



Parler vrai, voir loin



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Sommaire

04

Rencontre
avec Gilles Sauret

06

Entreprise à mission

08

Le Comité Exécutif

09

Panorama de la
gouvernance

10

Notre carte d'identité

11

Notre bilan financier
& extra financier

12

Révétons les talents,
grandissons ensemble !

→

ENSEMBLE
ENSEMBLE
ENSEMBLE
ENSEMBLE

26

Réinventons nos parcours,
consolidons nos performances !

→

PERFORMANT
PERFORMANT
PERFORMANT
PERFORMANT

46

Agissons pour demain, construisons
ensemble un avenir plus juste !

→

SOLIDAIRE
SOLIDAIRE
SOLIDAIRE
SOLIDAIRE

60

Nos implantations

Parler Vrai, voir loain

Cap sur 2024 - 2027

“ Parler vrai, c’est reconnaître la réalité de notre environnement, voir loain, c’est agir aujourd’hui pour préparer demain. ”



Rencontre avec Gilles Sauret, Président du Directoire de Cofidis Group.

Dans un environnement économique incertain, Cofidis Group a tenu son cap.

2024 a marqué une étape décisive, portée par une dynamique collective et des transformations concrètes : passage au statut d’Entreprise à Mission, nouvelles coopérations stratégiques, accélération de l’innovation. Guidée par notre plan - **Ensemble, Performant, Solidaire** -, cette année charnière ouvre la voie à un nouveau cycle. Gilles Sauret nous partage sa vision du chemin parcouru et des priorités à venir. Une conversation ouverte, portée par l’exigence du collectif, le goût du concret et l’envie d’impliquer chacun dans la construction d’un avenir performant et durable.

Bilan 2024 : une année sous le signe du collectif

2024 a été marquée par de nombreuses réalisations. Quels sont les succès dont vous êtes le plus fier ?

Avant tout, je retiens la capacité du groupe à rester uni, malgré un environnement instable. **Ce qui me rend fier, c’est cette cohérence d’ensemble, cette faculté à avancer collectivement, avec une même exigence de performance et de responsabilité.**

Malgré un contexte difficile, notre modèle a fait preuve de résilience. La confiance renouvelée de Crédit Mutuel Alliance Fédérale, notre actionnaire, vient d’ailleurs confirmer la pertinence de notre trajectoire. Le passage au statut d’Entreprise à Mission en est l’illustration concrète : un processus collectif, structuré, qui engage toutes nos entités. L’acquisition de Carizy ou celle de Magyar Cetelem Bank en Hongrie témoignent aussi de notre ambition européenne.

Vous évoquez souvent l’importance de «Faire Groupe». Comment cette dynamique se traduit-elle dans les projets du groupe ?

C’est un levier de transformation majeur. **Faire Groupe, c’est partager les réussites, les outils, les expertises.** En 2024, nous avons renforcé les synergies entre nos marques, nos filiales, mutualisé les innovations, accéléré sur l’expérience client. Ces synergies sont un levier formidable pour répondre plus vite aux besoins de nos clients et nos partenaires, éviter les doublons et bâtir des réponses collectives, plus cohérentes et efficaces. Dorénavant nous construisons des solutions partagées au bénéfice de tous à l’exemple des parcours digitaux, adressant l’ensemble des services financiers de Cofidis Group (services bancaires, crédits à la consommation). Ces synergies et mutualisations permettent un accompagnement global quand

nos partenaires sont multi pays, accompagnement porté par des filiales partageant les mêmes standards de qualité à l’instar de notre partenariat avec Amazon. L’avenir ne se construit jamais seul : avancer collectivement, viser l’excellence opérationnelle et ne jamais oublier l’humain. Cette dynamique se retrouve dans chaque projet, chaque décision du groupe.

En 2024, Cofidis Group est officiellement devenu Entreprise à Mission. Que représente cette transformation ?

C’est une étape majeure, à la fois collective et profondément structurante. Elle concrétise une conviction : notre groupe doit conjuguer **performance économique et utilité sociale**, pour bâtir une croissance durable et partagée. Nous avons construit ce projet, ensemble, avec nos collaborateurs. Aujourd’hui, ce sont 15 chantiers prioritaires qui sont engagés sur nos cinq missions, dans toutes les marques du groupe. **Être une entreprise à mission, c’est un cap durable, qui irrigue notre stratégie, nos décisions, nos relations.**

Regard vers 2025 et au-delà

Quelles sont les grandes priorités stratégiques pour Cofidis Group en 2025 ?

Continuer à consolider notre présence localement, dans nos pays d’implantation, saisir les bonnes opportunités de croissance, et renforcer l’impact de nos actions. **Sur le marché européen des services financiers à distance, nous voulons être un groupe leader : solide, digital, engagé et humain.**

Le partenariat et l’innovation jouent un rôle clé. Quelles sont vos ambitions dans ces domaines ?

L’innovation est essentielle pour anticiper les usages, répondre aux besoins de nos clients et accompagner les transformations

de nos partenaires. **Notre ambition est claire : 100 % digital, 100 % humain.** Cela signifie innover sans renoncer à la proximité, intégrer les technologies tout en cultivant l’attention portée à chacun.

Cette approche se traduit aussi dans notre manière d’envisager des partenariats gagnants-gagnants. Qu’ils soient historiques ou récents, ils sont tous nourris d’une dynamique commune, où la performance va de pair avec la **confiance**. Notre solidité technique, notre agilité et notre capacité à co-construire font aujourd’hui la différence sur le terrain.

Inspirer et mobiliser

Alors que l’environnement économique et sociétal reste imprévisible, comment Cofidis Group prépare-t-il l’avenir ?

La confiance est notre moteur. La confiance de nos clients, de nos partenaires, de nos collaborateurs, de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. Ce rapport en est le reflet. Nous avançons, avec lucidité et détermination. Notre force, c’est aussi ce **regard optimiste** que nous devons porter sur l’avenir, cette capacité à imaginer et voir les opportunités dans chaque transformation. Parce que l’avenir se construit dès maintenant, avec ambition, utilité, responsabilité et ... ensemble !

Cofidis Group est un collectif d’acteurs engagés : collaborateurs, partenaires. Quel message souhaitez-vous leur adresser pour 2025 et au-delà ?

Soyons fiers de ce que nous avons construit, et gardons l’audace de **voir loain** pour être toujours capables de relever les défis qui se présenteront à nous.

**Propos recueillis en avril 2025.*



Être Entreprise à Mission : une fierté collective, un cap concret pour agir ensemble, un engagement durable et solidaire, à la hauteur des défis économiques, sociaux et environnementaux.

Entreprise à mission

Transformer pour impacter

En Juin 2024, notre groupe est devenu officiellement Entreprise à Mission : une reconnaissance structurante et une ambition collective pleinement assumée. Ce nouveau statut ancre nos responsabilités et nos convictions au cœur même de notre stratégie d'entreprise, dans une logique de long terme, en lien direct avec l'évolution de notre modèle économique et de nos pratiques opérationnelles.

Cette nouvelle dimension vient renforcer la portée de notre plan stratégique 2024-2027 - **ENSEMBLE, PERFORMANT, SOLIDAIRE** - Face aux défis économiques et sociétaux, la performance n'a de valeur que si elle est équitable, utile et durable.

Elaborée avec l'implication de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires, cette transformation reflète une conviction forte : **l'impact positif ne se décrète pas, il se construit.**

ENSEMBLE, nous nous engageons à **repenser nos manières d'agir, d'évaluer, de coopérer.**

ENSEMBLE, nous nous engageons à **faire évoluer nos métiers, nos offres, nos relations** pour répondre, concrètement, aux besoins de nos parties prenantes.

Ce rapport en est le reflet. Il démontre comment, chaque jour, l'ambition d'être une entreprise à mission est devenue réalité.

« 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. »

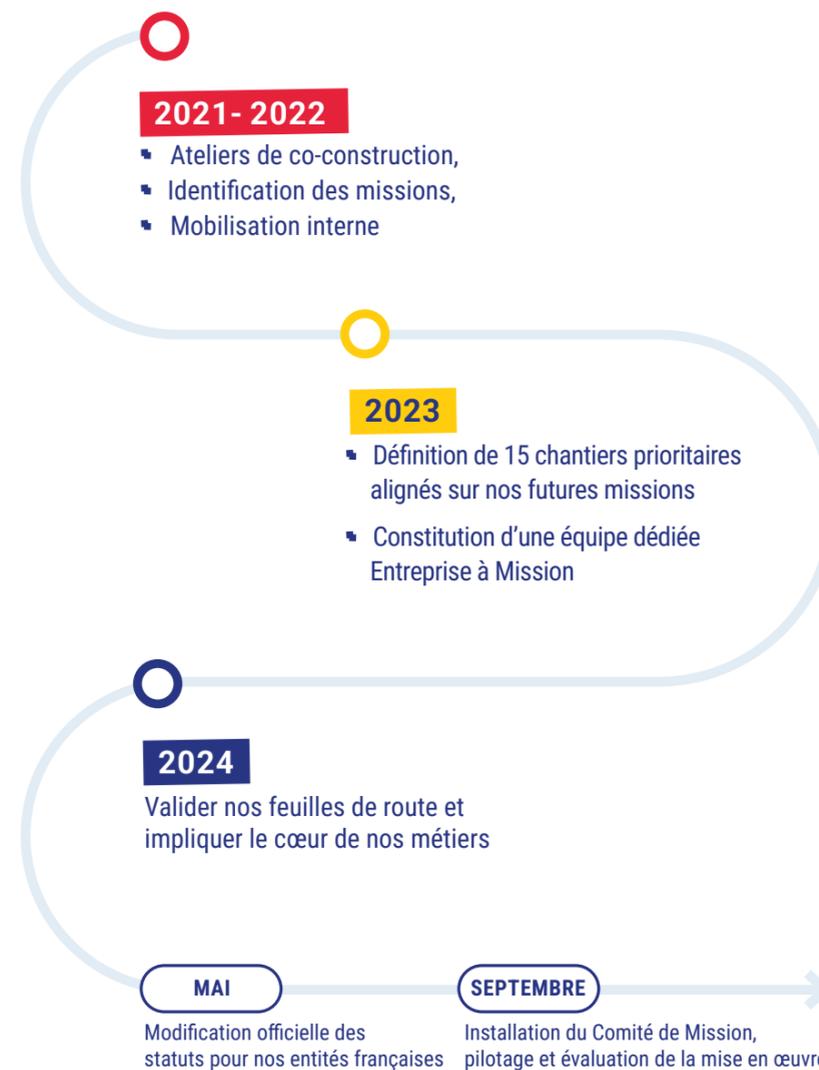
Gilles Sauret
Président du Directoire de Cofidis Group

Un chemin structuré, un collectif mobilisé

Notre démarche a été pensée comme un **processus de transformation globale**, impliquant plus de 300 collaborateurs, issus de toutes les entités du groupe.

