

oney

A photograph of three young women lying on a patterned couch, laughing joyfully. The woman on the left is wearing a blue and white striped shirt. The woman in the middle is wearing a blue and white striped shirt. The woman on the right is wearing a blue and white striped shirt. The text 'RAPPORT EXTRA-FINANCIER 2021' is overlaid in white on the image.

RAPPORT  
EXTRA-FINANCIER  
2021



REGARDS  
CROISÉS

---



**Jean-Pierre Viboud**  
Directeur Général  
Oney

## QUE RETENEZ-VOUS DE L'ANNÉE 2021 DE ONEY DANS SA DÉMARCHE DE DURABILITÉ ?



### **Jean-Pierre, que représentent pour toi les enjeux de durabilité chez Oney ?**

Nous avons matérialisé nos enjeux de durabilité fin 2020 à travers un programme sociétal axé sur 4 axes. Ce programme a été pleinement intégré à notre stratégie Oney 2024 car, plus que jamais, ces enjeux sont un moteur de la performance à venir, en résonance avec notre raison d'être et nos valeurs, donnant tout son sens à notre métier de banquier et commerçant.

L'édition 2021 de ce rapport donne à voir la manière dont Oney continue de se transformer et d'adapter son business model, pour combiner performance économique et création de valeur durable, dans la perspective de notre plan stratégique et en lien direct avec notre raison d'être.

### **Que retiens-tu de l'année 2021 sur notre capacité à faire assurer nos promesses et faire progresser l'entreprise ?**

Je retiens plusieurs éléments de cette année 2021.

Tout d'abord, la mise en place d'une organisation plus globale, sur les fonctions business et une partie des fonctions support, a permis de gagner en intégration des enjeux RSE dans nos décisions.

Pour la deuxième année consécutive, tous nos collaborateurs étaient porteurs d'un objectif RSE commun dans leur rémunération variable collective, ce qui a créé un vrai mouvement d'ensemble. Pour 2022, nous avons décidé d'ajouter à ce dispositif un objectif individuel, adapté à chaque métier, dans les rémunérations des dirigeants et managers afin de renforcer l'impact de chacun.

J'observe également la détermination de nos équipes à continuer d'avancer pour porter ces enjeux alors même que nous traversons des crises majeures qui impactent nos business.

Et nous avons emmené nos partenaires et fournisseurs dans la démarche en entamant un dialogue constructif pour agir ensemble pour une meilleure consommation.

Je retiens enfin le respect de notre trajectoire de diminution carbone en lien avec les accords de Paris. Sur ce sujet comme sur d'autres, nous nous professionnalisons !

### **Quelles sont pour toi les priorités 2022 ?**

Nous allons consolider notre gouvernance autour de nos enjeux en commençant par un pilotage plus fin des indicateurs extra-financiers tout au long de l'année. Nous allons aussi accélérer dans l'intégration de ces enjeux au cœur de nos offres pour encourager toujours plus le mieux consommer.

Nous allons continuer sur notre lancée pour assurer le respect de notre trajectoire de réduction carbone.

Et bien sûr, en 2022, nous devons continuer de travailler pour toujours améliorer l'expérience collaborateurs et améliorer notre empreinte sociale.





**Dario Coffetti**  
**Directeur Général**  
**Oney Portugal**



Je pourrais résumer en deux mots : fierté et confiance ! Dans une année encore fortement affectée par la Covid avec un 2<sup>ème</sup> confinement total pour les portugais début 2021, nous avons tout de même eu d'énormes réalisations dans notre stratégie RSE. Je suis fier de mon équipe et confiant pour l'avenir. La RSE n'est plus une obligation mais une partie naturelle, et donc une priorité, de tout ce que nous pensons et faisons chez Oney. Et cela est possible grâce aux réalisations que nous avons faites en 2021 !

Premièrement, je suis très fier que nous ayons positionné la gouvernance locale de la RSE à un niveau stratégique. Ensuite, je suis fier de nos volontaires qui ont participé au projet d'éducation financière avec l'ONG Sol Sem Fronteiras.

Je suis ravi que Oney Portugal ait soutenu le défi Climes to Go organisé avec plusieurs ONG et entreprises portugaises. Le défi consistait en un voyage à faible impact carbone pour rejoindre la COP26 et faire passer le message sur l'importance des petites actions. J'étais d'autant plus fier que l'équipe soutenue par Oney a remporté le défi, notre merveilleuse équipe talentueuse et responsable !

Pour 2022, et malgré tous les contextes externes, je suis totalement confiant dans la capacité et l'engagement de nos équipes pour atteindre nos objectifs ! Nous continuerons à porter attention à nos employés, nos partenaires et nos clients, nous travaillerons sur notre notoriété, notre marque employeur et nous contribuerons également à prendre soin de la planète par nos actions quotidiennes et par l'intégration de la RSE dans tout ce que nous faisons, dans notre business model et dans notre quotidien.





L'année 2021 a été très riche en termes d'actions RSE et a marqué les esprits de tous. Oney a été l'un des pionniers à introduire des critères RSE dans la rémunération collective des salariés et ainsi accélérer sa transformation durable puisque la RSE est au centre de tout.

