

RAPPORT RSE 2016
VIVEZ L'EXPÉRIENCE ONEY



oney



**Volet RSE du
rapport de gestion
2016**

oney

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

PRÉAMBULE

PÉRIMÈTRE

Le rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) 2016 de Oney, présente un bilan des actions menées par le Groupe sur le plan social, sociétal et environnemental entre le 01/10/2015 et le 30/09/2016. Ce rapport regroupe les informations sociales, sociétales et environnementales des 11 pays de Oney : France, Espagne, Portugal, Hongrie, Pologne, Russie, Chine, Roumanie, Ukraine, Malte et Italie. Lorsque cela était 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 2017.

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 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 présentées 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 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.

NOTRE POLITIQUE RSE

Oney 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





PRIORITÉ N°1 **Favoriser l'épanouissement de nos** **collabor'acteurs**

NOTRE AMBITION

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



NOS ENGAGEMENTS

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

INDICATEURS CLÉS

PRÉSENTATION ET ANALYSE DES EFFECTIFS

Structuration de l'emploi par pays

	Effectifs		Hommes		Femmes		CDI		Temps complets		Turnover		Embauches CDI		Licenciements	
	au 30/09/2016	au 30/09/2015	au 30/09/2016	au 30/09/2015	au 30/09/2016	au 30/09/2015	au 30/09/2016	au 30/09/2015	au 30/09/2016	au 30/09/2015						
France	965	948	39%	39%	61%	61%	96%	97%	91%	91%	7,73%	6,51%	70	45	24	17
Chine	106	78	51%	55%	49%	45%	10%	14%	100%	100%	16,67%	30,77%	0	0	0	4
Espagne	287	254	37%	36%	63%	64%	82%	79%	71%	82%	15,22%	12,09%	26	17	7	9
Hongrie	123	132	20%	17%	80%	83%	98%	98%	98%	98%	52,42%	37,98%	65	46	5	6
Italie	10	11	50%	64%	50%	36%	100%	100%	100%	91%	19,21%	18,90%	1	3	1	0
Malte	15	13	47%	46%	53%	54%	100%	100%	100%	100%	0,00%	7,69%	2	5	0	0
Pologne	435	447	11%	15%	89%	85%	48%	38%	100%	100%	21,23%	11,41%	84	34	25	4
Portugal	294	287	30%	31%	70%	69%	85%	80%	96%	96%	6,88%	3,65%	34	26	0	0
Roumanie	116	96	16%	20%	84%	80%	99%	69%	100%	100%	64,55%	56,92%	0	31	0	0
Russie	38	33	29%	33%	71%	67%	87%	94%	84%	97%	28,82%	6,72%	17	8	4	7
Ukraine	7	5	29%	20%	71%	80%	57%	60%	100%	100%	20,00%	20,00%	1	1	0	0
Total	2 396	2304	31%	32%	69%	68%	80%	77%	92%	94%	16,60%	11,70%	300	216	66	47
Variation 2016/2015	4,0%												38,9%		40,4%	

EMPLOI ET FORMATION

La politique d'emploi et de formation de Oney 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. 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 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 à fin septembre 2016 est de **2 396 collaborateurs**, répartis dans 11 pays. Il est en augmentation de 4% par rapport à 2015. Cette évolution est inégale selon les pays. La Chine connaît une forte croissance du nombre de collaborateurs (+36%), ainsi que la Roumanie (+21%) en raison de l'ouverture sur la période de nouveaux magasins et du lancement de nouveaux projets business. Les autres pays connaissent des croissances plus faibles, voire de légers reculs, en lien avec la stabilité de leur activité.

Type de contrats

Les contrats à durée indéterminée (CDI) représentent 80% des contrats de travail chez Oney. Les plus petits pays en termes de nombre de collaborateurs sont à 100% (Italie, Malte) et la Roumanie l'atteint quasiment (99%). 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 69% des collaborateurs de Oney. Elles représentent même 89% des collaborateurs en Pologne, 84% en Roumanie et 80% 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	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
France	2,69%	3,06%	26,53%	29,64%	57,31%	55,91%	13,47%	11,39%
Chine	12,26%	5,13%	50,94%	55,13%	35,85%	37,18%	0,94%	2,56%
Espagne	2,09%	2,76%	45,99%	48,43%	48,08%	44,88%	3,83%	3,94%
Hongrie	5,69%	5,30%	26,83%	25,00%	43,09%	46,21%	24,39%	23,48%
Italie	9,09%	9,09%	40,00%	27,27%	50,00%	63,64%	0,00%	0,00%
Malte	6,67%	7,69%	40,00%	30,77%	46,67%	61,54%	6,67%	0,00%
Pologne	13,79%	26,17%	52,18%	46,98%	31,03%	24,38%	2,99%	2,46%
Portugal	3,06%	2,44%	35,03%	39,37%	57,82%	55,05%	4,08%	3,14%
Roumanie	44,83%	42,71%	49,14%	51,04%	6,03%	6,25%	0,00%	0,00%
Russie	21,05%	12,12%	36,84%	42,42%	39,47%	42,42%	2,63%	3,03%
Ukraine	28,57%	20,00%	28,57%	80,00%	28,57%	0,00%	14,29%	0,00%
TOTAL	7,72%	9,51%	37,06%	38,06%	46,87%	44,97%	8,35%	7,47%

