pour cette raison que les évolutions 2013/2014 ne pourront pas être présentées dans ce rapport.



La répartition par tranche d'âge fait apparaître une plus forte représentativité de la population de 25 à 49 ans. On observe une relation directe entre la maturité du pays et l'âge des collaborateurs. Ainsi, 54,3% des collaborateurs France ont entre 35 et 49 ans, tandis qu'en Pologne 60,1% des collaborateurs ont entre 25 et 34 ans. En Roumanie, la jeunesse des équipes s'explique par le développement récent d'Auchan et Oney Banque Accord dans ce pays avec le recrutement d'équipes jeunes en magasin. L'Ukraine, Malte et l'Italie ne comptent que très peu de collaborateurs, ce qui explique le profil atypique de la répartition des âges.

Embauches / Départs / licenciements / Turnover

Les embauches ont progressé de 27,4% sur un an, notamment dans les pays à forte croissance d'activité. Les licenciements sont restés relativement stables au vu des faibles volumes (44 licenciements sur la période de reporting). Le turnover est passé de 9,62% à 10,62%, reflet d'un turnover naturel classique dans le secteur d'activité. Les pays les plus en croissance d'activité sont aussi ceux qui connaissent le plus fort turn-over, reflet de l'intégration de nouveaux collaborateurs non encore fidèles à l'entreprise.

Répartition de l'effectif / temps de travail

Le temps complet représente 93% des contrats des collaborateurs Oney Banque Accord dans tous ses pays. En Italie, Chine, Russie, Roumanie, Ukraineet à Malte, ce taux atteint même 100%. Le temps partiel représente une faible part des effectifs et se fait sur choix des collaborateurs, notamment pour des raisons d'organisation personnelle.

Taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme se maintient à un niveau faible dans l'ensemble des pays, et est principalement dû aux maladies. Le fort taux d'absence pour maladie en Pologne s'explique par les congés maladie pris par les femmes en amont de leur congé maternité, dans un pays qui compte 90% de femmes parmi ses effectifs.

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.

FOCUS - Plan de formation France

Transmettre la culture d'entreprise, réussir les projets, développer les compétences individuelles et collectives, contribuer à satisfaire les partenaires et les clients, telle est l'ambition de la politique formation de Oney Banque Accord France.

Chaque collaborateur peut être accompagné par 2 types de formation :

1. Les formations souhaitées par Oney Banque Accord pour accompagner ses projets, ses priorités stratégiques, la transformation de ses métiers ainsi que le développement des compétences métier collectives ;
2. Les formations demandées par le collaborateur et son manager lors de l'Entretien Annuel d'Activité pour développer les compétences individuelles. Oney Banque Accord répond au mieux aux besoins de formation des collaborateurs pour permettre à chacun d'être au rendez-vous de son métier et de ses objectifs.

En 2014, les actions de formation se sont inscrites autour de 4 grands axes :

- Etre au rendez-vous du réglementaire
- Accompagner les métiers qui évoluent
- Développer la performance commerciale
- Développer l'efficacité opérationnelle

Nombre d'heures de formation

	Nombre d'heures de formation dispensées		Nombre moyen d'heures de formation par collaborateurs	
	2014	2013	2014	2013
France	12 111	13 424	13	14
Portugal	11638	17757	43	65
Espagne	3472	2470	15	13
Hongrie	3627	1628	28	51
Pologne	970	1364	4	5
Russie	975	67	30	2
Chine	890	1172	12	14
Roumanie	3016	400	34	8
Ukraine	80	104	20	26
Malte	195	158	20	18
Italie	443	480	40	40
Total	41 392	41 478	20	21
Variation 2014/2013	-0,2%		-0,5%	

La Roumanie a intégré de nouveaux collaborateurs pour lesquels elle a fortement investi en formation. Certains de ces collaborateurs ont quitté l'entreprise avant la fin de période de reporting. En Hongrie, la baisse de ce nombre d'heures n'est que mathématique puisque les nouveaux collaborateurs intégrés ne l'ont été qu'en fin de période de reporting et n'ont donc pas pu bénéficier d'heures de formation. La baisse portugaise s'explique par la présence exceptionnelle en 2013 d'une formation obligatoire pour l'obtention de la Certification de Médiateurs en Assurance.

FOCUS - Formation à l'orthographe

En 2014, un programme pour améliorer l'orthographe au sein de l'entreprise a été mené en France. 700 collaborateurs ont ainsi bénéficié de l'entrainement Voltaire et ceux qui le nécessitaient ont suivi la formation Ecrire sans faute (2 jours). Gagner en aisance dans ses écrits tout en améliorant la qualité de la relation client, telle est l'ambition du projet de formation Voltaire. 15 collaborateurs ont même participé au Trophée Voltaire des Entreprises dans le cadre des journées de la Francophonie et un collaborateur Oney Banque Accord a atteint la 3ème place nationale.

