



# RAPPORT RSE

Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

2015



# SOMMAIRE

Préambule .....	p.3
Priorité n°1 – Favoriser l'épanouissement de nos collabor'acteurs... ..	p.5
Priorité n°2 – Rendre les services financiers accessibles au plus grand nombre .....	p.18
Priorité n°3 – Militer pour le développement d'un crédit sain .....	p.22
Priorité n°4 – Eviter les gaspillages et préserver les ressources .....	p.26
Table de correspondance .....	p.30



# PREAMBULE

## PERIMETRE

Le rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) 2015 de Oney Banque Accord, présente un bilan des actions menées par le Groupe sur le plan social, sociétal et environnemental entre le 01/10/2014 et le 30/09/2015. Ce rapport regroupe les informations sociales, sociétales et environnementales des 11 pays de Oney Banque Accord : France, Espagne, Portugal, Hongrie, Pologne, Russie, Chine, Roumanie, Ukraine, Malte et Italie. Lorsque cela été possible, les variations par rapport à l'exercice précédent ont été présentées. Lorsqu'elles ne le sont pas, c'est en raison de l'indisponibilité de la donnée due au changement de modalité de reporting. Les variations seront inscrites dans le rapport 2016.

## Méthodes de collecte

Sur le plan qualitatif, les politiques et actions mises en œuvre dans les pays et métiers sont remontées via un outil de collecte de données Tennaxia pour lequel chaque Référent RSE des pays Oney Banque Accord ont reçu des droits d'accès correspondant à leur périmètre géographique.

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. Il a ensuite été diffusé et 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, méthodes de collecte, rôles et responsabilités des parties prenantes internes, unités, formules de calcul, FAQ... Ces définitions et aides aux calculs ont été reportées dans l'onglet « aide à la saisie » de l'outil de reporting.

## 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'alertes intégrées directement dans le logiciel :

- Ces alertes se déclenchent d'une part lorsque des écarts importants (+ de 15%) sont constatés d'une année sur l'autre et d'autre part lorsque des commentaires sont obligatoires pour certains indicateurs prédéfinis ;
- Un deuxième niveau de contrôle est ensuite opéré au niveau du Groupe Oney. Les imprécisions, incohérences et erreurs relevées sont revues avec les pays et sont corrigées avant consolidation et envoi vers Auchan Holding (exclusivement pour les données sociales) ;
- Un troisième niveau de validation est assuré pour les données sociales par Auchan Holding.

## Comparabilité et représentativité des données

Depuis l'année 2014, Oney Banque Accord a fiabilisé le reporting de ses données par :

- de nouvelles actions de sensibilisation aux enjeux de la RSE ;
- la mise en place d'un outil dédié au reporting, en synergie avec Auchan Holding ;
- la mise en place d'une méthodologie précise et commune aux différents pays/métiers.

Une seule évolution méthodologique entre 2014 et 2015 est à noter :

La définition de la notion de Manager a été revue. Elle ne concerne désormais plus que les collaborateurs managant au moins une personne et les n-1 des dirigeants même s'ils ne managent aucune personne. Cette variation de définition peut expliquer des écarts significatifs dans le reporting en France ou les Cadres

étaient auparavant inclus dans la définition de Manager. La notion de Cadres n'existant qu'en France, ce changement de définition n'a impacté que la donnée France.

## **NOTRE POLITIQUE RSE**

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

### **Ainsi elle s'est fixée 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 pour 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 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	2015	2014	2015	2014
France	948	934	39%	39%	61%	61%	97%	96%	91%	90%	6,51%	6,75%	45	41	17	21
Chine	78	77	55%	61%	45%	39%	14%	9%	100%	100%	30,77%	32,39%	0	0	4	1
Espagne	254	228	36%	35%	64%	65%	79%	82%	84%	84%	12,09%	8,33%	17	35	9	4
Hongrie	132	129	17%	15%	83%	85%	98%	100%	98%	97%	37,98%	17,43%	46	100	6	3
Italie	11	11	64%	73%	36%	27%	100%	100%	91%	100%	18,90%	18,18%	3	1	0	1
Malte	13	10	46%	60%	54%	40%	100%	100%	100%	100%	7,69%	10,00%	5	2	0	0
Pologne	447	276	15%	10%	85%	90%	38%	71%	100%	99%	11,41%	20,39%	34	19	4	12
Portugal	287	270	31%	30%	69%	70%	80%	78%	96%	97%	3,65%	2,87%	26	14	0	0
Roumanie	96	89	20%	6%	80%	94%	69%	54%	100%	100%	56,92%	42,22%	31	67	0	0
Russie	33	32	33%	34%	67%	66%	94%	84%	97%	100%	6,72%	11,63%	8	11	7	2
Ukraine	5	4	20%	25%	80%	75%	60%	100%	100%	100%	20,00%	0,00%	1	1	0	0
Total	2304	2063	32%	32%	68%	68%	77%	87%	94%	93%	11,70%	10,62%	216	251	47	44
Variation 2015/2014	11,8%												-25,8%		6,8%	

\* La Chine a modifié le nombre de collaborateurs en CDI reporté en 2014, suite à une nouvelle définition de la situation de CDI dans le pays.

\*\* La forte diminution de la part des CDI en Pologne vient de la forte intégration de CDD de 2 ans, dits contrats civils, pour le renforcement des équipes magasins.

### 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 dont le nombre de collaborateurs varie peu, 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. Le recrutement et la formation leur permettent de renforcer les équipes et de former les nouveaux arrivants.