La répartition par tranche d'âge fait apparaître une plus forte représentativité de la population de 25 à 49 ans avec 83,93% des collaborateurs dans cette tranche d'âge. On observe une relation directe entre la maturité du pays et l'âge des collaborateurs. Ainsi, 57,31% des collaborateurs France ont entre 35 et 49 ans, tandis qu'en Pologne 52,18% des collaborateurs ont entre 25 et 34 ans. Dans ce pays, le recul de la tranche des moins de 25 ans s'explique par un changement de la politique de recrutement sur la période, avec une préférence pour des profils plus expérimentés. 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 en CDI ont fortement progressé en un an, de 38,9%, sans rapport avec la hausse des effectifs. Cela est en partie dû à un taux de turnover en hausse, à 16,60% contre 11,70% l'année précédente. Des tensions sur les marchés de l'emploi expliquent en partie cette progression de turnover, comme en Hongrie, confrontée à une pénurie de main d'œuvre et donc à une compétition forte entre employeurs. Pour la France, le nombre de recrutement est lié au développement de nouveaux

métiers nécessitant de nouvelles compétences (monétique, digital, IT, data, ...). Pour cela, le service RH a modifié ses processus : nouveaux modèles de recrutement (réseaux sociaux, entretien vidéo, campus, salons ...), refonte du parcours candidat, mise en place d'un dispositif de sourcing de candidats, d'un vivier (cooptation, veille, candidatures spontanées). Le Portugal a de son côté développé sa marque employeur : nouveau ton et valorisation des avantages de travailler chez Oney sur le site internet institutionnel et des annonces différenciantes par rapport au marché. La filiale a également mise en place un dispositif de sourcing de candidats (cooptation, veille, candidatures spontanées). En Russie, les recrutements étaient axés sur des experts bancaires pour différentes régions.

Les licenciements ont progressé, mais leur nombre total (66 sur la période observée) reste faible. 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.



FOCUS – Changement de politique RH chez Oney Pologne

Face à une très forte concurrence sur le marché de l'emploi, Oney Pologne a modifié sa stratégie RH, afin d'attirer les meilleurs collaborateurs. La filiale a déployé un projet de marque employeur efficace, qui a fortement impacté les processus de recrutement. Elle a ainsi développé une approche innovante en termes de présentation des offres d'emploi et fait appel à de nombreux et nouveaux canaux de diffusion (presse, nouvel espace recrutement online, et réseaux sociaux comme linkedin. Résultat : 7 fois plus de candidatures reçues pour les postes commerciaux ! Elle a également modifié sa politique de ressources humaines afin de fidéliser les nouveaux embauchés.

Répartition de l'effectif / temps de travail

Le temps complet représente 92% des contrats des collaborateurs Oney , quasiment stable (-2points) par rapport à la période précédente. En Pologne, Chine, Roumanie, Ukraine, Italie 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 (3,47% 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 Roumanie s'explique par les congés maladie pris par les femmes en amont de leur congé maternité.

Politique de formation

La formation est au cœur du projet Humain de Oney qui veut rendre ses collaborateurs acteurs de leur parcours professionnel. Chaque pays est autonome dans le développement de ses formations. Ainsi l'Espagne a cette année lancé la formation en ligne via des moocs. La Chine a mis l'accent sur les fondamentaux du management et poursuivi ses formations interculturelles.

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 7 Écoles (École du Crédit, École du Management, École des Ventes, École du CRM, École de l'Assurance, École de la Monétique, École du Digital) qui proposent à ce jour 25 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, 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 France

Devant les résultats obtenus, Oney France a confirmé et fait évoluer les formations originales lancées au cours de la période précédente :