MANAGEMENT PARTICIPATIF

Le management participatif fait partie intégrante des gènes de Oney Banque Accord. Dès 2003, la Vision à 10 ans a été écrite avec l'ensemble des collabor'acteurs. Cette tradition transpire encore aujourd'hui dans le quotidien des collabor'acteurs. De nombreux moments de partage de la stratégie et des avancées des projets sont organisés régulièrement dans tous les pays.
Chaque projet pays à 3 ans est écrit avec l'ensemble des collabor'acteurs. En France, l'avancée du projet d'entreprise a été placée entre les mains de tous les collabor'acteurs quels que soient leurs métiers. Des groupes de travail ont été lancés, avec pour seul critère de participation, l'envie et l'intérêt pour le sujet. Les Managers ont libéré leurs équipes pour leur permettre de travailler sur des sujets transverses en lien ou non avec leur métier quotidien. Cette organisation a généré une énergie et un immense engouement de la part des collabor'acteurs.

En 2014, la modernisation de la Vision 2020 s'est faite grâce à la participation des 350 Managers de tous les pays Oney Banque Accord et a ensuite été partagée avec tous les collabor'acteurs.

Un management participatif qui a pour objectifs de donner du sens, révéler des talents et donner l'occasion de s'épanouir dans des projets concrets qui font avancer l'entreprise et grandir les collaborateurs.

FOCUS – Exemples d'illustration du Management Participatif au Portugal

- **Réunions Collabor'Acteurs** : chaque trimestre, tous les Collabor'Acteurs sont réunis. Les Directeurs expliquent et commentent les résultats et leur impact sur l'intéressement, et les Managers présentent les projets dont ils sont responsables et qui contribuent à la concrétisation des ambitions de l'entreprise.
- **Évolution Vision 2020 :** petits déjeuners d'échange mensuels, en présence des DG et DRH permettant aux Collabor'Acteurs, via des ateliers créatifs, d'illustrer leur Vision de ce que sera l'entreprise de demain et quelle sera leur contribution.
- **Oney Portugal News :** les Managers participent à l'élaboration dans ce bulletin d'information sur le business, l'activité, les projets de l'entreprise et sont responsables de la diffusion des informations / actualités.
- **Journée du Client - Fête des 20 ans de Oney au Portugal pour les clients :** tous les Managers et certains Collabor'Acteurs ont participé activement à l'écriture du programme et du storyboard ainsi qu'à l'animation de cette journée évènement, jouant un rôle d'ambassadeurs auprès des clients.
- **Assemblée Valaccord et Fête des 20 ans :** des Collabor'Acteurs volontaires de chaque Direction de l'entreprise ont illustré via des sketches, vidéos ou chansons chorégraphiées leur contribution à la valorisation de l'entreprise. Ils ont aussi relaté les étapes de la vie de Oney au Portugal.

- **Réseau de formateurs internes :** au travers du rôle de formateurs, certains Collabor'Acteurs sont responsabilisés dans la diffusion et animation internes des projets et produits : ils sont invités à co-animer et organiser la formation des équipes avec le support de l'équipe Formation.
- **Projets transversaux :** la coordination des projets transversaux est confiée à un Manager référent, qui interagit ainsi avec ses pairs, augmente son niveau de responsabilité et d'exposition et développe ses propres compétences.

SANTE, SECURTIE, EPANOUISSEMENT AU TRAVAIL

Organisation du travail et sécurité au travail par pays

	Effectifs		Nombre d'heures travaillées		Taux d'absentéisme maladie		Nombre d'accidents du travail	
	au 30/09/2014	au 30/09/2013	au 30/09/2014	au 30/09/2013	au 30/09/2014	au 30/09/2013	au 30/09/2014	au 30/09/2013
France	934	968	1 578 637	1 695 252	3,2%	3,7%	8	5
Portugal	270	274	558 777	553 388	1,6%	1,2%	2	0
Espagne	228	188	597 960	382 016	3,4%	3,0%	2	2
Hongrie	129	51	169 730	101 203	1,0%	2,1%	0	0
Pologne	276	294	429 996	450 453	14,9%	18,6%	2	0
Russie	32	29	59 199	45 593	0,5%	0,0%	0	0
Chine	77	83	147 314	161 124	0,5%	1,2%	0	0
Roumanie	89	53	142 281	82 594	5,8%	1,5%	0	0
Ukraine	4	4	7 900	4 961	0,0%	0,0%	0	0
Malte	10	9	18 736	14 577	0,8%	0,0%	0	0
Italie	11	12	17 803	20 647	0,7%	1,8%	0	0
Total	2060	1965	3 728 333	3 511 808	4,5%	4,5%	14	7
Variation 2014/2013	4,8%		6,2%		0,0%		100,0%	

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.
Les absences pour maladie sont plutôt faibles et stables. La Pologne est un cas particulier dans un pays qui compte 90% de femmes, les congés maladie très régulièrement posés avant les congés maternité viennent augmenter largement le taux d'absentéisme.