Dès 2023, elle s'est traduite par un travail collectif d'ampleur : 15 chantiers prioritaires ont été définis en lien avec nos cinq missions. En 2024, **100 % de ces 15 initiatives ont été lancées**, pilotées par des groupes de travail inter-filiales. Chaque entité adapte le déploiement de chaque initiative selon son niveau de maturité et ses ressources, en capitalisant sur un socle commun enrichi d'approches locales.

Ensemble, nous écrivons une nouvelle page de notre histoire, portés par la volonté de créer un impact positif durable.



NOS 5 MISSIONS

- 1 Exercer de manière **responsable** nos activités de crédit, de services financiers, et améliorer en permanence **l'expérience de nos clients et partenaires**
- 2 Être un groupe **inclusif** et améliorer en permanence **l'expérience de nos collaborateurs**
- 3 Mettre la **technologie** et **l'innovation** au service de nos clients, partenaires et collaborateurs, dans le respect de la vie privée de chacun
- 4 Contribuer par nos **actions solidaires** au **développement** socio-économique de nos territoires
- 5 Contribuer de manière active à la **transition écologique**

LE COMITÉ DE MISSION

Membres : 9

Président : Nicolas Hennon

Rôle :

- Veiller à l'application des engagements
- Suivre les indicateurs d'impact
- évaluer les effets concrets de la transformation

DÉCOUVREZ LE RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION

www.cofidis-group.com

Le Comité Exécutif



Gilles Sauret*

Président du Directoire de Cofidis Group et Administrateur unique de SynerGIE

Directions opérationnelles



Luc-Bertrand Salus
Directeur Général
Cofidis Espagne
Réfèrent pour Cofidis Italie
et Portugal



Olivier Kling
Directeur Général
Cofidis Belgique
Réfèrent pour Creatis



Nicolas Wallaert*
Directeur Général
Cofidis France
Coordinateur Entreprise à Mission



Alain Colin
Directeur Général
Monabanq

Directions transverses



Vincent Laurin*
Directeur finance,
risque et juridique
Réfèrent pour Cofidis Slovaquie
et Pologne



Céline Motte
Directrice du développement
et de l'expérience client
Réfèrent pour Cofidis Hongrie
et République tchèque



Katia Caniot
Directrice des ressources
humaines et de la communication

Conseil de Surveillance



Daniel Baal
Président de Crédit
Mutuel Alliance Fédérale
et Président du Conseil
de surveillance de
Cofidis Group

Alexandre Saada
Vice Président du
Conseil de surveillance

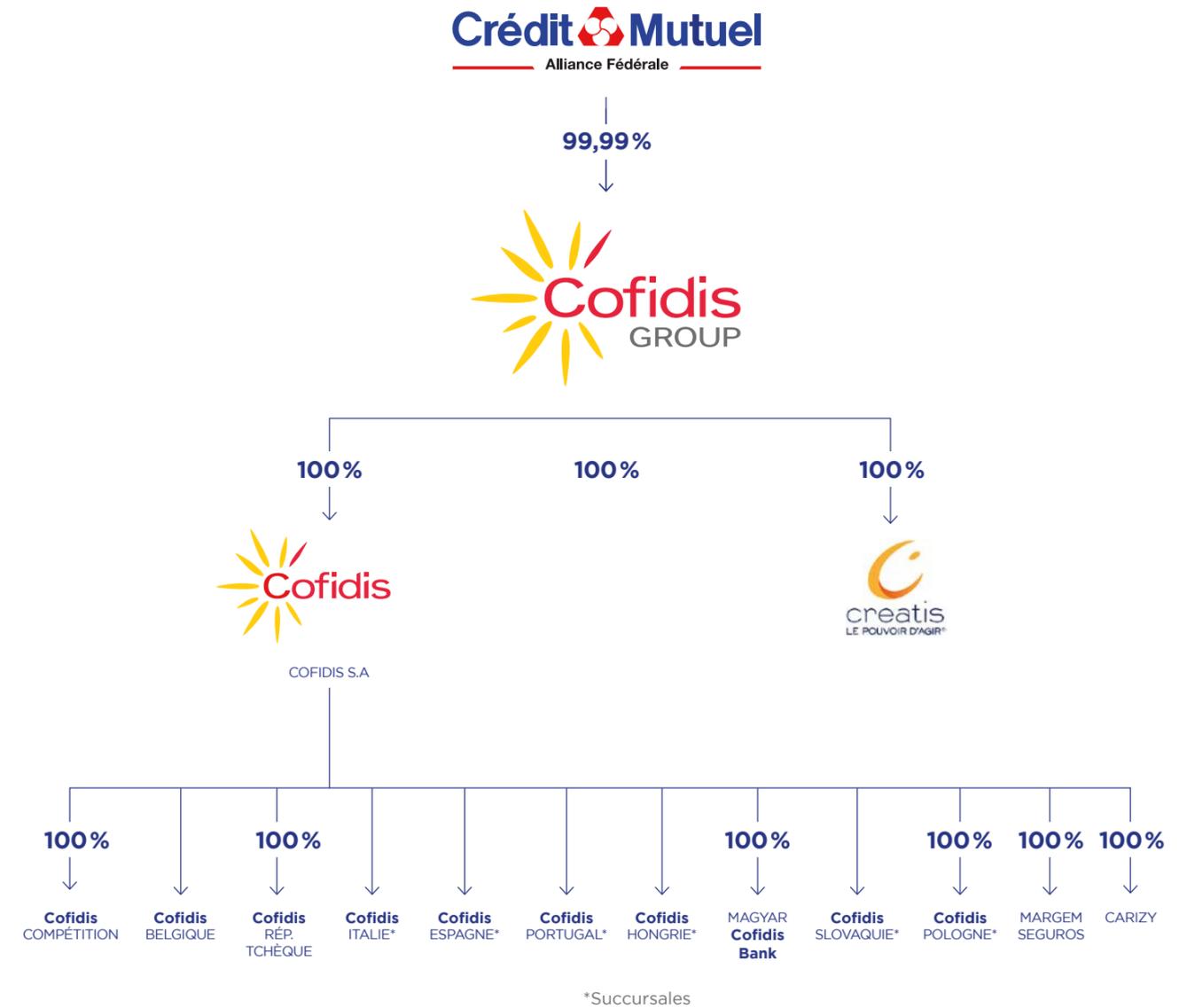
Marie Laure-Barthelemy
Éric Petitgand
Isabelle Chevelard
membres du Conseil
de surveillance

La mission du conseil de surveillance est de veiller au bon fonctionnement du groupe et d'en rendre compte aux actionnaires.

*Membres du directoire

Organigramme au 3 juin 2025

Panorama de la gouvernance



est un Groupement Européen d'Intérêt Économique dont les membres sont Cofidis S.A., Monabanq, Creatis, Cofidis Belgique, CCS et Floa Bank.

Notre carte d'identité

ENSEIGNES

3   

1 **GEIE** 

COLLABORATEURS

6 440

FILIALES

15

CLIENTS

11 844 929



9 PAYS

 Belgique

 Espagne

 France

 Hongrie

 Italie

 Pologne

 Portugal

 République tchèque

 Slovaquie

5 ACTIVITÉS

1. Le crédit à distance
2. Le rachat de crédits
3. L'assurance
4. La banque en ligne
5. Les solutions de paiement en plusieurs fois

Notre bilan financier & extra financier

ENCOURS BRUT

21 095 M€

+7.13% vs 2023

PRODUIT NET BANCAIRE

1 454 M€

+5.2% vs 2023

SOCIAL

93 %

de CDI dans le groupe

64 %

de femmes dans les effectifs du groupe

28

nationalités dans nos effectifs

SOCIÉTAL

90

associations soutenues en Europe

ENVIRONNEMENTAL

En 2024,

100 %

des filiales du groupe ont mesuré leur empreinte carbone.



79 %

des collaborateurs déclarent qu'il fait bon travailler chez Cofidis Group

(Enquête Great Place To Work 2024)



**Révétons les talents,
grandissons ensemble ! →**

Un collectif engagé pour faire de chaque parcours
collaborateur une expérience épanouissante,
entre inclusion, bien-être et développement.

Chez Cofidis Group, la diversité n'est pas une simple ambition, mais un engagement fort et historique de notre groupe qui façonne notre culture d'entreprise, porteuse de richesses humaines et culturelles.

Valoriser la diversité

Renforcer notre impact humain



diversité

S'engager concrètement, agir durablement

Depuis plus de dix ans, **Cofidis Group** fait de l'inclusion un pilier central de sa stratégie RSE. Nos actions couvrent un large spectre d'initiatives concrètes afin de favoriser l'égalité des chances et l'épanouissement professionnel de tous.

- **Formation des managers.** En **France**, nos managers suivent un cursus obligatoire sur la diversité et l'inclusion, avec pour objectif une sensibilisation aux enjeux de l'égalité et du bien-être en entreprise. **Cofidis Slovaquie**, en partenariat avec PwC, organise des ateliers autour du **leadership inclusif** et de l'intégration des personnes en situation de handicap.
- **Communication inclusive.** Chez **Cofidis Espagne**, un guide interne a été mis en place pour garantir un langage respectueux et accessible à tous, renforçant ainsi la culture d'inclusion à tous les niveaux.
- **Charte de l'égalité des chances.** En signant cette charte, **Cofidis Italie** consolide son engagement à garantir un environnement de travail équitable et respectueux.
- **Engagement LGBT+.** Depuis 2022, nos quatre entités françaises sont signataires de la Charte d'Engagement LGBT+ en partenariat avec L'Autre Cercle. En 2024, Simon ALVES-DHELLEMMES, collaborateur Monabanq, a été reconnu **Rôle Modèle LGBT+** par l'association, pour incarner les valeurs **d'inclusion** et de **respect**.



Cofidis France, Synergie, Creatis

1^{ère} place
au classement **Best Workplace for Women 2023**
Cofidis Hongrie

64 %
des effectifs du groupe
sont des femmes

Offrir aux jeunes une chance égale de réussir

Parce que les talents ne se résument pas à un CV, en France, le groupe a repensé son approche du recrutement pour **favoriser l'inclusion des jeunes**.

