



ON + OFF

RAPPORT D'ACTIVITÉ

• **2017** •



oney





# SOMMAIRE

## Rapport d'activité 2017



Regards croisés .....	4
Notre portrait .....	6
Créateur de valeur durable .....	10
On-Off .....	14
Transformation .....	16
Conquête .....	22
Expérience .....	26
Engagement .....	32
International .....	38
Ouverture .....	44







# REGARDS CROISÉS

Par Jean-Pierre Viboud, directeur général, et Ángel Valdivia, chargé Attraction & développement des talents Oney Espagne.

## Ce qui a marqué Oney en 2017

**JEAN-PIERRE :** Quelle année 2017 ! Jamais dans l'histoire de Oney nous n'avions connu une année aussi riche. Le lancement de notre projet international a créé une dynamique sans précédent qui nous a permis d'accélérer considérablement notre mouvement de transformation.

Dans tous les pays, et en transverse, nous avons mené un nombre impressionnant de projets majeurs, tout en maintenant un excellent niveau de performance commerciale. Nous le devons à nos équipes !

Nous avons commencé notre transformation de l'intérieur, nous avons clarifié notre mission, choisi nos valeurs et affirmé notre ambition. Notre mission « Donner à chacun la liberté d'être et d'agir » doit nous animer au quotidien. C'est ce qui doit guider notre relation client, notre mode de management, notre innovation... et nous amener jour après jour vers la réalisation de notre ambition.

Nous avons posé les bases de la construction de la banque de commerçants internationale que nous voulons devenir. Nous avons entamé de nombreux chantiers pour offrir une expérience client humaine et digitale. Nous nous sommes ouverts à notre écosystème. Nous avons renforcé nos partenariats et conquis de nouveaux marchés : 2017 a été une année record en termes de nouveaux partenaires conquis et de produits d'assurance lancés auprès de nos partenaires existants.

Nous avons multiplié les actions sociétales dans plusieurs pays, reflet de notre volonté d'avoir un impact positif sur le monde.

Et surtout, nous avons entamé un grand mouvement de transformation humaine ! C'est en nous transformant de l'intérieur que nous arriverons à faire la différence. Nous avons écrit avec nos 2 900 talents une belle ambition et de magnifiques valeurs. Aujourd'hui, nous sommes tous acteurs de notre transformation !

## Regard sur notre avenir

**JEAN-PIERRE :** 2018 doit être l'année de la concrétisation de notre transformation. Les bases posées en 2017 doivent maintenant porter leurs fruits. Penser transversal, développer des zones d'expertises dans nos pays, au service de l'ensemble, créer des offres internationales : nous devons accélérer notre développement pour garder la main dans un monde qui bouge très vite.

Mais surtout, nous devons avancer vers la réalisation de notre ambition et donner concrètement vie à nos valeurs. Placer l'homme au cœur de nos décisions, tel est l'enjeu qui nous attend demain.

De grands mouvements sont en cours, nous devons continuer dans ce sens pour faire de Oney une banque internationale unique !

## Ce qui a marqué Oney en 2017

**ÁNGEL :** Pour moi, ce qui a fait la différence cette année c'est, sans aucun doute, le travail que nous avons mené sur notre ambition, notre mission et nos valeurs. Non seulement nous avons compris que le monde bouge mais nous sommes allés au-delà. Lorsque le mouvement a été lancé dans toute l'entreprise, nous avons vite compris qu'il se passait quelque chose de grand, qu'il y avait un changement que nous ne voulions pas rater. Nous avons alors participé à la co-construction internationale de notre projet de transformation. Le mouvement s'est poursuivi encore et encore jusqu'à la révélation du résultat : notre nouvelle ambition. Et celle-ci dépassait largement les attentes de chacun d'entre nous. C'est là que nous nous sommes dit : « C'est ici que je veux travailler ». Notre mission, notre nouvelle ambition, nos nouvelles valeurs sont vraiment incroyables, actuelles ; c'est ce que nous souhaitons.

Je travaille au sein de la DRH. Accorder une grande importance à l'humain et au respect de chacun d'entre nous, en nous donnant

la liberté d'être et d'agir, nous a encouragés et nous a donné de l'énergie. J'ai la chance de partager ma journée avec une merveilleuse équipe humaine qui recherche avant tout la satisfaction des collaborateurs. Nous sommes constamment motivés.

Par le passé, nous avons vécu en Espagne des moments difficiles (je suis là depuis 1 an et demi), c'est pour cette raison que je pense que les nouveaux arrivants doivent transmettre leur enthousiasme aux plus anciens. Parce que si aujourd'hui nous pouvons grandir, c'est grâce aux efforts de ceux qui nous ont précédés.

## Regard sur notre avenir

**ÁNGEL :** Quand je pense à l'avenir de Oney, je m'imagine travailler dans un grand groupe. Dans une banque dont la valeur ajoutée est son attitude humaine envers ses clients, par des communications simples, proches, transparentes et avec des produits pensés pour leur faciliter la vie. J'imagine aussi que nous n'oublierons pas nos origines : voilà pourquoi j'aimerais que nous nous distinguions par notre soutien aux nouveaux commerçants et entrepreneurs en

leur proposant un financement et des moyens de paiement qui les aident à atteindre leurs objectifs. J'aimerais que, lorsque je dirai que je travaille chez Oney, mon interlocuteur connaisse notre entreprise et que cela provoque chez lui des émotions positives. J'imagine des candidats qui voudront travailler avec nous parce que l'expérience que nous leur proposons est authentique et unique.

Enfin, je vois Oney comme un acteur parfaitement reconnu sur le marché, et loyal. Je suis conscient du travail que nous devons réaliser pour y parvenir et j'ignore le temps qu'il nous faudra, mais je suis certain que nous en sommes capables. Nous devons bien saisir le défi qui nous attend, la tâche ne sera pas facile. Je fais confiance à nos dirigeants, ils prendront les meilleures décisions et les plus pertinentes. Nous devons rêver, certes, mais en gardant les yeux ouverts.

Avant toute chose,  
faisons connaissance !

## NOTRE PORTRAIT

### Bonjour et bienvenue dans notre rapport d'activité 2017 !

Nous sommes une banque différente, unique, issue du commerce. Nous nous appuyons sur notre positionnement original pour concevoir des solutions de paiement et des services financiers innovants.

Depuis 1983 et grâce à nos 2 900 talents dans le monde, nous écrivons chaque jour une belle aventure humaine avec pour mission de « Donner à chacun la liberté d'être et d'agir ».



**NOTRE MISSION :**  
donner à chacun  
la liberté d'être  
et d'agir



**NOS 3 VALEURS :**  
enthousiasme,  
liberté  
et respect



#### Ce qui nous anime au quotidien :

L'envie d'accélérer la réalisation des projets de nos clients, à travers nos savoir-faire et une approche humaine unique de notre métier.



#### Enthousiasme, liberté, respect :

Des valeurs qui nous rassemblent et auxquelles nous donnons vie chaque jour.



## Nos activités



Solutions de paiement  
et de financement



Assurance



Épargne



Data Sharing



Digital Profiling



Monétique

**11**  
**PAYS**  
**D'IMPLANTATION**

France, Portugal, Espagne,  
Italie, Malte, Pologne,  
Hongrie, Roumanie,  
Ukraine, Russie, Chine.

**9,7M**

de clients particuliers  
et 300 partenaires  
commerçants  
et e-commerçants

**416,3**  
**M€**

de PNB  
en 2017







**XAVIER DE MÉZERAC**  
Président

# NOTRE GOUVERNANCE

•

Oney est une entreprise de Auchan Holding.

Notre actionnariat familial et salarié fait de Oney une banque unique sur le marché : la seule banque française totalement indépendante. Cette spécificité nous permet de regarder vers le long terme tout en conservant notre agilité, et nous donne une liberté dans nos actions.