FOCUS - Ozea, un nouveau lieu de vie pour les collabor'acteurs France et Internationaux

En 2014, Oney Banque Accord a déménagé ses équipes France et Internationales dans un nouveau lieu de niveau Breeam Very Good. La volonté était de construire un bâtiment qui soit non seulement respectueux de l'environnement selon les plus hautes normes environnementales, mais qui permette surtout aux collaborateurs d'évoluer dans un cadre de vie agréable, propice aux échanges et ouvert sur l'extérieur. Des aménagements ont été pensés pour faciliter la vie des collaborateurs avec la mise en place d'une conciergerie, de solutions de restauration, une salle dédiée aux activités extra-professionnelles des collaborateurs, des espaces extérieurs… Le niveau Breeam Very Good atteste de cette double dimension, faisant du siège de Oney Banque Accord l'un des bâtiments les plus remarquables du Nord de la France.

Politique de risques psycho-sociaux

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, 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. e stress étant pour l'ensemble des pays le principal risque qu'encourent les collaborateurs. C'est pourquoi, c'est principalement sur cet axe que les efforts sont portés.

Le nombre de maladie professionnelle (2 en 2014 et 1 en 2013 pour l'ensemble des pays) témoigne de l'absence de risque physique particulier inhérent à l'activité de banque. Les principaux accidents du travail sont des accidents de trajet domicile – travail.

En France, 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 avec des consultations gratuites de médecine générale ont été mises en place 2 fois par mois en plus des consultations de médecine du travail.

FOCUS – Des formations originales chez Oney Portugal

Pour cette raison Oney propose à ses Collabor'Acteurs différentes formations destinées à préserver ses ressources personnelles, notamment :

- « Santé & Sécurité au travail » : cette formation en e-learning reprend les recommandations d'ergonomie / posture pour limiter la fatigue physique et intellectuelle.
- « Moi et le Client »: cette formation invite le collaborateur à travailler sur le MOI, notamment en termes de gestion du stress, pour pouvoir ensuite entretenir une relation harmonieuse avec le client (durée 3h30)
- « Arrête, Pense et Relaxe-toi » : mise en œuvre d'une formation spécifique de gestion du stress (durée 1 heure)

La salle Zen à disposition des Collabor'Acteurs permet à ceux-ci de se relaxer pendant leurs moments de pause.

Enfin l'équipe du Recouvrement a été installée dans une salle de plus grande dimension pour limiter leur exposition au bruit et aux variations de température.

Politique de gestion du temps de travail

Les collaborateurs travaillent à 93% 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), les femmes représentant 68% de l'effectif globalou pour développer une activité professionnelle annexe. Chaque entité respecte scrupuleusement la législation en matière de temps de travail.

Baromètre de satisfaction interne

Oney Banque Accord a mis en place des dispositifs de mesure de la satisfaction des collabor'acteurs en France, en Espagne et en Pologne. En France, deux fois par an, les collabor'acteurs sont ainsi invités à noter leur attachement à l'entreprise, l'ambiance et l'attrait au travail, les conditions de travail, le management et la fierté d'appartenance. En Espagne, l'enquête annuelle qui connaît un taux de participation particulièrement élevé (90,4%) a permis de mettre en évidence les points forts

de la filiale que sont le climat de travail et les possibilités de développement professionnel. En Pologne, le baromètre, est composé de deux volets : un audit externe et une enquête interne.
Afin d'améliorer le niveau de satisfaction des collabor'acteurs, des plans d'action sont mis en place comme un nouveau dispositif d'accompagnement des Managers en France et en Espagne, ou la construction d'un nouveau lieu de vie en France. En Pologne des groupes de travail rassemblant des collabor'acteurs sont formés après chaque étude pour mener des actions concrètes sur les points marquants de l'enquête.

En 2014, pour la 3ème année, Oney Pologne a été lauréat Investisseur en Capital Humain, titre décerné par un organisme national.

FOCUS – Plan d'action Espagne pour améliorer le niveau de satisfaction des collaborateurs

Pour répondre aux besoins de ses collaborateurs, exprimés dans le baromètre interne, Oney Espagne a mis en place plusieurs plans d'action:

- Augmenter les compétences des managers: organisation d'un séminaire managers
- Favoriser et dynamiser la communication descendante et transversale à travers un nouveau plan de communication interne
- Mener une étude sur la mise en place de l'intéressement et la participation

Actions de mécénats à l'initiative des collaborateurs

Oney Banque Accord accompagne depuis plusieurs années les actions de mécénat portées par ses collabor'acteurs.
Ainsi, le programme Boost Your Life sélectionne tous les deux ans des actions proposées par les collaborateurs qui viennent donner une seconde chance à des personnes en détresse. Les 3 projets lauréats de 2014 sont :

- un projet de fabrication d'une maison en bois pour une école de menuiserie qui réinsère des jeunes déscolarisés en France
- l'aide à une association qui accompagne des jeunes de quartiers difficiles pour les aider à avancer vers l'avenir en Pologne
- et un soutien à une maison d'enfants candidats à l'adoption au Portugal.

