

RAPPORT DU

COMITÉ DE MISSION

2024

*Devenir Entreprise à Mission :
une transformation profonde pour un avenir engagé*

1^{ER} RAPPORT : 6 mois après la modification des statuts



04

**LE MOT DU PRÉSIDENT
DU COMITÉ DE MISSION**

06

**UN GROUPE ENGAGÉ
POUR UN AVENIR PLUS
SOLIDAIRE ET DURABLE**

07

**POURQUOI DEVENIR
ENTREPRISE À
MISSION ?**



08

**DEVENIR ENTREPRISE
À MISSION, UN
CHEMINEMENT
COLLECTIF**

SOMMAIRE

10

NOTRE RAISON D'ÊTRE ET NOS 5 MISSIONS

11

**UN COMITÉ DE MISSION POUR ATTEINDRE
NOS AMBITIONS**

14

**UNE MOBILISATION
COLLECTIVE PORTÉE
PAR UNE ÉQUIPE DÉDIÉE**

15

**MOT DU PRÉSIDENT DU
DIRECTOIRE DE COFIDIS
GROUP**

16

**5 MISSIONS POUR
GUIDER NOS ACTIONS**

34

**NOS INDICATEURS
STATUTAIRES**



Mot du Président du Comité de Mission

« Depuis plusieurs semaines, les équipes sont dans une grande énergie afin d'éditer notre premier rapport de Comité de Mission. Ce rapport n'est pas un simple rapport. Il témoigne de l'engagement de tous les collaborateurs au service de notre mission, mais aussi de l'appropriation du projet de chacune des entités de Cofidis Group (Creatis, Monabanq, Cofidis France et Cofidis à l'international) et ce depuis mai 2024, date officielle à laquelle elles sont devenues sociétés à mission.

Oui, nous avons inscrit dans nos statuts notre mission, dans le cadre de la loi pacte 2019.

Oui, cela nous engage dans chacune de nos entreprises ; et pas seulement, puisqu'au-delà du cadre réglementaire français, le groupe a voulu aller plus loin en embarquant l'ensemble des filiales européennes.

Ce haut niveau d'énergie, cet engagement de toutes les entreprises, ce courage d'oser ce chemin sont autant d'éléments qui ont nourri mon désir de rejoindre l'aventure en tant que Président du Comité Mission Cofidis Group. Mais ce n'est pas tout. J'ai eu la chance de rencontrer de nombreux collaborateurs durant mon plan d'intégration. Deux points communs les réunissent et en font de réels « Héroïstes » et non de simples ROlstes :

- « On dit ce qu'on fait et on fait ce qu'on dit » : il y a dans le groupe une réelle capacité à opérer. Ce qui est annoncé est fait. Et nous avons besoin d'entreprises qui agissent pour de vrai.

- Le crédit porté au client : Au-delà de financer de simples crédits, il y a un réel intérêt porté au client et ce sont des tranches de vies qui sont accompagnées.

Et puis peut-être en dernier point, qui fait que je suis là aujourd'hui : Cofidis Group, s'inscrit parmi ces leaders culturels qui ouvrent de nouvelles voies dans leurs

métiers, sur leurs marchés afin d'avoir une réelle utilité sociétale et environnementale. Et en ce sens, Cofidis Group peut contribuer à accompagner l'émergence d'une nouvelle consommation plus durable (pour l'Homme, pour la planète).

Afin d'être à la hauteur des ambitions de l'entreprise, nous avons constitué un Comité de Mission talentueux composé de collaborateurs et d'experts externes (Yasmina, Caroline, Typhanie, Ruth, Aziz, Armelle, Quentin et Vincent). Nous sommes épaulés par 4 managers de mission (Stéphanie, Maria, Mathilde, Amélie) et de 2 invités permanents (Katia, Nicolas).

Vous pouvez être sûrs que cette équipe jouera son rôle de « critical friends » afin de soutenir, challenger, éclairer, nourrir Cofidis Group dans l'exigence, la bienveillance et bien-sûr le plaisir.

Notre projet mission est robuste et opposable. Robuste dans le sens où nous y voyons clair sur le long terme en

nous appuyant sur la colonne vertébrale construite : la raison d'être et les 5 missions posées ; et ce dans les 12 entités des 9 pays. Opposable car une dynamique incroyable est déjà à l'œuvre et des actions concrètes ont été réalisées afin de donner vie à ces 5 missions. Nous avons besoin de ces actions, de ces preuves pour soutenir l'énergie, le mouvement et faire grandir notre capacité d'impact positif. Et il n'y a pas de petites preuves. Toutes et tous peuvent agir, jouer, de la Slovaquie à la France, en passant par le Portugal, l'Italie et la Pologne.

Je suis fier et heureux d'être à vos côtés pour co-écrire cette nouvelle page de Cofidis Group, de participer à cette nouvelle voie de consommation durable que vous ouvrez et de faire vivre la magie du « ET » : profitabilité et soutenabilité. »

Nicolas Hennon
Président du Comité de Mission



Un groupe engagé pour un avenir plus solidaire et durable

S'engager, c'est une chose que nous savons faire chez Cofidis Group, et dans laquelle nous nous démarquons même depuis notre création. L'engagement et la solidarité sont inscrits dans notre ADN depuis l'origine : « aider les gens à mieux vivre »*, c'est l'essence même de notre métier.

Nous nous engageons pour nos clients, afin de leur permettre de réaliser leurs projets sereinement. Nous nous engageons pour nos collaborateurs afin qu'ils puissent grandir et s'épanouir professionnellement.

Nous nous engageons pour les territoires dans lesquels nous sommes implantés afin d'accompagner leur développement.

C'est pour cette raison que, avec le soutien de notre actionnaire Crédit Mutuel Alliance Fédérale, nous avons décidé d'aller encore plus loin en devenant Entreprise à Mission. Cette démarche est un engagement fort de notre groupe pour toujours mieux accompagner nos clients, tout en « prenant notre part », en mettant notre performance financière au service des enjeux sociétaux et environnementaux des pays dans lesquels nous opérons.

*François Migraine - Ma vie au soleil

GILLES SAURET



Président du Directoire de Cofidis Group

Nous avons la profonde conviction que c'est maintenant qu'il faut accélérer. Que même si le contexte socio-économique est difficile, c'est maintenant qu'il faut interroger la pratique de nos métiers pour que leurs impacts soient toujours plus positifs. Ce qui demandera des évolutions majeures en termes d'offres et de process, tout en maintenant notre excellence relationnelle.

NICOLAS WALLAERT



Directeur Général de Cofidis France et coordinateur d'Entreprise à Mission pour Cofidis Group

Nous avons défini notre raison d'être et nos cinq missions, qui sont les mêmes pour nos douze entités dans nos neuf pays. Partout où nous sommes, nous voulons favoriser une consommation durable, responsable et plus respectueuse de l'environnement. C'est cela faire « groupe » car c'est tous ensemble que nous allons nous transformer pour réaliser ces missions.

KATIA CANIOT



Directrice des Ressources Humaines et de la Communication de Cofidis Group

C'est un nouveau chapitre de notre histoire, un chapitre que nous écrivons ensemble, pour bâtir un groupe européen engagé. Nous n'en sommes encore qu'au début de notre transformation, mais nous sommes convaincus que nous y parviendrons pas à pas, grâce à l'engagement de chacun.

Pourquoi devenir Entreprise à Mission ?

Cofidis Group place l'accompagnement de ses clients au cœur de sa vision tout en inscrivant de plus en plus ses actions dans une démarche sociétale et environnementale, allant jusqu'à l'intégrer au cœur de sa stratégie.

Une suite logique dans le développement du groupe

Devenir Entreprise à Mission s'inscrit donc pleinement dans la continuité de notre projet groupe « Experience First ». Lancé il y a six ans ce projet fédérateur place nos clients, nos partenaires, mais aussi les territoires dans lesquels nous opérons, au centre de notre attention, afin de toujours mieux répondre à leurs attentes et les accompagner dans leurs projets.