Notre conseil d'administration : Xavier de Mézerac, Jean Louis Clavel, Thierry Fosseux, Jérôme Guillemard, Céline Lazorthes, Marie Leclercq, Caroline Peron, Philippe Tapie



**WILLIAM BEN CHEMOUIL**  
Directeur Général Oney Trust



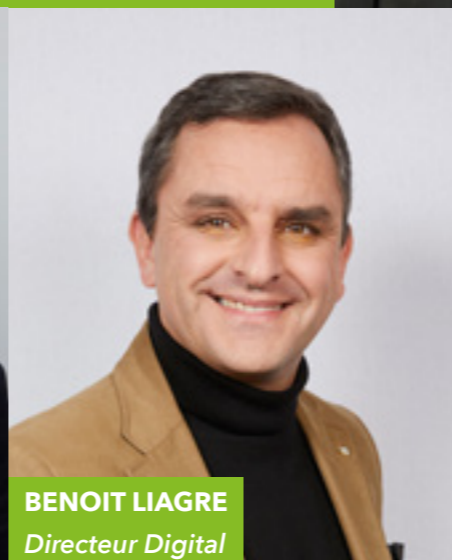
**JEAN-MICHEL GONCALVES**  
Directeur Général Roumanie



**CORINNE HOCHART**  
Directrice Générale France



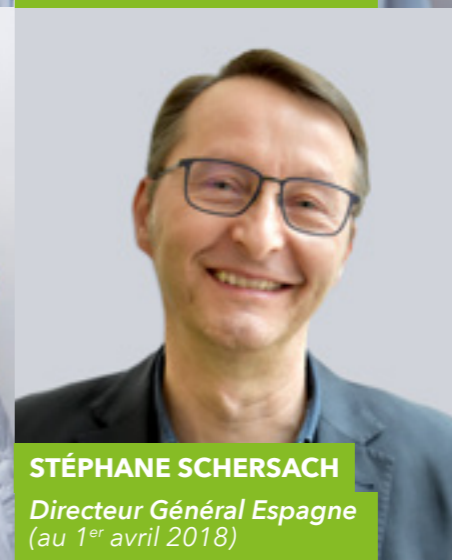
**EDWINA LECLERE**  
Directrice Générale Assurances



**BENOIT LIAGRE**  
Directeur Digital



**AGNÈS NIKITSKY**  
Directrice Générale Russie



**STÉPHANE SCHERSACH**  
Directeur Général Espagne (au 1<sup>er</sup> avril 2018)



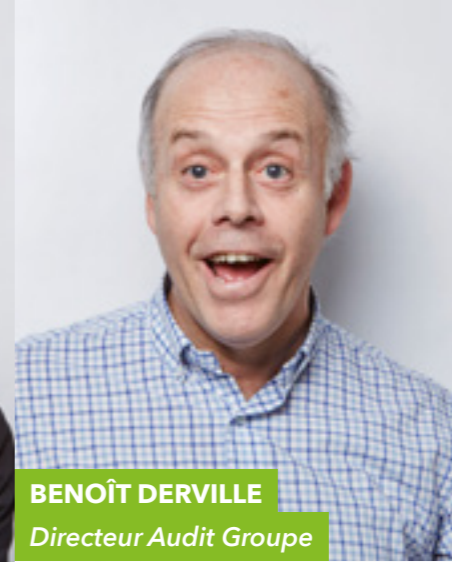
**STÉPHANE TANTER**  
Directeur Général Pologne



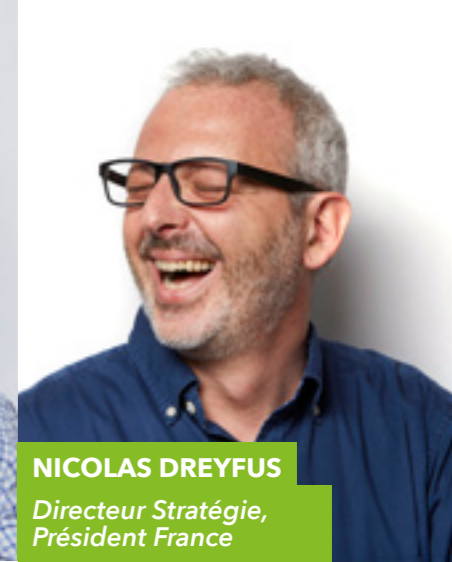
**JEAN-PIERRE VIBOUD**  
Directeur Général Groupe



**ADELINE BATAILLE**  
Directrice des Ressources Humaines Groupe



**BENOÎT DERVILLE**  
Directeur Audit Groupe



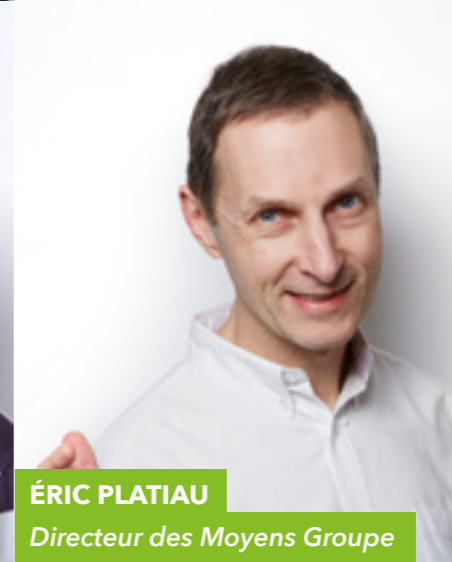
**NICOLAS DREYFUS**  
Directeur Stratégie, Président France



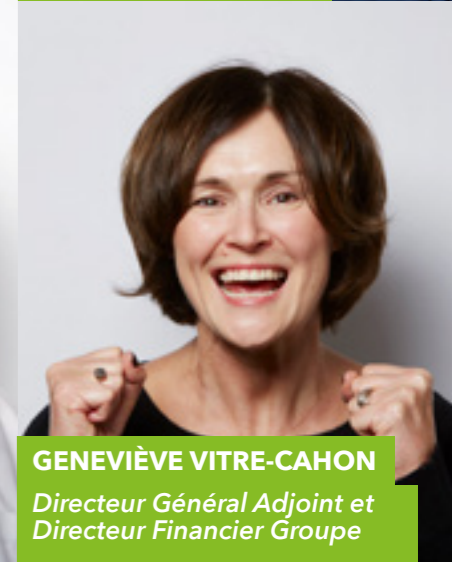
**JULIEN CAILLEAU**  
Directeur Zone Asie, Russie, Data et nouveaux marchés



**GILLES MARION**  
Directeur Europe centrale et Assurances



**ÉRIC PLATIAU**  
Directeur des Moyens Groupe



**GENEVIÈVE VITRE-CAHON**  
Directeur Général Adjoint et Directeur Financier Groupe



**ALON CHENG**  
Directeur Général Chine



**CHRISTOPHE DE POMPIGNAN**  
Directeur Général Portugal



**MATHIEU ESCARPIT**  
Directeur Général Italie et Business Development International



**MARC GARNIER**  
Directeur Général Hongrie



N'ayons pas peur  
de parler chiffres !

## CRÉATEUR de valeur durable

La valeur que nous créons chaque jour ne se mesure pas uniquement en termes financiers. Par notre approche unique de nos activités, nous générons, en plus de la valeur financière, de la valeur humaine, sociale et sociétale aux bénéfices de toutes nos parties prenantes.

•  
**416,3 M€** de PNB

+6,7% (hors effet de la cession du titre Visa Europe en 2016).

•  
**38,1 M€** de résultat net

-38% / 2016 (hors impacts exceptionnels liés à la cession des titres Visa Europe en 2016 et au goodwill Chine en 2017)

•  
Un ratio de solvabilité élevé :  
**17,4%**



Nos impacts directs sur la société :

### ÉCONOMIQUES

**12,6  
M€**  
d'investissements

**20  
M€**  
d'impôts  
et taxes



**ENVIRONNEMENTAUX**

**3 440 344**  
KWH  
de consommations  
électriques

**25,9 M**  
d'e-relevés  
de compte  
envoyés  
(+14,7%)

**381,3 t**  
de papier  
consommés  
(+1,01%)

**58,15 t**  
de papier  
recyclés  
(+49,1%)

**58 357**  
heures de formation  
(+18,6%)

**SOCIAUX**

**1,6 Mds€**  
de frais  
de personnels

**SOCIÉTAUX**

**12 Mds**  
de tickets de  
caisse analysés  
pour nos  
partenaires

**4,1 Mds€**  
de chiffre d'affaires  
e-commerçants  
sécurisés grâce  
à nos solutions  
anti-fraude

**19**  
associations  
soutenues

**1,53 M**  
clients  
assurés  
(+21%)

**10**  
start-up  
accompagnées

**1,6 Md€**  
de cadeaux  
offerts grâce  
à nos cartes  
cadeaux

**2,4 Mds€**  
de projets clients  
rendus possibles  
grâce à nos solutions  
de financement

**4,9 Mds€**  
payés dans le monde  
avec nos moyens  
de paiement







ON + OFF





# TRANSFORMATION

## Nous transformer de l'intérieur

C'est en nous transformant de l'intérieur que nous arriverons à créer la différence pour nos collaborateurs, nos clients, nos partenaires et toutes nos parties prenantes. C'est pourquoi nous avons amorcé en 2017 un grand mouvement de transformation humaine. Cette transformation, nous la menons tous les jours avec chacun de nos 2 900 talents.