Grâce à la start-up **People IN** et sa plateforme immersive et anonyme, chaque candidat est évalué sur ses compétences réelles, sans biais. Ce dispositif innovant permet d'ouvrir davantage les portes du groupe aux talents issus de tous horizons.

Accompagner l'expérience professionnelle des seniors

L'expérience et la transmission des savoirs sont essentielles à notre dynamique collective. Le programme « **Great Place to Get Old** » de Cofidis France répond à cet enjeu en offrant un cadre de travail adapté aux collaborateurs en fin de carrière.

Des dispositifs de **tutorat** et de **mentorat**, ou encore de **mécénat de compétences**, permettent aux seniors de valoriser leur expertise et facilitent l'intégration des nouvelles générations. Par ailleurs, un aménagement des conditions de travail, via la **retraite progressive** et le **télétravail flexible** par exemple, permet à chacun de trouver un équilibre optimal entre engagement professionnel et bien-être personnel.



obtenu pour la **4^{ème} année consécutive**

155
alternants recrutés
en France

387
jeunes de moins de 26 ans
intégrés en France

316
collaborateurs seniors
(+55 ans) en France



Faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap

En Europe, au sein de nos filiales, **l'accessibilité** et **l'inclusion** sont des priorités qui se traduisent par des objectifs et des projets concrets au quotidien : nos filiales déploient des initiatives adaptées à leurs contextes spécifiques pour garantir à chacun une place et des opportunités pertinentes. Ateliers de sensibilisation, accès à l'emploi, moments de partage : autant de temps forts qui nous mobilisent et nous rassemblent tous.

Donner accès à l'emploi : une porte ouverte pour tous

L'inclusion commence par des opportunités d'embauche adaptées. **Cofidis France** renforce ainsi son partenariat avec le **GEIQ** (Groupement d'Employeurs pour l'Insertion et la Qualification) pour proposer des **contrats d'alternance aux personnes en situation de handicap**. Un engagement également porté par **Creatis, Monabanq, Synergie**, qui organisent chaque année, lors de la SEEPH, des conférences et ateliers de sensibilisation. L'objectif : accompagner et intégrer durablement les collaborateurs concernés.

Former et sensibiliser pour une culture plus inclusive

Changer les mentalités, c'est permettre à chacun de mieux comprendre les réalités du handicap. Les managers de **Cofidis Espagne** suivent par exemple des formations interactives pour appréhender leur rôle dans l'inclusion. **Cofidis Portugal**, de son côté, mise sur des initiatives DEI (Diversité, Équité et Inclusion), qui combinent **panels de discussion et formations** pour faire évoluer les pratiques et ancrer l'inclusion dans la stratégie d'entreprise.



6 %

de collaborateurs en situation de handicap en France (Moyenne nationale : 4,3%)

Des événements fédérateurs pour faire vivre l'inclusion

L'inclusion, c'est aussi des moments de partage et de sensibilisation. Chez **Cofidis Italie**, la **Journée de la Diversité** s'est imposée comme un rendez-vous phare, qui ouvre le dialogue et permet la transmission des meilleures pratiques. **Cofidis France** a également marqué une nouvelle étape avec le lancement du premier **Handi Fun Day**. Un événement immersif qui a rassemblé collaborateurs, clients et partenaires autour d'activités ludiques et éducatives, avec pour objectif de **changer les perceptions sur le handicap**.

GrHandir 3 Un événement phare

GrHandir 3 est l'aboutissement d'années d'engagement pour une inclusion réelle et durable. Organisé sur notre campus France, cet événement a rassemblé collaborateurs, experts et étudiants pour partager, apprendre et construire ensemble un avenir plus accessible.



Le 3 juillet dernier, on l'a tous ressenti : l'énergie, l'émotion, la force du collectif. GrHandir 3, ce n'était pas juste un événement, c'était un moment où tout prenait sens. Voir des collègues, des experts, des personnes en situation de handicap, des associations, des responsables de centres de rééducation rassemblés autour d'une même ambition : rendre notre environnement plus accessible, plus juste. Les échanges ont été intenses, les ateliers riches en idées et les témoignages bouleversants. On en est ressorti avec une conviction encore plus forte : l'inclusion, ce n'est pas une initiative, c'est une dynamique à faire vivre au quotidien. Et aujourd'hui plus que jamais, on sait qu'on est sur la bonne voie.



Sophie Legrand
Chef de Projet Diversité



**ENSEMBLE
EN 2025**



Depuis 2010, Cofidis ouvre la voie : première équipe cycliste à intégrer un pôle handisport.



Quinze ans plus tard, début 2025, une nouvelle étape est franchie. Deux paracyclistes signent leur premier contrat professionnel !

Une première en Europe



**Faisons évoluer
le handisport**

Une reconnaissance. Une avancée. Une révolution pour le handisport.

Parce que la performance ne devrait jamais dépendre d'un statut, mais d'un talent. Demain, l'évidence prendra le pas sur l'exception.

La qualité de vie et les conditions de travail (QVCT) sont bien plus qu'un enjeu : elles sont un levier clé de bien-être et de performance. Offrir des espaces de travail accueillants, encourager des modes de vie plus durables, c'est garantir une expérience collaborateur enrichissante et épanouissante.

Transformer nos espaces

Améliorer l'expérience collaborateur

Réinventer le campus pour plus de flexibilité et de bien-être

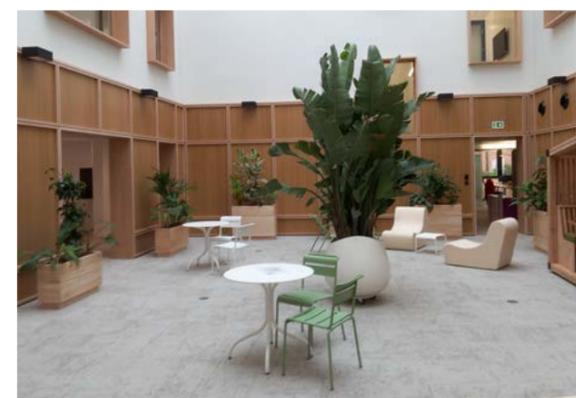
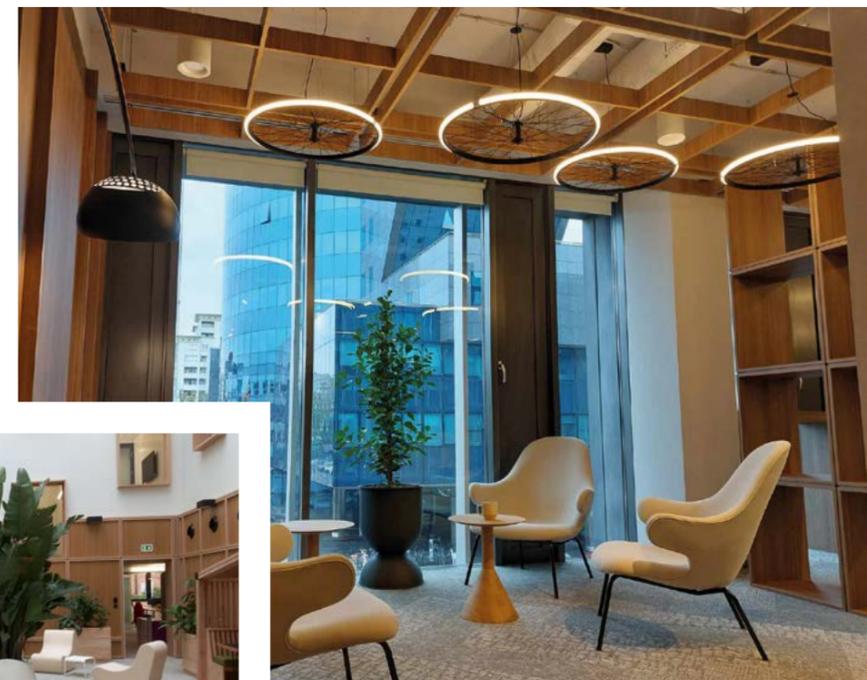
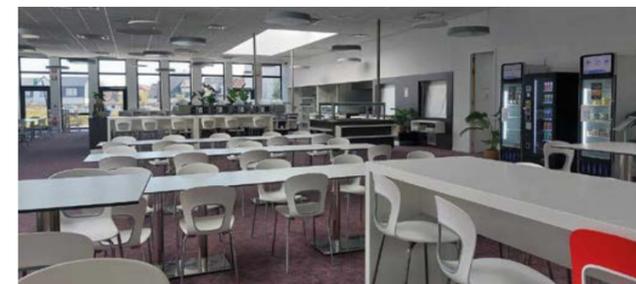
En France, la **rénovation du Campus Cofidis Group** s'est poursuivie en 2024 avec une transformation en profondeur des espaces de travail. L'objectif : créer un **environnement plus modulable et plus collaboratif**, aligné avec les nouvelles pratiques du travail hybride.

Les avancées sont visibles : des espaces **flexibles** intègrent du mobilier ergonomique, des salles de réunion connectées et des zones de détente favorisent le bien-être. Les collaborateurs profitent de plus de **lumière naturelle**, d'aménagements végétalisés et participent à une **réduction significative de l'empreinte carbone** grâce à des solutions énergétiques optimisées.

Développer des bureaux durables et modernes en Europe

À l'international, l'ambition de notre groupe se concrétise également. L'**agrandissement des locaux de Cofidis Slovaquie** a permis de créer des espaces de travail plus spacieux et confortables, certifiés **LEED Gold**, tout en intégrant des solutions écoresponsables.

Cofidis Hongrie a investi un bâtiment à la pointe de la durabilité, certifié **LEED Platinum**, qui redéfinit les standards d'accessibilité et de performance énergétique. Deux certifications **WELL Gold** et **LEED Silver** soulignent également l'engagement de **Cofidis Portugal** pour un environnement de travail alliant bien-être et durabilité.