Cette nouvelle étape vers le statut d'Entreprise à Mission nous permet d'aller encore plus loin dans notre volonté de contribuer positivement à la société et à l'environnement. C'est pour nous la garantie d'une croissance durable, respectueuse des femmes et des hommes, et respectueuse de la planète. C'est une démarche volontaire, et un choix profond d'inscrire notre engagement dans nos statuts. Au-delà du changement de statuts de nos sociétés françaises, c'est une démarche menée à l'échelle de Cofidis Group, dans le respect du niveau de maturité et des ressources de chacune de nos filiales.

UNE ENTREPRISE À MISSION QU'EST-CE QUE C'EST ?

Au-delà de la seule recherche du profit, la société à mission se donne pour objectif de contribuer positivement à la société ou à l'environnement.

Source : <https://entreprendre.service-public.fr/>

Un cadre juridique français, un projet de transformation européen

Depuis mai 2024, les entités françaises de Cofidis Group ont obtenu la qualité de « société à mission » c'est-à-dire qu'elles ont inscrit dans leurs statuts une « raison d'être » et des objectifs sociaux et environnementaux (nos 5 missions). Dans le cadre de la loi Pacte, qui cadre les entreprises contributives en France, un organisme tiers indépendant (OTI) vient régulièrement contrôler que nos convictions se transforment en actions. Il est essentiel pour nous que cette démarche soit appliquée et suivie dans toutes les entités européennes, raison pour laquelle un audit interne sera réalisé dans toutes les entités à l'international.

CHIFFRES CLEFS COFIDIS GROUP

- **3 marques commerciales fortes :** Cofidis, Monabanq et Creadis.
- **Un GEIE au service de nos entreprises :** Synergie.
- **Présence dans 9 pays européens :** France, Belgique, Italie, Espagne, Portugal, Hongrie, République Tchèque, Slovaquie, Pologne.
- **Notre métier :** Leader des solutions financières à distance au travers de 5 activités : Crédit à distance et sur le lieu de vente, Regroupements de crédits, Assurance, Banque en ligne, Solutions de paiement en plusieurs fois.
- **6 440 collaborateurs.**

Devenir Entreprise à Mission, un cheminement collectif

Devenir Entreprise à Mission est l'aboutissement d'une réflexion menée collectivement, à tous les niveaux hiérarchiques, avec l'ensemble des entités de Cofidis Group, durant plusieurs mois.

2021 - 2022

Aligner et embarquer des acteurs d'une grande diversité

- Décision collective du Comité Exécutif du Groupe de devenir Entreprise à Mission
- Première définition des missions et des engagements avec les Comités de Direction des 12 filiales européennes
- Questionnement des collaborateurs



2023

Décliner nos missions & engagements et construire nos feuilles de route

- Démarche de co-construction avec 40 collaborateurs volontaires
- Inspirations & expertises complémentaires : climat, écologie, social business, économie circulaire et régénérative...
- Constitution d'une équipe de coordination dédiée Entreprise à Mission

2024

Valider nos feuilles de route et impliquer le cœur de nos métiers

- Constitution d'équipes de travail volontaires
- Démarrage des 15 projets communautaires prioritaires de la feuille de route, avec les équipes projets de Cofidis Group et les représentants des filiales
- Mise en place d'une gouvernance locale au sein de chaque entité



MAI 2024

Modification officielle des statuts des entités françaises

SEPTEMBRE 2024

Première réunion du Comité de Mission. Immersion dans l'activité de Cofidis Group, alignement sur le rôle du comité de mission

UNE TRANSFORMATION QUI FAIT ÉVOLUER NOS PRATIQUES

Devenir Entreprise à Mission est une démarche de transformation profonde de l'entreprise. Elle impacte son ADN, ses statuts, jusqu'à son modèle d'affaires.

Ces changements fondamentaux prennent du temps et se répercutent sur l'ensemble de ses parties prenantes, internes, mais aussi externes. Il est donc essentiel d'embarquer tous les métiers des entreprises et les filiales du groupe dans cette démarche.

Pour cela, nous avons priorisé 15 projets communautaires à l'échelle du groupe, et défini les principes de collaboration entre chaque filiale - confiance, autonomie, intégration des métiers concernés, identification de chefs de projets...

Chaque projet est porté par un groupe de travail composé de collaborateurs des différentes filiales, chacun apportant son expertise et partageant les spécificités de sa structure et de sa culture afin de les intégrer au projet. Chaque filiale est libre de choisir un niveau de déploiement de chaque projet selon son niveau de maturité sur le sujet et les ressources pour son déploiement opérationnel.

Notre raison d'être : Ensemble, écouter et agir

- **Ensemble** : illustre la force de notre collectif, interne et externe
- **Ecouter** : révèle l'attention que nous accordons à nos clients et nos partenaires
- **Agir** : valorise notre mobilisation pour atteindre notre ambition

MISSION #1

Exercer de manière responsable nos activités de crédit, de services financiers, et améliorer en permanence l'expérience de nos clients et partenaires.

ENGAGEMENTS

- 1.1 Accompagner tous nos clients et partenaires dans leurs besoins d'immédiateté et de simplicité.
- 1.2 Accompagner chacun de nos clients tout au long de leur vie, sans discrimination, dans les bons moments, comme dans les plus compliqués.
- 1.3 Accompagner nos clients vers une consommation plus durable.

MISSION #2

Être un groupe inclusif et améliorer en permanence l'expérience de nos collaborateurs.

ENGAGEMENTS

- 2.1 Offrir les mêmes opportunités à tous nos collaborateurs.
- 2.2 Favoriser le développement professionnel et le bien-être de nos collaborateurs.

MISSION #3

Mettre la technologie et l'innovation au service de nos clients, partenaires et collaborateurs, dans le respect de la vie privée de chacun.

ENGAGEMENTS

- 3.1 Accompagner nos collaborateurs dans la maîtrise des évolutions technologiques et la connaissance de la data.
- 3.2 Nous nous engageons à protéger les données de nos clients ainsi qu'à ne pas les vendre.

MISSION #4

Contribuer par nos actions solidaires au développement socio-économique de nos territoires.

ENGAGEMENTS

- 4.1 Soutenir des jeunes pour faciliter leur formation et leur insertion professionnelle.
- 4.2 Soutenir des adultes en difficulté pour favoriser leur insertion sociale et professionnelle.

MISSION #5

Contribuer de manière active à la transition écologique.

ENGAGEMENTS

- 5.1 Réduire notre empreinte carbone.
- 5.2 Réduire notre empreinte plastique.

Un Comité de Mission pour atteindre nos ambitions

Afin de s'assurer que le développement de Cofidis Group se poursuit dans le respect des engagements pris en devant Entreprise à Mission, un Comité de Mission a été créé. Son rôle consiste à nous challenger pour nous amener à être toujours plus ambitieux dans l'atteinte de nos objectifs opérationnels.

Le Comité de Mission crée un bicamérisme en entreprise, modèle qui existe depuis longtemps en politique (cf. Assemblée Nationale et Sénat). Plutôt que de se poser en contre-pouvoir du conseil d'administration, d'un directoire ou d'un conseil de surveillance, le Comité de Mission a un pouvoir libérateur et émancipateur. On passe alors d'un pouvoir sur – au sens d'un rapport de force – à un pouvoir de – au sens libération d'un potentiel, d'une puissance d'agir.



LE COMITÉ DE MISSION, QU'EST-CE C'EST ?

Le Comité de Mission, distinct des organes existants et devant comporter au moins un salarié, est chargé exclusivement du suivi de la mission. Il présente annuellement un rapport joint au rapport de gestion à l'assemblée chargée de l'approbation des comptes de la société. Ce comité procède à toute vérification qu'il juge opportune et se fait communiquer tout document nécessaire au suivi de l'exécution de la mission.

Source : <https://www.entreprisesamission.org/>

Les membres permanents du Comité de Mission

4 membres externes



Nicolas Hennon
Co-fondateur de Chapter-2
- Ex PDG de KIABI

Spécialiste des stratégies à impact et des transformations culturelles, Nicolas accompagne les dirigeants dans la transition de leur entreprise, pour une prospérité durable et utile au monde. Il apporte au Comité de Mission son expérience de dirigeant passionné et engagé, et souhaite soutenir notre démarche en apportant son regard extérieur de « créateur de valeur ».