### Réécrire qui nous sommes

Début 2017, nous avons lancé un grand défi à l'ensemble de nos talents : réécrire les fondamentaux de notre entreprise en 4 mois, tous ensemble. Notre changement d'identité, l'autonomisation des métiers d'Auchan Holding, l'accélération des projets business, l'internationalisation de nos problématiques et le monde en transformation autour de nous... Tous ces enjeux nous ont donné l'envie de nous arrêter un instant pour redéfinir la mission et les valeurs de notre entreprise, ainsi que l'ambition que nous voulions porter pour les années futures.

# 98%

**C'EST LE TAUX DE PARTICIPATION DE NOS TALENTS AUX DIFFÉRENTES ÉTAPES D'ÉCRITURE DE NOTRE PROJET DE TRANSFORMATION.**

Comme toujours, le défi a été relevé ! 98% de nos collaborateurs ont participé. Ils ont exprimé leur personnalité, leur vision de Oney aujourd'hui et leurs souhaits pour demain. Ils ont choisi les valeurs avec lesquelles ils voulaient vivre au quotidien. Partout, de Lille à Shanghai, tous ont témoigné d'une culture commune forte et d'une même envie de développer leur business en ayant une action positive sur le monde.

### Le résultat ?

- Des valeurs qui nous rassemblent tous : **enthousiasme, liberté et respect.**
- Une mission à laquelle nous donnons vie tous les jours : **« Donner à chacun la liberté d'être et d'agir ».**
- Une ambition partagée pour les 10 ans à venir.

### Chaque talent est acteur du changement

Après le temps de l'écriture, le 2<sup>e</sup> semestre 2017 fut celui de l'action. Partout, des initiatives - petites et grandes - ont rapidement vu le jour. Et elles sont nombreuses : flexibilité du travail et télétravail, accès facilité à des conférences, visites d'entreprises, cours de langue généralisés, ouverture des réunions de comités de direction aux collaborateurs, multiplication de moments informels conviviaux, amélioration des conditions de travail...

À ces initiatives se sont ajoutées des mouvements de fond, comme le lancement de groupes de travail sur le principe du volontariat, la création de communautés internes pour favoriser la transversalité, l'écriture d'une nouvelle stratégie RH pour impulser de nouveaux modes de travail, le développement d'actions sociétales pour renforcer notre engagement... Un cadre de jeu a été défini, au sein duquel chacun est libre de réinventer sa façon de travailler. Des premières étapes avant une véritable accélération de notre transformation en 2018.

### Une transformation interne pour faire la différence

Cette transformation vise à libérer l'énergie de nos talents et permettre à chacun d'être totalement soi-même dans ses interactions avec nos clients, nos partenaires et toutes nos parties prenantes : **vivre l'enthousiasme, la liberté et le respect en interne, c'est évidemment aussi les faire vivre à nos clients.**



//

C'est une chance unique d'avoir pu repartir d'une page blanche en nous interrogeant sur ce que nous sommes individuellement et collectivement et en décidant ensemble de ce que nous voulons devenir.

**ADELINE BATAILLE,**  
*DRH Groupe*





1

mission :  
« Donner à chacun la liberté d'être et d'agir »

2900  
talents  
impliqués

3

valeurs :  
enthousiasme,  
liberté, respect

« Ce que j'aime dans la démarche des Colibris, c'est qu'on nous a tout de suite mis à l'aise sur notre degré d'implication. C'est déjà bien de participer à 1 ou 2 chantiers/ évènements. Si on fait tous un petit peu, on arrivera à faire beaucoup... Donner du temps, selon ses moyens, c'est top. LIBERTÉ ! »

*Sandrine, France*

### Quel risque tu prends ?

« Régulièrement je challenge mes collaborateurs, surtout quand ils viennent me voir pour valider un dossier. Je les pousse à prendre leur décision seuls en leur demandant « quel risque tu prends ? Est-ce que tu vas faire perdre 50 000 € à la boîte ? », inspiré par la conférence ouverte « Rugby Women » proposée aux collaborateurs France. »

*Nadège, France*



### ¡ Estoy on fire !

« Les ateliers d'intelligence émotionnelle qui nous ont été offerts étaient le meilleur cadeau de Noël que tout professionnel peut recevoir ! Dans mon cas, ils se sont traduits par une réflexion très importante sur mes capacités relationnelles. En tant que profil « technique », je me suis souvent concentré sur les codes, les algorithmes, les processus... considérant tout ce qui est de l'ordre de l'humain comme quelque chose d'optionnel. Les ateliers ont été un moment important pour confronter cette vision pragmatique du travail avec la réalité humaine de l'entreprise. »

*Davide, Espagne*

« Lors de la journée de lancement de notre transformation, j'ai apprécié le mélange des collaborateurs et l'humilité de nos dirigeants. J'ai rapidement voulu apporter ma part afin de contribuer à la transformation de ce projet humain en intégrant un groupe Colibris (« Faire vivre nos valeurs »). »

*Céline, France*



### La Chine passe au vert

« Bureaux blancs, propres, bien organisés, mais il manquait quelque chose. Dans le projet humain, nous avons écouté les attentes de tous. Et un souhait bien précis en est ressorti : avoir des plantes vertes. Ce n'est pas grand-chose mais c'est important dans la culture chinoise. Quand, un lundi matin, mes collègues sont arrivés au bureau et ont vu toutes ces tâches vertes sur nos meubles blancs, tout le monde était extrêmement heureux ! Le bureau est devenu vibrant, et nous profitons tous de confort et de paix. »

*Yan, Chine*



MALTE

« Je peux dire que je suis fière de travailler dans une telle entreprise qui s'efforce de rester innovante tant sur le plan commercial que sur le plan humain. »

*Glenda, Malte*

### Venez comme vous êtes

« Lorsque j'ai assisté à la convention internationale, l'authenticité de notre DG - qui nous a parlé avec ses tripes et son cœur - m'a marquée et touchée. Les messages étaient poignants et nos directeurs généraux étaient alignés. Cela me motive davantage à avancer, donner le sens à mon équipe, les inciter à parler VRAI et venir comme ils sont ! »

*Nadège, France*





## Quel tourbillon cette année 2017 ! Comment la résumer ? Sans doute par ce mot : TRANSFORMATION.



« Un moment en particulier ? J'ai eu l'occasion d'animer en tant que corsaire/ambassadrice deux des workshops auxquels tous les collaborateurs Oney ont participé. Ce furent des moments intenses, où ils ont partagé librement leurs envies, leurs projets, leurs attentes... J'ai été très touchée de la confiance qu'ils m'ont témoignée ! »

*Agata, Portugal*



« Le moment le plus remarquable pour moi a été l'opportunité de faire des workshops pour travailler sur les solutions à proposer. À 38, nous avons réussi à rassembler des centaines d'idées pour conserver ce que nous avons de positif et améliorer la vie de tous les collaborateurs de Oney... Pour que chaque jour soit un jour avec ! »

*Fábio, Portugal*



« Mon moment important de l'année a été le lancement de nos communautés de travail, en particulier le groupe « communication client final » pour développer un échange plus humain avec nos clients. Nous travaillons aujourd'hui à 7 pour réinventer notre discours sur les notices, les supports commerciaux et les documents de gestion. »

*Nikola, Malte*

### Le 1er rôle aux collaborateurs

Nos dirigeants ont effectué un grand chemin à la rencontre de nos attentes ! Ils m'ont bluffée. Leur choix de nous donner le premier rôle pour nous laisser exprimer tout ce que nous avons à leur dire et surtout accepter ce qui était dit. Quel souvenir, ce jour où ils ont pris le crayon, avec en tête tout ce que les collaborateurs avaient dit. Ils ont couché sur le papier la synthèse de ce qu'ils ont entendu. Ce jour-là restera gravé dans ma mémoire. Ce jour-là sont nées nos valeurs, notre mission et notre ambition. Leur envie de se transformer eux-mêmes pour pouvoir transformer l'entreprise, leur sincérité, leur envie de changer le monde : un alignement parfait !