- Poursuite des Digital Days, qui permettent à tous les collaborateurs de suivre une formation d'acculturation au digital à travers des conférences et des ateliers en petits groupes. Une nouvelle thématique sur la culture e-commerce a été lancée.
- Lancement d'une nouvelle communauté d'intérêt autour des achats et de la gestion des prestataires. Ces communautés visent à inciter les collaborateurs ayant des centres d'intérêt professionnels communs à se rencontrer, partager, et échanger les bonnes pratiques.
- Formations au co-développement pour les équipes commerciales.
- Nouvelle d'approche de l'apprentissage avec le lancement des ateliers éphémères pour proposer format de formation différent sur des sujets du quotidien qui servent le plus grand nombre de collaborateurs (réseaux sociaux, mind mapping, bien manger,...), des conférences d'ouverture, de l'anglais sous format blended avec dimension individuelle au sein d'un apprentissage de groupe (accès en e-learning à des ressources et des outils consultables en illimité combiné avec des cours en collectif ou individuel). Lancement du coaching individuel pour un accompagnement ciblé et pertinent.
- Poursuite des 360° qui offrent aux collaborateurs une prise de recul avec un regard neutre, une amélioration de l'accompagnement en formation et de l'accompagnement managérial du collaborateur.
- Ouverture de la formation à l'anglais à plus de collaborateurs

Nombre d'heures de formation

	Nombre d'heures de formation dispensées		Nombre d'heure de formation par collaborateur	
	2016	2015	2016	2015
France	14 146	14 194	15	15
Chine	1 184	890	11	11
Espagne	7 233	6 879	25	27
Hongrie	3 034	3 229	25	24
Italie	349	432	35	39
Malte	588	600	39	46
Pologne	1 918	2 246	4	5
Portugal	15 522	10 340	53	36
Roumanie	2 400	3 467	21	36
Russie	1 236	975	33	30
Ukraine	312	248	45	50
TOTAL	47922	43 500	20	19
Variation 2016/2015	10,17%		10,53%	

Le nombre d'heures de formation par collaborateur est reparti à la hausse, avec une croissance de 10,53%. Celle-ci s'explique essentiellement par les programmes spécifiques dédiés aux managers et aux talents mis en œuvre au Portugal. Les autres pays ressortent stable ou en légère baisse après des investissements importants dans ce domaine sur la période précédente.

SANTÉ, SECURITÉ, ÉPANOUISSEMENT AU TRAVAIL

Depuis sa création, Oney 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 en baisse (3,5% en 2016 contre 4,6% en 2015) dans quasiment tous les pays et en particulier la Pologne qui a enregistré sur la période moins de congés maladie posés avant les congés maternité.

Taux d'absentéisme pour maladie	2016	2015
France	2,7%	3,2%
Chine	0,7%	1,2%
Espagne	2,9%	5,0%
Hongrie	0,4%	1,5%
Italie	1,0%	1,1%
Malte	1,0%	1,0%
Pologne	6,8%	10,2%
Portugal	1,5%	2,4%
Roumanie	9,6%	6,8%
Russie	0,7%	0,6%
Ukraine	0,0%	0,0%
TOTAL	3,5%	4.6%

Politique de risques psycho-sociaux

L'activité de Oney 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 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 eux figurent les risques psychosociaux.

Oney 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. En lien avec le CHSCT et le médecin du travail, Oney a décidé de mettre en place en 2017 un suivi médical complémentaire des collaborateurs via "l'Entretien Santé au Travail Infirmier" (ESTI). Ce questionnaire proposé aux collaborateurs a pour objectif d'identifier les potentielles fragilités existantes, qui permettront de définir un accompagnement personnalisé pour chacun en lien avec la médecine du travail. Plus largement, il permettra de définir des mesures de prévention pour réduire ces risques psychosociaux. Dans un premier temps, cet entretien infirmier sera proposé aux Conseillers Clientèle, population identifiée comme étant plus fragile du fait du rythme de travail soutenu et de la charge mentale importante liés aux métiers des centres d'appels.

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 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.

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 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. Ainsi ils peuvent mettre en place des actions spécifiques pour orienter leur travail. Ainsi en 3 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. Sur la fin de période, la construction d'un nouveau parking de 150 places a été lancée, principale demande des collaborateurs remontée à travers le baromètre. 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 92% 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 a mis en place des dispositifs de mesure de la satisfaction des collaborateurs en France, en Espagne et en Pologne depuis plusieurs années. En fin de période de reporting, un baromètre d'engagement et de satisfaction international a été lancé. Les résultats seront publiés dans le rapport de la prochaine période.

En **Pologne**, le baromètre, est composé de deux volets : un audit externe et une enquête interne. En **Espagne**, le second baromètre, réalisé en novembre 2015 par un cabinet extérieur, affiche une évolution positive de la satisfaction par rapport à la première édition de 2013, en passant de 6,01% à 6,51%. 67% des employés se sentent investis ou très investis chez Oney.

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 – Meilleur score pour le baromètre NPS de Oney France

En 2016, les résultats du NPS de Oney France ressort à -1 %, à comparé aux -14% de octobre 2015, c'est le meilleur score jamais atteint !