Quentin Badonnel
Directeur de l'impact
environnemental de Decathlon

Spécialiste des enjeux environnementaux, Quentin agit pour la transition d'aujourd'hui et de demain. Au travers de l'éco-conception, d'outils d'évaluation d'impacts produits et d'autres dispositifs concrets, il convertit les intentions en stratégies valorisables pour le business. Il apporte son expertise environnementale au Comité de Mission.



Armelle Mougenot
Responsable de la Fondation
des Possibles

Convaincue que la co-construction entre le monde économique et social est une clé pour permettre l'insertion professionnelle des jeunes éloignés de l'emploi, Armelle travaille à renforcer cette dynamique et à développer des projets innovants. Elle apporte son expertise sociétale au Comité de Mission.



Vincent Wisner
Directeur général de Prophil

Faire évoluer la gouvernance au service d'un partage de la valeur, rediriger les modèles économiques et adapter les indicateurs de performance des entreprises, c'est ce qui anime Vincent dans son activité. Il apporte au Comité de Mission son expertise sur la création de valeur et sa réflexion sur l'utilité des entreprises.

1 représentant de l'actionnaire



Aziz Ridouan
Directeur du Cabinet et de l'Engagement d'entreprise
de Crédit Mutuel Alliance Fédérale.

Aziz est Directeur du cabinet de Daniel Baal et Éric Petitgand, Président et Directeur Général de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, notre actionnaire. Avec les élus et salariés du groupe, il veille au déploiement de la stratégie d'engagement de l'une des plus grandes entreprises françaises à avoir adopté le statut d'Entreprise à Mission, une démarche renforcée par la création du Dividende sociétal qui met la performance financière au service de la société. Il apporte au Comité de Mission de Cofidis Group l'expérience pionnière du Crédit Mutuel en la matière.

4 membres internes



Yasmina JamJam
Cofidis France

Conseillère commerciale Multimédia à la Direction de la Régularisation client, Yasmina travaille chez Cofidis France depuis 22 ans. Elle souhaite mettre son expérience de collaboratrice ainsi que sa connaissance des clients au service de la transformation de l'entreprise. Son engagement dans la protection de la planète, notamment via son rôle d'animatrice de la fresque du climat vient compléter l'expertise du Comité de Mission. « *La satisfaction client et le bien-être des collaborateurs sont des priorités pour moi. L'un ne va pas sans l'autre, d'où mon implication dans la communauté de l'expérience collaborateur.* »



Typhanie Fournet
Cofidis Group (Synergie
et filiales européennes)

Chargée de communication interne groupe depuis deux ans, Typhanie est en relation quotidienne avec les neuf pays dans lesquels le groupe est implanté. Curieuse de nature, elle aime échanger avec des cultures différentes pour comprendre les éléments d'une bonne expérience collaborateur dans le groupe. Son rôle au sein du groupe contribue à « faire groupe », son regard est donc une réelle valeur ajoutée pour le Comité de Mission. « *Je suis convaincue que notre diversité européenne est une force, centrée sur l'humain, que ce soit pour nous, en tant que collaborateur, mais aussi pour nos clients.* »



Caroline Jouhaud
Monabanq

Caroline a rejoint la Direction financière de Monabanq il y a dix ans en tant qu'Ingénieur d'étude Data. Convaincue de l'attention portée par l'entreprise au développement et à l'équilibre de ses collaborateurs, elle souhaite s'investir pour faire rayonner Monabanq et son engagement en tant qu'Entreprise à Mission. Très investie dans la démarche, elle changera de poste sous peu pour se consacrer pleinement à la transformation de l'entreprise. « *Devenir Entreprise à Mission c'est aussi un levier de différenciation et l'opportunité d'innover dans la création de la valeur.* »



Ruth De Monte
Creatis

Depuis huit ans chez Creatis et désormais Conseillère commerciale partenariat à la Direction de l'expérience clients, Ruth met sa connaissance fine des clients de l'entreprise au service du Comité de Mission. Sensible aux sujets RSE et désireuse de s'impliquer pleinement dans la transformation du groupe, elle a accepté de rejoindre le Comité de Mission pour contribuer davantage à ce changement profond. « *J'apprécie le changement qui s'opère en ce moment, la remise en cause, l'adaptation dont le groupe fait preuve mais surtout l'histoire que l'on est en train de créer Ensemble.* »

AVIS DU COMITÉ DE MISSION POUR COFIDIS GROUP

« Faire groupe », c'est le maître mot posé par Nicolas Wallaert et ses équipes. Ça veut dire quoi concrètement ? Que chaque pays, chaque business unit contribue à la mise en vie des 5 missions posées dans le projet vision. Pologne, République Tchèque, Belgique, Slovaquie, Italie, Espagne, Hongrie, Portugal sont « sans frontières » dans leurs engagements opérationnels pour plus d'impact : du financement de véhicules électriques, à l'accompagnement dans la rénovation énergétique, en passant par le soutien de l'effort de reboisement, l'engagement dans l'intégration des jeunes, la recherche contre le cancer, l'IA au service du besoin client ou la réinsertion, chaque collaborateur écrit sur le terrain, chaque jour, ce nouveau chapitre de Cofidis Group.

Une mobilisation collective portée par une équipe dédiée

L'équipe coordination Entreprise à Mission

La mobilisation collective autour d'Entreprise à Mission est coordonnée au niveau groupe par une équipe dédiée qui s'assure de faire évoluer nos pratiques, nos structures pour réaliser nos engagements au niveau international.

- Nicolas WALLAERT, Katia CANIOT
- Maria SILVA, Amélie THOREAU
- Stéphanie DUBOIS, Mathilde TURPIN

Un point de contact par filiale

Un membre de chaque entreprise du groupe, véritable « point de contact » dans chaque entité, assure le lien entre l'équipe coordination, les chefs de projets des initiatives du groupe et le comité de direction de l'entité.

- **Creatis**
Roger BOGNER
- **Cofidis Belgique**
Catherine VERBEKE
- **Cofidis Espagne**
Juan Luis JUNQUERA MARTOS
- **Cofidis France**
Stéphanie DOGNIN
- **Cofidis Hongrie**
Livia SZABO
- **Cofidis Italie**
Niccolo' MOLA
- **Monabanq**
Caroline JOUHAUD
- **Cofidis Pologne**
Magdalena ANTAS
- **Cofidis Slovaquie**
Andrea NEPRAŠOVÁ
Kristína ŠUCOVÁ
- **Cofidis Portugal**
Isabel PAIVA
Cláudia RAPOSO
- **Cofidis République Tchèque**
Marketa DRBOHLAVOVA
- **Syho**
Sandra HOLCAPFELOVA



Mot du Président du Directoire de Cofidis Group

« Ce qui définit Cofidis Group, c'est d'être engagé dans nos métiers en mettant les clients, les collaborateurs, l'humain au centre de nos préoccupations. De fait être une entreprise utile, engagée et responsable est une évidence. Cet engagement, inscrit dans notre ADN, nous a conduits à franchir une étape décisive en 2024 : devenir officiellement une entreprise à mission. Cette transformation s'inscrit dans un projet sociétal visant à répondre aux défis écologiques et sociaux de notre époque. La transition écologique et sociale nécessite des actions concrètes dans notre modèle économique et notre vision à long terme. Chez Cofidis Group nous sommes convaincus qu'il n'y a pas de performance durable sans relations humaines, et pas de performance économique sans engagement envers la société et l'environnement.

Nos filiales ont mis en place des initiatives concrètes pour accompagner nos clients dans la transition écologique, soutenir l'économie circulaire, la rénovation énergétique des logements, et encourager la mobilité douce. Nous considérons aussi l'égalité et l'inclusion comme des axes

essentiels pour bâtir un avenir solidaire. En tant qu'entreprise à mission, nous nous engageons à favoriser une société plus équitable et inclusive.