### Une communion internationale

Le jour du partage en convention internationale, ils nous ont tous emportés : 500 collaborateurs de 11 pays ! Tous différents, et pourtant ! Une telle communion. Ce jour-là, je peux dire que j'ai ressenti la puissance de notre groupe.

### « Changer la banque »

C'est parfois fatigant mais qu'est-ce que c'est enthousiasmant de travailler dans une entreprise qui voit loin, qui voit grand, qui regarde devant plutôt que de regarder derrière. Toute cette année, nous avons été emmenés par notre mouvement de transformation. Nous avons tous commencé à bouger et je suis persuadée que cela fera boule de neige. Nous allons changer la banque et nous allons garder ce que nous avons de meilleur en nous : notre souci du client et des collaborateurs.

*Mylène, Groupe.*

//  
Ce jour-là,  
j'ai ressenti la puissance  
de notre groupe

**MYLÈNE,**  
*Groupe*







# CONQUÊTE

## Renforcer nos partenariats et conquérir de nouveaux marchés

2017 a été une année record en termes de conquête de nouveaux partenaires. Leader français du paiement fractionné et de la carte cadeau, pionnier de l'innovation, nous sommes aujourd'hui un acteur incontournable du paiement en France. Nous voulons aller plus loin et conquérir de nouveaux marchés tout en améliorant sans cesse l'accompagnement de nos partenaires existants.

### De nouveaux partenaires, de nouveaux marchés

# 300

**PARTENAIRES  
COMMERÇANTS ET  
E-COMMERÇANTS  
DANS LE MONDE**

En 2017, plus de 70 commerçants et e-commerçants ont rejoint la communauté de nos 300 partenaires : un record ! Notre produit phare, qui permet aux clients de payer en 3 ou 4 fois avec leur carte bancaire, a, entre autres, été déployé en France sur 3 compagnies aériennes (Air Austral, Air Caraïbes et French Blue), des concessions Opel et Peugeot, une plateforme CtoC de produits de luxe (Vestiaire Collective), le groupe international Delticom (123 pneus...), chez Devialet (spécialiste de l'acoustique haut de gamme) ou bien encore dans les shops de Dyson. En 2017, ce produit a aussi connu de beaux succès en Espagne auprès des clients de Worten ou d'Alltricks.

### Des innovations et de beaux succès dans plusieurs pays

Une autre solution Oney a connu de beaux succès en 2017 : Automatric, notre solution de paiement par reconnaissance de la plaque d'immatriculation. Déployé dans plus de 100 stations essence en Espagne et au Portugal, la solution a élargi son champ d'application à La Vaguada, un centre commercial espagnol dont le parking est le plus utilisé du pays. Pour aller plus loin dans l'innovation, nous nous sommes associés avec PSA autour d'un *Proof Of Concept* pour imaginer la voiture connectée de demain. En intégrant Automatric, le prototype offre une solution de paiement embarquée simple à utiliser.

Dans le domaine de la data, nous avons également innové en développant des solutions de *datasharing* simples et pertinentes pour nos partenaires. En 2017, nous avons signé avec Auchan Retail International un contrat majeur autour de cette solution.

L'assurance n'est pas en reste : 27 nouveaux produits d'assurance ont été lancés en 2017, dans 4 pays différents.

### Des partenariats consolidés grâce aux nouveautés

En 2017, nous avons également renforcé nos partenariats existants, notamment à travers le lancement de produits d'assurance : une offre de garantie casse mobile pour Electro Dépôt, des solutions d'extension de garantie et de casse pour Auchan en France et Jumbo au Portugal. Ces offres sont de vrais leviers de vente pour nos partenaires car ce sont des solutions d'assurance performantes avec un excellent rapport qualité / prix pour leurs clients.

En Roumanie, nos équipes ont travaillé avec celles d'Auchan et d'Immochan pour imaginer une carte shopping offrant une multitude d'avantages aux clients. Le lancement de la carte Aushopping en juin 2017, fruit d'un travail de co-construction avec nos partenaires, a été un vrai succès.



Grâce à la solution de paiement fractionné de Oney, nos clients bénéficient d'un accès à une nouvelle fonctionnalité web pratique, rapide, simple d'utilisation et sécurisée, avec de nombreux avantages.

**YOANN PAULIN,**

*Directeur e-commerce et DSI Air Caraïbes*







## Une nouvelle garantie casse mobile

« Après avoir secoué le marché avec notre produit d'extension de garantie foyer, vendu dans les magasins Electro Dépôt en France et sur leur site web, nous avons travaillé de manière transverse pour co-construire un nouveau produit assurantiel affinitaire dans le même esprit.

Notre défi était de trouver un produit simple qui couvre tous les téléphones d'un même

foyer. Et c'est ainsi qu'en juin 2017, nous avons lancé la garantie casse mobile dans tous les magasins Electro Dépôt afin de protéger l'assuré en cas de casse ou d'oxydation de son téléphone.

Le petit détail fun ? Aucun téléphone n'a été cassé pendant les discussions ! »

*Matthieu, Malte*



ESPAGNE

## Worten

« Cette année, nous avons lancé 3x 4x Oney avec Worten. Leur confiance renforce notre conviction : 3x 4x Oney est un excellent produit et nous pouvons le commercialiser. Ce partenariat nous a, en plus, apporté une grande crédibilité sur le marché espagnol. »

*Eduardo, Espagne*



27  
—  
nouveaux produits d'assurance lancés en 2017

11  
—  
pays d'implantation

70  
—  
nouveaux partenaires e-commerçants

## La satisfaction est proportionnelle au défi

### Une solution transparente

« À la fin d'un projet, la satisfaction est généralement proportionnelle au défi qu'il représentait. C'est pour cela que je garde un souvenir très agréable du projet avec PSA. Nous avons, avec notre petite équipe Automatric, réussi à réaliser, de manière simple et efficace, une solution pour payer avec sa voiture de façon totalement transparente.

C'est un système de paiement sans espèces, sans carte ni mobile, intégré dans les nouveaux véhicules PSA connectés, et pionnier dans ce type de solutions. »

### Un défi motivant !

« Pour réussir le projet pilote, il a fallu coordonner différents acteurs tout au long du projet : PSA d'une part et, de l'autre, l'équipe Automatric avec Alvic, le fournisseur de solutions intégrales pour les stations-service.

C'est ce genre de projets qui nous motive à continuer d'innover. »

*Isabel, Espagne*





# EXPÉRIENCE

## Offrir une nouvelle expérience client humaine et digitale

Notre ADN de commerçant nous permet d'aborder notre métier de façon différente : moins bancaire, plus humaine et plus authentique. Aujourd'hui, nous voulons aller plus loin en faisant vivre à nos clients une expérience alliant innovation digitale et humanisme.

### L'innovation pour une expérience toujours plus digitale

L'innovation fait partie intégrante de notre ADN. Elle est l'un des moteurs de notre développement.

Depuis plus de 30 ans, nous associons notre culture de l'innovation et notre connaissance des consommateurs pour concevoir et déployer avec nos partenaires commerçants et e-commerçants des solutions de paiement et des services financiers d'un genre nouveau. L'objectif : donner la liberté d'être et d'agir à chaque instant, sur l'ensemble des canaux.

# 2900

**TALENTS DONT LA MISSION EST « DONNER À CHACUN LA LIBERTÉ D'ÊTRE ET D'AGIR ».**

En 2017, afin de rendre le parcours client toujours plus simple et mémorable, nous avons lancé de nouveaux sites web au Portugal, en Hongrie et en France. Nous avons créé de nouvelles applis en France et au Portugal, qui permettent une totale autonomie aux clients qui le souhaitent.