Parallèlement, les collabor'acteurs participent à de nombreuses actions comme une course à pied au profit de Ludopital en France ou encore l'accompagnement de l'association Casa do Parque au Portugal à travers notamment l'organisation de collectes de denrées alimentaires et de vêtements, de ventes de pâtisseries, de dimanches de bénévolat et d'un noël pour les enfants.

FOCUS – L'engagement des collaborateurs de Oney Portugal

Les Bénévoles de OneyCares continuent leurs activités grâce à la forte adhésion des Collabor'Acteurs dans les activités proposées :

- Animation mensuelle d'activités de loisirs avec les enfants de la Maison d'accueil pour enfants parrainée par OneyCares, la Casa do Parque
- Participation à leur fête de Noël et financement des cadeaux
- Organisation d'actions de collectes spécifiques (ex : collecte de lait et céréales pour assurer le petit déjeuner des enfants, bouchons de bouteilles…) et de ventes caritatives
- Organisation de goûter à thèmes : Saveurs du Monde, Saint Valentin, Fêtes des Mères / Pères…

Ces actions visent directement ou indirectement les institutions bénéficiaires (les enfants de la Casa do Parque mais aussi ponctuellement d'autres associations choisies par les Collabor'Acteurs) via la collecte de fonds, de dons en nature ou la participation bénévole aux activités.

DIVERSITE

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.
Tous les pays mettent en œuvre cette politique de non-discrimination à l'embauche ou à la mobilité interne. Des efforts restent à faire pourtant sur certaines populations et notamment sur l'insertion des personnes en situation de handicap.
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…).

Parité hommes / femmes dans l'encadrement

	Part des femmes parmi l'encadrement	
	2014	2013
France	48,0%	48,1%
Portugal	58,1%	50,0%
Espagne	35,7%	34,8%
Hongrie	64,3%	50,0%
Pologne	83,1%	81,1%
Russie	62,5%	68,8%
Chine	31,3%	51,7%
Roumanie	86,7%	92,9%
Ukraine	50,0%	50,0%
Malte	28,6%	28,6%
Italie	25,0%	25,0%
Total	53,2%	52,5%
Variation 2014/2013	2,3%	

Les femmes sont très bien représentées chez Oney Banque Accord, y compris pour des postes de Management. 4 Directeurs Généraux Pays sont des femmes et 2 femmes siègent au Comité de Direction Groupe. Enfin, plusieurs Comités Executifs pays sont à parité. L'objectif de parité n'est pas un objectif en soi. Oney Banque Accord ne souhaite faire aucune discrimination, y compris positive dans ses choix de recrutement.

Collaborateurs en situation de handicap

	Pourcentage de personnes en situtation de handicap	
	2014	2013
France	2,1%	1,7%
Portugal	0,7%	1,1%
Espagne	1,3%	1,6%
Hongrie	0,0%	0,0%
Pologne	0,0%	0,0%
Russie	0,0%	0,0%
Chine	1,3%	1,2%
Roumanie	1,1%	1,9%
Ukraine	0,0%	0,0%
Malte	0,0%	0,0%
Italie	0,0%	0,0%
Total	1,3%	1,2%
Variation 2014/2013	7,3%	

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. Le plan d'action sera écrit en 2015.

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. Le nouveau siège permet désormais d'accueillir des handicapés en fauteuil. Un collaborateur dans cette situation de handicap et travaillant auparavant en magasin a d'ailleurs déjà intégré les équipes du siège depuis son ouverture.

Mesures envers les séniors

Très peu représentés dans les autres pays, c'est surtout en France que la politique en faveur des collaborateurs séniors et 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 est 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.

PARTAGE

La responsabilisation des équipes passe aussi par la volonté de Oney Banque Accord de faire profiter chaque collabor'acteur 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. La Hongrie et la Pologne distribuent ainsi de l'intéressement depuis 2014 et l'Espagne envisage ce projet pour 2015.

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 vue des contextes économiques des pays. Selon les pays les augmentations de salaire se font de façon globale et/ou personnalisée. L'objectif reste le même, proposer une rémunération globale au niveau du marché et permettre aux collaborateurs d'être intéressés aux résultats de l'entreprise.

En France, l'ensemble des collaborateurs Techniciens ont été augmenté de 1.7% en salaire fixe dans un pays où le taux d'inflation moyen 2014 était de 0.5%. Les augmentations des Cadres sont traitées de façon individuelle.