Ce chemin, nous le parcourons ensemble. C'est grâce à vous, chaque collaborateur de Cofidis Group, que cette transformation prend vie. En partageant une vision commune, nous allons au-delà des objectifs économiques pour offrir une expérience plus humaine et émotionnelle. Nous avons voulu embarquer toutes nos filiales européennes, en faisant d'Entreprise à Mission un projet global, innovant et humain. Une aventure collective qui nous unit. Merci à vous toutes et tous pour votre engagement. Ensemble, nous construisons un avenir plus juste et durable.»

Gilles Sauret,
Président du Directoire de Cofidis Group



Première rencontre des « Points de contact » : un temps pour renforcer les liens tissés à distance et partager les besoins de nos organisations pour atteindre nos engagements et mettre en place les initiatives prioritaires que nous avons identifiées

Pour marquer cette étape, l'équipe a participé à « une marche du temps profond » : 4,6 km, en référence aux 4,6 milliards d'années de la Terre. Un parcours retraçant les événements les plus significatifs dans l'émergence et le développement de la vie sur Terre. Une manière de se rappeler la place de l'Homme à l'échelle de la (très) grande histoire de notre planète et son interdépendance avec son écosystème.

MISSION #1



EXERCER DE MANIÈRE RESPONSABLE NOS ACTIVITÉS DE CRÉDIT, DE SERVICES FINANCIERS, ET AMÉLIORER EN PERMANENCE L'EXPÉRIENCE DE NOS CLIENTS ET PARTENAIRES

Dérèglement climatique qui s'accélère, crise économique qui se prolonge, crises sociales qui s'enchaînent, les clients demandent davantage de transparence et d'engagement de la part de leurs partenaires.

Depuis toujours chez Cofidis Group, l'une de nos principales forces réside dans le très haut niveau de qualité relationnelle que nous offrons à nos clients. Nous leur apportons un confort sans précédent dans leurs démarches, à chaque moment afin de leur permettre de profiter de la vie, quel que soit le contexte. Nous créons sans cesse de nouvelles solutions de crédit, en phase avec les nouveaux besoins de nos clients, les offres sur la rénovation énergétique et la mobilité douce en sont de parfaits exemples.



Nous nous engageons à :

- #1 Accompagner tous nos clients et partenaires dans leurs besoins d'immédiateté et de simplicité.
- #2 Accompagner chacun de nos clients tout au long de leur vie, sans discrimination, dans les bons moments, comme dans les plus compliqués.
- #3 Accompagner nos clients vers une consommation plus durable.

Nos projets à l'échelle de Cofidis Group

- Communiquer avec encore plus de clarté et de pédagogie sur nos offres et services.
- Faire la revue de nos pratiques commerciales en garantissant que les solutions proposées ne déstabilisent pas l'équilibre financier de nos clients, tout en répondant à leurs besoins.
- Instruire un programme d'éducation financière qui permettra à chacun de prendre des décisions financières responsables et qui améliorera notre image.
- Travailler sur nos offres pour permettre à nos clients d'accéder à la mobilité douce, à la rénovation énergétique et les accompagner vers une consommation moins carbonée.

Les preuves concrètes de nos engagements

Nous sommes désormais « Entreprise à Mission ». Ce changement de statut, officialisé il y a quelques mois à peine, et la dynamique de transformation impulsée tout au long des années précédentes renforcent nos actions liées à notre cœur d'activité.

Parmi les actions menées dans chacune de nos entités, voici une sélection d'actions permettant de prendre la mesure de nos engagements.

COFIDIS FRANCE Des solutions de financement avantageuses pour l'achat d'un vélo

Dans notre volonté d'accompagner nos clients vers une consommation plus durable, nous développons des offres de financement pour la rénovation énergétique, l'encouragement à la réparation plutôt que le remplacement d'appareils électroménagers, ainsi que des solutions de mobilité douce... Concrètement, depuis 2023, nous avons mis en place une offre de financement à taux zéro (jusqu'à 6 000 €) pour l'achat d'un vélo, électrique ou non, neuf ou d'occasion dans notre réseau national de distributeurs partenaires.

↳ + de 18 000 vélos électriques financés depuis 2023 à 0% (agios pris en charge par Cofidis France dans le cadre du dividende sociétal).



CREATIS Des conventions IOBSP pour sensibiliser nos courtiers partenaires

Nos courtiers partenaires sont un maillon central de notre activité. Aussi, afin d'impliquer les IOBSP (courtiers) dans notre démarche de transformation, nous les sensibilisons aux enjeux sociaux et environnementaux. En 2023, un tour du monde en solidaire - un jeu d'énigmes interactif - les a informés sur la RSE. En 2025, une fresque énergétique permettra de mieux comprendre les impacts sociaux, sanitaires et économiques qui touchent les 12 millions de français concernés par la précarité énergétique, et les enjeux sous-jacents à notre offre de crédit dédiée.

↳ 80 partenaires externes formés à la fresque de la précarité énergétique, en 2025



MONABANQ Un programme d'éducation pour mieux comprendre les questions financières

Pour améliorer la compréhension des questions économiques et financières par nos clients, nous avons lancé un programme innovant d'éducation financière. Vidéos explicatives, capsules informatives et quiz interactifs permettent à chacun d'acquérir, en quelques minutes chaque jour, les connaissances essentielles pour naviguer avec assurance dans le monde de la finance, tout en s'adaptant à l'évolution rapide des thématiques économiques.

↳ 3 500 clients inscrits en 2024 et 98% de recommandation



COFIDIS RÉPUBLIQUE TCHÈQUE **Des véhicules électriques remisés**

Depuis plus de vingt ans, nous proposons à nos clients des financements « responsables ». Leur niveau de satisfaction est élevé et stable et atteint aujourd'hui 96%. Cependant, nous souhaitons aller plus loin et les accompagner vers une consommation plus raisonnée. C'est pourquoi nous avons récemment étendu notre collaboration avec nos deux partenaires AAA Auto et Mototechna, vendeurs de véhicules électriques. Nous avons construit un partenariat permettant à nos clients de bénéficier d'un tarif préférentiel sur l'achat d'un nouveau véhicule électrique dans une de leurs agences.

COFIDIS POLOGNE **Des crédits avantageux pour les véhicules électriques et la rénovation énergétique**

Nous avons étoffé notre offre de crédits qualifiés de « responsables » et proposons depuis 2023 deux nouvelles offres : Eco Leasing pour la location longue durée de véhicule à faibles émissions (hybrides ou électriques) à taux réduit ; Eco Crédit offre quant à elle un taux réduit sur le financement de travaux de rénovation énergétique (améliorer l'efficacité et réduire les coûts liés à la consommation énergétique).

COFIDIS SLOVAQUIE **Des offres de financements automobile et de rénovation de l'habitat**

Nous sommes reconnus pour notre offre de financement automobile en Slovaquie. Afin d'accompagner nos clients vers une mobilité plus douce, nous avons créé une offre dédiée au financement des véhicules électriques. De la même façon, nous avons développé une offre de financement dédiée à l'achat de panneaux solaires et photovoltaïques, de pompes à chaleur, de compteurs d'énergie et de gaz intelligents, ou encore au financement de travaux de rénovation visant à réduire les coûts énergétiques.



COFIDIS ESPAGNE **Un prêt = un arbre : des arbres pour reboiser la forêt incendiée**

Chez Cofidis Espagne nous nous impliquons dans le projet « Respira Vida ». A chaque prêt demandé par nos clients, nous contribuons à planter un arbre dans une forêt détruite par les incendies en Espagne. Ainsi, 200 000 arbres ont été plantés grâce à notre participation. En 2025, notre engagement se portera vers un programme de protection des océans.

COFIDIS BELGIQUE **La rénovation énergétique accessible à taux réduits**

La rénovation de l'habitat est le premier motif d'emprunt en Belgique. Aussi, pour accompagner les Belges dans leurs projets d'amélioration de leur logement, nous avons lancé l'offre Home Improvement : un prêt aménagement + un prêt rénovation + un prêt rénovation énergétique, tous à taux très avantageux. L'offre sera enrichie dans les mois à venir par de nouveaux produits, faisant de Cofidis Belgique un acteur financier engagé dans ce marché stratégique.