Par ailleurs, avec nos partenaires, nous avons travaillé sur une évaluation de leur activité sur des critères durables et initié des actions terrain spécifiques pour financer « le mieux consommer » de nos clients. La performance durable n'est plus un « nice to have » mais une obligation que nous avons envers notre écosystème. Je suis convaincu qu'avec la contribution de chacun, nous parviendrons à changer nos habitudes et celles de nos clients et partenaires et ainsi devenir de véritables acteurs engagés pour le monde de demain !



**Doïna Barbaros**  
**Contrôleuse financière interne**  
**Oney Groupe**



**Guillaume de Bettignies**  
**Responsable de département**  
**clients et partenaires**  
**Oney France**



La RSE doit orienter chaque activité de Oney Bank. C'est là qu'intervient notre action, qui vise d'une part à encourager chaque Grand Compte à mener des actions concrètes avec ses partenaires, et d'autre part à mesurer la progression du portefeuille de nos partenaires en termes d'impact sur la société.

Sur cette voie, nous avons adopté une approche pragmatique, en commençant par la vue d'ensemble : qui sont nos partenaires ? Comment parviennent-ils à avoir un impact positif ?

Les réponses nous ont donné la « nomenclature des pétales » créée en 2020. Cette année, je suis assez heureux de dire que nous avons progressé et commencé à partager de plus en plus avec nos partenaires pour mettre en place des campagnes dédiées, offrant 0% d'intérêt sur les achats à impact positif au sein du réseau des 4 partenaires Pétales.

Nous avons également organisé des réunions avec les responsables RSE de nos partenaires, introduisant ainsi une nouvelle façon de discuter de l'activité, une nouvelle façon d'animer nos plans d'action commerciaux, une nouvelle façon de mieux se comprendre, une nouvelle façon d'aller de l'avant avec nos partenaires.

C'est le chemin que nous traçons, et c'est la façon dont nous voulons développer l'activité avec nos partenaires : dans une vision commune, nous ferons mieux et nous ferons plus.

Bien sûr, il est de loin plus facile de continuer à suivre le plan commercial standard, mais nous avons choisi d'introduire cette voie Oney : avoir une vision commune avec nos partenaires, partager nos ambitions pour aller plus loin.

C'est un défi et le voyage sera long ; mais je suis fier de dire que nous ne reviendrons jamais en arrière, et que 2022 représentera une nouvelle étape, en systématisant notre approche RSE dans chaque revue commerciale, en créant de nouvelles réunions dédiées avec nos partenaires, nous construirons une nouvelle relation, une relation plus forte avec notre entreprise.

Nous sommes sur la bonne voie !



A young boy with curly brown hair and a girl with long dark hair are wearing white 3D glasses. The boy is in the foreground, wearing a pink t-shirt with dark blue horizontal stripes. The girl is behind him, wearing a red and white striped t-shirt under light blue denim overalls. They are both looking towards the camera with neutral expressions. The background is a solid, bright blue color.

ONEY EN 2021  
EN UN CLIN D'OEIL

7,8M

(stable)

**NOMBRE DE CLIENTS**

14 746

(-10% VS 2019)

**TCO2 SCOPE 1, SCOPE 2,  
SCOPE 3**

6,76M<sub>DS</sub>€

(+4%)

**MONTANT DES ACHATS FINANCÉS  
PAR NOS SOLUTIONS DE PAIEMENT  
ET DE FINANCEMENT**

2 491

(-4%)

**TALENTS**

3,52M<sub>DS</sub>€

(+16%)

**MONTANT DES PROJETS  
DE CLIENTS RENDUS POSSIBLE  
GRÂCE À NOS SOLUTIONS DE  
FINANCEMENT DE CRÉDIT**

91%

(+1 point)

**PART DES CONTRATS CDI**

1 700 MARQUES

(13 000 POINTS DE VENTE)

**PARTENAIRES COMMERÇANTS  
ET E-COMMERÇANTS**

12

(stable)

**PAYS D'IMPLANTATION**



NOTRE  
GOUVERNANCE 2021

---

65%

NPS PRODUITS ET SERVICE ONEY FRANCE  
(+0,8 POINTS VS 2020)

262K€\*

MONTANT DÉDIÉ POUR  
DES ACTIONS D'INTÉRÊT GÉNÉRAL  
ET DE SOLIDARITÉ

50%

PART DES FEMMES AU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION  
(+10 POINTS VS 2020)

40%

PART DES FEMMES DANS  
LES INSTANCES DIRIGEANTES  
(-3 POINTS VS 2020)

23 JOURS

DÉLAI MOYEN DE PAIEMENT  
FOURNISSEURS  
(+1 JOUR VS 2020)

## UNE ORGANISATION MATRICELLE

Pour servir nos ambitions de développement importantes, nous avons renforcé en 2021 notre organisation globale ayant pour finalité d'**avancer de façon cohérente et coordonnée partout en Europe et d'unir nos forces**. Notre objectif est de chercher à maximiser notre impact sociétal en réunissant nos actions. Nous travaillons davantage collectivement notamment sur les projets transversaux. Nous privilégions aussi les initiatives locales sociétales et nous assurons que nous pouvons les appliquer à toutes nos filiales afin d'avoir plus de puissance positive. **Cette organisation est aussi un accélérateur dans l'intégration des enjeux de durabilité dans les métiers.**