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 2015 est de **2 304 collaborateurs**, répartis dans 11 pays. Il est en augmentation de 11,8% par rapport à 2014. Cette évolution est inégale selon les pays. La Pologne connaît une forte croissance du nombre de collaborateurs, passant de 276 à 447 collaborateurs, en raison de la forte croissance du groupe Auchan dans ce pays, soutenue par l'acquisition de Real. Tous les autres pays connaissent également une croissance de collaborateurs mais dans des proportions plus faibles, en raison d'une stabilité de leur activité.

## Type de contrats

Les contrats à durée indéterminée (CDI) représentent 77% des contrats de travail chez Oney Banque Accord. Les plus petits pays en termes de nombre de collaborateurs sont à 100% (Italie, Malte, Ukraine). Dans les pays où le nombre de collaborateurs est élevé, le recours au CDD est un moyen de compenser l'absence des collaborateurs en poste, notamment dans le cadre de congés maternité, dans une entreprise qui compte une majorité de femmes.

## Répartition des collaborateurs par sexe

Les femmes représentent 68% des collaborateurs de Oney Banque Accord. Elles représentent même 85% des collaborateurs en Pologne et 83% en Hongrie. 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'hôtesse de caisse très féminin.

## Répartition des collaborateurs par tranche d'âge

	Effectif total < 25 ans inscrit à la fin de la période		Effectif total 25 - 35 ans inscrit à la fin de la période		Effectif total 35 - 50 ans inscrit à la fin de la période		Effectif total >= 50 ans inscrit à la fin de la période	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
<b>France</b>	3,06%	2,90%	29,64%	32,70%	55,91%	54,30%	11,39%	10,20%
<b>Chine</b>	5,13%	6,50%	55,13%	67,50%	37,18%	26,00%	2,56%	0,00%
<b>Espagne</b>	2,76%	3,50%	48,43%	56,10%	44,88%	35,50%	3,94%	4,80%
<b>Hongrie</b>	5,30%	7,00%	25,00%	27,90%	46,21%	48,10%	23,48%	17,10%
<b>Italie</b>	9,09%	0,00%	27,27%	18,20%	63,64%	81,80%	0,00%	0,00%
<b>Malte</b>	7,69%	0,00%	30,77%	20,00%	61,54%	80,00%	0,00%	0,00%
<b>Pologne</b>	26,17%	7,60%	46,98%	60,10%	24,38%	29,70%	2,46%	2,50%
<b>Portugal</b>	2,44%	3,00%	39,37%	45,60%	55,05%	48,50%	3,14%	3,00%
<b>Roumanie</b>	42,71%	60,70%	51,04%	32,60%	6,25%	6,70%	0,00%	0,00%
<b>Russie</b>	12,12%	3,10%	42,42%	53,10%	42,42%	43,80%	3,03%	0,00%
<b>Ukraine</b>	20,00%	0,00%	80,00%	75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%
<b>TOTAL</b>	9,51%	6,50%	38,06%	41,90%	44,97%	44,70%	7,47%	7,00%

La répartition par tranche d'âge fait apparaître une plus forte représentativité de la population de 25 à 49 ans avec 83,03% des collaborateurs dans cette tranche d'âge. On observe une relation directe entre la maturité du pays et l'âge des collaborateurs. Ainsi, 55,91% des collaborateurs France ont entre 35 et 49 ans, tandis qu'en Pologne 46,98% 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 diminué de 25,8% sur un an, du fait principalement du ralentissement des embauches en Hongrie et Roumanie, embauches particulièrement nombreuses sur la période précédente du fait du fort développement de ces deux filiales en 2014. Les licenciements sont restés relativement stables au vu des faibles volumes (44 licenciements sur la période de reporting). Le turnover est passé de 10,62% à 11,7%, 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 94% des contrats des collaborateurs Oney Banque Accord en augmentation de 1% par rapport à la période précédente. En Pologne, Chine, Roumanie, Ukraine et à Malte, ce taux atteint même 100%. Cette répartition est le reflet de la politique de l'entreprise. Le temps partiel se fait par choix des collaborateurs, notamment pour des raisons d'organisation personnelle.

## Taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme (4.6% en consolidé) 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. Cette Université est un dispositif de formation qui comprend 5 Ecoles (Ecole du Crédit, Ecole du Management, Ecole des Ventes, Ecole du CRM, Ecole de l'Assurance) qui proposent à ce jour 25 modules de formation. Deux nouvelles écoles ont été créées sur la période de référence, en lien avec la stratégie de l'entreprise : l'Ecole de la Monétique et l'Ecole du Digital.

Le Plan de Formation Annuel est alimenté à la fois par les grandes orientations et projets stratégiques identifiés par la Direction de l'entreprise, ainsi que 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 – Des formations originales chez Oney Banque Accord France

Afin de répondre à la stratégie de l'entreprise d'une part et aux attentes des collaborateurs d'autre part, de nouvelles formations originales ont été lancées en France au cours de la période :

- Les Digital Days permettent à tous les collaborateurs de suivre une formation d'acculturation au digital à travers des conférences et des ateliers en petits groupes. D'ici à fin 2016, l'ensemble des collaborateurs auront vécu cette journée d'ouverture.
- La mise en place et l'animation de communautés d'intérêt pour inciter les collaborateurs ayant des centres d'intérêt professionnel commun à se rencontrer, partager, et échanger les bonnes pratiques.
- De nouvelles méthodes d'approche pédagogiques : le jeu de Lego pour la formation "La monétique c'est ludique", et le blended learning pour l'assurance. Le blended-learning représente la combinaison des modalités de formation présentielle et à distance, dans un même dispositif de formation. Un mélange réussi permet de tirer le meilleur parti de chaque modalité et d'optimiser les temps d'apprentissage.
- Afin de mieux accompagner les Managers, deux nouveaux types d'accompagnement en formation leur sont proposés : un coaching en tout petit groupe (2 ou 3) et les *assessment games* qui leur permettent de se mettre en situation.
- Des 360° ont été également mis en place pour un plus grand nombre de collaborateurs qui permet une prise de recul avec un regard neutre, une amélioration de l'accompagnement en formation et de l'accompagnement managérial du collaborateur.