MISSION #2



ÊTRE UN GROUPE INCLUSIF ET AMÉLIORER EN PERMANENCE L'EXPÉRIENCE DE NOS COLLABORATEURS



Dans un contexte de transformations profondes, marqué par la coexistence de générations aux aspirations variées, par une quête de sens croissante et par des différences culturelles de plus en plus prégnantes, les entreprises font face à de véritables défis pour attirer, fédérer, motiver et accompagner leurs collaborateurs. Pour y parvenir, elles doivent s'appuyer sur la richesse apportée par la diversité de leurs talents et créer une culture d'entreprise solide et fédératrice, à la fois unique et portée avec conviction par leurs dirigeants.

Chez Cofidis Group, en 2024, pour la première fois depuis le début de notre participation à l'enquête Great Place to Work, l'ensemble de nos filiales ont été labellisées. C'est une immense fierté qui vient confirmer la force de la culture humaine qui nous porte depuis la création de notre groupe. C'est un socle commun qu'il nous faut maintenir et développer pour devenir exemplaire au niveau européen.



Nous nous engageons à :

#1 Offrir les mêmes opportunités à tous nos collaborateurs.

#2 Favoriser le développement professionnel et le bien-être de nos collaborateurs.

Nos projets à l'échelle de Cofidis Group

- Mettre en place un programme au niveau européen pour favoriser la diversité des profils dans nos équipes : personnes en situation de handicap ou éloignées de l'emploi du fait de leurs origines sociales, de leur genre ou de leur parcours de vie.
- Favoriser l'embauche des personnes en situation de handicap.
- Veiller à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes.

Les preuves concrètes de nos engagements



L'humain est au cœur de Cofidis Group. Lorsque nous pensons « humain », nous pensons à tous les hommes et toutes les femmes, dans leur diversité de sexe, d'âge, de nationalité, d'opinion, de niveau de diplôme, d'orientation sexuelle... Mais aussi dans leur handicap, visible ou invisible. C'est cette diversité qui fait aujourd'hui la richesse de nos entreprises et notre engagement envers l'ensemble des personnes que nous accompagnons, à la fois collaborateurs, partenaires et clients.

Parmi les actions menées dans chacune de nos entités, voici une sélection d'actions permettant de prendre la mesure de nos engagements.

COFIDIS FRANCE

Cofidis France est un acteur engagé pour l'inclusion et s'engage au quotidien

Diverses manifestations ont été organisées pour sensibiliser et informer nos collaborateurs au handicap dans le milieu professionnel : conférence sur la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé, challenge sportif inter-entreprises, fresque du handicap, ateliers interactifs et pédagogiques pour déconstruire les stéréotypes sur le handicap...

↳ **7,7% en 2024**

(Cible à 8% pour 2025) de collaborateurs en situation de handicap (au-dessus du taux légal de 6%.)

CREATIS

Un dispositif d'alternance innovant favorisant la réinsertion des jeunes

D'une part, les managers opérationnels peinent à recruter des conseillers ; d'autre part, certains jeunes restent éloignés du monde professionnel. Pour pallier cette double difficulté, nous avons mis en place un dispositif innovant avec le centre de formation TMK PERFORMANCES. Les étudiants, parfois sans diplôme ou en reconversion, ont pu découvrir deux métiers durant deux périodes de six mois. Une occasion de construire leur projet professionnel pour les stagiaires, et l'opportunité de former d'éventuelles futures recrues pour nous.

↳ **12**

alternants intégrés et formés en 2024

MONABANQ

Les gens avant le CV

Pour une banque qui place les gens avant l'argent, lorsqu'il est question de ses collaborateurs, la personnalité d'un candidat est plus importante que son CV. Aussi, nous avons mis en place une « Pépinière des Talents » destinée à former tous les nouveaux arrivants, avec ou sans diplôme bancaire ni expérience dans le secteur. Cette formation, de deux semaines à trois mois, permet à tous de comprendre notre ADN.

↳ **Près de 70%** des personnes recrutées

n'ont pas de diplôme et/ou d'expérience bancaire



HONGRIE **COFIDIS HONGRIE**
Engagés pour la formation et l'intégration des jeunes

Depuis 2022, nous sommes engagés dans un partenariat en trois axes avec l'université de Nyiregyháza, à 230km de la capitale : offrir un soutien financier aux étudiants en difficultés financières, proposer des contrats en alternance, accueillir des élèves pour des stages classiques.

Forts de ce succès, en 2023, nous avons initié une coopération avec l'Université Corvinus de Budapest afin de créer des liens entre nos organisations et renforcer l'attractivité de Cofidis en Hongrie.



ESPAGNE **COFIDIS ESPAGNE**
Un comité et un guide en faveur des pratiques inclusives

Chez Cofidis Espagne, la diversité et l'inclusion font partie de la culture d'entreprise. Une initiative innovante a ainsi été mise en place pour diffuser à l'ensemble des collaborateurs les bonnes pratiques sur ce thème. Un comité dédié - composé de représentants du personnel et de l'entreprise - a travaillé à la création d'un guide du langage inclusif. Il propose des recommandations et conseils pratiques d'un langage inclusif au quotidien.

PORTUGAL **COFIDIS PORTUGAL**
Des personnes en situation de vulnérabilité ou de handicap intégrées à la vie de l'entreprise

Trois structures favorisant l'insertion de personnes vulnérables ou en situation de handicap partagent le quotidien des équipes Cofidis Portugal. Le Café Joyeux, installé au siège de l'entreprise, a déjà employé et formé 12 jeunes porteurs de difficultés intellectuelles ou cognitives.

L'Association Crescer, gestionnaire de notre espace de restauration, travaille en faveur de l'inclusion de personnes sans domicile fixe. 20 personnes sans-abris ont ainsi été accompagnées dans nos espaces de restauration.

Les Bureaux du Cœur, association via laquelle nous mettons nos espaces de bureaux vides - transformés en petits appartements - à disposition de personnes en réinsertion. 6 personnes ont été hébergées dans nos locaux réaménagés, une étape fondamentale vers la réinsertion dans la société.



ITALIE **COFIDIS ITALIE**
Engagés pour la recherche contre le cancer

Nous soutenons la Ligue Italienne de Lutte contre le Cancer dans trois dimensions : financement de la recherche, actions de bien-être à destination des personnes malades et actions de prévention auprès de nos collaborateurs - consultations dermatologiques et sénologiques. Les plus sportifs ont même participé au Relay Milano Marathon afin de collecter des fonds pour la Ligue.

MISSION

#3



METTRE LA TECHNOLOGIE ET L'INNOVATION AU SERVICE DE NOS CLIENTS, PARTENAIRES ET COLLABORATEURS, DANS LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE CHACUN

Intelligences artificielles en plein essor, gestion des datas de plus en plus complexe, etc. Les innovations technologiques se multiplient et viennent bousculer notre quotidien comme nos méthodes de travail.

Depuis la création de notre groupe, l'innovation est dans notre ADN. Crédit par téléphone en 1982, parcours client digitalisé dès les années 2000, et désormais expérience client et collaborateur augmentées. Nous intégrons ces nouvelles opportunités, avec éthique et pédagogie, au service de nos clients, partenaires et collaborateurs pour maintenir notre niveau d'excellence relationnelle avec chacune de nos parties prenantes, tant interne, qu'externe.



Nous nous engageons à :

#1 Accompagner nos collaborateurs dans la maîtrise des évolutions technologiques et la connaissance de la data.

#2 Nous nous engageons à protéger les données de nos clients ainsi qu'à ne pas les vendre.

Nos projets à l'échelle de Cofidis Group

- Continuer à intégrer le meilleur de ces technologies tout en restant nous-mêmes, avec nos valeurs et notre éthique.
- Former nos collaborateurs pour leur permettre de maîtriser ces outils et les mettre au service de la relation client.
- Simplifier la vie de nos clients tout en respectant leur intimité numérique à savoir leur vie privée et la préservation de leurs données personnelles.