## ZOOM SUR LA GOUVERNANCE RSE AU PORTUGAL

En janvier 2021, 14 collaborateurs ont été choisis pour être nos ambassadeurs RSE, complétant ainsi notre gouvernance RSE. La gouvernance RSE au Portugal est composée de 4 Sponsors Comex (Directeur Général, RH, DAF, Marketing) + 3 Référénts RSE (Relation Client, DAF, Marketing) et maintenant 14 Ambassadeurs de toutes les directions de support et business. Les Sponsors Comex et les Référénts RSE organisent une réunion stratégique mensuelle et les Référénts RSE et les Ambassadeurs RSE ont une réunion opérationnelle mensuelle. Dans les deux cas, notre stratégie, nos objectifs, nos réalisations et nos plans d'action sont discutés et opérationnalisés. Le rôle des ambassadeurs a été clairement identifié et leur mission est de porter les questions de RSE auprès de tous les collaborateurs et de les faire remonter : de haut en bas mais surtout de bas en haut.



A young woman with curly hair is laughing joyfully, her mouth wide open and eyes closed. She is wearing a white, textured, sleeveless top. The background is a blurred store interior with shelves and products.

DONNER À CHACUN  
LE POUVOIR DE  
«MIEUX CONSOMMER»



## ENCOURAGER UNE MEILLEURE UTILISATION DU CRÉDIT ET DE L'ASSURANCE

- Part des encours de crédits sans incidents de paiement à la fin de l'année de reporting 78,7%\*  
(+2,19 points vs 2020)
- Part des encours de crédits avec incidents de paiement au début de l'année de reporting revenus à une situation saine à la fin de l'année de reporting 64%



## AIDER À MIEUX CHOISIR CE QUE L'ON ACHÈTE ET CONSOMME

- Part des produits assurés abîmés mis en réparation 45%\* (-0,6 points vs 2020)  
Oney Insurance
- Part des dossiers d'assurance affinitaire ouverts et indemnités 66,4% (-3 points vs 2020)  
Oney Insurance
- Production de crédit sur des achats de seconde main 134 millions d'euros\*
- Évolution de la production de crédit sur des achats de seconde main +37%



## PERMETTRE UNE MEILLEURE GESTION BUDGÉTAIRE

- Taux de réutilisation du BNPL 23%



**Antonio Portelli**  
**Directeur Financier**  
**Oney Insurance**

«Au cours de l'année 2021, Oney Insurance a continué à renforcer ses efforts en matière de responsabilité sociale d'entreprise afin d'assurer une économie durable et de contribuer au bien-être de la société et de la planète.

D'une part, Oney Insurance et ses partenaires Boulanger, Norauto et Alltricks ont contribué au lancement de produits d'assurance pour couvrir et encourager l'achat de produits et d'appareils écologiques tels que les vélos et les scooters électriques. D'autre part, la société a promu des initiatives de RSE avec ses gestionnaires de sinistres pour encourager les achats responsables et promouvoir la culture de la réparation des appareils endommagés assurés plutôt que leur remplacement pur et simple.

Nous sommes également fiers d'avoir soutenu diverses initiatives sociales, dont le don de plus de 300 kg de nourriture à la Foodbank Lifeline Foundation et le don de jouets aux enfants des Sœurs de St Ursuline. Ces initiatives ont été généreusement soutenues par nos collaborateurs et le public, ce qui nous a permis de nous réjouir d'avoir apporté un sourire sur le visage des enfants et des membres des familles dans le besoin. Nous avons également mis en place un comité RSE qui est chargé de sensibiliser l'entreprise à la RSE, de promouvoir une consommation raisonnable et responsable et d'organiser des activités pour aider la communauté dans le besoin.

En 2022, nous continuerons à nous engager auprès de nos employés, partenaires et clients pour intégrer notre stratégie de RSE dans notre modèle d'entreprise et notre communauté pour un monde meilleur. Ensemble, nous pouvons faire la différence ! »



## ONEY ESPAGNE

Les équipes espagnoles lancent le prêt écologique. Ce prêt soutient les projets écoresponsables en bénéficiant de conditions exclusives jusqu'à 35 000 €. Les thématiques éligibles sont : mobilité électrique, rénovation et économie énergétique, géothermie et chauffage écologique, électroménager durable.



**Maria Jose Cavero Alvarez**  
**Responsable Prêt Personnel**  
**et Transfert Direct**  
**Oney Espagne**

«L'idée est partie d'une réflexion sur la manière dont Oney pourrait agir pour être une entreprise plus engagée.

Notre objectif est d'aider nos clients à construire un monde durable et pour cette raison, nous avons lancé un nouveau prêt personnel dédié au financement de projets durables qui aident à réduire l'empreinte carbone de la consommation des ménages. Oney devient la première société financière en Espagne à offrir un produit qui finance tout type de projets durables dans les deux domaines qui ont le plus d'impact : la mobilité (voitures électriques, motos, vélos...) et l'efficacité énergétique (panneaux solaires, géothermie, appareils électroménagers efficaces, isolation de la maison...).