## Nombre d'heures de formation

	Nombre d'heures de formation dispensées		Nombre d'heure de formation par collaborateur	
	2015	2014	2015	2014
<b>France</b>	10 436	12111	11	13
<b>Chine</b>	890	890	11	12
<b>Espagne</b>	6 879	3472	27	15
<b>Hongrie</b>	3 229	3627	24	28
<b>Italie</b>	432	443	39	40
<b>Malte</b>	600	195	46	20
<b>Pologne</b>	2 246	970	5	4
<b>Portugal</b>	10 340	11638	36	43
<b>Roumanie</b>	3 467	3016	36	34
<b>Russie</b>	975	975	30	30
<b>Ukraine</b>	248	80	50	20
<b>TOTAL</b>	39742	41392	17	20
<b>Variation 2015/2014</b>	-3,99%		-14,15%	

Le nombre d'heures de formation par collaborateur a baissé de 14,15%. Cette baisse est en fait un retour à la normale, après de gros investissements en 2014 pour, d'une part intégrer de nouveaux collaborateurs dans les pays en fort développement, et d'autre part réaliser des formations obligatoires notamment dans le domaine de l'assurance pour les pays qui ont développé fortement cette activité.

### FOCUS - Formation au Digital

Pour répondre aux enjeux stratégiques liés à la digitalisation des activités de l'entreprise et notamment de la relation client, la France et l'Espagne ont investi en formation liée au digital :

- Les Digital Days de Oney University ont été déployés en France à plus de 50% des collaborateurs sur la période de référence. L'ambition est que 100% des collaborateurs aient vécu cette journée d'ouverture et de sensibilisation à fin 2016.
- En Espagne, les « Del OFF al ON » ont permis pendant un mois à chaque collaborateur, à travers 8 Webinar, des Conférences présentielles et des actions de communication interne de sensibilisation, de mieux appréhender le sujet et les enjeux du digital.

Un véritable outil efficace pour permettre à chaque collaborateur de mieux comprendre le sens du développement de leur entreprise et le rôle que chacun peut y jouer.

## 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 lancé en 2013 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. Ce projet managérial mené sur 3 ans prendra fin en décembre 2015 pour donner naissance à un nouveau projet d'entreprise créé grâce aux travaux menés pendant 3 ans. En juin 2015, une nouvelle organisation a été mise en place dans ce pays afin de pérenniser les modes de travail en transversal développés durant ces 3 années.

Au niveau Groupe, un projet de transformation global des modes managériaux verra le jour en 2016.

**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 – Quelques Illustrations du Management Participatif au Portugal

- Journal interne participatif : les Managers sont invités à co-écrire le journal interne de l'entreprise avec leurs équipes.
- *Management Boost Program*: un parcours formant sur-mesure qui alimente l'esprit de Management Participatif auprès des Managers afin de les encourager à développer cet esprit avec leurs collaborateurs.
- Les nouveaux collaborateurs sont invités à rencontrer tous les Managers au cours d'une après-midi afin de mieux comprendre le rôle de chaque département et donc leur propre place dans l'organisation.
- Réunions Collabor'Acteurs : chaque trimestre, tous les Collabor'Acteurs sont réunis. Les Directeurs expliquent et commentent les résultats et les Managers présentent les projets dont ils sont responsables et qui contribuent à la concrétisation des ambitions de l'entreprise.

## SANTE, SECURITE, 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.

Les absences pour maladie sont stables (4,6% en 2015 contre 4,5% en 2014) La Pologne est un cas particulier dans un pays qui compte 85% de femmes, les congés maladie très régulièrement posés avant les congés maternité viennent augmenter largement le taux d'absentéisme.

Taux d'absentéisme pour maladie	2015	2014
France	3,2%	3,2%
Chine	1,2%	0,5%
Espagne	5,0%	3,4%
Hongrie	1,5%	1,0%
Italie	1,1%	0,7%
Malte	1,0%	0,8%
Pologne	10,2%	14,9%
Portugal	2,4%	1,6%
Roumanie	6,8%	5,8%
Russie	0,6%	0,5%
Ukraine	0,0%	0,0%
TOTAL	4,6%	4,5%

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

Mi-septembre 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. Un an après l'emménagement, les conditions de travail des équipes se sont nettement améliorées, ce qui a été clairement exprimé à travers l'étude NPS collaborateurs.

### 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 figure le fait d'évaluer régulièrement le niveau de stress au sein de l'entreprise via un baromètre social. Le stress est 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.

L'absence totale de maladie professionnelle sur la période de référence 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 pour leur permettre de mettre en place des activités extra professionnelles comme l'échange de livres, des séances de massages menées par un collaborateur diplômé, des cours de théâtre..., la luminosité et les espaces verts privilégiés. L'enquête de satisfaction NPS permet de cibler les attentes des collaborateurs et ainsi de répondre rapidement et efficacement à leurs besoins, notamment sur les notions de climatisation, de luminosité, de places de repas et de parking.