Dans le domaine du paiement, nous avons lancé un test de paiement biométrique chez Auchan en Roumanie. Enfin, nous avons adapté notre solution de paiement fractionné online pour permettre à nos clients de l'utiliser en magasin, directement sur le TPE.

### Au service d'une relation client toujours plus humaine

Notre parti pris : le digital au service de l'humain. C'est pourquoi nous plaçons l'humain au centre de notre développement. Et nous le prouvons ! Nous avons reçu en 2017 de nombreuses récompenses reconnaissant la qualité de notre relation client. La 1<sup>ère</sup> association de consommateurs du Portugal a publié une enquête sur la satisfaction client vis-à-vis des banques et sociétés de crédit à la consommation : nous avons été classés

n°1 sur notre offre de prêt personnel. En Chine, nous avons remporté le prix « Service client WeChat ». Nous sommes également reconnus pour la qualité de nos offres : en France, notre produit d'assurance-vie a une nouvelle fois reçu le label « Excellence » des Dossiers de L'Épargne.

### Des Hommes avant tout !

Pour nous, l'innovation doit reposer sur des principes d'ouverture et de co-création entre nos collaborateurs, nos partenaires, des start-ups et de nombreux acteurs de l'innovation, au sein d'un écosystème international. Chacune de nos innovations est le fruit d'une initiative individuelle, portée par un talent et développée en mode projet avec le soutien des équipes et de nos partenaires.

Innover, c'est aussi innover socialement. Le grand mouvement de transformation humaine que nous avons entamé va profondément modifier nos organisations et la vie de nos talents, et bien évidemment notre relation client. Depuis son lancement en 2017, il a déjà eu des impacts positifs : en donnant plus de libertés à nos collaborateurs, le contact avec nos clients se fluidifie. Et ces derniers le ressentent et nous le disent ! Le niveau de satisfaction client a ainsi gagné 2 points en un an en France et est en amélioration partout dans le monde.

Pour nos talents aussi nous créons des expériences de qualité. En 2016 et 2017, nous avons reçu la certification Top Employer France !

//

Je resterai toujours fidèle à Oney. Vous avez toujours été présents dans mes moments difficiles (divorce, bêtises de mon enfant... la liste est longue !). Cela fait plus de 15 ans maintenant que je suis chez vous, sans jamais aucun souci. Mille fois merci !

**ALEXANDRA,**  
*cliente Oney France*





+29

note de satisfaction client France (en progression de 3 points)

12 Mds

de tickets de caisse analysés en 2017

4,1

Mds de CA d'e-commerçants sécurisés en 2017

### Un projet en mode agile pour réinventer notre relation client

« Le programme Gestion et Marketing de la Relation Client (GMRC) a été pour moi l'occasion de réinventer mon quotidien en passant d'un poste de campaign manager à un poste d'expert métier marketing, où je côtoie une multitude de métiers (IT, data, projet, service, etc.) et apprends d'autres méthodes de travail, comme la méthode Agile. Ce poste représente un vrai challenge pour moi car je découvre un nouveau métier et un fonctionnement en mode projet, qui imposent de prendre plus de hauteur et d'écouter les équipes marketing. Cela veut dire aussi anticiper les problèmes et trouver des solutions adaptées pour accompagner et répondre au mieux aux attentes des collègues. »

Sébastien, France



### Paiement biométrique en Roumanie

« Le projet de hub a commencé en Roumanie en 2016. Au départ, nous pensions développer un wallet entièrement dédié à l'environnement de nos partenaires. Mais en étudiant le marché roumain, nous avons compris que nous avions l'opportunité d'aller beaucoup plus loin. Nous avons beaucoup travaillé, mais nous avons travaillé vite. Et aujourd'hui, nous sommes fiers de dire que nous avons gagné l'autorisation d'utiliser la biométrie comme méthode d'authentification pour le paiement. Et oui, Oney est la première entreprise en Roumanie qui a obtenu l'autorisation de l'utiliser ! »

Dragos, Roumanie

### Plateforme digitale

« Un an après leur lancement, nous assistons aux transformations qu'apportent nos nouvelles plateformes digitales dans la vie de nos clients. En quelques mois, nous avons dépassé les 50 000 téléchargements de l'appli Oney. Nous avons vu la production de prêts personnels online augmenter de plus de 70%. Et nous avons constaté une augmentation de plus de 40% des demandes réalisées sur l'espace privé client. Ces résultats reflètent le travail d'une équipe engagée à accroître l'importance de ces plateformes dans l'expérience de nos clients, en les rendant plus digitaux, autonomes et, si possible, mobiles. »

Leonor, Portugal



CHINE

« Lors de la " Wechat Pay Partner Conference 2017 ", nous avons obtenu le 1<sup>er</sup> prix pour notre excellente performance en tant que fournisseur de services de paiement Wechat. Une vraie récompense pour toute notre équipe ! Une soirée marquante ! »

Jing, Chine





« Une bonne expérience client, même au recouvrement ! C'est l'histoire d'un grand-père qui ne pouvait payer ses mensualités. Il venait de perdre sa fille et avait à sa charge sa petite fille. En plus de son chagrin, il ne pouvait supporter financièrement la charge d'une personne supplémentaire. Grâce aux moyens qu'on a mis à ma disposition, j'ai pu trouver une solution pour lui. Ce monsieur est d'ailleurs venu en personne au siège pour me remercier personnellement... mais aussi tout Oney ! C'est la première fois qu'un de mes clients se déplaçait pour venir me voir ! »

*Alexandre, France*



« Le 23 novembre, nous étions partenaire du Connected Day et de la remise des prix des ICC Start-up award. Cet événement nous a permis de réaffirmer notre implication auprès des start-up. Aujourd'hui, nous échangeons avec certaines pour développer des collaborations futures. Travailler dans une relation gagnant / gagnant, c'est une belle aventure ! »

*Yann, France*



## « À l'âge de 29 ans, je suis devenu coach national ! »

**NICOLAE** (Nicu pour ses collègues !)

« J'ai été embauché le 3 août 2015 en tant que conseiller clientèle chez Auchan Militari. Un métier que je fais avec plaisir, et pour lequel j'obtiens rapidement de bons résultats professionnels. »

### Un effet « wow »

« Moins de 6 mois après mon arrivée, l'entreprise m'a promu en tant que responsable des ventes en charge des stands crédit des magasins Auchan Militari, Auchan Crangasi et Leroy Merlin Colosseum.

Un an plus tard, en janvier 2017, j'ai accepté le défi de coordonner et d'être responsable des ventes des magasins Leroy Merlin de Bucarest (Colisée, Alexandrie et Sun Plaza).

L'effet a été « wow » ! Ça m'a donné confiance, ça m'a donné des ailes !

J'aime penser que j'ai montré aux équipes ce que signifie être leader, les aider à se développer, à répondre aux besoins de leurs clients, à atteindre leurs objectifs et à prendre des décisions appropriées pour chaque situation. »

### Et enfin... la consécration !

« Grâce à tout cela, j'ai continué à grandir et à évoluer une nouvelle fois vers un poste de coach national, deux ans seulement après mon arrivée dans l'entreprise. C'est génial d'avoir une telle carrière professionnelle, d'être reconnu ! Je suis fier de mes réalisations, confiant dans le fait que je continuerai à atteindre avec plaisir et enthousiasme les objectifs de ma nouvelle mission. Je suis heureux d'être un exemple pour mes collègues, de pouvoir leur transmettre mon expérience. Merci ! »

## Retour sur le projet Dématérialisation et flux digital

**ELISABETE**, Portugal

### Au début, la crainte

« Au démarrage du projet, le sentiment présent dans ma tête était la crainte. Crainte de ne pas être à la hauteur de ce projet qui allait révolutionner nos équipes, celles de nos partenaires et nos anciennes façons de travailler. Crainte aussi de ne pas tenir le planning ambitieux défini avec nos partenaires, ni d'arriver à orchestrer de multiples prestataires externes dans le même sens et en même temps. »

### Et ensuite, la satisfaction

« Aujourd'hui, ce sentiment me paraît bien loin. Je me sens même un peu ridicule d'avoir eu autant de doutes et de questions ! J'aurais dû me souvenir que Oney Portugal a une équipe qui aime les défis et surmonte les difficultés en oubliant les moments difficiles. C'est dans notre ADN de transformer l'impossible en possible ! Ce qui me donne le plus grand plaisir aujourd'hui, c'est de voir les équipes complètement adaptées à cette nouvelle réalité et les entendre dire qu'on aurait dû commencer à dématérialiser les process plus tôt. C'est un sentiment de mission accomplie. »





# ENGAGEMENT

## S'engager socialement pour donner à chacun la liberté d'être et d'agir

Au cœur de notre ambition, nous avons inscrit notre envie commune de nous engager pour un impact positif sur le monde. Cet engagement, entièrement porté par nos talents, nous a fortement mobilisés en 2017 pour des causes qui nous tenaient à cœur.