Nous donnons à nos clients la possibilité de faire un pas en avant pour mieux consommer et rendre le monde meilleur.»



## ONEY FRANCE

Afin de mieux détecter et accompagner les clients en fragilité financière la relation client a mis en place une formation à destination des conseillers dont les objectifs sont de mieux détecter les signaux de fragilité financière et d'entrer dans une démarche d'accompagnement budgétaire. Cette formation a été construite et co-animée avec les équipes de l'association Cresus.

En complément une première campagne d'appels sortants vers des clients identifiés en fragilité a été menée : le retour des clients sur cette démarche a été très positif.



## SMARTNEY

La filiale a lancé en avril l'événement commercial « les journées de la Terre » lors desquelles les clients avec une réduction de 11% sur les prêts pour des projets autour de pose de panneaux photovoltaïques, rénovations, toitures, installations de chauffage, appareils ménagers, dispositifs de purification de l'air.

Le 10 novembre 2021 à l'occasion de la journée « sans dette », les équipes ont imaginé une campagne spéciale dédiée aux clients fragiles qui ont reçu une lettre avec un numéro de téléphone dédié pour proposer des solutions d'aide ; Le 17 novembre, notre infoligne était ouverte de 7 à 20 heures. 119 appels de clients ont été reçus et 53 solutions ont été trouvées à l'occasion de la journée sans dettes.

## 4 NOUVEAUX PARTENAIRES COMMERÇANTS DU «MIEUX CONSOMMER» qui encouragent l'achats de produits reconditionnés ou recyclés :

Certideal, Recommerce, Noovoo, Cash Express.



## ONEY GROUPE

**Oney a décidé d'entamer un nouveau type de dialogue et d'échanges avec ses partenaires commerçants autour des préoccupations et enjeux sociétaux.** Pour cela, nous sondons systématiquement nos partenaires au démarrage d'une relation commerciale sur les enjeux et leur niveau de maturité sociétale. L'objectif est d'encourager ensemble une consommation plus raisonnée et durable.

**Lancement de l'observatoire européen de la consommation circulaire en partenariat avec Harris Interactive.** Notre objectif est d'évaluer régulièrement l'évolution des tendances de consommation vers des marchés plus circulaires et de seconde main.

**Lancement de notre première opération internationale pour le « mieux consommer » en novembre lors du Black Friday.** En lien avec certains de nos partenaires commerçants dans 5 pays des incitations commerciales permettaient à nos clients de choisir des produits plus durables.



## ONEY PORTUGAL

Lancement de l'assurance mobilité douce avec Norauto.

# DIMINUER NOTRE EMPREINTE CARBONE

---



1 218<sup>\*</sup>

Teq CO2 (-3,1% VS 2019)

POUR LES SCOPES 1 ET 2

+8%

RÉDUCTION ACHATS DE PAPIER  
(EN KG)

2 485

MWh (-21% VS 2019)

RÉDUCTION CONSOMMATION  
ÉLECTRICITÉ

10

FOURNISSEURS STRATÉGIQUES  
ENGAGÉS DANS UNE  
TRAJECTOIRE DE RÉDUCTION  
DU CARBONE

773 099

Kms avion (-79% VS 2019)

DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS  
(KM)

6

NOMBRE DE BUREAUX ENGAGÉS  
DANS UN RÉFÉRENTIEL ONEY  
«ZÉRO DÉCHET»



**Eric Platiau**  
**Directeur des Moyens**  
**Oney Groupe**

«Même si la période actuelle a été perturbée par la pandémie mondiale liée à la Covid, Oney a inscrit à nouveau une amélioration de sa performance Carbone, ajustée de l'activité de -10%.

Nous aimons aussi à rappeler que depuis deux ans nous compensons systématiquement nos émissions avec des certificats d'énergie renouvelable qui couvre l'ensemble de nos besoins dans tous les pays.

Cependant, ce n'est pas suffisant car l'objectif est d'inscrire une baisse régulière ; pour cela en 2021 nous avons réalisé des avancées dans le domaine des voyages (en régression avec une hausse régulière des échanges digitaux), dans l'électrification (totale ou hybride) de notre parc automobile, dans l'optimisation de nos dépenses au niveau immobilier et dans la transformation de notre organisation avec un recours accru au télétravail (et donc moins de déplacements).

Il nous reste dès 2022 à accentuer nos efforts dans la transformation de l'informatique et la data (modération des volumes et extension vers le cloud), la mise en œuvre systématique dans nos appels d'offres de critères RSE et Carbone et bien sûr continuer à adapter notre organisation vers un monde moins carboné.

L'objectif annuel est une baisse de -3% ajusté de l'activité pour maintenir le réchauffement climatique en dessous de 1,5 degrés. Un défi que nos collaborateurs vont nous aider à mener résolument !»



## ONEY GROUPE

### Lancement de l'évaluation de nos fournisseurs et de CSR-Cafés

«**Fournisseurs**». Dorénavant, Oney sonde ses fournisseurs sur leur maturité autour des enjeux ESG avec pour objectifs de choisir des partenaires qui partagent nos valeurs de durabilité et retirer aussi un dialogue ouvert avec eux sur des pistes d'amélioration ou de bonnes pratiques. Un test concluant a été mené en France d'un CSR-Café afin de discuter autour des nos initiatives respectives et de nos intérêts communs.