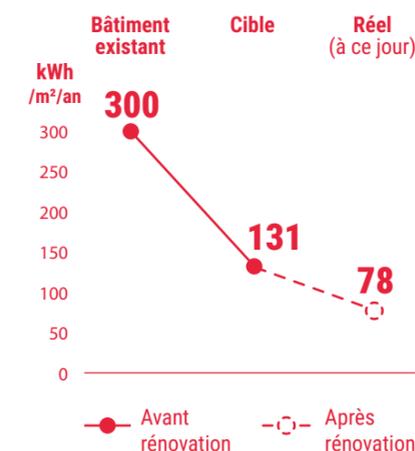


Créer des espaces qui inspirent et rassemblent

Les lieux de travail ne sont pas seulement des espaces de production, ils sont aussi des lieux de rencontre et d'échange. Avec le projet «**The Happy Move**», **Cofidis Pologne** a imaginé des bureaux conçus comme des maisons : confortables, chaleureux et pensés pour s'adapter aux besoins de chacun. Des salles **collaboratives** aux espaces de détente, tout est conçu pour favoriser la **créativité** et l'**épanouissement**.

Cofidis Belgique, quant à elle, a repensé son **restaurant d'entreprise** pour proposer une alimentation plus durable et responsable. Travailler avec des traiteurs locaux, limiter le gaspillage alimentaire et intégrer des contenants réutilisables font désormais partie du quotidien des collaborateurs. **Manger mieux, gaspiller moins**, c'est aussi une autre façon de prendre soin de son environnement de travail.

Indice de Performance Énergétique IPE (gaz + électricité) - bâtiment rénové sur le campus France





Ensemble, facilitons le quotidien pour des trajets plus durables !



Je ne pensais pas devenir un vrai cycliste du quotidien ! Avant, je prenais mon vélo de course, avec toute la logistique: tenue adaptée, douche en arrivant... Maintenant, avec le vélo électrique d’Azfalte, je viens habillé normalement, je pose mon vélo, et je commence ma journée sans contrainte. C’est simple, pratique, et surtout, je gagne du temps. 20 minutes en vélo contre parfois une heure en voiture ! Moins de stress, plus de liberté. Et puis, partir du bureau en fin de journée, c’est presque comme déconnecter avant même d’être arrivé chez moi.

Jérémy Lambert
Chargé de Communication

Depuis janvier 2024, en France, le Plan Vélo permet à plus de 400 collaborateurs de Cofidis, Creatis, Monabanq et SynerGIE de bénéficier de vélos électriques, offrant une alternative pratique, écologique et apaisante aux trajets domicile-travail.



S’engager pour la qualité de vie au travail

Prendre soin de nos équipes est bien plus qu’une intention. En France, cet engagement se traduit par des actions concrètes comme la facilitation de l’accès au **dépistage du cancer du sein**, permettant aux collaboratrices et collaborateurs de se rendre à leurs rendez-vous médicaux durant leur temps de travail.

Cette même démarche proactive s’incarne lors de la **Semaine de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail**, qui a réuni plus de **400 collaborateurs** autour d’un programme complet axé sur la santé, le bien-être et le développement personnel. Conférences, ateliers et activités dédiés ont contribué à renforcer un environnement de travail sain et épanouissant, en parfaite adéquation avec nos valeurs d’entreprise à mission.

Le bien-être mental est également au cœur des préoccupations. Pour **Cofidis Italie**, un partenariat avec **Stimulus Italia** permet à chaque employé d’accéder à un **service psychologique gratuit et anonyme**, offrant un soutien 24h/24 et 7j/7. Le programme **CofiWELL** de **Cofidis Portugal**, quant à lui, structure un accompagnement global, du bien-être physique à l’épanouissement social.

Le programme Cofidis Sportive insuffle une nouvelle énergie aux équipes de **Cofidis Slovaquie**, avec des entraînements collectifs et des défis bien-être.

Renforcer la convivialité et le lien social

Créer du lien, favoriser la convivialité, tel est l’objectif du premier **Family Day** organisé par **SynerGIE**. Cette journée spéciale a permis aux collaborateurs et à leurs familles de découvrir le campus, de partager des moments uniques et de **renforcer les liens entre vie professionnelle et personnelle**.

Chez **Cofidis Hongrie** aussi, le bureau a laissé place à une ambiance chaleureuse et animée pour permettre aux collaborateurs et à leurs familles de mieux connaître l’univers de Cofidis. Ils ont découvert les **nouveaux espaces de travail**, tout en partageant des moments de plaisir autour d’activités ludiques et d’un spectacle d’animaux exotiques.

ENSEMBLE VIBRONS AU RYTHME DU BIEN-ÊTRE COLLECTIF



Le Sport & Game Trophy 2024 a fait vibrer nos équipes venues de toute l’Europe, entre défis sportifs et moments de partage. **400 collaborateurs, 10 disciplines, un seul esprit.**



La Fête de la Musique a renforcé les liens entre les équipes des entités françaises lors du **United Campus 2024** autour de concerts et de jeux musicaux.



Cofidis Group a brillé aux Jeux Régionaux du Sport d’Entreprise du Crédit Mutuel Alliance Fédérale. **Du sport, du collectif, toujours ensemble !**

Nos collaborateurs sont les artisans de notre réussite. Offrir des parcours professionnels enrichissants, favoriser la formation, la mobilité et l'apprentissage continu : autant d'engagements pour révéler chaque talent et construire un collectif épanoui et performant.

Révéler les talents

Construire l'avenir

Accompagner chaque collaborateur vers la réussite

Accompagner, c'est avant tout créer un environnement où chacun peut évoluer à son rythme et selon ses aspirations.

Fidélisation des talents

Cofidis France a déployé un **assessment** interne permettant d'évaluer les talents en situation réelle et de détecter les futurs managers.

Cofidis Slovaquie incarne également cette ambition avec sa **Learning Culture COFIDIS**, qui propose des programmes comme Talent Enhancement, Académie du Développement ou encore Leader Inclusif, en partenariat avec PwC. Ici, ce sont la **montée en compétences** et la mobilité interne qui deviennent des leviers essentiels de fidélisation.

Entraide et coopération

En 2024, l'entraide chez **Cofidis Belgique** est devenue **transversale**, offrant aux collaborateurs l'opportunité de se former, de découvrir de nouveaux métiers et de renforcer leurs compétences. Grâce au programme **Reward Time**, chaque réussite est célébrée, chaque effort reconnu, créant ainsi une dynamique positive et inspirante.

Cohérence managériale

Cofidis Italie, avec son **Manifeste du Manager**, a su poser un cadre clair autour des valeurs et comportements attendus. Ce modèle de **leadership partagé**, construit collectivement, permet à chaque manager de cultiver son propre style. Un équilibre subtil entre alignement stratégique et expression individuelle.



90 à 96 %
des collaborateurs formés
chaque année en France



12 filiales
labellisées



Cofidis
Slovaquie

Cofidis Espagne
dans le **Top 50 des meilleures**
entreprises
où travailler



Développer les compétences pour un avenir durable

La **formation** est un levier essentiel pour préparer l'avenir. Avec l'**application mobile Cofidis Academy**, les équipes de **Cofidis Italie** bénéficient d'un accès facilité à tous les modules de formation, permettant un apprentissage flexible et continu.

La **Pépinière des Talents** de **Monabanq** incarne quant à elle la promesse de « **mettre les gens avant le CV** ». En offrant une formation immersive de deux mois, combinant montée en compétences bancaires, polyvalence métier et accompagnement personnalisé, adaptée aux nouveaux talents, Monabanq transforme chaque recrutement en véritable parcours d'intégration et de développement.

À travers l'Europe, nos filiales du groupe déploient des outils adaptés :

- **Cofidis Belgique** valorise le développement des compétences linguistiques, la communication non violente et le **co-développement**.
- **Cofidis République tchèque** propose un **Programme Pilote de Développement Managérial** basé sur le test CliftonStrengths (Gallup) pour valoriser les compétences des managers.
- **Cofidis Slovaquie** enrichit l'expérience collaborateur avec des **programmes sportifs**, l'initiative **Internal Trainer**, et des ateliers sur le développement durable avec PwC.

Favoriser la mobilité et la flexibilité professionnelle

Au sein du groupe, la **mobilité** est une réalité. Chaque collaborateur bénéficie de parcours personnalisés, qu'il s'agisse de mobilité inter-métiers, inter-entreprises ou géographique. La transversalité des missions, illustrée par l'expérience de **Cofidis Belgique**, permet à chacun de renforcer ses compétences tout en explorant de nouveaux horizons.

Cofidis République tchèque a, par exemple, mis en œuvre le programme managérial **Test & Learn**, conçu pour offrir aux managers un cadre structuré et personnalisé afin de développer leurs compétences. Cette approche favorise non seulement la **montée en compétences individuelles**, mais aussi une dynamique d'équipe plus cohésive et tournée vers la performance collective.

Pour les entités françaises, **Cofidis France**, **Monabanq**, **Creatis** et **Synergie**, des **People reviews** et un **comité carrière** ont été mis en place par les RH permettant de structurer et personnaliser les parcours collaborateurs. Par ailleurs, à l'instar du dispositif d'assessment interne de Cofidis France, un **assessment externe** a été initié pour détecter les futurs chefs de service, pour garantir une évaluation impartiale et un accompagnement sur mesure jusqu'à la prise de poste.



Je m'épanouis chez Cofidis grâce aux mobilités qu'on peut faire quand on s'en donne les moyens, ce qui me permet d'avoir ce nouveau métier.

Laure
Conseillère
recouvrement amiable



L'innovation RH au sein du groupe se traduit par des initiatives concrètes qui stimulent la créativité managériale et favorisent l'intelligence collective.

Innover pour inspirer

Transformer pour engager

Faire grandir les managers avec l'échappée managériale

En deux ans, le jeu **l'échappée managériale**, co-conçu par la Direction des Ressources Humaines et Romain et Clément Meyer, a permis à **100 % des managers des filiales françaises** de découvrir des pratiques de management inspirées de huit pays. Plus de **900 engagements** à tester de nouvelles pratiques ont été pris, enrichissant notre communauté avec des retours d'expérience concrets.

Cette dynamique repose sur trois piliers essentiels : **PARTAGER, TESTER, DIFFUSER**

Le jeu s'étend au-delà de Cofidis Group chez notre actionnaire Crédit Mutuel Alliance Fédérale mais aussi hors-les-murs (Renault Trucks, Decathlon...). En 2025, le jeu continuera de faire rayonner l'innovation managériale au sein du groupe en Europe.

1. **Partager** 🗣️
Jouer
Communauté
2. **Tester** 📅
Quotidien
Être accompagné
3. **Diffuser** 🌐
Donner envie
Adaptation

Utiliser la data pour réinventer les RH

La formation **100 % data dédiée aux équipes RH** a pour objectif de créer un véritable réflexe data dans nos métiers. Elle permet de personnaliser l'expérience candidat, collaborateur et manager en s'appuyant sur des données précises et des analyses éclairées.