## FOCUS – Un pilotage très fin du bien-être au travail en France grâce au baromètre de satisfaction

En interrogeant deux fois par an ses collaborateurs sur des sujets très précis, dont les conditions de travail, et en leur laissant une grande liberté de parole grâce à l'anonymat et aux champs d'expression libres, Oney Banque Accord France peut ainsi piloter de façon très fine le bien-être de ses collaborateurs et être très réactif. Les verbatims recueillis durant l'enquête sont analysés sémantiquement et classés par thème par un organisme indépendant, Kalicustomer. Pour aller plus loin, tout le détail des verbatims est accessible à la lecture pour les départements concernés par des actions spécifiques afin qu'ils puissent orienter leur travail. Ainsi en 2 ans de mise en place, cette enquête a permis d'accélérer de nombreuses actions qui ont amélioré le quotidien des collaborateurs : le parc de téléphones a été entièrement renouvelé et modernisé, tout comme le parc d'ordinateurs portables, les commerciaux ont été équipés de tablettes afin de faciliter leur travail sur le terrain, l'ensemble des micro-ondes a été remplacé afin de faire gagner du temps aux collaborateurs pour mieux profiter de leur pause déjeuner, des tables de repas ont été ajoutées, des actions ciblées sur la climatisation et la luminosité des bureaux par zone... Autant d'action d'amélioration

qui ont pu être menées car remontées par les collaborateurs dans leurs attentes concernant leurs conditions de travail.

---

### **Politique de gestion du temps de travail**

Les collaborateurs travaillent à 94% à temps plein. Les principales raisons du temps partiel sont liées à des choix d'organisation personnelle (garde d'enfant le mercredi par exemple), ou 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 depuis plusieurs années. En Pologne, le baromètre, est composé de deux volets : un audit externe et une enquête interne. La dernière enquête menée en 2014 était encore en amélioration avec un taux de satisfaction de 62% contre 54% en 2010 et 61% en 2012 lors des deux éditions précédentes.

De façon générale, les enseignements de ces enquêtes sont les mêmes dans l'ensemble des pays avec des collaborateurs qui mettent positivement en avant l'ambiance, le management participatif, la vision partagée, l'innovation et qui invoquent majoritairement négativement le niveau de salaire.

---

### **FOCUS – Oney Portugal placé 4<sup>ème</sup> entreprise permettant « le bonheur au travail »**

En 2015, Oney Portugal a participé à une enquête inter-entreprise qui permettait de comparer les entreprises entre elles sur leur capacité à générer du « bonheur au travail ». Cette enquête a été réalisée par une entité externe et indépendante. 89% des Collabor'Acteurs Oney ont répondu au questionnaire on-line. Oney a obtenu la 4<sup>ème</sup> place sur 59 entreprises ayant participé au concours.

---

### **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.

Ces actions, primées en 2014, ont reçu leur dotation courant 2015.

Parallèlement, les collabor'acteurs participent à de nombreuses actions comme une course à pied au profit de Ludopital en France (1 542€ reversé à l'association en septembre 2015) 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 ou encore de cadeaux de Noël (près de 250€ de cadeaux de Noël en décembre 2014). Oney Hongrie a également mis en place des collectes de vêtements et de jouets au profit d'un service social de Budapest. En Pologne, une aide a été apportée à un orphelinat local : récolte d'argent, de produits cosmétiques, de matériel scolaire (35 enfants), aide à l'insertion sociale des enfants quittant l'orphelinat (récolte de petits électro-ménagers).

## FOCUS – L'engagement de Oney Espagne

- « Croix Rouge » : Collaboration dans la campagne "Desayunos y Meriendas con Corazón" (Petits déjeuners et collations du cœur) avec Alcampo, Simply et Immochan. L'objectif est de collecter des aliments et des fonds pour les familles les moins favorisées.
- « Fondation SEUR » : collaboration dans la campagne espagnole : "Tapones para una vida mejor" (Cap pour une vie meilleure). Tous les 3 mois, une nouvelle campagne pour aider un enfant souffrant d'une maladie rare est lancée. Oney Espagne recueille des bouchons plastiques pour les vendre et aider au financement du traitement.
- « Messagers pour la paix » : collecte de matériel scolaire pour aider les familles rencontrant des difficultés économiques.
- Fondation Krecer : soutien financier et matériel de cette association qui aide les enfants issus de quartiers difficiles contre le risque d'exclusion sociale. Le don de PC leur a ainsi permis d'accéder à Internet.

## 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 signataires de la Charte de la Diversité. Cette politique, insufflée aux autres pays dans lesquels 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 managers parmi les managers

	2015	2014
France	50,96%	48,00%
Chine	55,00%	31,30%
Espagne	45,16%	35,70%
Hongrie	68,57%	64,30%
Italie	20,00%	25,00%
Malte	20,00%	28,60%
Pologne	83,91%	83,10%
Portugal	61,54%	58,10%
Roumanie	50,00%	86,70%
Russie	70,59%	62,50%
Ukraine	100,00%	50,00%
TOTAL	59,39%	53,20%

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 3 femmes siègent au Comité de Direction Groupe (contre 2 sur la période précédente). Enfin, plusieurs Comités Executifs pays sont à parité : l'Espagne, le Portugal et la Pologne. 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. Elle donne sa chance à tous les talents. La part des femmes dans le management est en augmentation, passant de 53,2% au 30/09/2014 à 59,4% au 30/09/2015. Certains pays comme la Chine ont nettement augmenté la part des femmes, d'autres, au contraire ont agi afin d'augmenter la représentativité des hommes, comme en Roumanie qui connaissait un grand déséquilibre avec 86,7% de femmes parmi les managers en 2014, et qui n'en compte plus que 50% en 2015, en lien avec le recrutement massif mené par ce pays pour son développement, mais également avec le petit nombre de collaborateurs à la fin de la période (96 en fin de période) qui implique une plus forte volatilité de ratios.