### S'engager localement

S'engager localement pour avoir un impact sur notre environnement proche, c'est un vrai moteur qui anime nos talents. Cette année encore, ils se sont beaucoup mobilisés pour agir concrètement. En Espagne, nous avons conclu un partenariat avec la Fondation Seur sur la campagne « Taponos para una nueva vida » (« Bouchons pour une nouvelle vie » en français).

# 19

ASSOCIATIONS  
SOUTENUES  
EN 2017

Au Portugal, pour la journée mondiale de l'Épargne, nos équipes ont organisé 2 sessions de formation en gestion budgétaire pour les enfants : la 1<sup>re</sup> pour les enfants de la Casa do Parque de l'association CrescerSer (maison d'enfants) et la 2<sup>de</sup> pour les enfants de nos talents portugais.

Après le ravage des feux de forêt au Portugal, nos équipes portugaises ont adhéré à l'initiative de l'association Quercus (association nationale de protection de la nature) et ont parrainé un arbre replanté pour chaque talent.

En France, nous sommes partenaires de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » et de Télémaque. À travers ces partenariats, nos talents accompagnent des jeunes en difficulté pour les aider à trouver un emploi ou les ouvrir à d'autres univers à travers des activités culturelles.

Autre exemple de l'engagement fort de nos collaborateurs : une équipe de la relation client France a choisi de reverser ses bonus commerciaux de décembre à l'association « Choisir l'Espoir » (association d'aide aux enfants atteints de cancer).

### S'engager avec nos partenaires

Pour son lancement, nous avons accompagné la fondation de notre partenaire Showroom-Privé. Cette fondation a pour mission de rendre accessible au plus grand nombre l'innovation au service de la réussite et agit en faveur de l'éducation aux nouvelles technologies, de la formation et l'insertion de tous dans la société numérique. Pour cette première promo, 20 personnes du nord de la France, à la recherche d'un emploi, ont pu être formées durant 6 mois aux métiers du e-commerce : de la production des ventes à l'acquisition des clients, en passant par la stratégie marketing. Notre participation : 50 heures de formation, 20 talents impliqués, 8 ateliers, 1 visite guidée des métiers de la relation client. Un engagement en droite ligne avec notre mission, « Donner la liberté d'être et d'agir », et notre volonté de nous impliquer dans nos territoires d'implantation.

### S'engager avec nos clients

En 2017, les Antilles ont été touchées par l'ouragan Irma. Dès qu'ils ont appris cette nouvelle, nos talents français se sont mobilisés pour aider nos clients à faire face à cette situation. Nos équipes Relation client ont contacté tous nos clients habitant à Saint-Martin, Saint-Barthélemy et la Guadeloupe et leur ont proposé des pauses de leurs mensualités. 942 clients en ont bénéficié. Parallèlement, nos talents se sont cotisés pour émettre des dons abondés par l'entreprise, qui ont permis d'envoyer aux Antillais des toiles de tente et 30 000 boîtes de conserve.

S'engager avec nos clients, c'est aussi leur permettre de mieux comprendre le crédit et les produits financiers afin de mieux les utiliser. Dans cet objectif, nous avons réactualisé notre guide crédit présent sur le site [oney.fr](http://oney.fr) depuis plusieurs années. Plus interactif, ce guide permet à nos clients de comprendre comment mieux gérer leur budget et leur donne les clés pour réaliser un projet en toute sécurité.

Oney est agile dans sa démarche et moderne dans la co-construction de la RSE avec les clients et les salariés. Oney évolue dans le bon sens en associant toutes les parties prenantes et construit ainsi l'entreprise de demain.

**JEAN LOUIS KIEHL,**  
*Président de l'association CRESUS*







**400€**

versés par des conseillers clientèles à l'association Espoir

**50**

heures de formation offertes aux étudiants de la Fondation ShowroomPrivé

**942**

clients ont bénéficié d'une pause de paiement suite à l'ouragan Irma

### Un challenge humaniste

« Une nouvelle période de challenge au sein de l'équipe recouvrement. D'habitude, les équipes sont motivées et enthousiastes. Pourtant, cette fois, la sauce a eu du mal à prendre. Jusqu'à ce qu'une conseillère propose cette bonne idée : faire profiter à une bonne œuvre de nos résultats ! Au final, nos efforts cumulés apporteront plus de 400 euros. Je ne sais pas si nous reproduirons l'exercice mais ce qui est sûr c'est que, pour la plupart, nous avons trouvé un sens et une motivation supplémentaires pendant ces quelques jours d'automne. »

*Jonathan, France*



### Aux côtés de la Fondation Showroomprivé

« J'étais très enthousiaste de faire partie du projet de la Fondation Showroomprivé, et plus encore à l'idée de vivre cette belle aventure professionnelle et humaine. Au-delà du plaisir de développer des formations qui transmettent nos savoir-faire Oney, nous avons voulu partager un peu de nos passions, chacun dans son domaine d'expertise. Former autrement pour un public inhabituel, travailler en dehors du cadre (bancaire) et surtout échanger, confronter, challenger nos idées. Le plus réjouissant ?

Cela continue en 2018 ! »

*Caroline, France*



### Agir pour nos clients victimes de l'ouragan Irma

« Sans attendre que les clients nous fassent part de leurs difficultés financières suite à l'ouragan Irma qui a touché les Antilles, nous avons souhaité leur offrir une bouffée d'oxygène. Aussi, une poignée de conseillers sont restés tard un soir afin d'intervenir sur les comptes des clients concernés, avant que leurs prélèvements ne partent le lendemain. Pause de paiement pendant 3 mois et transfert des achats comptant vers le crédit (avec un taux à 0 %) : deux actions très concrètes qui ont été accueillies avec joie par nos clients. »

*Armelle, France*



PORTUGAL

**286**  
kgs

de bouchons en plastique récoltés en 2 ans pour la Fondation Seur, qui aide les enfants malades

« Les enfants d'abord ! Construire une activité avec les enfants des collaborateurs de Oney et de l'Association Casa do Parque, en collaboration avec OneyCares (groupe de bénévoles de Oney), a été une incroyable opportunité ! C'était important pour tous de pouvoir allier une activité sympa et informelle avec la possibilité de transmettre et de faire réfléchir à l'importance de l'épargne et de réduire le gaspillage au quotidien... »

*Cláudia, Marta et Sandra, Portugal*



## S'engager et partager avec l'Institut Télémaque

Qu'est-ce que l'Institut Télémaque ? Une association qui agit pour l'égalité des chances dans l'éducation, en accompagnant des jeunes de milieux modestes dès le collège.

### S'engager

**YAËL :** « Ma collègue Catherine m'a parlé du projet de mécénat Télémaque lors d'un café. Le projet m'a immédiatement séduite : pouvoir m'engager en donnant de mon temps et de mon expérience à un jeune motivé, qui a envie de s'en sortir, mais n'a pas toutes les cartes en mains ! »

### Partager

**STÉPHANIE :** « Depuis presque 2 ans, je suis marraine d'Élodie, qui est en 3<sup>ème</sup> aujourd'hui et obtient d'excellents résultats scolaires. Elle vit ce programme comme une véritable chance ! Nous avons réciproquement signé une charte : notre objectif commun est l'obtention de son brevet des collèges avec mention « Très bien » et in fine le Bac avec mention.

Le but n'est pas forcément de faire des sorties culturelles. C'est surtout de lui faire découvrir ce qui paraît évident pour nous et qui ne l'est pas forcément pour elle : le marché de Noël, la grande roue, une bonne gaufre, des balades au parc, au zoo et, plus simplement, se faire un film au ciné.