En 2024, nous avons cumulé 195 heures de formation DATA, avec un taux de satisfaction de 98 % auprès des équipes RH.

Se former en un éclair avec les Flash Veille

Testé en 2024, le **Flash Veille** permet aux équipes RH de se former en une heure sur un thème précis, dans une ambiance conviviale. Fort de son succès, ce format sera renouvelé en 2025 pour continuer à nourrir la réflexion collective.

Engagement : la recette Made in Cofidis Group !

Un nouveau défi : comprendre les profils de nos collaborateurs engagés, décrypter les besoins, ajuster nos pratiques.

2024 : identification de 3 personae de collaborateurs engagés, 80 pratiques managériales collectées.

En 2025 : une nouvelle étape s'ouvre. Un atelier inédit réunira nos managers autour de pratiques managériales **100 % Made in Cofidis Group**.

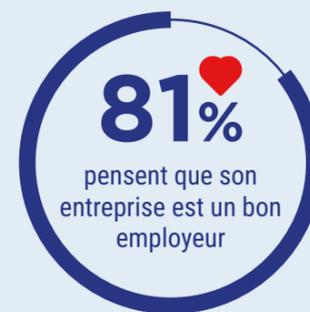
#VOUSAVEZLAPAROLE! 2024

Au sein de notre groupe, chaque voix compte. Avec le baromètre #VousAvezLaParole 2024, nous avons recueilli les ressentis de nos collaborateurs au sein de chacune de nos filiales européennes.



ENGAGEMENT

79 %
des collaborateurs ressentent un sentiment de fierté de travailler dans nos entreprises.

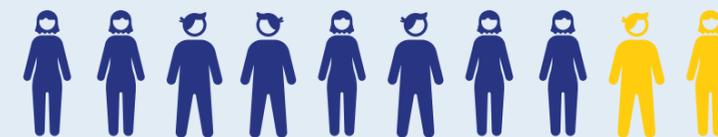


“ L'opinion des travailleurs est valorisée, ce qui favorise un environnement participatif et de respect mutuel. ”

CONDITIONS DE TRAVAIL

8 collaborateurs sur 10

Apprécient les conditions matérielles de travail (espace de travail, température, mobilier...)



VALEURS

RESPECT



des collaborateurs estiment être respectés au quotidien au sein de Cofidis Group.

DIVERSITÉ



considèrent comme réelle la prise en compte de la diversité, l'équité, la parité, le sexisme, les situations de handicap.

“ Une entreprise à taille humaine avec des valeurs fortes, qui ne reste pas sur ses acquis. Tous sur un même pied d'égalité. Le respect de chacun. ”

TEMPS DE TRAVAIL

78% estiment pouvoir organiser facilement leur rythme et leur temps de travail.



“ La convivialité, la flexibilité de l'organisation du travail, l'autonomie et la responsabilisation, la confiance envers les collaborateurs. ”

STRATÉGIE

70% des collaborateurs interrogés sont confiants et enthousiastes sur la stratégie et les objectifs de l'entreprise.

“ Nous avons avec une vision pour l'avenir, nous nous adaptons facilement aux changements du marché. ”



**Réinventons nos parcours,
consolidons nos performances ! →**

Du quotidien client aux grands partenaires, de la data à l'IA, une
dynamique performante guidée par l'agilité, la confiance et l'ambition.

Un parcours client fluide, humain, efficace : voilà notre promesse. Grâce à l'innovation technologique, à la puissance de la data et à l'engagement de nos équipes, nous améliorons chaque point de contact pour offrir une relation client d'excellence.



Renforcer le parcours client

Digitaliser l'accompagnement



Construire un cap technologique commun

En 2024, **Cofidis Group** a défini une vision commune autour du «conseiller augmenté» et du «client augmenté». Cette approche repose sur des outils technologiques au service de la relation humaine, afin de mieux répondre aux attentes actuelles.

- **Le déploiement d'une API internationale unifiée** permet à nos **9 entités Cofidis** de proposer une expérience fluide et personnalisée à leurs partenaires, quels que soient leurs systèmes (API directe, CMS, WEB, point de vente).
- **Cofidis France innove dans sa stratégie partenariale avec un CRM intégré, sécurisé et performant.** Il centralise les données clés, fluidifie l'organisation des équipes et renforce la qualité et la réactivité de la relation avec les partenaires.
- **Cofidis Hongrie a renouvelé son système de téléphonie** avec la solution **Genesys**, optimisant le traitement des appels et le suivi opérationnel.
- **En parallèle, Creatis a renforcé l'efficacité et la proactivité** de ses équipes **Relation Client** grâce à un **analyseur d'e-mails intelligent**, capable de détecter automatiquement les intentions critiques des clients.
- **Cofidis Espagne a simplifié l'accès au crédit** en lançant de nouvelles **landing pages personnalisées**, facilitant la compréhension de l'offre et la souscription.

Ces projets visent tous un objectif commun : améliorer la **réactivité**, **personnaliser** les parcours, et **anticiper** les besoins pour une **expérience toujours plus fluide**.

“
Face aux évolutions technologiques et aux attentes des clients, nous avons défini un cap clair et ambitieux pour toutes nos filiales. Cela a conduit à un plan de projets priorités, visant à être '100% humain et 100% digital'.
”

Christophe Haegeman
Responsable de l'innovation technologique, Cofidis Group

Créer des outils pour renforcer l'autonomie et la confiance

L'expérience client ne s'arrête pas à la prise de contact : elle se construit à chaque étape du parcours. Dans l'ensemble de nos filiales, trois leviers guident la transformation de l'expérience client :

- **Donner plus d'autonomie aux clients**, comme avec **Creatis**, qui a enrichi son Espace Client en **selfcare** (gestion des prélèvements, réclamations, modifications de situation), ou **Cofidis République tchèque**, pour qui la **signature par SMS** permet un parcours plus rapide et fluide. **Monabanq** simplifie l'accès à l'épargne avec un **parcours 100% inApp** pour le livret A et le Livret de Développement Durable et Solidaire.
- **Simplifier les parcours digitaux**, à l'image de **Cofidis Hongrie**, qui a entièrement repensé son **site web** et son multi-calculateur pour rendre l'accès au crédit plus intuitif, tout en maintenant un accompagnement humain.
- **Optimiser chaque point de contact**, comme le fait **Cofidis Belgique** avec son ambition **First Time Right** : une réponse claire et complète dès le premier échange, pour limiter « l'effort client » et renforcer la satisfaction durablement.

DES TEMPS FORTS POUR DIFFUSER L'ÉNERGIE DU COLLECTIF



En octobre, Cofidis France a organisé son premier Mois de la Relation Client.

Animations, verbatim, conférences, welcome calls, dictée de la relation client... Plus de 1 500 collaborateurs impliqués, et une culture client réaffirmée à tous les niveaux.



Cofidis République tchèque a célébré ses 20 ans d'existence,

tournant symbolique dans son histoire.



Cofidis Portugal a réuni ses partenaires autour de son premier événement Cofidis Pay,

pour partager les dernières innovations et les résultats d'une étude exclusive sur les habitudes d'achat.



Célébrer l'excellence relationnelle

La reconnaissance externe vient récompenser la qualité de notre relation client et l'innovation de nos services. Ces labels font écho à notre engagement :

- Cofidis Hongrie**
 Excellent service « client en ligne », « en face à face » et « call center »

Cofidis Italie
 GLOBEE® Awards 2024 (or)
 2 prix AIFIN 2024

Cofidis France
 Trophée Qualiweb 2024
 Symétrie des Attentions « Équipes Heureuses - Partenaires Heureux »

Cofidis République tchèque
 Certification Top 3 meilleurs spécialistes non bancaires et Top 8 meilleures institutions bancaires et non bancaires
 Médaille Bronze Golden Crown

Cofidis Espagne
 Élu Service client de l'année 2025

Cofidis Pologne
 Médaille d'argent Stevie Awards
 Produit d'entreprise de l'année pour EKO Leasing

Cofidis Portugal
 Marque de Confiance 2024
 Meilleure réputation du secteur choix du consommateur 2024

Cofidis Slovaquie
 Top Loyalty Improvement

Monabanq
 Élu Service Client de l'année 2025
 Top d'Or assurance-vie

Le baromètre clients

L'expérience client, au cœur de notre performance

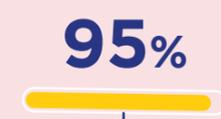
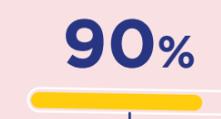
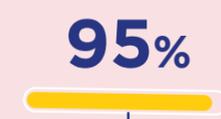
Chaque année, le baromètre Kantar mesure l'expérience des clients de nos filiales : satisfaction, recommandation, effort perçu, qualité de service. Nouveauté notable en 2024 : l'enquête a été étendue aux clients en contentieux, une première dans le groupe, pour continuer à garantir une expérience digne de confiance, même dans les moments difficiles. En 2024, près de 25 000 clients ont été interrogés.



TRÈS BONNE IMAGE



SATISFACTION GLOBALE



RECOMMANDATION NPS**



*Toutes les filiales sauf Cofidis République Thèque et Cofidis Pologne - **NPS = Promoteurs - Détracteurs

ET AUSSI...

Cofidis République tchèque

93%
FCR (First Contact Resolution)

94%
CSAT (Customer Satisfaction)

Cofidis Pologne

78%
Niveau de service

82%
Rétention des contrats

Clients en contentieux (France)

73%
de satisfaction notamment sur le temps laissé pour régulariser

Anticiper les évolutions d'un marché en mouvement, c'est adapter sans cesse nos offres, nos services et nos pratiques. En 2024, nous avons encore franchi un cap en affinant nos parcours clients et en imaginant des solutions toujours plus en phase avec les usages et les enjeux du quotidien.