Les preuves concrètes de nos engagements



Liée avec notre première mission consistant à améliorer l'expérience de nos clients, collaborateurs et partenaires, la mission 3 nous engage à innover afin de permettre à chacun de vivre une expérience optimale à nos côtés. Parmi les actions menées dans chacune de nos entités, voici une sélection d'actions permettant de prendre la mesure de nos engagements.

Des données clients au centre des préoccupations de notre groupe

Dans un monde toujours plus digital, protéger les données de nos clients est une priorité dans le groupe. L'ensemble des données clients est stockée dans des infrastructures et systèmes localisés en France. Cofidis Group renforce son positionnement en choisissant de ne pas vendre ses données clients.

COFIDIS FRANCE Des solutions cognitives au cœur de nos process pour améliorer l'expérience client et collaborateur

La technologie du langage naturel permet aux machines de comprendre et d'interpréter le langage humain, qu'il soit écrit ou parlé. Elle permet notamment d'automatiser des conversations avec des tchatbots, d'extraire des informations de nos emails ou de détecter des intentions lors d'un appel entrant.

CREATIS Une chaîne d'information et un incubateur favorisant l'innovation continue

Innover pour garder une longueur d'avance fait partie de notre mode de fonctionnement. En 2023, nous avons lancé une chaîne d'information, baptisée LovelInno, destinée à vulgariser les concepts clé de l'innovation lors de conférences débats de 20 minutes. Autre dispositif, créé en 2017, le « Creatis Lab » permet à des collaborateurs de proposer de nouvelles idées d'amélioration continue en lien avec la vision Creatis. Une fois la faisabilité du projet validée, nous l'accompagnons dans son déploiement, même si ce n'est pas dans son domaine d'activité directe.

↳ **En moyenne, 50%**
des collaborateurs ont interagité dans les lives innovation (LovelInno)

MONABANQ L'IA pour qualifier et résumer les entretiens clients

Afin d'accompagner nos conseillers dans leur travail, de les soulager de certaines tâches répétitives et à risque d'erreur, nous déployons une solution d'IA qui qualifie automatiquement l'appel client/conseiller, résume l'entretien – soumis à validation du conseiller – et détecte d'éventuelles opportunités. Le conseiller, assisté sur certaines tâches, peut ainsi se concentrer sur la qualité de l'échange avec son client.

SYHO L'intelligence artificielle au service de l'expérience client et collaborateur

Nous avons créé, dès 2021, un centre de compétences Solutions Cognitives. L'objectif de ce centre de compétences est de déployer dans toutes nos filiales, lorsque cela fait sens, des solutions basées sur l'intelligence artificielle telles que des analyseurs d'email, des chatbots, des serveurs vocaux interactif en langage naturel. Notre volonté est, d'une part, que chaque client soit orienté directement vers le bon interlocuteur, celui qui lui apportera la bonne information via le bon canal ; et d'autre part, que nos collaborateurs soient sollicités sur des sujets pour lesquels ils ont les compétences.

MISSION

#4



CONTRIBUER PAR NOS ACTIONS SOLIDAIRES AU DÉVELOPPEMENT SOCIO-ÉCONOMIQUE DE NOS TERRITOIRES

A l'heure des crises multiples et des transformations que nous traversons, l'ancrage territorial est devenu indispensable. Une entreprise ne peut aujourd'hui plus faire cavalier seul car c'est ensemble, avec son écosystème local et grâce à lui, qu'elle se développera durablement. Aussi, il est essentiel de travailler main dans la main avec les associations de nos territoires pour soutenir les citoyens jeunes et adultes.

Chez Cofidis Group, la solidarité est l'une de nos valeurs socle et notre moteur. C'est pourquoi, alignés sur les priorités de l'Europe sociale, nous voulons contribuer, à notre échelle, aux enjeux de formation, d'emploi et à la lutte contre la précarité sur l'ensemble des territoires sur lesquels nos entreprises sont présentes en Europe.



Nous nous engageons à :

- #1 Soutenir des jeunes pour faciliter leur formation et leur insertion professionnelle.
- #2 Soutenir des adultes en difficulté pour favoriser leur insertion sociale et professionnelle.

Nos projets à l'échelle de Cofidis Group

- Poursuivre nos engagements envers deux populations : les jeunes exclus du marché de l'emploi, en leur ouvrant encore plus nos entreprises pour leur permettre un accès à des formations et favoriser leur insertion professionnelle. Les adultes en difficulté pour favoriser leur insertion sociale et professionnelle. Nous proposons un programme de mentorat réalisé en partenariat avec des associations avec une mise à disposition de fonds, ou un accompagnement réalisé en direct avec l'aide des structures associatives.
- Permettre à nos collaborateurs de s'investir dans des missions à destination des jeunes et des adultes les plus fragiles, aux côtés des acteurs de nos territoires et des associations locales.
- Définir une politique d'achats de fournitures et services favorisant l'insertion, l'inclusion et la transition bas carbone.

Les preuves concrètes de nos engagements



La solidarité est l'une de nos valeurs. En devenant Entreprise à Mission, notre volonté est de porter plus loin notre dynamique solidaire, déjà matérialisée par des actions concrètes dans nos territoires. Parmi les actions menées dans chacune de nos entités, voici une sélection d'actions permettant de prendre la mesure de nos engagements.

CREATIS Mécène historique de 2 associations de lutte contre la précarité économique

Lorsque le regroupement de crédits ne suffit pas pour rééquilibrer le budget, des associations prennent le relai. Dans le cadre de notre politique de mécénat, nous soutenons l'association Toit à moi, qui agit contre l'exclusion sociale en offrant aux bénéficiaires un logement temporaire et un accompagnement social ; et Les soldats du sourire qui aide les sans-abris. Pour embarquer notre écosystème dans notre démarche, nous avons lancé un challenge sportif avec un de nos courtiers, le groupe Empruntis. Nous avons ainsi reversé 4000 € à l'association Toit à moi.

COFIDIS FRANCE Un partenariat avec GENERATION France pour découvrir nos métiers

Pour favoriser l'insertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi, nous avons mis en place des missions appelées 'Booster', en lien avec l'association GENERATION France. Elles permettent à nos collaborateurs de consacrer du temps pour présenter nos métiers, aider à rédiger CV et lettre de motivation, donner des conseils pour des entretiens d'embauche, accueillir en stage d'observation des personnes en rupture avec le monde professionnel.

↳ 8 recrutements

↳ 4 confirmés en CDI

MONABANQ Les missions booster pour s'engager dans des actions solidaires

Pour soutenir les publics fragilisés – jeunes en réinsertion, personnes âgées ou isolées, sans abris etc.- les « missions booster » sont proposées à chaque collaborateur. Durant trois jours, dont deux offerts par l'entreprise, les collaborateurs qui le souhaitent peuvent s'impliquer, dans une action locale et vivre une expérience humaine enrichissante auprès d'associations identifiées et proposées par des collaborateurs. « Une belle aventure humaine ».



COFIDIS POLOGNE

Jardinage et nettoyage en faveur des personnes non voyantes

A l'été 2024, des collaborateurs de Cofidis Pologne ont participé à des opérations de jardinage et nettoyage dans la « Société pour le soin des aveugles », une organisation qui gère les soins, l'éducation, et la réhabilitation de personnes aveugles et mal voyantes. Le centre accueille environ 200 enfants chaque année.

COFIDIS ESPAGNE

Un accompagnement ciblé pour le développement professionnel

Depuis 2021, Cofidis Espagne anime le programme Future Makers. L'objectif est d'accompagner divers publics à progresser professionnellement :

- les adultes vulnérables en recherche d'emploi à qui nous proposons divers ateliers d'inclusion professionnelle,
- les jeunes talents qui cherchent une première expérience professionnelle,
- de jeunes entrepreneurs à qui nous offrons un service de mentorat via des experts de Cofidis ou de notre Hub d'innovation Innolab. Ces échanges, au-delà d'aider les bénéficiaires, permettent aux équipes de s'engager pour leur territoire.