FOCUS – La Hongrie donne accès à l'intéressement pour ses collaborateurs

La prime d'intéressement a été introduite en Hongrie à partir du 1er janvier 2014. Elle est fonction des résultats de l'entreprise et versée trimestriellement. Les objectifs sont de renforcer l'engagement des collaborateurs dans la vie de l'entreprise et la réalisation de la Vision, de former et sensibiliser les collaborateurs à la culture économique et de maintenir un incentive proche du terrain, véritable levier d'animation au quotidien. L'intéressement se compose de deux parts. La part fixe, égale pour tous les collaborateur, dépend du niveau de satisfaction des clients, mesurée par le Net Promoter Score. La part variable se compose de trois coefficients en lien avec les performances commerciales et financière de l'entreprise.

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. Au 30 septembre 2014, 254 des 270 collaborateurs de Oney Portugal étaient actionnaires de leur entreprise.

DIALOGUE SOCIAL

Organisation du dialogue social

La France est le seul pays ayant mis en place une organisation du dialogue social à proprement parler. Cependant dans tous les autres pays, 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, l'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 octobre 2013 et le 30 septembre 2014, 32 réunions de négociations avec les organisations syndicales ont eu lieu, 17 réunions avec le Comité d'Entreprise, 12 réunions avec le CHSCT, et 30 réunions avec les délégués du personnel.

FOCUS - Les accords marquants 2014

En juillet 2014, un accord a été signé avec les organisations syndicales sur la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences). Cet accord a pour objectif d'anticiper les évolutions prévisibles des emplois, des métiers et des compétences liées aux mutations économiques, technologiques du marché et de mettre à disposition des collaborateurs les outils pour les accompagner dans ces évolutions de métiers. Une cartographie des métiers a été réalisée qui permet de mieux anticiper les évolutions futures des métiers actuels de Oney Banque Accord et ainsi accompagner les collaborateurs dès à présent pour leur évolution à venir.
L'enjeu pour Oney Banque Accord est de s'adapter de manière proactive et permanente face aux mutations pour rester compétitif et permettre le développement de son activité et l'employabilité de ses collaborateurs. Des mesures d'accompagnement ont été définies avec les organisations syndicales pour, le cas échéant, encourager à la mobilité interne, à la mobilité au sein du groupe et à la mobilité externe.

PRIORITE 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

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 2014, de nombreux produits ont été développés dans ce sens dans la plupart des pays : une garantie pouvoir d'achat, un coach budget, la généralisation du paiement en 3 fois sans frais chez Auchan en France, les assurances mass market au Portugal, les produits d'extension de garantie en Hongrie et en Roumanie, ou encore l'assurance habitation en Russie.

FOCUS – Un produit de garantie universelle pour tous les clients

Electro-Dépôt (enseigne de HTM Group) et Oney Banque Accord France ont œuvré en 2014 pour créer une garantie visant à protéger l'ensemble des appareils électro-ménagers du foyer. La réflexion s'est portée sur la conception d'un produit d'assurance innovant et attrayant, la Garantie Universelle annualisée, qui prolonge les conditions de garantie constructeur des appareils électroménagers de moins de 5 ans du foyer et ce, sans prendre une extension de garantie à chaque achat. Une solution tout en un, à la fois plus pratique et moins onéreuse !

A noter qu'il est possible de souscrire cette garantie séparément, sans acheter un produit neuf chez Electro Dépôt.

Satisfaction Client

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. De nombreux dispositifs de pilotage de la satisfaction client sont en place dans la plupart des pays Oney Banque Accord, que ce soit via des études de satisfaction régulières, la gestion des réclamations, la mise en place d'outil de veille des réseaux sociaux ou encore les remontées de la parole du client. La voix du client remonte ainsi de façon permanente au sein des équipes et permet d'ajuster les offres et la relation client. La satisfaction client a été placée au cœur de la Vision revisitée en 2014 avec pour ambition 2020 d'être classé n°1 en terme de satisfaction client dans tous les pays où Oney Banque Accord opère.

La satisfaction client est même placée au cœur de la rémunération des collabor'acteurs, y compris ceux qui ne sont pas en contact direct avec les clients. Ainsi, partout où l'intéressement aux résultats est mis en place, le niveau de satisfaction des clients fait partie intégrante de la prime des collabor'acteurs. La partie fixe de la prime trimestrielle n'est débloquée qu'à partir d'un certain niveau de satisfaction.

La satisfaction du client est ainsi positionnée au cœur des décisions de l'entreprise, à tous les niveaux.

FOCUS – La France et la Hongrie utilisent la technologie NPS

Depuis 2013 en France et depuis 2014 en Hongrie**,** un questionnaire de satisfaction et de recommandation a été mis en place auprès des clients, selon la technologie NPS. Une simple question est posée aux clients « Recommanderiez-vous Banque Accord / Oney Hongrie à vos proches ?»

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 Promoteur Score est la différence entre le taux de promoteurs et le taux de détracteurs. L'échelle se situe donc entre – 100 et + 100.

En France, 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). En Hongrie, l'enquête est semestrielle auprès d'un panel de clients.