Écouter attentivement

Répondre avec pertinence

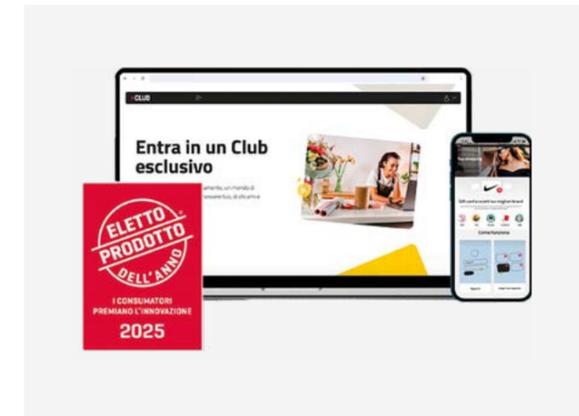
Faire de l'expérience client un marqueur stratégique

L'ambition du groupe s'est traduite cette année par des actions concrètes pour replacer la culture client au cœur de l'entreprise. Aux quatre coins de l'Europe, cette dynamique s'est construite sur des idées fortes :

- **Former et impliquer tous les collaborateurs dans une démarche Customer Experience active** : de l'accueil des nouveaux arrivants chez **Cofidis Portugal**, jusqu'aux programmes immersifs de **Cofidis Belgique** pour faire vivre la pyramide de l'expérience client au quotidien.
- **S'outiller pour mieux comprendre les attentes** : par les études miroir collaborateurs/clients (via KPAM) chez **Cofidis Portugal**, des baromètres et enquêtes post-contact chez **Monabanq** via **Skeepers**, des ateliers croisés au sein de **Cofidis République tchèque**, ou encore des dispositifs de cartographie et d'analyse des parcours clients et partenaires.
- **Créer les conditions d'une expérience positive** : en renforçant la réactivité (**Creatis**), en simplifiant les étapes clés du process Full Online (**Cofidis Portugal**), ou en optimisant les points de contact pour améliorer les taux de satisfaction (**Cofidis Pologne**).

Ces démarches convergent vers un même objectif : bâtir une relation client solide, incarnée, tournée vers la satisfaction durable.

4,6/5
Note google pour
Cofidis Pologne
en nette progression
(2,5 auparavant)



Imaginer des services utiles, responsables et différenciants

L'innovation ne se limite pas à la technologie : elle est avant tout au service de l'utilité pour faciliter le quotidien de nos clients, et renforcer la confiance. Les offres et services de nos filiales, à forte valeur ajoutée, sont ainsi alignés sur les attentes sociétales et les usages.

- **Des services pensés pour la transition écologique.** **Cofidis Italie** incarne cette approche avec **CLUB**, une **plateforme d'avantages clients** orientée vers l'écoresponsabilité et l'éducation financière. Elle propose également une assurance digitale, développée avec **MetLife**, qui s'appuie sur le bien-être familial et des conseils pour un mode de vie plus durable. En France, l'offre de **financement à taux zéro** de **Cofidis France** permet à nos partenaires d'acquérir des vélos neufs ou d'occasion, et de soutenir ainsi la transition vers une mobilité plus douce. Dans cette même logique de consommation responsable, **Cofidis Slovaquie** a étoffé sa **gamme verte EKO** avec des prêts dédiés au photovoltaïque et aux véhicules propres.
- **Des solutions qui renforcent la confiance.** L'**instantanéité**, au service de la satisfaction client, est illustrée par **Cofidis Belgique** avec le déploiement de **l'Instant Payment**. Cette solution permet un accès immédiat aux fonds, sans frais supplémentaires, à toute heure du jour ou de la nuit.
- **Un accueil humain, disponible et adapté aux nouveaux usages.** Chez **Creatis**, la réorganisation des équipes autour d'un **groupement téléphonique élargi** permet de répondre aux clients même en dehors des plages horaires habituelles. Une disponibilité accrue, pensée pour réduire l'attente et fluidifier les échanges, qui place l'humain au cœur du service.



En 2024, plus de
15 000
vélos ont été financés
Cofidis France



Adapter nos parcours pour une relation plus fluide

Faciliter, simplifier, accélérer : c'est autour de ces actions que se déclinent les efforts menés par nos entités pour optimiser les parcours clients et partenaires.

- Faciliter l'accès aux services :** Cofidis France a enrichi son offre avec des solutions comme **Cofidis Pay** (carte + application), **Cofidis Partner** et **MM+** (paiement In-App), pour offrir des parcours plus directs et intégrés. Cofidis Espagne a relancé **PayLine** pour soutenir l'acquisition clients dans le retail, et, de son côté, Cofidis Portugal propose la solution de paiement **Buy Now Pay Later «Cofidis Pay»** et a noué un nouveau partenariat avec l'assureur **Ok Seguros**. Carizy et Cofidis ont lancé conjointement **Moovizy**, une offre VO avec option de reprise, pensée pour simplifier l'achat et le financement automobile.
- Optimiser les interactions à chaque étape :** Cofidis Portugal a mis l'accent sur la fluidité, par une refonte de son **Espace Client**, une révision du parcours de demande de crédit digital, en tenant compte des principaux points de friction de ces parcours, y compris l'intégration de la vidéo KYC. De son côté **Monabanq**, agit au quotidien pour renforcer la satisfaction client : chaque avis publié sur Trustpilot fait l'objet d'un suivi personnalisé, avec une réponse systématique et des recontacts ciblés auprès des clients insatisfaits, réaffirmant ainsi son identité autour de « **Les gens avant l'argent** ».
- Accompagner les partenaires dans la durée :** la cellule automobile de Cofidis France illustre cette volonté d'aller plus loin dans la **relation BtoB**, en simplifiant le montage de **dossiers** pour le financement avec des résultats déjà significatifs. Cofidis Portugal a aussi renforcé l'accompagnement de ses partenaires grâce à une **UX améliorée** et une bidirectionnalité accrue dans les échanges de données.

Une attention humaine et solidaire pour nos clients fragilisés

Dans les périodes les plus délicates, l'accompagnement humain reste une force essentielle de la relation client au sein de notre groupe. Face aux aléas de la vie – qu'ils soient personnels, économiques ou climatiques – Cofidis Group place la solidarité au cœur de son action. Cet engagement se traduit par des dispositifs concrets, pensés pour répondre avec justesse et bienveillance aux situations de fragilité. À travers une écoute attentive, des aides psychologiques, des outils de prévention ou encore des mesures de soutien d'urgence, nos entités s'unissent pour accompagner chaque client dans les moments où il en a le plus besoin.

Cofidis France

propose une **offre solidaire** à destination de ses clients et prospects en situation de handicap, d'urgence ou de précarité. Elle permet d'accéder à un prêt à taux zéro, avec des conditions de remboursement souples, pour financer, par exemple, des aménagements nécessaires (habitat, véhicule, etc.) en attendant d'éventuelles subventions, notamment celles de la MDPH.

Cofidis Portugal

a misé sur la **prévention**, en identifiant en amont les clients à risque grâce à un scoring dédié, et en les contactant via des campagnes personnalisées. Plus de 2 900 personnes ont ainsi pu être accompagnées de manière proactive.

Creatis

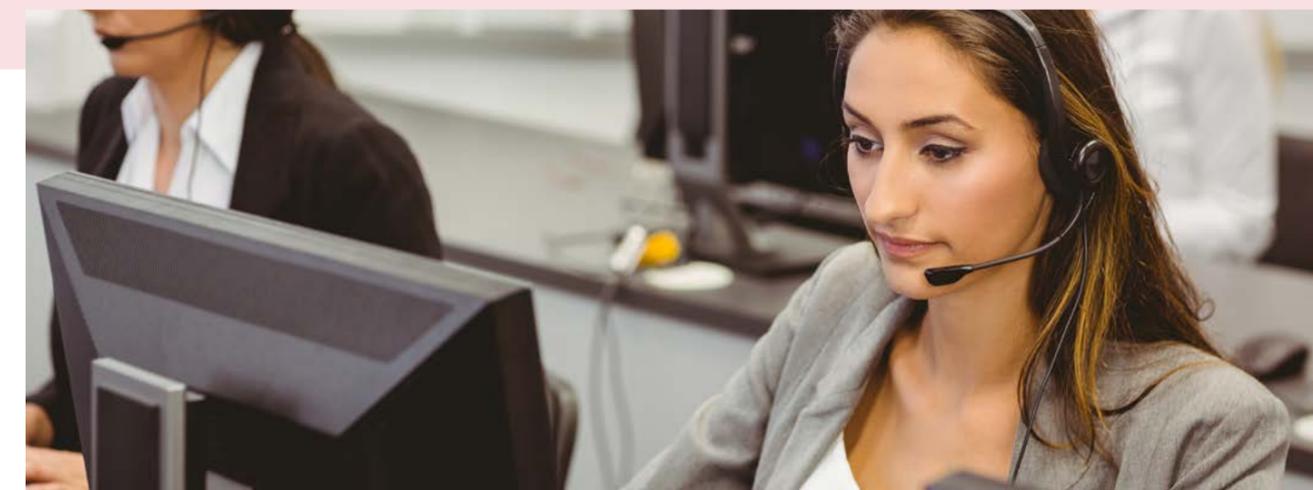
contacte ses clients sinistrés lors d'un événement climatique (reconnu en catastrophe naturelle) afin de leur proposer un **accompagnement** s'ils le souhaitent, que ce soit un report ou des conditions du Prêt Personnel « Solutions Solidaires ».

Cofidis Espagne

frappée par une **catastrophe climatique** en région de Valence, a su réagir rapidement en proposant aux clients impactés un report de mensualités pour les aider à faire face à l'urgence.

Monabanq

engagée aux côtés de ceux qui en ont besoin, a mis en place des solutions personnalisées comme le report des mensualités, pour **aider les clients victimes du cyclone Chido à Mayotte**.



Les partenariats ne sont pas des opportunités ponctuelles : ils s'inscrivent dans notre stratégie de croissance sur le long terme. En s'appuyant sur des modèles gagnants-gagnants, des outils fiables et une culture partagée de la performance, nos entités ont consolidé leurs collaborations avec des acteurs majeurs dans tous les secteurs (mobilité, retail, équipements durables ou santé).

Fédérer pour accélérer Performer ensemble

Renforcer la confiance avec nos partenaires historiques

Des enseignes comme **Amazon**, **MDA**, **Feu Vert** ou **Micromania** ont renouvelé leur collaboration avec **Cofidis France**. Cette fidélité est le fruit d'une capacité à innover ensemble, à répondre aux enjeux de leurs marchés et à offrir des solutions financières fluides, omnicanales et personnalisées.

Chez **Cofidis Italie**, la performance record du partenariat avec **Vorwerk** illustre une collaboration exemplaire autour du service PagoDIL. Le déploiement de cette même solution avec **Cofidis République tchèque** a permis d'automatiser les parcours, tout en libérant des ressources.