### Opération World Clean Up Day pour

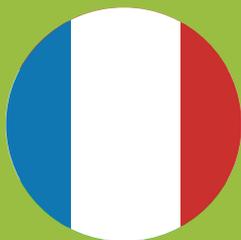
**l'ensemble de nos filiales.** A l'occasion de la journée mondiale du nettoyage digitale, Oney a sensibilisé l'ensemble de ses collaborateurs de toutes ses filiales aux enjeux de la pollution digitale et sur la nécessité de nettoyer ses éléments de stockage professionnel.

### Le groupe a signé un partenariat fin 2020 avec la société Origo afin de couvrir l'ensemble de ses consommations d'électricité par des garanties d'énergies renouvelables.

En 2021 nous sommes allés plus loin en choisissant des garanties portant le label EKOénergie. Celui-ci finance des projets visant à réduire la précarité énergétique et à assurer une production d'énergie durable dans les pays en développement.

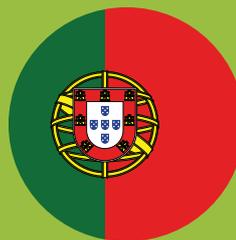
# 100%

PART DE LA CONSOMMATION  
 D'ÉLECTRICITÉ DE ONEY GROUPE  
 COUVERTE PAR DES GARANTIES  
 D'ÉNERGIES RENOUVELABLES



## ONEY FRANCE

Oney lance un collecteur de biodéchets produits sur le site Oney Croix afin de diminuer le volume de déchets non encore valorisés. Les déchets récupérés sont compostés localement et transformés en ressource pour soigner les sols et ainsi améliorer la résilience de nos écosystèmes. Sur décembre 2021, janvier et février 2022 : 160 kilos de bio déchets collectés. Soit une estimation de 640 kilos sur un an de biodéchets valorisés et qui ne partent pas à l'incinérateur ! Avec le retour des collaborateurs sur site, ce chiffre va encore s'améliorer !



## ONEY PORTUGAL

Participation à l'initiative « Climates to GO » de la COP26. Oney Portugal a soutenu le défi Climates to Go organisé avec plusieurs ONG portugaises, diverses entreprises, l'ambassade britannique et la mairie de Cascais. Le défi consistait en un voyage à faible impact carbone de rejoindre la COP26 et faire passer le message de l'importance des petites actions. L'équipe gagnante n'était pas la plus rapide mais celle qui avait le moins d'impact sur notre planète.

**oneytrust**  
confidence between people

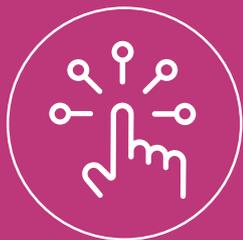
## ONEYTRUST

La filiale de Oney, spécialisée dans les solutions anti-fraude, a un projet d'envergure sur la rationalisation de son système d'information afin de baisser les volumes et équipements de stockage, serveurs et de maintenance. A titre d'exemple, les équipes ont migré des solutions informatiques vers une infrastructure virtuelle centralisée. Cela a permis d'identifier et de désactiver 14 serveurs physiques devenus obsolètes, ou inventorié et nettoyé l'infrastructure générant l'arrêt de 38 machines virtuelles.

FAIRE DE NOTRE  
TRANSFORMATION DIGITALE  
UNE FORCE DANS LA QUALITÉ  
DE NOS RELATIONS HUMAINES

---





## MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE GRÂCE À NOS OUTILS DIGITAUX

- 100% collaborateurs ont accès à Yammer
- 27 interviews collaborateurs «Supermood»
- 41 lives digitaux sur nos caps stratégiques et résultats
- 8 lives managers (France, Portugal et Espagne)



## AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS RELATIONS AVEC NOS CLIENTS

- 2 sites internet Oney en confort d'accessibilité (France et Espagne)
- 1356 appels via le canal «sourds et malentendants» en France (+66,38% VS 2020)



**Charlotte Quatannens**  
**Responsable de la**  
**communication interne**  
**Oney**

«En 2021, j'ai été ravie de mettre en place les premiers Live Digitaux Spécial Managers en France. Cela était une vraie demande des managers d'avoir un temps dédié pour partager le sens des décisions d'entreprise et de créer un temps d'échange afin qu'ils puissent bien transmettre les informations à leurs équipes. C'est un temps d'échange durant lequel les membres des équipes dirigeantes, notamment des Ressources Humaines, prennent ce temps privilégié pour dialoguer. »



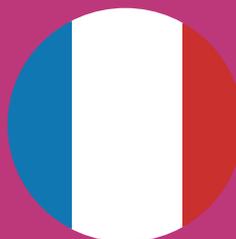
## ONEY GROUPE

### **Oney Groupe plébiscite l'usage de Yammer**

En misant sur Yammer, rendu accessible à tous les collaborateurs du Groupe, nous nous assurons que l'ensemble de nos équipes aient accès à nos informations courantes et stratégiques. Tout le monde a accès à l'information d'entreprise.