L'ensemble des remontés des collaborateurs sur les conditions de travail (téléphone portable, PC, tablettes...) a été prise en compte. De plus, concernant le "management" ont été mis en place :

- des ateliers de coaching,
- un chantier RH pour améliorer le parcours collaborateurs (du recrutement à son départ) avec la participation de collaborateurs de différentes directions,
- à la DSI, 1/2 j sans réunion une fois par mois,
- de nouvelles formations : réussir à déléguer / comprendre et manager le changement / fédérer autour du projet d'équipe / coaching en prise de fonction managériale,
- la poursuite des journées managers, de la journée des priorités, des demi-journées ADN, des assessment games, du club des managers, du journal "focus managers".

Actions de mécénats à l'initiative des collaborateurs

Les collabor'acteurs Oney participent à de nombreuses actions comme 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 300 € de cadeaux de Noël en décembre 2015). **Oney Hongrie** a également mis en place des collectes de vêtements et de jouets au profit d'un service social de Budapest et a participé à un programme de financement d'infrastructures sportives. En **Pologne**, dans le cadre d'une action nationale menée avant Noël, des collaborateurs ont choisi une famille et ont récolté pour elle des articles dont elle avait besoin. En **Roumanie**, un don de 10.000 ron a été fait à la Croix Rouge. Et à **Malte**, à l'issu d'un semi-marathon organisé en février auquel des employés ont participé, un chèque de 1 000 € a été donné à l'association locale ALS.

FOCUS – L'engagement de Oney Espagne

Oney Espagne est engagée avec le crédit responsable, l'aide à l'enfance et le respect de l'environnement. Le pays a lancé en 2016 sa politique de Responsabilité sociétale qui a pour mission de traiter les ressources de manière adéquate, avec l'objectif d'établir des relations de confiance, de respect et d'une collaboration avec ses groupes distincts d'intérêt, en contribuant au développement durable. Au niveau du mécénat, Oney Espagne soutient :

- La Croix Rouge : collaboration dans la campagne "Desayunos y Meriendas con Corazón" avec Alcampo, Simply et Immochan. L'objectif est de collecter des aliments et des fonds pour les familles les moins favorisées.
- La Fundación Seur : Collaboration dans la campagne "Taponos para una vida mejor". 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.

DIVERSITÉ

Oney 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 en Entreprise. 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 (sénior, handicap, diversité...).

Parité hommes / femmes dans l'encadrement

Part des femmes parmi les managers

	2016	2015
France	52,45%	50,96%
Chine	58,62%	55,00%
Espagne	48,15%	45,16%
Hongrie	63,33%	68,57%
Italie	25,00%	20,00%
Malte	33,33%	20,00%
Pologne	87,88%	83,91%
Portugal	60,00%	61,54%
Roumanie	57,14%	50,00%
Russie	73,68%	70,59%
Ukraine	50,00%	100,00%
TOTAL	61,81%	59,39%

Les femmes sont très bien représentées chez Oney, 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 Exécutifs pays sont à parité : l'Espagne, le Portugal et la Pologne. L'objectif de parité n'est pas un objectif en soi. Oney 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 légère augmentation, passant de 59,4% au 30/09/2015 à 61,8% au 30/09/2016. Certains pays comme la Pologne ont nettement augmenté la part des femmes, de même que l'Italie, Malte et la Roumanie, même si le petit nombre de collaborateurs à la fin de la période dans ces pays implique une plus forte volatilité des ratios.

(1) <http://www.charte-diversite.com/>

Collaborateurs en situation de handicap

Taux de collaborateurs en situation de handicap

	2016	2015
France	2,47%	2,64%
Chine	0%	1,30%
Espagne	1,18%	1,97%
Hongrie	1,52%	0%
Italie	0%	0%
Malte	0%	0%
Pologne	0,66%	0,52%
Portugal	0,69%	0,73%
Roumanie	0%	0%
Russie	0%	0%
Ukraine	0%	0%
TOTAL	1,42%	1,57%

Oney est consciente des progrès qu'elle a à accomplir pour intégrer plus de collaborateurs en situation de handicap pour les années à venir.

En **France**, Oney 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. Une permanence une à deux fois par mois d'un ambassadeur TH venant de l'extérieur a été installée et un partenariat avec le cabinet Made In TH a été mis en place. De plus, Oney 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.

En **Espagne**, une équipe des spécialistes (d'un cabinet externe) réalise un plan de suivi des collaborateurs handicapés et de leur manager pour s'assurer que leur travail soit adéquat. Oney Espagne travaille conjointement avec des fondations pour le placement professionnel des personnes en situation de handicap.

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 :

Les conseillers clientèle de 57 ans et plus ont la 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 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.