## Collaborateurs en situation de handicap

Taux de collaborateurs en situation de handicap

	2015	2014
<b>France</b>	2,64%	2,10%
<b>Chine</b>	1,30%	1,30%
<b>Espagne</b>	1,97%	1,30%
<b>Hongrie</b>	0,00%	0,00%
<b>Italie</b>	0,00%	0,00%
<b>Malte</b>	0,00%	0,00%
<b>Pologne</b>	0,52%	0,00%
<b>Portugal</b>	0,73%	0,70%
<b>Roumanie</b>	0,00%	1,1%
<b>Russie</b>	0,00%	0,00%
<b>Ukraine</b>	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>	1,69%	1,30%

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. Des progrès ont été accomplis dans toutes les filiales où ce critère peut être piloté. Même s'il reste faible, le taux de collaborateur en situation de handicap a ainsi progressé en consolidé en passant de 1,3% à 1,7%. En France, ce pourcentage est passé de 2,10% à 2,64%, preuve de l'effet d'actions menées afin de faciliter l'intégration de collaborateurs en situation de handicap.

**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 en septembre 2015. De plus, Oney Banque Accord France travaille sur certaines missions avec des prestataires employant des collaborateurs handicapés (atelier protégé) pour des fournitures de bureaux comme des enveloppes ou le ramassage de feuilles mortes sur le site.

## 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.

## 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 ».

Les autres pays ont également vocation à rejoindre ce niveau de partage. La Hongrie et la Pologne distribuent ainsi de l'intéressement depuis 2014. L'Espagne a elle aussi développé le partage via l'intéressement courant 2015.

### **Evolution des rémunérations**

A travers l'actionnariat, l'intéressement et la participation, les résultats de l'entreprise influent sur 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. 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 0,5% en salaire fixe avec une garantie minimum d'augmentation de 150€ sur le salaire brut, dans un pays où le taux d'inflation moyen 2014 était de 0.1%. Les augmentations des Cadres sont traitées de façon individuelle.

---

### **FOCUS – L'Espagne donne accès à l'intéressement pour ses collaborateurs**

La prime d'intéressement a été introduite en Espagne à partir du 1er janvier 2015. 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 enjeu proche du terrain, véritable levier d'animation au quotidien. L'intéressement se compose de deux parts. La part fixe, égale pour tous les collaborateurs, dépend du niveau de satisfaction des clients. 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 Oney Banque Accord et de titres Auchan. Au 30 septembre 2015, 90,79% des collaborateurs France, et 96,01% des collaborateurs Portugais été ainsi actionnaires de Valaccord.

## DIALOGUE SOCIAL

### Organisation du dialogue social

La France est le seul pays ayant mis en place une organisation du dialogue social à proprement parler sur la période de référence. 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 sont représentatives au sein de l'entreprise : FO, CFDT, CFTC et SNB/CFE CGC.

Au total, entre le 1er octobre 2014 et le 30 septembre 2015, 83 réunions avec des représentants du personnel ont été organisées :

- 25 réunions de négociations avec les organisations syndicales ;
- 20 réunions avec le comité d'entreprise ;
- 12 réunions avec le CHSCT ;
- 24 réunions avec les délégués du personnel ;
- 2 comités Groupe.

En Pologne un groupe de représentants du Personnel s'est formé dont l'objectif essentiel est d'apporter un conseil dans le domaine social, sécurité et environnement. Les réunions avec ces représentants seront trimestrielles à partir de novembre 2015.

### **FOCUS - Les accords marquants 2015**

Du 1er octobre 2014 au 30 septembre 2015, au total 8 accords d'entreprise ont été signés. Voici le détail des 3 principaux accords :

- Le 9 février 2015, un accord d'intéressement a été signé avec l'ensemble des organisations syndicales. Il permet d'assurer un partage de la performance entre les collaborateurs et l'entreprise. Lorsque ces sommes issues de l'intéressement sont placées, elles permettent la constitution d'une épargne utile pour la réalisation de projets de vie et assure une certaine sécurité aux collaborateurs pour l'avenir.
- Le 23 mars 2015, un accord sur le dialogue social a été signé avec deux organisations syndicales. Cet accord illustre la volonté de l'entreprise d'assurer la pérennité du dialogue social au sein de l'entreprise, en mettant à disposition des organisations syndicales des moyens matériels et humains afin de garantir l'exercice du droit syndical.



- Le 29 avril 2015, des avenants aux accords de prévoyance (technicien et cadre) ont été signés avec l'ensemble des organisations syndicales. Cette négociation a permis d'harmoniser l'ensemble des garanties des collaborateurs techniciens et des collaborateurs cadres.
-



## 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 les plus accessibles possible pour ses clients, tout en leur assurant une qualité irréprochable. En 2015, de nombreux produits ont été développés dans ce sens dans la plupart des pays : des produits « solutions fin de mois » pour faciliter la gestion budgétaire des clients en France, un produit d'extension de garantie pour Alcampo en Espagne, une assurance responsabilité civile en Pologne, une assurance « Fractures et Blessures » pour les personnes âgées au Portugal, élargissement de l'offre d'assurances en Roumanie, des produits d'assurances en Russie et d'extension de garantie en Ukraine.

L'Espagne, la France, la Hongrie, la Russie et l'Ukraine ont tous opéré des baisses de tarification ou des opérations spéciales tout au long de l'année afin de rendre les produits de crédit ou d'assurance plus accessibles à leurs clients.

#### **FOCUS – Malte, une filiale qui développe des produits d'assurance pour les pays Oney**

Les nombreux produits d'assurance lancés dans l'ensemble des pays Oney ont pour vocation propre de servir un maximum de clients avec des produits performants et positionnés dans les produits les moins chers de leurs marchés.