En **Hongrie**, le renouvellement du partenariat avec **Samsung**, co-construit avec Cetelem, témoigne d'une stratégie commune pour adresser les grands comptes internationaux. Le contrat avec **Decathlon** a également été prolongé jusqu'en 2025, confirmant la solidité de cette coopération dans les magasins comme en ligne.

Amazon : une alliance à long terme au service de la performance

En 2024, **Amazon** a renouvelé son partenariat, fruit de trois années d'appel d'offres, qui a concerné les principaux acteurs de notre secteur. Ce renouvellement stratégique marque une avancée majeure pour **Cofidis France**, **Cofidis Italie** et **Cofidis Espagne**.

Cette signature illustre la confiance d'un acteur mondial dans notre capacité à délivrer des solutions fiables, efficaces et évolutives. Grâce à une gouvernance commune, des projets mutualisés, une gestion centralisée des incidents et une dynamique d'amélioration continue, nos filiales ont atteint en 2024 la meilleure performance opérationnelle depuis le lancement du partenariat.

Un succès collectif, porté par l'engagement des équipes locales et transverses (« FRITES » - France, Italie, Espagne - Euro-Information & Synergie), salué par Amazon pour la robustesse des systèmes informatiques et la qualité de la coopération avec notre groupe.

AMAZON-COFIDIS, UNE APPROCHE COMMUNE

- Customer centric
- Innovation
- Donner la priorité à la valeur durable et à long terme
- Des décisions de haute qualité et à grande vitesse
- Capitalisation
- Des organisations souples

« Ce renouvellement est véritablement le fruit d'un travail d'équipe de longue haleine, d'une solidarité et d'un engagement de tous, que ce soit de la part de la team ayant travaillé sur l'appel d'offre mais aussi de la part de toutes les personnes intervenant au quotidien sur le run. »

Mathilde Viatour
Responsable du Domaine Grands Comptes Amazon



« Amazon a souligné le très bon niveau de coopération, l'efficacité de notre amélioration continue et la performance de nos systèmes informatiques. »

Adapter nos solutions aux usages clients

Les partenariats noués ou renforcés en 2024 témoignent de la capacité du groupe à coller aux pratiques réelles des consommateurs. Dans chaque pays, l'offre s'adapte aux besoins quotidiens, en intégrant des parcours plus souples, des produits plus responsables, et des expériences plus fluides.

- **Mieux entendre, mieux voir, mieux vivre :** Cofidis Italie a poursuivi le déploiement de **PagoDIL** avec **Audionova** et **Amplifon**, acteurs majeurs de l'audition. Cofidis Espagne a quant à elle signé de nouveaux accords avec des enseignes d'optique (Vista Óptica, FederOpticos, Vistalia), pour répondre à des besoins de santé accessibles.
- **S'équiper utile et responsable au quotidien :** pour Cofidis République tchèque, la stabilité de la solution Extranet avec **Datart** et **Planeo** contribue à fluidifier l'expérience magasin. Du côté de Cofidis Espagne, **Electrocash**, **Divelsa** et **Eldiser** facilitent l'accès à l'électroménager. La collaboration durable entre Cofidis Hongrie et **Zepter** propose une alternative à la consommation de masse, tout comme le partenariat avec **Rejoy**, spécialiste des smartphones reconditionnés, qui promeut une technologie plus responsable et un modèle fondé sur l'économie circulaire.

“
Nos solutions évoluent avec les usages. Chez Cofidis, en Europe, nous simplifions l'accès aux soins grâce à une offre de paiement souple, utile et adaptée aux attentes des clients.
 ”

Les équipes Cofidis



PagoDIL
by Cofidis

Rejoy

Cofidis áruhitel! THM:0%
10 hónapos futamidővel!*

Cofidis

Válassz OKOS ajándékot, aminek ára Téged is meg fog lepni!

*Futamidő: 10 hónap. A promóció 2024.02.02-től 2024.02.28-ig érvényes minden termékre a kivétel nélkül. A Póly Technológiai S.R.L. a Cofidis Magyarország Pártfogója hitelközvetítésre jár el.

- **S'engager pour un habitat et une mobilité plus durables :** la rénovation énergétique est portée par Cofidis Belgique et Cofidis Italie (Viessmann notamment), tandis que Cofidis Slovaquie s'est engagée aux côtés du Projet national énergétique pour le financement du Green Deal, en lien avec le consortium EES, pour soutenir le développement de **mobilité bas carbone**. Cofidis France accompagne la transition vers une mobilité plus durable (Giant, Culture Vélo, Cyclable Specialized...), tout comme Cofidis Belgique, qui développe une offre dédiée sur l'ensemble du territoire. Cofidis Slovaquie poursuit également son engagement dans le secteur automobile avec **Stella Car**, distributeur national de véhicules récents, pour proposer un financement adapté aux mobilités d'aujourd'hui.

L'intégration de **Carizy** au sein de Cofidis France renforce notre stratégie de développement dans la mobilité et le financement automobile, en facilitant l'accès à des **véhicules de seconde main** et en sécurisant l'achat en ligne entre particuliers, dans une **démarche responsable**. Cofidis France a également signé un partenariat officiel de trois ans avec le salon **Prodays** pour promouvoir la **mobilité douce**. Pour sa 1^{ère} participation, la caravane du Tour de France était présente sur le stand, renforçant ainsi la visibilité de cette initiative.

- **Simplifier les parcours numériques :** qu'il s'agisse d'achat en ligne ou d'équipement reconditionné, nos filiales accompagnent la transformation des usages. Les solutions de souscription Extranet de Cofidis République tchèque facilitent le parcours client, tandis que Cofidis Pay pour Cofidis Portugal ou PagoDIL pour Cofidis Italie fluidifient les paiements dans les environnements e-commerce comme en point de vente.



1 200
 nouveaux partenaires
 pour Cofidis France

Cofidis Pay au Portugal

3 000
 points de
 vente partenaires

600
 nouveaux détaillants
 en 2024, dont 30 % issus
 du e-commerce

En 2024, notre groupe a franchi une étape déterminante avec le lancement d'une stratégie de diversification ambitieuse. L'intégration de Carizy et l'acquisition de Magyar Cetelem Bank en Hongrie traduisent notre volonté d'élargir notre périmètre d'action et d'imaginer de nouveaux relais de croissance.

Renforcer les positions clés

Miser sur la diversification

Garder le cap sur des marchés en croissance

De nouveaux partenariats dans le **meuble** (Merkamueble, Mubak), le repos (Dormitienda), ou la **mobilité douce** (BH, Specialized) permettent à **Cofidis Espagne** d'investir des univers ciblés en réponse à des besoins concrets. Du côté de **Cofidis Pologne**, les accords avec **Vehis, Zepter** et **Polenergia** reflètent une stratégie à double impact : développer l'activité tout en accompagnant les évolutions sociétales autour de la **consommation durable** et de la **mobilité électrique**.

Créer des passerelles avec des partenaires bancaires

Le partenariat signé avec **UniCredit** marque une nouvelle étape pour **Cofidis Italie**. Il combine une offre "Mini Loan" pour les particuliers et une solution PagoDIL pour les marchands du réseau bancaire. Ce modèle, structurant, illustre notre **capacité à intégrer des solutions Cofidis dans des environnements complexes et exigeants**, en réponse aux besoins croisés d'un grand groupe financier et de ses clients.

Valoriser la relation au-delà de la performance

Pour **Cofidis République tchèque**, les coopérations avec Vorwerk, Planeo ou Datart s'appuient sur une **relation de proximité**, des outils fiables et une animation terrain renforcée, comme les campagnes PLV menées en 2024. En **Hongrie**, la participation de la **Cofidis Sailing Team** au Ruban Bleu a permis d'embarquer les partenaires dans un moment fort de convivialité. **Parce que la performance se nourrit aussi de liens humains durables.**



S'implanter, innover, transformer :

Une stratégie de diversification ambitieuse

En 2024, Cofidis Group a initié une stratégie de diversification structurante. Notre dynamique repose sur la conquête de nouveaux marchés, le renforcement de nos expertises technologiques et l'intégration d'acteurs innovants dans des secteurs à fort potentiel. Ces opérations majeures traduisent une vision à long terme : consolider notre performance en élargissant notre périmètre d'action en Europe, tout en apportant des réponses concrètes aux enjeux de transition économique et écologique.

MAGYAR CETELEM BANK : CAP SUR L'EUROPE CENTRALE

Le rachat de **Magyar Cetelem Bank Zrt** (filiale de BNP Paribas Personal Finance) marque une étape décisive dans le développement de notre groupe en Europe centrale. En renforçant notre présence en Hongrie, Cofidis Group élargit son offre avec une activité bancaire et un réseau de partenaires avec les commerçants.

Depuis la fusion, les équipes Cofidis Hongrie et Cetelem œuvrent ensemble pour construire, un modèle robuste, moderne et orienté client pour Magyar Cofidis Bank.



220
collaborateurs

21
groupes de travail pour construire un nouveau modèle Cofidis en Hongrie



Cette acquisition représente un levier de croissance significatif pour Cofidis en Hongrie, nous apportant une activité bancaire et une activité de partenariat avec des commerçants.