Évolutions professionnelles et gestion des fins de carrières :

- Mise en place d'un entretien de 2^e 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 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.

Évolution 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. 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. Pour la première année, l'intéressement s'est élevé pour chaque collaborateur à plus ou moins le 7,14% de son salaire fixe.

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 et de titres Auchan. 99.89 % des collaborateurs français et 95.86 % des collaborateurs portugais étaient actionnaires de Oney Bank par l'intermédiaire de leurs placements réalisés dans le fonds Oney Val.

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 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.

Depuis le 1^{er} janvier 2016, la base de données sert de support aux trois consultations annuelles du CE. La loi Rebsamen regroupe en effet les obligations récurrentes d'information-consultation actuelles du CE en 3 grandes consultations annuelles :

- sur les orientations stratégiques et leurs conséquences,
- sur la situation économique et financière de l'entreprise,
- sur la politique sociale, les conditions de travail et l'emploi.

Dans un souci de garantir des échanges réguliers avec le CE, il a été décidé lors du CE du 19 mai 2016 de mettre à disposition les éléments dans la BDES au fil de l'eau et recueil d'avis partiels pour chaque sujet présenté (rapport de gestion sur les comptes, plan de formation, bilan social, rapport de situation comparée entre les femmes et les hommes, ...).

Au terme de la présentation de l'ensemble des sujets et du recueil des différents avis partiels, le CE pourra formuler avant la fin de l'année un avis global pour chacune des 3 consultations annuelles.

À noter que les élections professionnelles se sont déroulées le 22 mars 2016 pour le renouvellement du comité d'entreprise et délégués du personnel, puis le 27 avril 2016 pour les renouvellements de CHSCT.

Au total, entre le 1^{er} octobre 2015 et le 30 septembre 2016, 54 réunions avec des représentants du personnel ont été organisées :

- 15 réunions de négociations avec les organisations syndicales,
- 22 réunions avec le comité d'entreprise,
- 8 réunions avec le CHSCT,
- 9 réunions avec les délégués du personnel."

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 sont trimestrielles depuis novembre 2015.



FOCUS - Les accords marquants 2015

Du 1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016, les accords suivants ont été signés :

- Protocole préélectoral
- Intéressement
- NAO
- Participation
- Accord PEE

Des négociations sont encore en cours : contrat de génération, égalité professionnelle, GPEC, astreintes, travail de nuit, passage aux 39 heures.



PRIORITÉ N°2

Rendre les services financiers accessibles au plus grand nombre

NOTRE AMBITION

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

NOS ENGAGEMENTS

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

INDICATEURS CLES

Développer une gamme de produits pour tous

La vocation de Oney est de proposer des produits simples, performants et accessibles à tous. À l'image des commerçants qui acceptent tous les clients dans leurs magasins, Oney souhaite rendre les services financiers les plus accessibles possible pour ses clients, tout en leur assurant une qualité irréprochable. En 2016, de nombreux produits ont été développés dans ce sens dans la plupart des pays : des produits d'assurance obsèques, mobile et assistance juridique pour l'Espagne, maison, budget et chômage pour la Russie, la carte Gigogne en Hongrie, qui lance également l'outil "creditor card", ou encore une carte cadeau au Portugal.

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 2016, Malte a travaillé avec les pays au lancement des produits suivants :

- Assurance chiens/chats,
- Mobile Protect pour Oney Espagne,
- Garantie loyers impayés pour Oney France,
- Prévoyance et extension de garantie sur les prothèses auditives pour la Pologne.

Satisfaction client

Politique Satisfaction client

La satisfaction des clients est un enjeu majeur pour Oney 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, 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 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 Oney France/ 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 (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 via la page Facebook qui compte 54 500 fans à fin 2016. Oney 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 suivis pour assurer un traitement de qualité de ses salariés. Les équipes sont exclusivement dédiées à l'activité Oney 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 01/10/2015 et le 15/09/2016, Oney a obtenu un NPS de 27 % (en hausse d'1 point par rapport à la période précédente).

Le NPS se décompose en :

- 43% de clients ayant mis une note entre 9 et 10 (stable par rapport à la période précédente)
- 41% de clients ayant mis une note entre 7 et 8 (+1 point par rapport à la période précédente)
- 16% de clients ayant mis une note inférieure ou égale à 6 (- 1 point par rapport à la période précédente).

On peut donc dire que 43% des clients Oney France sont très satisfaits et que 83% sont satisfaits.

Espagne : La note de satisfaction globale au 3^e trimestre 2016 est de 7,13 /10. Par rapport au 3^e trimestre 2015, la satisfaction a augmenté de 0,24 points.