En 2015, Malte a travaillé avec les pays au lancement des produits suivants :

- Assurance des Emprunteurs pour le prêt personnel pour Oney Portugal
- Extension de Garantie Oney Espagne pour les clients Alcampo
- Extension Garantie Tranquillité XL Electro Dépôt Oney France
- Assurance des Emprunteurs senior pour la France

### 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 – Zoom sur la technologie NPS utilisée en France

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 50 025 fans à fin 2015. 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 – Une satisfaction client en hausse constante

**En France** : Entre le 01/10/2014 et le 15/09/2015, Oney Banque Accord a obtenu un NPS de 26 % (en hausse de 8 points par rapport à la période précédente).

Le NPS se décompose en :

- 43% de clients ayant mis une note entre 9 et 10 (+4 points par rapport à la période précédente)
- 40% de clients ayant mis une note entre 7 et 8 (stable par rapport à la période précédente)
- 17% de clients ayant mis une note inférieure ou égale à 6 (- 4 points par rapport à la période précédente).
- 83% des clients ont ainsi mis une note supérieure à 7.

**En Espagne** : La note de satisfaction globale au 3eme trimestre 2015 est de 6,89 /10. Par rapport aux données précédentes, la satisfaction a augmenté de 0,27 point par rapport au 3ème trimestre 2014, de 0,21 par rapport au 1er trimestre 2015 et 0,13 par rapport au 2ème trimestre 2015

**Au Portugal** : le résultat de l'enquête externe menée sur la satisfaction client en juillet 2015 a permis d'obtenir une note de 8,59/10, contre 8,33/10 en janvier 2015.

---

### **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 2015 pour simplifier le parcours client :

- En France, un focus a été mis sur le métier du recouvrement qui recueillait les plus mauvais scores. Après analyse, la solution choisie a été de faire évoluer l'organisation du département recouvrement et de traiter 70% des appels entrants en interne au 31/12/2015. La note NPS est passée de -25% à -21% sur l'année, avant même l'atteinte de l'objectif. Toutes les remontées des détracteurs sont transmises aux responsables concernés et les clients sont rappelés par le conseiller ou le responsable.
- En Espagne, les efforts ont été notamment apportés sur des améliorations de produits, des ajouts de nouvelles fonctionnalités accessibles on-line, de la gestion de la prise d'appel, et la personnalisation de l'offre produit.
- En Pologne, l'automatisation de certains nombres de processus au call center a été mise en place afin de répondre mieux et plus efficacement au client.
- Au Portugal, Oney a mis en place un Espace Client complètement rénové (OneyNet), plus interactif et avec nouvelles fonctionnalités qui facilitent la vie du Client. En parallèle un nouveau relevé de compte a été lancé qui répond aux différents besoins du client d'une façon plus rapide et facile. Ces deux évolutions ont été basées sur des études d'Expérience Client (Eye-Tracking et Focus Group).
- En Russie, un nouveau site web a été lancé en 2015 avec une page spécialement dédiée à la "Communauté de Clients" : les clients rejoignent la communauté et bénéficient d'une relation très personnalisée (relation client facilitée, opérations spéciales, invitation pour participer à des enquêtes...)



## 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. Sur la période de reporting, tous les pays qui ont une activité de crédit pour laquelle le risque est piloté en interne, ont réévalué les plafonds et affiné leurs scores d'acceptation.

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 Espagne**

Pour toute ouverture d'un produit, de nombreuses vérifications sont effectuées :

- consultation de fichiers externes négatifs (fichiers nationaux recensant les incidents de paiement)
- consultation de fichiers internes (des fichiers de fraude, de blanchiment de capitaux, d'impayés...)
- pour les clients Oney, analyse du comportement de paiement
- détermination du niveau de risque
- mise en place d'un plafond à l'ouverture adaptée au profil du client

### Militer pour la mise en place d'un fichier positif

Malgré les actions de sensibilisation menées auprès des pouvoirs publics français, le fichier positif prévu dans la loi, n'a pas été mis en place, suite au rejet du Conseil Constitutionnel. Cependant, dans d'autres pays européens où Oney est présent, et dans lesquels ce dispositif existe, Oney l'utilise afin d'affiner ses règles d'acceptation. C'est le cas notamment au Portugal et en Roumanie. Au Portugal l'existence d'un fichier positif centralisé auprès de la Banque du Portugal reprenant toutes les informations concernant le niveau d'endettement des clients auprès des différentes institutions financières et de crédit, est ainsi le premier outil permettant, au moment de l'analyse des demandes de prêt, de garantir l'octroi de crédit responsable.

### Former l'ensemble des collaborateurs et partenaires

**Plusieurs formations sont dispensées en France auprès des collaborateurs :**

- Distribution du crédit et prévention du surendettement
- Dispositif pour aider à la détection du surendettement (formation et entraînement) - Charte AFECEI : Mieux accompagner nos clients en situation de fragilité financière
- Bien gérer son budget
- Jeu Dilleme : jeu de plateau sur la gestion budgétaire

100% des collaborateurs français 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 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 non soumis à la même réglementation).

Au Portugal, les équipes Oney ont continué de déployer auprès de ses collaborateurs et des collaborateurs de Jumbo (Auchan Portugal) 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 optimiser leur gestion budgétaire. Depuis mars 2015 un module d'aide à la bonne gestion budgétaire est ainsi disponible en ligne sur le site [www.banque-accord.fr](http://www.banque-accord.fr).