COFIDIS ITALIE

Soutenir la réinsertion des détenus

Cofidis Italie a choisi de s'investir aux côtés des détenus afin de favoriser leur réinsertion et faire diminuer le taux de récidive. En lien avec l'association Bee.4, nos équipes italiennes font travailler des détenus directement en prison sur une activité de prospection. Les détenus acquièrent ainsi une formation et touchent un salaire pour préparer leur sortie de prison.



SYHO

La Fondation des Possibles pour les jeunes éloignés de l'emploi

Depuis 2021, Cofidis Group a rejoint la Fondation des Possibles afin de favoriser l'insertion professionnelle des jeunes éloignés de l'emploi à travers 3 axes :

- Faire se rencontrer des collaborateurs avec des jeunes éloignés de l'emploi pour les soutenir dans leur parcours d'insertion via des parrainages,
- Développer l'entrepreneuriat en accompagnant 30 jeunes entrepreneurs dans le développement de leur activité,
- Favoriser la formation en coconstruisant avec les acteurs terrain des formations dans des métiers porteurs et/ou en tension.

Au-delà de notre contribution financière, nous avons mis en place des missions Booster qui permettent à des collaborateurs d'effectuer des missions de mécénat de compétences auprès des jeunes : présentation métiers, animation d'ateliers, coachings individuels...



MISSION #5



CONTRIBUER DE MANIÈRE ACTIVE À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Face au défi climatique auquel nous faisons face, certains cèdent au catastrophisme et d'autres choisissent de nier la réalité et l'urgence.

Chez Cofidis Group, nous avons choisi une autre voie, celle du réalisme et de l'action. Nous faisons le choix d'entraîner avec nous nos collaborateurs, nos clients et nos partenaires, pour contribuer à impacter positivement l'avenir de notre planète. Pour cela, notre première action est de mesurer, car on ne peut améliorer que ce qu'on mesure. Aussi, nous avons choisi d'aligner notre stratégie de décarbonation sur des objectifs validés par la science et nous avons également pris la mesure de la cause du plastique dans laquelle nous souhaitons nous investir.



Nous nous engageons à :

#1 Réduire notre empreinte carbone.

#2 Réduire notre empreinte plastique.

Nos projets à l'échelle de Cofidis Group

- Mesurer notre taux d'émission de CO₂ et nos consommations de plastique.
- Bâtir des plans d'action concrets pour faire baisser ces deux indicateurs au plus vite.

Les preuves concrètes de nos engagements

Accompagner nos clients vers une consommation plus durable n'a de sens que si nous nous engageons nous-mêmes. C'est pourquoi, nous accompagnons nos collaborateurs à mettre en œuvre les changements nécessaires pour contribuer à la transition écologique, dans leur quotidien et dans leurs activités professionnelles.

Parmi les actions menées dans chacune de nos entités, voici une sélection d'actions permettant de prendre la mesure de nos engagements.

Une étude pour mesurer l'empreinte plastique de notre Campus

Nous avons mené une étude exploratoire afin d'évaluer l'empreinte plastique de notre campus. Cette analyse nous a permis de quantifier notre impact environnemental en identifiant les flux de plastique liés à nos achats, à nos propres activités – notamment les cartes bancaires – ainsi qu'aux déchets générés. Cette étude nous a conduits à adapter notre politique d'achats afin d'encourager des alternatives à faible impact plastique auprès de nos fournisseurs. Nous poursuivrons également nos actions en renforçant nos collaborations avec des universités et des programmes de recherche, et en rejoignant des collectifs engagés sur cette thématique.

COFIDIS FRANCE

Un plan vélo et un forfait mobilité durable

Depuis 2024, afin d'encourager la mobilité douce, chaque collaborateur souhaitant se rendre en vélo à assistance électrique sur son lieu de travail peut bénéficier d'une aide de l'entreprise : pour seulement 10 €/mois, le collaborateur dispose d'un vélo, de l'assurance et de l'entretien, le reste étant

pris en charge par l'entreprise. Pour les adeptes d'autres moyens de transports durables, le forfait mobilité rend accessibles tous les autres moyens de déplacements durables (trottinette, vélo...) en remboursant 0.25 €/km en indemnités kilométriques.

↳ **263** collaborateurs ont reçu leur vélo

↳ **660** collaborateurs inscrits au forfait mobilité durable

CREATIS

Challenges et ateliers pour passer à l'action

Une fois sensibilisées aux enjeux environnementaux, les équipes sont passées à l'action. 105 collaborateurs se sont prêtés au challenge RSE : en équipe, ils ont relevé des défis comme consommer un plat végétarien ou alternatif à la viande, tester l'achat en vrac, etc. 27 d'entre eux ont participé à un atelier Do It Yourself pour réaliser des produits d'entretien éco-responsables. Pour se remémorer l'ensemble des initiatives menées et fêter la concrétisation de nos engagements, un « cocktail durable » a été offert aux collaborateurs.

MONABANQ

Des collaborateurs formés à animer la fresque du climat

Afin de sensibiliser l'ensemble de l'entreprise aux enjeux environnementaux, des « Fresques du Climat » sont régulièrement organisées. Les 8 animateurs sont des collaborateurs formés à cet atelier. Il s'agit de comprendre les impacts de nos comportements, personnels et professionnels, et d'agir en conséquence.

COFIDIS SLOVAQUIE

Une forêt reboisée pour compenser l'empreinte carbone des véhicules de l'entreprise

Cofidis Slovaquie a rejoint l'initiative « Un million d'arbres pour la Slovaquie », portée par l'Etat Slovaque, en 2023. Ce projet a pour objectif de promouvoir la biodiversité, la restauration des forêts et d'augmenter la stabilité écologique des forêts, notamment dans la région des Petites Carpates, près de Bratislava.

Nous avons contribué à la plantation de 15 180 plants d'arbres forestiers, ce qui représente plus de 2,5 hectares de nouvelle forêt, soit environ 5 terrains de football. Notre volonté à travers ce projet est de compenser l'empreinte carbone de notre flotte de véhicules.



COFIDIS POLOGNE

De nouveaux locaux certifiés Breeam

Les équipes de Cofidis Pologne ont déménagé en mars 2024 dans de nouveaux locaux porteurs du certificat Breeam niveau excellent, preuve de l'efficacité énergétique du bâtiment. Au-delà des économies d'énergie permises par le bâtiment, nous avons choisi de conserver 90% du mobilier de l'ancien site, encore tout à fait adapté. Le reste a été vendu aux collaborateurs qui le souhaitent et le montant récolté reversé à l'Hospice pour les enfants gravement malades.



COFIDIS ITALIE

Engagés dans la lutte contre la pollution plastique des océans

Selon la Commission Européenne, entre 5 et 13 millions de tonnes de plastique sont atteignent les océans chaque année. Le plastique est responsable de la mort de plus de 100 000 mammifères marins chaque année. Les équipes de Cofidis Italie se mobilisent avec OGYRE, une startup engagée dans la pêche du plastique via une flotte de pêcheurs en activité. Cet engagement a permis de collecter 2 tonnes de plastique dans les mers et océans d'Indonésie, du Brésil, de Grèce et d'Italie. En complément 20 collaborateurs de l'entreprise ont nettoyé une plage de Ligurie.



COFIDIS HONGRIE

Un bâtiment certifié Leed Platine, la plus haute norme environnementale du bâtiment

Cofidis Hongrie a choisi d'emménager dans un bâtiment bénéficiant de la norme européenne la plus élevée en matière d'environnement et d'efficacité énergétique. Il s'agit aujourd'hui du bâtiment à avoir obtenu le niveau de certification Leed Platinum avec le score le plus élevé en Hongrie. Faible consommation d'énergie, consommation d'eau réduite de 40 %, utilisation de la lumière naturelle maximale... sont autant de critères évalués dans la certification, sans oublier le niveau de qualité de l'air intérieur, mesuré en permanence pour assurer le meilleur confort à nos équipes.