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 2016 pour simplifier le parcours client :

- En **France**, une équipe Solutions Spécifiques a été mise en place en novembre 2015. Elle gère toutes les réclamations et les cas particuliers des clients en impayés quel que soit le stade de

recouvrement. Le délai de traitement de la réclamation est passé de 8 jours à 1,5 jour en 8 mois. La note NPS du département est passée de -40 à -5 de janvier 2015 à août 2016. Des actions de sensibilisation à la satisfaction client ont été mises en place auprès de chaque conseiller et deux challenges sur la satisfaction client ont été menés en 2016. Par ailleurs, une nouvelle fonctionnalité a été développée pour simplifier la vie du client : la possibilité depuis juin 2016 pour les clients en 1^{ers} stade d'impayés de payer leur retard sur le Web avec leur carte bancaire.

- **L'Espagne** a lancé en 2016, le Plan d'Intégration "l'Expérience Service Client": tous les collaborateurs qui incorporent Oney España passent une journée complète de travail dans le Service Client.
- En **Pologne**, des actions de formations, des "welcome calls" et des focus groupe ont été mis en place pour améliorer la satisfaction sur les produits d'assurance.
- Au **Portugal**, Les équipes Marketing et Risque ont continué à travailler ensemble pour personnaliser davantage les communications en fonction des différents profils de Clients et ont défini des plafonds toujours mieux adaptés aux besoins du client et à son utilisation. "One Contact" la nouvelle plateforme de Call-Center, en développement, aura des impacts importants au niveau de la gestion du client et des appels (première phase en août 2016).



PRIORITÉ N°3

Militer pour le développement d'un crédit sain

NOTRE AMBITION

Prévenir et protéger nos clients contre le surendettement

NOS ENGAGEMENTS

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

INDICATEURS CLÉS

Mettre en place des actions de prévention du surendettement

Dans les scores d'acceptation qu'elle met en place, l'objectif de Oney 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. 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, 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.



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 en **France**, 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. et de s'assurer de la bonne solvabilité du client. C'est le cas notamment au Portugal, en Roumanie et en Hongrie.

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.

En **Hongrie**, la consultation d'un registre national des crédits est obligatoire pour toute nouvelle demande de crédit, y compris pour une augmentation de plafond. À la demande de crédit ou carte, chaque client reçoit le cahier d'information sur "Les risques de surendettement". La remise de ce cahier est obligatoire, le contenu est déterminé par l'autorité de surveillance des instituts financiers.

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 pour 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. Toutes les équipes ont également reçu la formation PARI (Plan d'Action pour le Risque d'Impayé) - PERSI (Plan Extrajudiciaire de Régularisation des Situations d'Impayés) pour identifier de façon préventive les clients fragiles et présenter des solutions personnalisées au client (fragile ou impayé). Cette formation est actualisée tous les 2 ans. Cette formation a 2 objectifs : identifier, conseiller le client fragile prévenant le risque d'impayé.

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. Oney 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.

Par ailleurs, en 2016 une équipe dédiée, composée de 5 personnes, a été créée en interne. Ils prennent en charge les clients identifiés par les conseillers. Ils ont à leur disposition un catalogue de solution et apportent aux clients la solution adaptée à leur situation. Le site internet a été enrichi d'un guide budget pour les clients et un lien a été ajouté vers le site WEB de ASF.



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 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.

Accompagner les clients en situation fragile

Oney France a signé un partenariat avec Crésus, association de lutte contre le surendettement. Le partenariat signé en juillet 2013 est opérationnel depuis décembre 2013. Il permet à Oney 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 2016. De plus, des collaborateurs référents ont été spécifiquement formés pour accompagner les clients en situation fragile. Il est à noter que Oney 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 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 est soumise, de par son activité de Banque.

En **France**, 100% des collaborateurs sont formés à la lutte anti-blanchiment. Côté partenaires, seules les hôtesse des magasins Auchan sont habilitées à accepter de l'argent en espèce. Elles sont donc également formées à la lutte anti-blanchiment, via un module de formation en e-learning obligatoire. Il est remis à jour tous les deux ans. La dernière mise à jour date de 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. Il est distribué à tous les nouveaux embauchés et disponible sur la base documentaire partagée. Il est actualisé à chaque évolution réglementaire et/ou de procédure interne et diffusé à l'ensemble de l'entreprise.

En **Hongrie**, chaque collaborateur du Call Center et les hôtesse de crédit participent à une formation à l'entrée chez la société. Elle est répétée chaque année et se termine par un test.

À **Malte**, le responsable conformité organise des formations contre le blanchiment qui sont assurées par un organisme accrédité.

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. 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 2016, 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 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. 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 en magasin.

Diminuer notre consommation de papier

Oney mène plusieurs actions dans ses pays afin de diminuer sa consommation de papier, son principal champ d'action pour la préservation de l'environnement.