### **FOCUS – Aider les clients à mieux gérer leur budget grâce à un guide en ligne**

Proche de ses clients et soucieuse d'offrir des solutions adaptées aux besoins des clients, Oney Banque Accord France a lancé en 2015 un guide budget accessible en ligne sur <https://www.banque-accord.fr/site/b/guide-budget/guides-conseils-pratiques.html>. Ce guide présente de façon simple des conseils pratiques de gestion budgétaire :

- Comment évaluer sa situation budgétaire (avec un fichier téléchargeable)
- 7 astuces pour gérer son budget
- Bien connaître les produits bancaires
- Comment faire face aux difficultés

Il est associé à un glossaire et un quizz qui permet de valider ses connaissances. Depuis le lancement de cet espace 2 068 clients ont consulté ce module.

### 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 situation budgétaire fragile 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. Ce partenariat a été reconduit et renforcé en 2015. De plus, des collaborateurs référents ont été spécifiquement formés pour accompagner les clients en situation fragile. Il est à noter que Oney Banque Accord France participe au groupe de travail sur les points conseil budget au Ministère de l'Economie.

### 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 le 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, côté partenaires, seules les hôtes 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. Le module est remis à jour tous les deux ans. Il a été remis à jour en septembre 2015. Cette formation est également obligatoire en Espagne pour tous les collaborateurs et les collaborateurs des partenaires amenés à distribuer des produits Oney.

Le dispositif de sensibilisation et de formation contre blanchiment (BCFT) au Portugal comprend une formation institutionnelle qui englobe le cadre légal associé ainsi que le dispositif interne spécifique à Oney Portugal. Un recueil de prévention du BCFT incluant les dispositions et règles internes de la Politique interne de gestion des risques de BCFT a été remis à tous les collaborateurs de Oney Portugal et est distribué à tous les nouveaux embauchés et disponible sur la base documentaire partagée. Celui-ci est actualisé à chaque évolution réglementaire et/ou de procédure interne et diffusé à l'ensemble de l'entreprise.

### **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 significative 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 2015, 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 de papier, axe environnemental prioritaire dans le cadre de l'activité bancaire. 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 dans lequel les équipes se sont installées en septembre 2015. 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 ainsi impossible de quantifier les consommations énergétiques réelles de ces équipes.

	France		Chine		Espagne		Hongrie		Italie		Malte		Pologne		Portugal		Roumanie		Russie		Ukraine		Total	
	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014
Consommation de papier par collaborateur (en KG)	222	252	8	NC	480	NC	189	194	5	NC	78	NC	89	NC	352	352	39	NC	758	NC	15	NC	229	NC
Variation	-12,05%		NA		NA		-2,58%		NA		NA		NA		0,00%		NA		NA		NA		NA	

Le périmètre de calcul de la consommation de papier de la France a été étendu entre 2014 et 2015. La donnée 2014 de la France a donc été recalculée avec ce nouveau périmètre.

### 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 14,85 millions d'e-relevés de compte ont été envoyés en France en 2015, 4,6 millions au Portugal (vs 4,3 millions en 2014) et 1,68 millions en Espagne (+14% vs 2014). La Pologne et la Russie ont démarré l'envoi d'e-relevés de compte sur la période de reporting avec plus de 565 000 envois pour le premier et 250 000 pour le deuxième. Ainsi les consommations de papiers ont diminué de 28% en France par rapport à l'exercice précédent. De plus, Oney Banque Accord France a continué de déployer 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. Ce mode de signature, déployé également pour les contrat de prêt personnel en ligne depuis le 1<sup>er</sup> avril 2014, a permis de dématérialiser plus de 500 000 contrats clients. Cette mesure n'a pas d'impact direct sur la consommation de papier de Oney Banque Accord mais permet de diminuer significativement la consommation de papier de ses partenaires et clients.

## Nombre d'e-relevés de compte envoyés

	France		Chine		Espagne		Hongrie		Italie		Malte		Pologne		Portugal		Roumanie		Russie		Ukraine		Total		
	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	
Nbre de e-relevés de compte envoyés (en millions)	14,9	14,1	NA	0	1,7	2,4	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0,6	NA	4,6	4,3	NA	NA	0,25	NA	NA	NA	NA	22	21
Variation	5,3%		NA		-30,2%		NA		NA		NA		NA		6,9%		NA		NA		NA		5,5%		

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

### Nombre de tonnes de papier recyclé

	France		Chine		Espagne		Hongrie		Italie		Malte		Pologne		Portugal		Roumanie		Russie		Ukraine		Total	
	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014	au 30/09/2015	au 30/09/2014
Volume de papier recyclé en kg	23 880	20 100 hors exceptionnel*	NA	NA	3 485	1 200	690	600	NA	NA	391	NA	NA	NA	3 867	6 800	NA	NA	500	NA	12	NC	32 825	28 700
Variation	18,81%		NA		190,42%		15,00%		NA		NA		NA		-43,13%		NA		NA		NA		14,37%	

\* en 2014 la France avait organisé des "Cleaning Day" pour préparer le déménagement du siège ce qui avait permis de recycler 23 tonnes de papier, d'où un volume de 43100 kg

Pour encore davantage développer le volume de recyclage comme Oney s'y est engagé, trois nouveaux pays ont lancé le recyclage de papier : Malte, la Russie et l'Ukraine. La quasi intégralité du papier utilisé pour l'usage interne des collaborateurs est recyclé dans ces pays, ainsi qu'en Hongrie, en Espagne, au Portugal, et en 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 2016 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. L'Espagne a mené une forte action de sensibilisation qui a permis de largement augmenter son volume de recyclage depuis la période précédente. Le Portugal a transféré chez son imprimeur le recyclage de ses documents de relation client non utilisés. Le volume n'est donc plus comptabilisé dans le reporting de Oney Portugal.

## 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 Hongrie, en plus du papier, le recyclage des bouteilles et bouchons en plastique est assuré. Les bouchons sont notamment collectés au profit de la famille d'un enfant malade, afin d'aider au financement de son traitement médical.