En France, le dispositif en place est complet et permet une parfaite connaissance de la voix du client. Un Département spécifique est même dédié à la Satisfaction 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 40 523 fans à fin 2014. Enfin, les collaborateurs de Oney Banque Accord rencontrent régulièrement les clients physiquement, en agence, mais aussi lors d'opérations portes-ouvertes. En 2014, des clients ont été invités à voter pour leur innovation préférée et à rencontrer les porteurs de projets lors de la soirée de clôture des votes.

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.

FOCUS – Quelques résultats des études de satisfaction clients

France : en 2013, le NPS moyen des produits et services (le plus représentatif de l'expérience clients) était de 16%. En 2014, le NPS moyen des produits et services a été de 21%.

Portugal : satisfaction client au second semestre 2014 : 8,46/10 vs 8,55/10 en 2013

La légère baisse ne remet pas en question le niveau de satisfaction qui se maintient à un niveau très élevé et bien au-dessus du marché (référence du marché de la Banque donné par la Banque du Portugal : 7,45/10).

Plans d'action pour améliorer la satisfaction client

Mesurer la satisfaction des clients est une première étape vers l'amélioration du service qui leur est rendu. Mais le principal réside dans les plans d'action mis en place pour améliorer cette satisfaction client. Quelques actions menées en 2014 pour simplifier le parcours client :

- Amélioration des fonctionnalités et des navigations web au Portugal, en Espagne, en Hongrie, en Pologne et en France.
- Diminution du temps d'attente des clients au téléphone et réaménagement des espaces de vente
- Plus d'implication des clients dans la création et le design des produits
- Offres commerciales attrayantes
- Travail sur la diminution du nombre d'incidents techniques

PRIORITE 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 CLES

Mettre en place des actions de prévention du surendettement

Dans les scores d'acceptation 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.

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 partenaire.
- 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.

Enfin, au-delà de ces actions, l'ensemble des pays Oney Banque Accord, agit avec ses collaborateurs pour développer des produits responsables qui permettent aux clients d'accéder à des outils de pilotage budgétaire dans la mesure de leur possibilité. Dans tous les pays où il existe, le fichier positif est utilisé en amont de l'acceptation d'un crédit afin de s'assurer de la bonne solvabilité du client.

FOCUS – Le dispositif de prévention mis en place chez Oney Banque Accord France

En France, le dispositif est en constante amélioration afin d'anticiper les situations difficiles des clients et leur permettre de gérer sainement leur budget :

- Des formations « Bien gérer son budget » sont dispensées auprès des collaborateurs Oney Banque Accord et des collaborateurs des enseignes partenaires (Sensibilisation à la nécessité d'anticiper le budget et prévenir les situations de surendettement).
- Un partenariat avec l'association de lutte contre le surendettement, CRESUS, permet d'orienter les clients détectés en situation budgétaire fragile vers des conseillers en gestion budgétaire qui leur permettront d'agir pour retrouver une situation saine.
- Renforcement de l'identification des populations fragiles et proposition de solutions adaptées (report, pause paiement, réaménagement, rachat de créances)
- Baisse de l'exposition pour les populations fragiles (arrêts des sollicitations commerciales, baisse ou blocage de plafond)

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 avait été officialisée. Cependant le Conseil Constitutionnel a rejeté le projet de loi. A l'image de ce qui se pratique dans la quasi-totalité des autres pays européens, ce registre permettrait 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 constituerait 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.

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 également obligatoire pour toutes les hôtesses 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 1 400 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.

FOCUS – Dilemme : le jeu d'éducation budgétaire

En 2014, les collaborateurs de Oney Banque Accord France ont pu tester un nouveau format de formation à la gestion du budget à travers le jeu Dilemme développé par l'association CRESUS. Ce jeu de plateau permet aux participants de se positionner en situation réelle de gestion d'un budget mensuel, incluant salaires, charges, dépenses imprévues, plaisir… Ils doivent épargner assez pour réaliser un objectif fixé au début du jeu, tout en gérant leur budget sainement. Ce nouveau module de formation sera déployé en 2015. En connaissant mieux les enjeux de la gestion budgétaire d'un foyer, les collaborateurs sont mieux armés pour accompagner les clients en situation fragile.

L'étape 2015 pour la France est de pouvoir proposer à ses clients des outils d'auto-formation à la gestion du budget afin d'accompagner un maximum de foyers.

Au Portugal, les équipes Oney ont continuer de déployer auprès de ses collaborateurs et des collaborateurs de Jumbo 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.

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. Oney Banque Accord France a constitué un groupe de travail pour améliorer l'information aux clients et pour leur donner plus de conseils et d'outils pour améliorer leur gestion budgétaire. Des actions concrètes ont été menées dans ce sens en 2014 :

- La mise à disposition d'un outil de coaching budgétaire qui permet aux clients de piloter leur budget à travers une appli mobile. Cet outil permet d'analyser et mieux piloter leurs dépenses.
- La création de produit de transfert comptant/crédit et d'avance d'argent qui permettent de mieux piloter les fins de mois difficiles.
- La préparation de la mise en ligne d'un guide pratique de conseils sur la gestion du budget et la bonne utilisation du crédit. Ce module sera disponible en ligne dès le 1er semestre 2015.