Consommation de papier par collaborateur

	France		Chine		Espagne		Hongrie		Italie		Malte		Pologne		Portugal		Roumanie		Russie		Ukraine		Total	
	au 30/09/2016	au 30/09/2015																						
Consommation de papier par collaborateur (en KG)	182	222	7	8	356	480	191,1	189	5	5	58	78	94	89	366	352	37	39	658	758	10	15	201	229
Variation	-18,2%		-11,6%		-25,8%		1,1%		0,0%		-25,6%		5,9%		3,9%		-5,0%		-13,2%		-35,2%		-12,4%	

En 2016, la consommation globale d'Oney par collaborateur a reculé de 12,4%, un recul enregistré dans quasiment tous les pays.

Ce très bon résultat est obtenu grâce à des actions de sensibilisation interne auprès des collaborateurs, la priorité donnée au traitement des données en version digitale (dématérialisation des correspondances, bulletins de salaire non imprimés dans certains pays) et un paramétrage des imprimantes respectueux de l'environnement. Plusieurs pays comme l'Espagne ou Malte ont lancé des projets "0 papier".

L'autre facteur de réduction de la consommation est le développement des relevés de comptes électroniques.

Nombre d'e-relevés de compte envoyés

	France		Chine		Espagne		Hongrie		Italie		Malte		Pologne		Portugal		Roumanie		Russie		Ukraine		Total	
	au 30/09/2016	au 30/09/2015																						
e-relevés de compte envoyés (en million)	14,9	14,9	NA	NA	2,0	1,7	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0,7	0,6	4,8	4,6	NA	NA	0,3	0,25	NA	NA	22,6	22
Variation	-0,3%		NA		15,9%		NA		NA		NA		11,0%		4,3%		NA		20,0%		NA		2,4%	

Plus de 14,85 millions d'e-relevés de compte ont été envoyés en France en 2016, 4,8 millions au Portugal (vs 4,6 millions en 2015) et 2 millions en Espagne (+16% vs 2015) qui facture désormais les envois en format papier. La Pologne et la Russie qui avaient démarré l'envoi d'e-relevés de compte sur la période de reporting précédente, enregistrent de belles progressions (respectivement 11 et 20%), signe de l'engouement des clients pour cette démarche.

De plus, Oney France a continué de déployer la signature électronique, ce qui permet aux partenaires de diminuer l'utilisation de papier à la signature des contrats. Cette mesure n'a pas d'impact direct sur la consommation de papier de Oney mais permet de diminuer significativement celle de ses partenaires et clients.

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 30/09/2016	au 30/09/2015																						
Volume de papier recyclé en kg	26 880	23 880	375	NA	2 415	3 485	720	690	NA	NA	338	391	NA	NA	8 440	3 867	NA	NA	200	500	15	12	39 383	32 825
Variation	13%		NA		-31%		4%		NA		-14%		NA		118%		NA		-60%		25%		20%	

Portugal : le pays a inclus dans ces chiffres cette année les documents TAEG recyclés par une société externe.

Russie : la Russie avait profité de son déménagement en 2015 pour recycler un maximum de papier.

Pour encore davantage développer le volume de recyclage, après Malte, la Russie et l'Ukraine engagés depuis la période précédente, la Chine a également lancé le recyclage de papier.

De fait, la quasi intégralité du papier utilisé pour l'usage interne des collaborateurs est recyclé dans ces pays. 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.

Des groupes de collaborateurs motivés par le sujet du développement durable mènent des actions de sensibilisation auprès des autres collaborateurs (réutiliser le papier imprimé sur une face comme papier brouillon) 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 pour diminuer leur impact sur l'environnement et leur émission de gaz à effet de serre.

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.

L'Espagne a mis en place plusieurs points de recyclage de papier, toners, plastique, piles et des communications pour animer le recyclage de ces produits, de l'eau et de l'électricité. Un mini

Ecoparc a été créé pour le recyclage des bouchons, bouteilles et sacs plastiques. Les bureaux ont été aménagés pour permettre de venir en vélo. Enfin, des autocollants ont été placés à côté de tous les interrupteurs et des robinets et des affiches au-dessus de toutes les imprimantes.

Une petite équipe de collaborateurs a vu le jour à Malte pour un workshop sur ce thème. L'anti gaspillage concerne aussi bien le papier, que l'eau et l'air conditionné.

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 mais au sein des enseignes partenaires. Quand elle choisit des lieux de vie pour ses collaborateurs, Oney 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 a déménagé ses équipes France et Internationales dans un nouveau lieu de niveau Breeam Very Good.

L'Espagne occupe depuis plusieurs années un bâtiment certifié LEED. Un audit d'efficacité énergétique a été réalisé en 2016 dans le bâtiment (ses résultats ne sont pas encore connus).