COFIDIS PORTUGAL

Natura Towers un accélérateur positif d'impact social et environnemental.

L'installation de Cofidis Portugal dans son nouveau siège, Natura Tower, en 2022 a renforcé son engagement en faveur de la durabilité sociale et environnementale. Intégration de projets sociaux sur le site, promotion des pratiques écologiques et incitation à une culture de l'innovation responsable sont au cœur de ce nouveau bâtiment.

Natura Tower a obtenu deux importantes certifications internationales : LEED Silver, qui reconnaît l'éco-efficacité du bâtiment et sa conformité à des normes strictes de construction durable, et WELL Gold, l'une des certifications mondiales les plus prestigieuses dans le domaine de la santé et du bien-être dans les organisations.

Le bâtiment a été construit avec des matériaux durables et locaux, comprend des systèmes intelligents de gestion des ressources pour optimiser la consommation d'énergie, des panneaux solaires, un système de récupération des eaux de pluie, un jardin vertical, et adopte une architecture centrée sur l'humain qui valorise le bien-être, l'expérience et la collaboration des employés.



MISSIONS	ENGAGEMENTS	LIBELLÉS INDICATEURS
1. Exercer de manière responsable nos activités de crédit, de services financiers, et améliorer en permanence l'expérience de nos clients et partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à accompagner tous nos clients et partenaires dans leurs besoins d'immédiateté et de simplicité. 	<ul style="list-style-type: none"> NPS BtoC
	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à accompagner chacun de nos clients tout au long de leur vie, sans discrimination, dans les bons moments comme dans les plus compliqués. 	<ul style="list-style-type: none"> % de clients BtoC satisfaits (CSAT)
	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à accompagner nos clients vers une consommation plus durable. 	<ul style="list-style-type: none"> Part de production de financements qui favorisent la transition bas-carbone de l'UE (en %)
2. Être un groupe inclusif et améliorer en permanence l'expérience de nos collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à offrir les mêmes opportunités à tous nos collaborateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> Ecart moyen de salaire H/F par catégorie et par âge
	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à offrir les mêmes opportunités à tous nos collaborateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> % des collaborateurs en situation de handicap
	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à favoriser le développement professionnel et le bien-être de nos collaborateurs. 	<ul style="list-style-type: none"> Score trust index
3. Mettre la technologie et l'innovation au service de nos clients, partenaires et collaborateurs, dans le respect de la vie privée de chacun 	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à accompagner nos collaborateurs dans la maîtrise des évolutions technologiques et la connaissance de la data. 	<ul style="list-style-type: none"> % de collaborateurs ayant validé les compétences « Digitales » dont ils ont besoin
	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à protéger les données de nos clients ainsi qu'à ne pas les vendre. 	<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre effective et maintien de l'ensemble des conditions qui garantissent la non vente des données personnelles des clients
4. Contribuer par nos actions solidaires au développement socio-économique de nos territoires 	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à soutenir des jeunes pour faciliter leur formation et leur insertion professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de jeunes aidés
	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à soutenir des adultes en difficulté pour favoriser leur insertion sociale et professionnelle. 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'adultes en difficulté aidés
5. Contribuer de manière active à la transition écologique 	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à réduire notre empreinte carbone. 	<ul style="list-style-type: none"> Empreinte carbone Entreprise (scope 1, scope 2, scope 3 = flotte auto. & déplacements pro)(en T eqCO₂)
	<ul style="list-style-type: none"> Nous nous engageons à réduire notre empreinte plastique. 	<ul style="list-style-type: none"> Empreinte Plastique Entreprise

CIBLE 2027	OBJECTIFS 2024	ATERRISSAGE OBJECTIFS 2024
<ul style="list-style-type: none"> Pour les entités Cofidis France, Creatis et Monabanq ; se référer au rapport du Comité de Mission de l'entité Pour les autres entités : cibles en cours de validation 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement du projet « Communiquer avec plus de clarté et de pédagogie sur tous nos produits et nos services » 	<ul style="list-style-type: none"> Macro cadrage du projet réalisé pour toutes les entités Création une grille d'auto-diagnostic pour les entités
<ul style="list-style-type: none"> Pour les entités Cofidis France, Creatis et Monabanq ; se référer au rapport du Comité de Mission de l'entité Pour les autres entités : cibles en cours de validation 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement du projet « Revue des pratiques commerciales » Revue de la politique de risque Lancement du projet programme d'éducation financière 	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un template de collecte des pratiques commerciales Démarrage de la récolte des pratiques commerciales en 2024 Mise à jour de la politique de risque et diffusion auprès des entités Cadrage de l'initiative sur l'éducation financière pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Calculer la part de production « bas carbone » de notre production totale et atteindre l'objectif de production bas carbone qui sera à définir en fonction du projet « nouvelle offre » 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement du projet « Revue des offres rénovation, mobilité douce » 	<ul style="list-style-type: none"> Revue des offres initialisée pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Cible à définir en fonction des ambitions du groupe 	<ul style="list-style-type: none"> Etat des lieux des écarts de rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> Etat des lieux des écarts en cours pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Pour les entités Cofidis France, Creatis et Monabanq ; se référer au rapport du Comité de Mission de l'entité Pour les autres entités : cibles en cours de validation 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement du projet « Instruire un programme de recrutement et de reconnaissance des personnes en situation de handicap » 	<ul style="list-style-type: none"> Macro cadrage et cadrage réalisés pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Maintien du label Great Place To Work (GPTW) avec un score minimum de 70% 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement du projet « Mesure et déploiement du plan d'action GPTW déjà en place » 	<ul style="list-style-type: none"> Macro cadrage et cadrage réalisés pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place toutes les actions pour accompagner les collaborateurs dans leur montée en compétence, ces actions et la cible seront à définir en fonction de l'avancée du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement du projet « Instruire un programme de formation à la data et aux outils digitaux » 	<ul style="list-style-type: none"> Macro cadrage réalisé pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre effective et maintien des conditions qui garantissent le fait de ne pas vendre les données personnelles des clients et maintien de celles-ci 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement du projet « Définir les conditions qui garantissent le fait de ne pas vendre les données personnelles des clients » 	<ul style="list-style-type: none"> Macro cadrage réalisé pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Intensification de nos actions actuelles (Don, bénéficiaires...) en faveur de l'inclusion, de l'insertion, de la transition bas carbone. Cette cible sera précisée en fonction de l'avancée des projets autour de la thématique 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement des projets : « Instruire un programme de mentorat Jeune et adulte » « Définir une politique d'achat favorisant l'insertion, l'inclusion et la transition bas carbone » 	<ul style="list-style-type: none"> Macro cadrage et cadrage du projet mentorat réalisé pour toutes les entités. Macro cadrage de la politique d'achat réalisé pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Intensification de nos actions actuelles (Don, bénéficiaires...) en faveur de l'inclusion, de l'insertion, de la transition bas carbone. Cette cible sera précisée en fonction de l'avancée des projets autour de la thématique 	<ul style="list-style-type: none"> Lancement des projets : « Instruire un programme de mentorat Jeune et adulte » « Définir une politique d'achat favorisant l'insertion, l'inclusion et la transition bas carbone » 	<ul style="list-style-type: none"> Macro cadrage et cadrage du projet mentorat réalisé pour toutes les entités. Macro cadrage de la politique d'achat réalisé pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de la trajectoire SBTi 	<ul style="list-style-type: none"> Calcul de l'empreinte carbone sur périmètre partiel 	<ul style="list-style-type: none"> Calcul de l'empreinte carbone réalisé pour toutes les entités
<ul style="list-style-type: none"> Cible en cours de définition 	<ul style="list-style-type: none"> Mesure de l'empreinte plastique du Campus FR 	<ul style="list-style-type: none"> Cartographie de l'empreinte plastique réalisée

DÉCOUVREZ ÉGALEMENT LES RAPPORTS de Cofidis France, Creatis et Monabanq.



Cofidis Group

Parc de la Haute Borne, 61 avenue Halley, 59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex

www.cofidis-group.com