FOCUS – Des produits souples pour faciliter les fins de mois difficiles en France

Proche de ses clients et soucieuse d'offrir des solutions adaptées aux besoins des clients, Oney Banque Accord France a lancé en octobre deux solutions pour soulager les fins de mois difficiles ainsi qu'un outil de gestion budgétaire :

- Le transfert comptant/crédit pour transférer à crédit amortissable tout ou partie des achats comptants et les rembourser sur une durée de 1 à 36 mois.
- L'avance d'argent qui permet aux clients de disposer d'une somme entre 100 et 500 € et de la rembourser en 3 mois avec un coût fixe. A titre d'exemple, 300 € empruntés coûtent 9€.
- L'envoi d'un email le 20 de chaque mois pour informer les clients du montant cumulé de leurs dépenses du mois.

Accompagner les clients en situation fragile

En 2013, Oney Banque Accord France a signé un partenariat avec Crésus, association de lutte contre le surendettement. Le partenariat signé en juillet 2013 est opérationnel depuis décembre 2013. 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.

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.

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 hôtesses 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.

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.

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 du reporting.

Exposition au risque de liquidité de la Banque

Ce point fait l'objet d'une partie dédiée dans le rapport financier 2014, paragraphe 31.4 des annexes aux comptes consolidés.

PRIORITE 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

L'ensemble des filiales de Oney Banque Accord vise à diminuer sa consommation énergétique. L'axe environnemental prioritaire est la lutte contre la consommation de papier et le gaspillage. Les consommations énergétiques des bâtiments occupés sont aussi une préoccupation majeure. C'est d'ailleurs l'un des axes principaux retenus dans le cadre de la construction du nouveau siège de Oney Banque Accord. Cependant, certaines filiales comme la Russie ou la Pologne ne concentrent que très peu de collaborateurs au siège et comptent la majorité de leurs collaborateurs en magasin. Occupant une infime partie des locaux du magasin partenaire, il est la plupart du temps impossible de quantifier les consommations énergétiques de ces équipes. C'est pour cette raison que la marge de manœuvre sur les consommations énergétiques des bâtiments est relativement faible et que beaucoup données sont encore manquantes car non significatives.

	Consommation de papier / collaborateur			Consommation d'électricité / collaborateur			Consommation de gaz / collaborateur		
	au 30/09/2014	au 30/09/2013	Variation	au 30/09/2014	au 30/09/2013	Variation	au 30/09/2014	au 30/09/2013	Variation
France	0,08	0,10	-20%	1368	1294	5,72%	1098	1294	-15,15%
Portugal	0,35	NC	NC	1474	1457	1,17%	NA	NA	NA
Hongrie	0,19	NC	NC	5	NC	NC	334	NC	NC

Pour des raisons d'accessibilité à des données fiables, seules les données maîtrisées par les filiales sont reportées dans le tableau ci-dessus. 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 comptabilisées faute de refacturation.

Diminuer notre consommation de papier

Oney Banque Accord mène plusieurs actions dans ses pays afin de diminuer sa consommation de papier, son principal champ d'action pour la préservation de l'environnement. Ainsi toujours plus de relevés de compte électroniques sont envoyés aux clients. Plus de 14 millions d'e-relevés de compte ont été envoyés en France en 2014, 4,3 millions au Portugal (vs 2,2 millions en 2013) et 2,4 millions en Espagne (vs 1,5 million en 2013). Ainsi les consommations de papiers ont diminué de 28% en France entre 2013 et 2014. De plus, Oney Banque Accord France a déployé la signature électronique dans l'ensemble des magasins Boulanger, Alinéa et Leroy Merlin, ce qui permet aux partenaires de diminuer l'utilisation de papier à la signature des contrats.

Nombre d'e-relevés de compte envoyés

	Nombre d'e-relevés de compte envoyés	
	2014	2013
France	14,1	14,7
Portugal	4,3	2,2
Espagne	2,4	1,5
Hongrie	NA	NA
Pologne	NA	NA
Russie	NA	NA
Chine	NA	NA
Roumanie	NA	NA
Total	21	18
Variation 2014/2013	8,3%	

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

Nombre de tonnes de papier recyclé

	Volume de papier recyclé (en tonnes)	
	2014	2013
France	43,1	18,0
Portugal	6,8	10,3
Espagne	1,2	NC
Hongrie	0,6	NC
Pologne	NA	NA
Russie	NA	NA
Chine	NA	NA
Roumanie	NA	NA
Total	52	28
Variation 2014/2013	54,7%	

La quasi intégralité du papier utilisé pour l'usage interne des collaborateurs est recyclé en Hongrie, Espagne, Portugal et France. 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. Dans les pays dans lequel le recyclage n'est pas encore mis en place, un travail sera mené en 2015 pour l'instaurer.
Des groupes de collaborateurs motivés par le sujet du développement durable mènent des actions de sensibilisation auprès des autres collaborateurs et mettent en place des actions pour améliorer le taux de recyclage.