### **Oney Groupe interroge les collaborateurs grâce à Supermood**

Véritable outil de NPS collaborateurs pour évaluer leur bien-être, leur niveau d'énergie et leurs conditions de travail. Ces sondages, spécifiquement créés pour répondre à la situation que nous traversons, nous ont permis de mettre en place rapidement les actions nécessaires pour améliorer le quotidien de nos collaborateurs en télétravail.



## ONEY FRANCE

En complément de notre travail de mise en conformité à la réglementation sur l'accessibilité, la filiale a mis en place la solution proposée par Facil'iti afin de garantir la meilleure expérience de navigation possible à tous nos clients sur notre site internet. Facil'iti a pour objectif de permettre à chaque utilisateur d'adapter l'affichage d'un site internet selon ses besoins et de vivre la meilleure expérience de navigation possible sur notre site.

Les équipes de l'offre lance le Prêt Personnel de rêve ! Un nouveau processus de demande de prêt avec une décision adaptée et définitive en 10 minutes, un versement immédiat des fonds si le client le souhaite, et un parcours 100% digital. A travers ce nouveau prêt et processus, Oney a puisé dans tous les avantages du digital et de la data pour simplifier les étapes administratives, être le plus juste dans notre réponse et satisfaire ses clients.



## ONEY PORTUGAL

Pendant le mois de la durabilité, Oney Portugal a lancé 6 «ECO Talks». Les ECO Talks sont des conversations en ligne avec nos partenaires sur des thèmes de durabilité et sont disponibles pour tous nos collaborateurs afin qu'ils en sachent plus sur ces thèmes et soient informés de ce que nos partenaires font en matière de durabilité !



## ONEY FRANCE, ESPAGNE ET PORTUGAL

Lancement des live managers et live mensuel pour l'ensemble des collaborateurs. En 2021 4 lives managers ont été organisés en France, 1 en Espagne et 3 au Portugal pour donner tout le sens et les éléments d'information de l'entreprise afin de les mettre dans les meilleures dispositions pour animer leur équipe.



## ONEY ESPAGNE

Les équipes espagnoles veillent à digitaliser les processus d'accueil et de demandes de prêt pour nos clients. Notre objectif principal est de simplifier et de clarifier les procédés et d'essayer d'utiliser zéro papier avec la meilleure expérience client. Une de nos transformations de 2021 est le processus pour les demandes de Carte Oney. Dorénavant le client peut maintenant demander une de nos cartes en passant par notre site web, en répondant à quelques informations requises, en recevant toutes les informations directement pendant le processus pour vérifier les termes et conditions avec une transparence totale, ou encore connaître les avantages de nos cartes et le portefeuille d'assurance.

A photograph of two women in an office environment. The woman on the right, with her hair in two buns, is smiling broadly and looking at a laptop screen. The woman on the left is partially visible, looking at the same screen. The background shows office shelves with papers and a yellow sign. The text is overlaid in white, sans-serif font.

PERMETTRE À NOS  
COLLABORATEURS D'AGIR POUR  
LEUR CHEMIN PROFESSIONNEL  
ET POUR UN MONDE  
[PLUS] DURABLE

92/100

(+10 POINTS VS 2020)

INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE  
HOMMES/FEMMES FRANCE

377

NOMBRE DE RECRUTEMENTS  
EN CONTRAT À DURÉE  
INDÉTERMINÉE  
(+78 CONTRATS VS 2020)

1,5%

TEMPS DE TRAVAIL DÉDIÉ  
À LA FORMATION  
(-0,3 POINTS VS 2020)

51%

DES MANAGERS SONT DES FEMMES  
(STABLE)



**Dagmara**  
**Responsable des Ressources Humaines**  
**Oney Pologne**

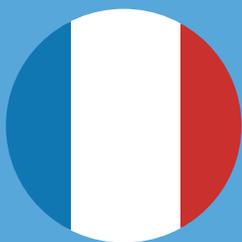


2021 a été un grand défi pour l'ensemble de l'organisation. Oney Pologne est entré dans la voie de la transformation du modèle d'entreprise par le lancement d'un nouveau produit Oney Raty. Nous avons deux objectifs principaux que nous avons poursuivis en parallèle. D'une part, la mise en œuvre d'une solution numérique innovante pour nos partenaires et nos clients individuels, et d'autre part, nous avons mis en œuvre d'autres décisions visant à une plus grande efficacité. Du côté des RH, les chantiers importants ont été la réorganisation liée au travail hybride et la réduction de l'espace de bureau de 2/3 et tout en accompagnant notre nouveau modèle d'affaires.

Nous avons pris soin de tous les employés avec un programme d'accompagnement approprié pour chacun, et nous avons mis en œuvre une nouvelle politique de communication interne plus présente, à travers notamment des sessions ouvertes régulières à tous les employés via Teams. Chacun a eu la possibilité de participer et de contribuer.

En ce qui concerne le matériel, je suis fière car tous les meubles et les équipements informatiques issus de la réorganisation ont été en partie vendus à nos employés et en partie transférés à des fondations, ce qui leur a donné une seconde vie. La réorganisation, après la réduction de l'espace de bureau, a entraîné de nombreux changements dans les processus et a permis de réduire la consommation d'électricité et de papier. Pour finir, je tiens à souligner ce petit progrès, mais important pour nous, qu'est la mise en place d'une signature électronique sur les documents des collaborateurs.