En France, les poubelles individuelles ont été retirées et centralisées en un point unique par demi-étage qui sert de point de recyclage, de triage des déchets et de mise à disposition de matériel de nettoyage pour le bureau. Cela a eu un effet intéressant sur les habitudes des collaborateurs qui jettent beaucoup moins inutilement.

Comme en France en 2014, la Russie a profité de son déménagement mené en 2015 pour recycler un maximum de papier. 500Kg de papier ont ainsi été récoltés et recyclés. Une fois l'installation dans les nouveaux locaux effective, cette opération a donné l'impulsion nécessaire à la mise en place pérenne de solutions de recyclage au quotidien.

### 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.

En Chine, étant donné la mauvaise qualité de l'air de Shanghai, les équipes se sont installées dans des locaux disposant d'un purificateur d'air pour le bien être des collaborateurs.

L'Espagne occupe depuis plusieurs années un bâtiment certifié LEED.

En Italie, où les équipes occupent des bureaux installés au sein des locaux de Groupe Auchan, des travaux ont été effectués par le groupe afin de récupération de l'eau du sous-sol pour le rafraîchissement du bâtiment.

Au Portugal : La certification énergétique a été rendue obligatoire pour tous les bâtiments depuis le 1er décembre 2013 (Décret Loi n°118/2013). Sur une échelle de A à F, le bâtiment dont Oney Portugal est locataire a reçu une certification de classe C, considérée au Portugal efficience moyenne.

### 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 teq CO2, -44%)
- déplacements de la flotte commerciale (193 teq CO2, +16%)
- envoi des courriers de gestion (107 teq CO2, +123%)



## TABLE DE CORRESPONDANCE

### Article 225 – Grenelle II

Information	Page
<b>COLLABORATEURS – EMPLOI</b>	
Effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	6, 7
Embauches et les licenciements	6, 7
Rémunérations et leur évolution	15, 16
<b>ORGANISATION DU TRAVAIL</b>	
Organisation du temps de travail	6, 7, 8
Absentéisme	8, 10
<b>COLLABORATEURS - RELATIONS SOCIALES</b>	
Organisation du dialogue social	16, 17
Bilan des accords collectifs	16
<b>COLLABORATEURS - SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL</b>	
Conditions de santé et de sécurité au travail	10, 11, 12
Bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	16
Accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	10, 11
<b>COLLABORATEURS – FORMATION</b>	
Politiques mises en œuvre en matière de formation	8, 9
Nombre total d'heures de formation	9
<b>COLLABORATEURS - EGALITE DE TRAITEMENT</b>	
Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	13, 14
Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	14

Politique de lutte contre les discriminations	13
<b>PROMOTION ET RESPECTS DES STIPULATION DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT</b>	
Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	16
Elimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	13
Elimination du travail forcé ou obligatoire	NA
Abolition effective du travail des enfants	NA
<b>ENVIRONNEMENT – POLITIQUE GENERALE</b>	
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, 29
Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	27, 28
Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	26, 27, 28, 29
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, 29
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
<b>ENVIRONNEMENT – POLLUTION ET GESTION DES DECHETS</b>	
Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	26, 27, 28
Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	NA
<b>ENVIRONNEMENT – UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES</b>	
Consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;	NA
Consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	26, 27, 28, 29
Consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	26, 27, 28, 29
L'utilisation des sols	NA
<b>ENVIRONNEMENT – CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>	

Rejets de gaz à effet de serre	29
Adaptation aux conséquences du changement climatique	NA
Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	NA
<b>SOCIETAL – IMPACT TERRITORIAL, ECONOMIQUE ET SOCIAL DE L’ACTIVITE DE L’ENTREPRISE</b>	
En matière d’emploi et de développement régional	6, 7
Sur les populations riveraines ou locales	6, 7, 12, 13
<b>SOCIETAL – RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU ORGANISATIONS INTERESSEES PAR L’ACTIVITE DE LA SOCIETE</b>	
Conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	16, 19, 20, 21
Actions de partenariat ou de mécénat	12, 13
<b>SOCIETAL – SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEUR</b>	
Prise en compte dans la politique d’achat des enjeux sociaux et environnementaux.	23, 24
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, 24
<b>SOCIETAL – LOYAUTE DES PRATIQUES</b>	
Actions engagées pour prévenir la corruption	25
Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	18-25
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 2015

**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 2015

### **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 accrédité par le COFRAC<sup>1</sup> 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 2015, 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 2015 (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) ;

---

<sup>1</sup> Portée d'accréditation disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)

- 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 cinq personnes entre novembre 2015 et la date de signature de notre rapport 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<sup>2</sup>.

## **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. Les indicateurs sociaux et environnementaux rendent compte de la performance de Banque Accord du 1<sup>er</sup> octobre 2014 au 30 septembre 2015.

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

## **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 auprès des directions concernées<sup>3</sup>, 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.

---

<sup>2</sup> ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical information

<sup>3</sup> En charge des thématiques suivantes : Développement Durable, Emploi et RH, Environnement, Relation client, Relations sociales et Loyauté des pratiques

- 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<sup>4</sup>:

- 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 sélectionnées<sup>5</sup> 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 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 41 % pour les données sociales et 38 % pour les données de consommations de papier.

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.

---

<sup>4</sup> **Informations environnementales et sociétales :**

- **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 (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.

<sup>5</sup> Banque Accord France pour le site de Croix

## Conclusion

Sur la base de nos travaux 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 1<sup>er</sup> mars 2016

L'Organisme Tiers Indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés

Eric Mugnier  
Associé développement durable

Bruno Perrin  
Associé