L'ambition est aussi de pouvoir la faire gagner en autonomie, prendre les transports en commun, commander son menu au restaurant...

Élodie m'apporte autant que je lui apporte et je suis fière d'elle. »

**YAËL :** « Pour ces jeunes, ces gestes si simples pour nous et nos enfants, ne sont pas communs. »

**STÉPHANIE ET YAËL :** « Nous sommes fières de représenter ce projet pour Oney !

PS : Élodie est venue faire son stage de découverte 3<sup>ème</sup> chez Oney... et a obtenu 19/20 à son rapport de stage ! »

*Yaël et Stéphanie, France*

//  
Avec la fondation Seur, en plus de participer activement à la sauvegarde de la planète, nous finançons directement l'accompagnement médical d'enfants ayant de graves problèmes de santé. Depuis 2015, nous avons récolté 286 kg de bouchons et aidé directement 48 enfants !

**RAFAEL,**  
*Espagne*







# INTERNATIONAL

## Construire une banque de commerçants internationale

Penser transverse et international, renforcer nos positions dans nos pays d'implantation et, surtout, accélérer notre développement : tels sont les défis au cœur de notre projet de développement. L'accélération de notre transformation passera en effet par notre capacité à penser « glocal » pour répondre aux attentes de nos partenaires et aux exigences concurrentielles.

### Un projet international

En 2017, pour la 1<sup>re</sup> fois dans notre histoire, nous avons écrit un projet de développement international et transverse. « Chacun au service du collectif et de la réussite de Oney dans le monde » est son point de départ. Ce projet implique des mouvements de fond tant sur le plan business que sur le plan humain et organisationnel, avec des évolutions produits et des changements d'état d'esprit. Dès cette année, nous en avons ressenti les premiers effets. Nous avons accéléré les mobilités internationales pour amener plus de transversalité et permettre à nos talents de se développer. Nous avons lancé un produit d'épargne en Allemagne et recueilli 583 millions d'€ pour diversifier notre refinancement. Nous avons multiplié notre présence dans les salons internationaux.

**x2**

**PROGRESSION DU  
NOMBRE DE MOBILITÉS  
INTERNATIONALES  
EN 2 ANS.**

### Des offres multi-pays

De plus en plus, nous pensons « glocal » dans nos développements. Ainsi, en 2017, notre solution de paiement fractionné online, leader du marché français, a connu un grand succès en Espagne avec la signature de 30 partenariats e-commerce. Nous avons signé avec Auchan Retail un contrat international autour de notre offre de data sharing pour lui permettre de mieux monétiser ses données auprès de ses fournisseurs. Nous avons lancé 27 produits d'assurance dans 4 pays différents grâce à notre filiale Oney Insurance. Nos équipes se sont organisées pour travailler transversalement sur de nombreux projets internationaux qui verront le jour dès 2018.

### Des pays qui se renforcent

Nous avons également lancé de grands projets de renforcement de nos positions locales dans nos pays d'implantation. En 2017, nous avons obtenu la licence « Banque retail » en Russie, dans un contexte réglementaire difficile. Avec cette licence, nous pourrions ouvrir des comptes courants, des comptes épargne et ainsi réaliser des opérations auprès des particuliers. Dès son obtention, les équipes se sont mobilisées autour du projet commercial. Les 1<sup>res</sup> cartes bancaires Oney issues de nos systèmes ont été lancées au cours du dernier trimestre.

En Pologne, nous avons mis fin au partenariat avec le Crédit Agricole afin de pouvoir déployer un nouveau projet commercial innovant.

//

Développer des offres internationales pour répondre aux besoins de nos partenaires et de nos clients est notre priorité.

**MATHIEU ESCARPIT,**  
*directeur Business development Groupe*







**x3**  
nombres de  
workshops  
internationaux  
organisés  
en 2017



### La transversalité dépasse les frontières

« L'ensemble de mon équipe est parti 3 jours à Madrid à la rencontre des équipes FacilyPay Espagne. L'objectif était de voir comment elles travaillent, et de découvrir les particularités du mode de fonctionnement de ce produit en Espagne. Nous en avons profité pour visiter Al campo, des magasins innovants qui utilisent Automatic en réel... Quel voyage au pays de la transversalité ! »

*Sylvie, France*

### L'éveil de l'Ukraine

« 2017 a marqué un tournant dans l'histoire de Oney Ukraine. Notre principal partenaire, Auchan, s'est développé rapidement. En 3 mois, nous avons ouvert 9 nouveaux stands crédit. Notre réseau a doublé ! En même temps, nous avons démarré la digitalisation des parcours clients. Notre ambition est de devenir leader des solutions de crédit et notre petite équipe fait tout pour atteindre cet objectif ! »

*Ana, Ukraine*



### Une licence bancaire en Russie !

« Le projet d'obtention de la licence bancaire a été très difficile. Nous avons travaillé non-stop pendant 6 mois pour préparer d'énormes quantités d'informations. La situation économique complexe de l'économie russe, son contexte réglementaire et les relations entre la Russie et la France ne nous ont pas aidés. Mais notre confiance en nous, notre professionnalisme, la constance et l'attention portées aux résultats nous ont aidés à atteindre notre objectif. Nous avons reçu notre licence tant attendue ! Pour tous, ce fut un moment incroyable, qui nous a donné un formidable coup de pouce pour booster notre développement. »

*Anastasia, Russie*



### À la conquête de l'épargne allemande

« " Tu aurais 5 minutes pour qu'on te présente un projet ? " Tout a commencé comme ça. Présentation faite, le 1<sup>er</sup> mot qui nous est venu à l'esprit était I.M.P.O.S.S.I.B.L.E. Vraiment ? L'enjeu était de taille : proposer un nouveau produit sur un nouveau marché. Et pourtant, le projet a vu le jour seulement quelques mois après son démarrage ! Des investisseurs allemands nous confient désormais leur épargne. La clef de la réussite ? Une belle cohésion d'équipe en interne et un travail passionnant réalisé avec une Fintech. Aujourd'hui, on est fiers d'avoir contribué à ce succès... Un peu comme si nous avions marché sur la lune ! »

*Gaëtane et Benoît, Groupe*





## Mobilité internationale, défi accepté !

•  
Une année s'est écoulée depuis le début de mon aventure de mobilité internationale. Je ne l'avais même pas prévue, mais il y avait une grande opportunité, alors j'ai pensé : « Pourquoi pas ? ».

### L'hésitation des premiers temps

Comment je me suis retrouvée dans cette situation ? Il y a un an, j'étais responsable Formation et développement de Oney Pologne. Un jour, j'ai reçu un mail à propos d'un recrutement pour le poste de chargé de Développement RH Groupe. J'ai trouvé l'offre très intéressante mais, à cause de mes compétences linguistiques, les chances étaient plutôt minces. J'avais un peu appris le français mais, soyons honnêtes, je n'avais pas assez de courage pour parler français sans être embarrassée.

### Et soudain, le grand saut

Mais bon on ne vit qu'une fois ! J'ai décidé de parler à Simon (qui recrutait) et de lui demander ses attentes sur la maîtrise du français. Sa (non-)réponse m'a un peu surprise : il m'a simplement suggéré d'envoyer mon CV. C'est ainsi que le processus de recrutement a commencé. Et que je me suis retrouvée en France. Comme dans tout processus de changement, j'avais peur de ce qui allait m'arriver et je ne savais pas si j'étais capable d'aller dans un nouveau pays, avec de nouvelles personnes. Tout a été vraiment bien organisé et une société externe m'a aidée à trouver un appartement et à régler toutes les questions administratives. Des collègues fantastiques sont passés à l'anglais ou aux « signes » et m'ont patiemment expliqué les détails de la vie quotidienne au bureau. Au début, même l'achat d'un café peut être un défi ! Quand il y avait des difficultés, il y avait toujours quelqu'un pour m'aider. Aujourd'hui, même si je suis déjà bien installée ici, il y a toujours quelqu'un qui est prêt à répondre à mes questions les plus étranges.