## ONEY FRANCE

Depuis plusieurs mois Oney a mis en place un projet nommé « Smartworking », ce dernier a pour objectifs d'accompagner de manière transverse la nouvelle organisation du travail.

Il permet de déployer et de pérenniser le télétravail, de développer les nouveaux modes de travail (certaines équipes expérimentent actuellement le télétravail à temps complet), d'adapter les modes de management en conséquence, de former les collaborateurs (aux outils, à la qualité de vie en télétravail ...) de faire évoluer notre environnement de travail sur site, d'optimiser notre système de réunions, de garantir l'accès à l'information, de poursuivre la transformation digitale et de soutenir le collectif et le sentiment d'appartenance à Oney.

L'ensemble de ces thématiques ont été identifiées par les collaborateurs eux-mêmes et sont amenées à être mises à jour régulièrement afin de compléter le plan d'actions en fonction de l'évolution des sujets.

Cette approche 360 degrés du sujet permet de mettre en mouvement l'ensemble des acteurs de manière synchronisée et ainsi de rendre plus perceptibles les actions.



## ONEY ESPAGNE

2ème année de mise en œuvre du plan d'égalité et de diversité selon la loi espagnole avec plus de 20 actions définies en 2021 qui seront déployées entre 2022 et 2024.

Oney Espagne a lancé son programme de transformation des collaborateurs du service clientèle. Ce programme vise à renforcer les compétences des conseillers en matière de vente via des outils digitaux et notamment à la suite du lancement du nouveau parcours digital du client.



## ONEY PORTUGAL

Ce que nous apprenons aujourd'hui influencera nos décisions de demain. Oney au Portugal a rejoint une ONG locale Sol sem Fronteiras et l'école de commerce portugaise Nova SBE dans un projet volontaire d'éducation financière, de la 7ème à la 12ème année, afin que les prochaines générations puissent être conscientes de leurs choix, avec Oney à leurs côtés ! 23 collaborateurs ont été formés et 17 volontaires Oney ont donné des formations aux étudiants sur la gestion du budget et l'importance de l'épargne. 50 sessions ont été organisées de manière digitale ou présentielle.

# NOTE MÉTHODOLOGIQUE

---





---

Ce rapport de déclaration est le cinquième rapport extra financier de Oney Bank. Les activités de Oney en France sont consolidées dans la déclaration de performance extra financière du groupe BPCE. En complément, Oney a décidé de publier son propre rapport extra financier pour l'ensemble de ses activités et filiales. Ce rapport présente une vision globale de Oney dans son environnement, sa stratégie de croissance, son modèle économique et sa gouvernance. Il inclut les premiers indicateurs de performance Extra financière en lien avec sa stratégie Oney 2024 ainsi que les réalisations, et les progrès accomplis dans le cadre de nos nouveaux engagements. Il est établi en cohérence avec les autres publications annuelles.

---



## PÉRIMÈTRE

Les données publiées dans ce document concernent l'ensemble des entités et filiales de Oney telles que consolidées dans son Rapport financier annuel. La filiale allemande intègre le reporting cette année 2021. La Belgique étant une entité uniquement commerciale dite en LPS – libre prestation de service – (sans présence physique de Oney dans le pays), elle est exclue du périmètre de ce rapport ; ses résultats financiers sont intégrés aux résultats globaux. Les engagements sociétaux en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable n'ont pas été traités dans ce rapport, car évalués comme non significatifs au regard de nos activités. Ce rapport couvre l'année fiscale 2021 (du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021).





## À NOTER

Certaines données ne sont pas applicables à l'activité du pays ou ne sont pas calculables par le pays, dans ce cas, cela sera indiqué en bas de page et/ou dans les paragraphes qui suivent. Concernant les données liées au bilan carbone : le protocole utilisé pour le bilan carbone 2021 avait évolué en 2020 pour mise en cohérence avec celui utilisé par le groupe actionnaire majoritaire BPCE. Afin aussi d'être complètement alignées avec l'actionnaire majoritaire BPCE, les évolutions liées du Bilan Carbone de Oney prennent dorénavant comme année de référence de l'évolution l'année 2019. Le protocole utilisé par BPCE a également été adapté afin de pouvoir y intégrer des facteurs d'émission internationaux pour la partie consommation d'électricité (scope 2). Les données d'électricité pour la Roumanie, l'Italie et ICI ont été estimées sur base de la surface des bureaux et non sur base des consommations réelles. Enfin, le scope 3 n'inclut pas le financement des projets des clients ni les déplacements des clients dans les stands Oney pour les pays concernés.

Concernant les données concernant l'indicateur la part des produits assurés abîmés mis en réparation : l'indicateur a vu un changement d'un point de sa méthodologie de calcul du ratio par rapport à 2020. En conséquence la donnée de l'année 2020 a été recalculée sur base de la nouvelle définition.

Concernant le montant et la part de production de crédit de seconde main, la donnée concernent les pays suivants : France, Espagne, et Italie.