Mener des actions de sensibilisation contre le gaspillage

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

En France, par exemple, les imprimantes ont été programmées de telle manière que l'impression n'est déclenchée que si le collaborateur vient déclencher l'impression par badge. Cela évite ainsi les impressions abusives que personne ne vient récupérer. Ce système mis en place mi-septembre portera ses fruits en 2015.

En Espagne, les 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 sont omniprésentes. Un mini Ecoparc a été créé pour le recyclage des bouchons en plastique (campagne solidaire), les bouteilles en plastique ainsi que les sacs en plastique.
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). 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, l'utilisation de verres en plastique a été réduite de 60% entre mai 2011 et mai 2013 grâce à la tasse Oney offerte en cadeau à chaque Collabor'Acteur.

Choisir des lieux de travail respectueux de l'environnement

Dans la plupart des pays, la majorité des collaborateurs ne se situent pas dans des locaux Oney Banque Accord mais au sein des enseignes partenaires. Quand elle choisit des lieux de vie pour ses collaborateurs, Oney Banque Accord choisit de privilégier des lieux respectueux de l'environnement et du bien-être de ses collaborateurs. C'est notamment le cas en Espagne depuis 2 ans et en France depuis septembre 2014.
En 2014, Oney Banque Accord a déménagé ses équipes France et Internationales dans un nouveau lieu de niveau Breeam Very Good. La volonté était de construire un bâtiment qui soit non seulement respectueux de l'environnement selon les plus hautes normes environnementales, mais qui permette surtout aux collaborateurs d'évoluer dans un cadre de vie agréable, propice aux échanges et ouvert sur l'extérieur. Les différents choix énergétiques opérés vont permettre à Oney Banque Accord France de diminuer sa consommation énergétique. Pour exemple, l'eau chaude des douches présentes dans le bâtiment est générée par les panneaux solaires présents sur la terrasse du bâtiment. Les arbres présents sur le site ont été soit préservés soit replantés afin de préserver l'environnement immédiat du site sur lequel le bâtiment est construit.

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%)

TABLE DE CORRESPONDANCE
Article 225 – Grenelle II

Information	Page
COLLABORATEURS - EMPLOI	
l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	6, 7
les embauches et les licenciements	6, 7, 8
les rémunérations et leur évolution	16
ORGANISATION DU TRAVAIL	
l'organisation du temps de travail	6, 7, 8
l'absentéisme	11, 10
COLLABORATEURS - RELATIONS SOCIALES	
Organisation du dialogue social	17
le bilan des accords collectifs	17
COLLABORATEURS - SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	
les conditions de santé et de sécurité au travail	11, 12
le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	17
les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	11, 12
COLLABORATEURS - FORMATION	
les politiques mises en œuvre en matière de formation	8
le nombre total d'heures de formation	9
COLLABORATEURS - EGALITE DE TRAITEMENT	
les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	14
les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	15

la politique de lutte contre les discriminations	14
PROMOTION ET RESPECTS DES STIPULATION DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT	
au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	17
à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	14
à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	NA
Abolition effective du travail des enfants	NA
ENVIRONNEMENT – POLITIQUE GENERALE	
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	26, 27, 28
les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	27, 28
les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	26, 27, 28
les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	26, 27, 28
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
ENVIRONNEMENT – POLLUTION ET GESTION DES DECHETS	
les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	26, 27, 28
la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	NA
ENVIRONNEMENT – UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES	
la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	NA
la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	26, 27, 28
la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	26, 27, 28
l'utilisation des sols	NA
ENVIRONNEMENT – CHANGEMENT CLIMATIQUE	

les rejets de gaz à effet de serre	28
l'adaptation aux conséquences du changement climatique	NA
les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	NA
SOCIETAL – IMPACT TERRIRORIAL, ECONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE	
en matière d'emploi et de développement régional	6, 7
sur les populations riveraines ou locales	6, 7, 28
SOCIETAL – RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU ORGANISATIONS INTERESSEES PAR L'ACTIVITE DE LA SOCIETE	
les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	19, 20, 22
les actions de partenariat ou de mécénat	13
SOCIETAL – SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEUR	
la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux.	19, 22, 23
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	19, 22, 23
SOCIETAL – LOYAUTE DES PRATIQUES	
les actions engagées pour prévenir la corruption	24
les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	19-24
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

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

Ernst & Young et Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

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.

SAS à capital variable
449 142 348 R.C.S. Nanterre
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France
Membre du réseau Ernst & Young Global Limited
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1

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 3000[1].

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 1er 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 RSE[2], 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 importantes[3] :

- 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.

---

[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.

- Au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées[4] 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.

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

[4] Banque Accord France