### Défi réussi !

Respect, enthousiasme, liberté sont des mots qui contribuent définitivement à la mobilité internationale chez Oney. Il y a beaucoup de gens dans l'entreprise, comme moi, qui ont déménagé de façon temporaire ou permanente dans un autre pays et qui continuent d'y développer leurs compétences. Si un jour, dans votre boîte mail, un message apparaît avec une offre d'emploi dans une autre entité Oney, dites « Challenge accepté » et commencez à vous déplacer dans le monde !

*Eliza, polonaise en mobilité au Groupe*



Je voudrais partager avec vous une histoire de courage, de détermination et de persévérance. Nous avons pour projet de relancer la Pologne en impliquant autant de personnes que possible et en rendant le projet vivant ! Au-delà de l'objectif, le plus important pour nous est de donner le 1<sup>er</sup> rôle aux collaborateurs, surtout les équipes de vente.

**MARTA,**  
*Pologne*





# OUVERTURE S'ouvrir à notre écosystème

Longtemps, nous avons vécu discrètement. En 2017, nous avons décidé de changer nos codes et de nous ouvrir pour partir à la rencontre de nos parties prenantes. Nous voulons leur partager notre fierté de nos métiers et notre approche unique qui fait de Oney une banque vraiment différente.

## Encourager l'innovation des start-up

Depuis 2 ans, nous avons largement développé la coopération avec les start-ups et les fintechs. Nos talents aussi ! En avril, un groupe de collaborateurs a participé à un hackathon « Hack my retail : révolutionner le paiement dans les projets de vie du consommateur » aux côtés d'Adéo, Boulanger et de start-ups. Notre équipe a remporté le 1<sup>er</sup> prix ! En effet, nos talents fourmillent d'idées ! En 2017, 238 idées ont été proposées sur notre plateforme d'innovation participative POP.

Nous avons aussi accompagné trois événements visant à participer au développement de start-ups : ICC Start-up award, Look Forward FashionTech festival et Big Up 4 Start-Up.

Dans le cadre de notre transformation humaine, nous avons largement développé les sessions d'ouverture. Nos talents sont partis en exploration à travers des visites d'entreprises, la participation à des conférences, des learning expedition, l'ouverture de bibliothèques internes. Ce mouvement, lancé en 2017 partout dans le monde, est entré dans notre culture et continuera à se développer dans les années futures.

## Nous faire connaître du grand public

2017 a également marqué le démarrage d'actions de notoriété. Une première chez Oney ! En Hongrie, nous avons sponsorisé une émission TV organisant un concours entre équipes de lycéens sur la finance et de l'entrepreneuriat. En France, nous avons démarré des campagnes TV, radio, mobile et affichages en co-branding avec nos partenaires BricoPrivé,

ShowroomPrivé et Alltricks pour promouvoir notre solution de paiement en 3 ou 4 fois. Au Portugal, une campagne d'affichage réalisée dans les centres commerciaux nous a permis de présenter à nos clients notre nouvelle plateforme de marque.

## Être reconnu par nos pairs

Au-delà de la notoriété grand public, nous avons accéléré le développement de notre présence BtoB. Nous avons participé à plusieurs salons professionnels majeurs comme le Paris fintech forum, le Paris retail week, ou le Totec 17. Nous avons organisé un premier « Oney afterwork », un événement réservé à nos partenaires. Pour cette première, nous avons dédié la soirée au sujet du phygital.

Un mouvement que nous allons encore accentuer en 2017, notamment via de grands salons internationaux, afin d'accompagner notre mouvement d'accélération.



///  
Nous sommes fiers de compter sur l'engagement soutenu de Oney aux côtés de Showroomprivé, tant dans l'accompagnement des jeunes pousses innovantes qu'à travers une exposition annuelle explorant le futur de la mode du retail et interrogeant les enjeux liés aux moyens de paiement pour celui-ci.

**COLINE RIVIERE,**  
*Directrice de la RSE, Showroomprivé*

**10**  
START-UP  
ACCOMPAGNÉES  
EN 2017





283

idées postées par nos talents sur notre plateforme collaborative POP

2500

spots TV et radios diffusés en co-branding avec ShowroomPrive.com, Bricoprivé et Alltricks.com en 2017



### Voir pour mieux comprendre

« Mon moment le plus marquant de l'année a été notre voyage en France en septembre. Toute l'équipe au complet a fait ce voyage de 3 jours. Nous avons rencontré des gens avec qui nous communiquons tous les jours par mail mais que nous n'avions jamais rencontrés. Et nous avons aussi pu rencontrer Jean-Pierre, notre DG ! Nous avons aussi visité des magasins dans lesquels les produits d'assurance que nous créons sont vendus. Ça a rendu notre quotidien beaucoup plus concret. Et, bien sûr, je n'oublie pas tous les dîners et fous rires partagés ! »

*Kirsty, Malte*



HONGRIE

### Hongrie TV

« Une grande première ! Pour la première fois, nous avons sponsorisé une émission TV : «Pénzügyesek». Il s'agit d'une compétition éducative dont l'objectif est d'étendre les connaissances financières des jeunes. Durant l'émission, 3 équipes portaient nos couleurs et certains d'entre nous étaient même dans le jury ! »

*Bernadett, Hongrie*

### Partager nos lectures : Book'inné chez Oney

« Quand je pense à cette année, j'ai tant de moments de vie qui me viennent à l'esprit, tant de beaux souvenirs ! Comme les échanges autour du livre « Les accords de toltèques » : c'est un livre qui me guide et qui me guidait déjà avant que l'on en parle chez Oney. C'est vrai que jamais je n'aurais pensé évoquer ce livre dans un environnement de travail, et pourtant... Merci à Book'inné ! »

*Caterina, France*



FRANCE

« J'ai souhaité participer aux ouvertures car m'ouvrir à mon environnement est une chose importante pour moi et je pense que toutes les bonnes pratiques sont bonnes à prendre et à partager. Se rendre dans différentes sociétés qui ont diverses façons de fonctionner permet d'identifier nos forces et nos faiblesses et cela nous permet de nous remettre en question pour toujours être dans le " top employers ". »

*Stéphanie, France*





## Hackaton : « nous n'avons pas été déçus ! »



« J'ai organisé une exploration dans le cadre de nos voyages d'ouverture. Le PDG du groupe qui nous a accueilli incite ses collaborateurs à oser, à développer la prise d'initiative, à les responsabiliser. Mon verbatim préféré ? " Parfois on gagne, parfois on apprend. " »

*Nadège, France*



« Lors de la conférence de l'Amiral Olivier Lajous, qui nous a été proposée à tous, j'ai découvert un homme passionné ! Passionné par son métier de marin et par la mer mais, surtout, passionné et amoureux des Hommes ! Son discours est pour moi une grande leçon de vie et d'humanisme. »

*Séverine, France*

« Quand on pense à un hackathon, on s'imagine immédiatement une débauche d'idées, de débats enthousiastes et de projets innovants. Forcément, quand on associe « hackathon » et « Oney », on s'attend à tout ça, mais dans une ambiance conviviale et avec des intervenants aux compétences diverses et variées.

De notre côté, c'est ce que nous attendions et nous n'avons pas été déçus. »

### « La pluridisciplinarité au service de l'innovation »

« Notre équipe avait une particularité, c'est qu'elle n'avait pas été formée de prime abord. Seuls Valentin et Damien étaient venus en binôme. Grégoire, Jonathan et Bastien se sont greffés à l'aventure après que Valentin ait détaillé l'idée qu'il avait développée. Le hasard faisant particulièrement bien les choses, nous nous sommes donc retrouvés à former une équipe qui comptait à la fois des spécialistes du commerce, du marketing, de la communication et de la relation client. La pluridisciplinarité au service de l'innovation, ça commençait bien ! »

### « Une expérience mémorable »

« Avec le recul, il est fou de se rendre compte ce que 5 personnes qui se connaissaient peu à 9 h du matin ont été capables de construire en une journée. D'une simple idée sont nés un concept complet, un plan d'attaque et une réelle ambition. Nous en retiendrons tous une expérience mémorable et, tout particulièrement le fait que, tout seul on va vite mais, ensemble, on peut aller très loin. »

*Bastien, France.*





## • CRÉDITS •

Rédaction ON :  
**Département Communication Oney**

Rédaction OFF :  
**les Talents de Oney**

Crédits photos :  
**SIPA Press, Timkat, Getty Images**

Conception et réalisation :  
**ULTRAMEDIA**

**oney**