Le taux de réutilisation du BNPL concerne les pays suivants : France, Espagne, Belgique, Portugal, Roumanie et Italie.

Concernant l'indicateur la part des encours de crédits avec incidents de paiements et revenus à une situation saine : cet indicateur a été nouvellement défini en 2021 rendant impossible toute comparaison avec l'année 2020.

Concernant le montant en euros des actions de mécénat, la donnée ne concerne que les pays suivants : Portugal, France, Smartney, Hongrie et Espagne.

Le nombre de talents correspond à l'ensemble des effectifs du groupe soit le nombre total de collaborateurs quelque soit son temps de travail et son type de contrat, hors stagiaires et consultants externes. Données établies sur la base des effectifs présents au 31/12/2021.

Concernant la part des femmes dans les instances dirigeantes, sont considérées comme instances dirigeantes les comités exécutifs des filiales et le comité de direction générale du groupe. L'index égalité professionnelle Homme/ Femme France correspond au périmètre Oney Bank SA. La part des contrats à durée indéterminée n'inclut pas les données de l'Allemagne. Les données concernant le nombre d'interviews collaborateurs ne concernent que : Russie, Italie, Roumanie, Allemagne et Pologne.

Concernant la part des dossiers d'assurance affinitaire ouverts et indemnisés, et la part des produits assurés abîmés mis en réparation, la définition de ces indicateurs a changé par rapport à 2020 : pour le rapport 2020, les données utilisées pour calculer ces deux indicateurs étaient des données cumulées, alors que pour le rapport 2021 les données utilisées pour calculer ces deux indicateurs sont les données arrêtées au 31 décembre 2021.

# RAPPORT COMMISSAIRES AUX COMPTES





**KPMG S.A.**  
**Siège social**  
Tour EQHO  
2 Avenue Gambetta  
CS 60055  
92066 Paris la Défense Cedex  
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66  
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60  
Site internet : [www.kpmg.fr](http://www.kpmg.fr)

# ONEY BANK S.A

## **Rapport d'assurance modérée de l'un des commissaires aux comptes sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le Rapport extra-financier**

Exercice clos le 31 décembre 2021  
ONEY BANK S.A.  
31 avenue de Flandre, 59170 Croix  
*Ce rapport contient 4 pages*

KPMG S.A.  
société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux comptes, membre français de l'organisation mondiale KPMG constituée de cabinets indépendants affiliés à KPMG International Limited, une société de droit anglais.

Société anonyme d'expertise comptable et de commissariat aux comptes à directoire et conseil de surveillance.  
Inscrite au Tableau de l'Ordre à Paris sous le n° 14-30080101 et à la Compagnie Régionale des Commissaires aux Comptes de Versailles.

Siège social :  
KPMG S.A.  
Tour Eqho  
2 avenue Gambetta  
92066 Paris la Défense Cedex  
Capital : 5 497 100 €.  
Code APE 6920Z  
775 726 417 R.C.S. Nanterre  
TVA Union Européenne  
FR 77 775 726 417



**KPMG S.A.**  
**Siège social**  
Tour EQHO  
2 Avenue Gambetta  
CS 60055  
92066 Paris la Défense Cedex  
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66  
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60  
Site internet : [www.kpmg.fr](http://www.kpmg.fr)

## **ONEY BANK S.A.**

Siège social : 31 avenue de Flandre, 59170 Croix

### **Rapport d'assurance modérée de l'un des commissaires aux comptes sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le Rapport extra-financier**

Exercice clos le 31 décembre 2021

A l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Oney Bank S.A (ci-après « Entité »), nous vous présentons notre rapport d'assurance modérée sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales<sup>1</sup> (ci-après « les Informations ») sélectionnées par l'Entité, préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Protocole ») et identifiées par le signe \* dans le Rapport extra-financier relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après « le Rapport »).

La conclusion formulée ci-après porte sur ces seules Informations et non sur l'ensemble des informations présentées.

### **Conclusion**

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations sélectionnées par l'Entité et identifiées par le signe \* dans le Rapport sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Protocole.

### **Responsabilité de l'Entité**

Les Informations ont été préparés sous la responsabilité du Conseil d'administration en appliquant le Protocole, dont les éléments significatifs sont présentés dans le Rapport et disponibles sur demande au siège de l'Entité.

---

<sup>1</sup> Montant dédié pour des actions d'intérêt général et de solidarité ; Part des encours de crédits sans incidents de paiement ; Production de crédit sur des achats de seconde main ; Part des produits assurés abîmés mis en réparation ; Emissions de CO<sub>2</sub> des scopes 1 et 2.

## **Responsabilité du commissaire aux comptes**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Protocole.

## **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

## **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

## **Nature et étendue des travaux**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes et à la norme internationale ISAE 3000<sup>2</sup> :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Protocole au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'Entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les Informations sélectionnées, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

---

<sup>2</sup> ISAE 3000 (révisée) – *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.*

- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices<sup>3</sup> et couvrent entre 92 % et 100 % des Informations consolidées.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 4 avril 2022

KPMG S.A.



Anne Garans  
Associée  
Sustainability Services



Christophe Coquelin  
Associé

---

<sup>3</sup> Oney France ; Oney Pologne.