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.

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.

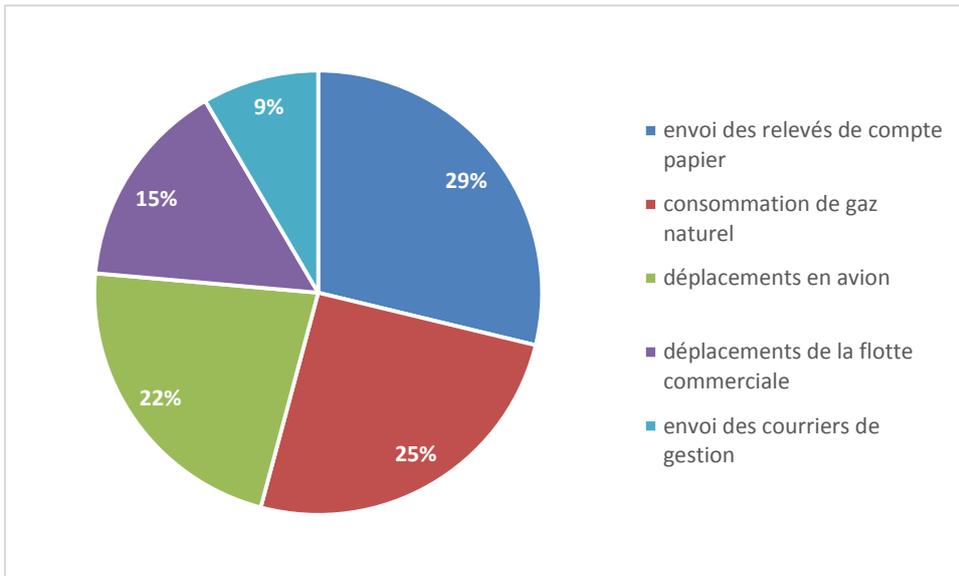
Au Portugal : La certification énergétique a été rendue obligatoire pour tous les bâtiments depuis le 1^{er} décembre 2013 (Décret Loi n°118/2013). Sur une échelle de A à F, le bâtiment dont Oney Portugal est locataire a reçu une certification de classe C, considérée au Portugal efficience moyenne.

Afin de réduire sa consommation énergétique, Malte a changé l'ensemble de ses fenêtres et châssis.

Emissions de GES

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 périmètre a été restreint aux émissions sur lesquelles Oney peut avoir une action directe : consommation de gaz, eau, électricité, papier et déplacements professionnels de ses collaborateurs.

Notre dernier rapport GES date de 2013 avec une émission de 1 461 teqCO2 (incertitude de 9%) selon la répartition suivante :



Les principaux axes d'émission de GES ont fait l'objet d'axes de travail prioritaires sur les dernières années, axes présentés dans les différents rapports RSE édités depuis.

TABLE DE CORRESPONDANCE

Article 225 – Grenelle II

Information	Page
COLLABORATEURS – EMPLOI	
Effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	6, 7
Embauches et les licenciements	7, 8
Rémunérations et leur évolution	15, 16
ORGANISATION DU TRAVAIL	
Organisation du temps de travail	6, 7, 8
Absentéisme	8, 10
COLLABORATEURS - RELATIONS SOCIALES	
Organisation du dialogue social	16, 17
Bilan des accords collectifs	16, 17
COLLABORATEURS - SANTE ET SECURITE AU TRAVAIL	
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
COLLABORATEURS – FORMATION	
Politiques mises en œuvre en matière de formation	8, 9
Nombre total d'heures de formation	9
COLLABORATEURS - EGALITE DE TRAITEMENT	
Mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	13
Mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	14

Politique de lutte contre les discriminations	13
PROMOTION ET RESPECTS DES STIPULATION DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT	
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
ENVIRONNEMENT – POLITIQUE GENERALE	
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
ENVIRONNEMENT – POLLUTION ET GESTION DES DECHETS	
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
ENVIRONNEMENT – UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES	
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
ENVIRONNEMENT – CHANGEMENT CLIMATIQUE	

Rejets de gaz à effet de serre	29
Adaptation aux conséquences du changement climatique	NA
Mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	NA
SOCIETAL – IMPACT TERRITORIAL, 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, 12, 13
SOCIETAL – RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU ORGANISATIONS INTERESSEES PAR L’ACTIVITE DE LA SOCIETE	
Conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	16, 19, 20, 21
Actions de partenariat ou de mécénat	12, 13
SOCIETAL – SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEUR	
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
SOCIETAL – LOYAUTE DES PRATIQUES	
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. En conséquence, les thèmes sont exclus du reporting extra-financier :

- Élimination 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