Gilles Sauret
Président du Directoire de Cofidis Group



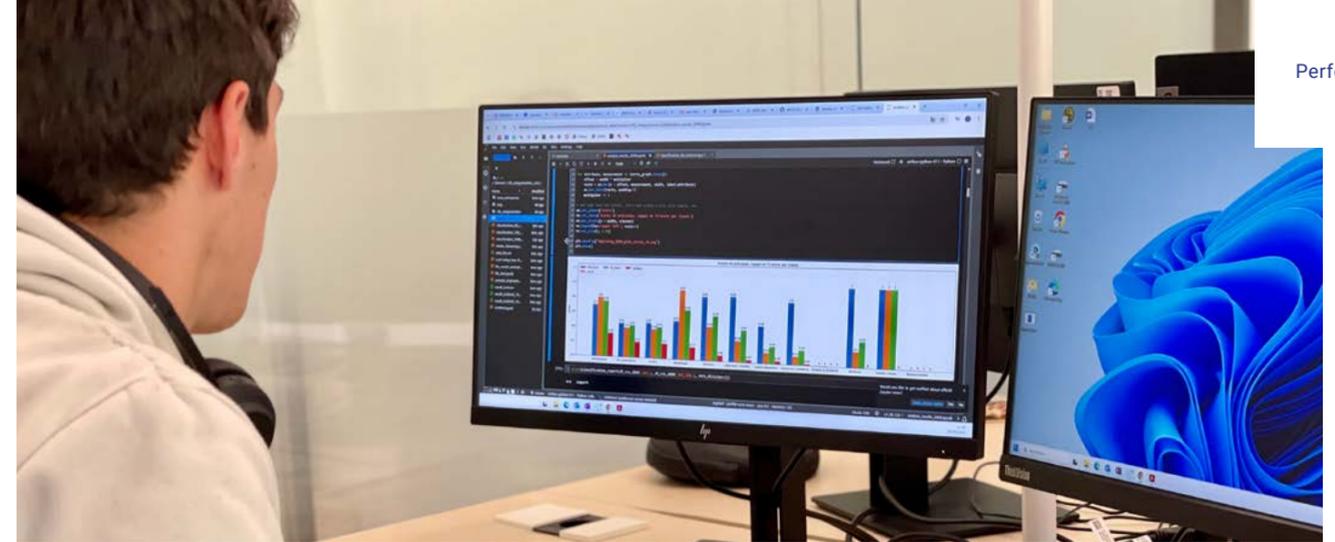
CARIZY : VERS UNE MOBILITÉ PLUS RESPONSABLE ET DIGITALE

En rachetant Carizy, plateforme numérique dédiée à la vente de véhicules d'occasion entre particuliers, nous affirmons notre ambition d'intégrer des **acteurs digitaux innovants à fort potentiel**. Cette acquisition renforce notre présence sur le marché dynamique de la mobilité et nous permet de proposer des parcours simplifiés 100% en ligne, pensés pour répondre aux nouveaux usages des consommateurs.

Carizy s'inscrit pleinement dans notre engagement en faveur d'une **consommation plus durable**. En facilitant l'accès à des véhicules de seconde main, nous contribuons au développement de l'**économie circulaire** et nous encourageons la transition écologique du secteur automobile.

Une nouvelle étape a été franchie pour construire des relais de croissance solides et tournés vers l'avenir.

100 % digital, 100 % humain : cette conviction guide notre groupe dans tous nos choix technologiques. Cette année encore, nous avons structuré une approche de l'innovation à la fois responsable, souveraine et au service des usages. Que ce soit l'IA, l'open banking ou encore la data, notre stratégie conjugue sécurité, performance et accompagnement humain.



Déployer le digital

Valoriser l'humain

Développer une IA utile, maîtrisée et responsable

Parce qu'elle transforme profondément nos métiers, l'intelligence artificielle fait l'objet d'un pilotage structuré au sein du groupe, au service des usages.

Nous faisons le choix de **modèles open source** hébergés sur nos propres data centers, ce qui garantit la **souveraineté technologique**, la **sécurité des données** et une **meilleure maîtrise de l'impact énergétique**.

Au cœur du dispositif, la **Cognitive Factory d'Euro-Information** accompagne nos filiales dans le développement, l'implémentation et la maintenance des solutions, en lien direct avec les équipes métiers. Les Data Scientists du groupe expérimentent aussi les nouvelles opportunités offertes par l'IA générative avec le support de **SKAPANE**, start-up d'EuraTechnologies (Lille).

Accompagner les filiales dans l'adoption des solutions cognitives

En 2024, **Cofidis Espagne** et **Creatis** ont lancé leurs premières expérimentations avec l'analyseur d'e-mails, tandis que les **assistants virtuels vocaux ou textuels** ont continué à être déployés dans d'autres filiales (**Cofidis France, Cofidis Belgique, Monabanq, Synergie...**). Chaque solution est **testée, adaptée et fiabilisée localement pour assurer leur amélioration continue directement par nos filiales**.

32 000

verbatim analysés
(issus des études Kantar)

7

filiales concernées

8

langues traitées

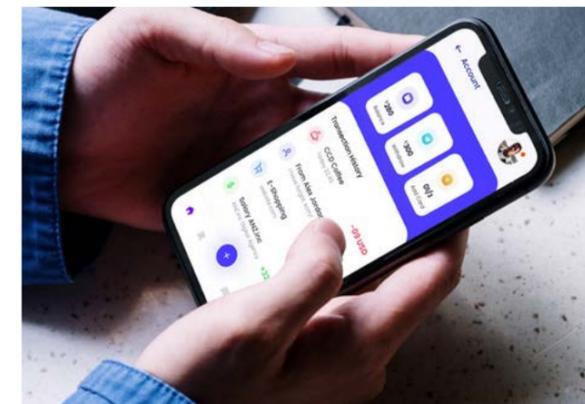
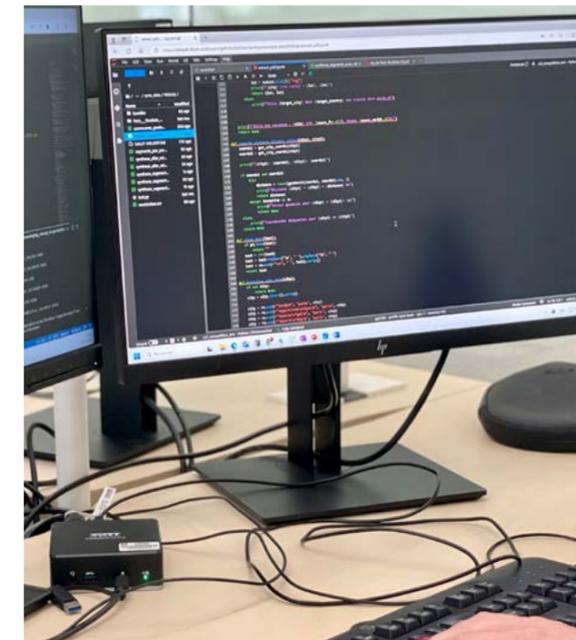
Objectifs

- Identifier les irritants récurrents
- Cibler les attentes clés
- Offrir des réponses plus précises

Déployer l'open banking pour fluidifier les parcours partenaires

L'open banking s'est progressivement imposé comme un **levier stratégique** de simplification et de performance. **Cofidis France** a intégré cette technologie dans plusieurs parcours partenaires, notamment sur **Payline, Amazon** et **Micromania**, afin de proposer des parcours plus rapides et mieux alignés avec les usages actuels.

En parallèle, **Cofidis Espagne** a amorcé son propre déploiement sur les canaux **Credit Line** et **Payline**. Les premiers résultats sont encourageants : le processus, plus souple, permet une réduction potentielle du risque de 21 %, tout en améliorant l'expérience client. **Cofidis Pologne** et **Cofidis Slovaquie** ont également engagé des tests sur le segment du **financement automobile**, avec pour objectif d'optimiser les parcours et d'enrichir la relation avec leurs partenaires.



Acculturer les équipes aux technologies de demain

- **Sensibilisation collective avec les Semaines de l'IA** : deux temps forts ont permis de vulgariser les enjeux de l'IA, dont les tendances clés du congrès Data & IA Paris partagées en décembre avec l'ensemble des collaborateurs.
- **Mobilisation des directions avec le Défi Data** : une journée dédiée à la stratégie Data & IA a réuni les **membres du Comex et les Codis** (80 pers.) autour de sujets tels que l'IA générative, la gouvernance de la donnée ou le data mesh.
- **Formation homogène avec un e-learning dédié** : un programme de 12 capsules (5 mn chacune) a été conçu pour donner à tous les collaborateurs du groupe un socle commun sur la donnée et l'IA, disponible début 2025.
- **Déploiement de cas d'usage concrets dans les filiales** : **Cofidis France** a utilisé l'IA générative pour l'**analyse de verbatim** et la conception de questionnaires. **Cofidis Belgique** a refondu ses scores d'appétence via le programme **TremplinIA**. **Cofidis Italie** a renforcé l'utilisation de l'algorithme **Trustfull** pour fiabiliser les données clients. **Cofidis Hongrie** prépare de nouveaux scores pour les cartes de crédit dans le cadre du projet d'intégration des activités de Cetelem Hongrie suite au rachat par Cofidis Group. Dans tout le groupe, les responsables **SEO** optimisent leurs pages web grâce à des indicateurs alimentés par l'IA.

Nos solutions cognitives

1,2
million d'emails analysés

700 000
questions clients traitées par les assistants virtuels

10 500
questions collaborateurs résolues par l'IA (Cofidis France, Synergie, Monabanq, Creatis)

12
modules d'e-learning créés pour l'acculturation à l'IA

Optimiser nos performances data

- **L'IA au service de la voix du client** : pour mieux comprendre les attentes de ses clients, **Cofidis France** utilise l'intelligence artificielle dans l'**analyse des verbatim** issus d'enquêtes (Kantar par ex.), d'interviews ou de visuels. L'IA facilite l'identification des irritants, la conception de questionnaires et l'analyse des usages, comme ceux liés à la carte bancaire.
- **Des modèles prédictifs renouvelés** : dans le cadre de l'initiative **TremplinIA**, **Cofidis Belgique** a refondu ses scores d'appétence client. Le choix du modèle XgBoost garantit une meilleure précision, tout en simplifiant son industrialisation et son réentraînement.
- **Préparer les offres de demain** : en lien avec le projet d'intégration des activités de Cetelem Hongrie, **Cofidis Hongrie** développe de nouveaux scores pour ses produits, notamment les cartes de crédit. Objectif : mieux exploiter les données issues de la DSP2 pour affiner les processus d'octroi.
- **Un socle data accessible à tous** : la mise en place de la **Couche Sémantique** chez **Cofidis Espagne** simplifie l'accès aux données pour tous les collaborateurs. Cette interface data simplifiée permet de répondre efficacement aux besoins opérationnels, d'accélérer les traitements analytiques et de renforcer la collaboration entre métiers.

“

Nous souhaitons exprimer notre profonde gratitude envers les équipes de Synergie et Euro-Information pour leur expertise, leur disponibilité et leur esprit d'équipe qui ont été essentiels à la réussite de cette initiative. Ce partenariat reflète parfaitement la force de notre réseau international et notre capacité à travailler ensemble pour atteindre nos objectifs communs.

”

Cofidis Espagne



**PERFORMANT
EN 2025**



100% digital, 100% humain : chaque avancée technologique servira la proximité, la confiance et la simplicité.

De nouveaux jalons seront posés :

- **déploiement des premières solutions d'IA générative auprès des collaborateurs**
- **élargissement des usages Open Banking sur tous les canaux**
- **publication de notre feuille de route IA, co-construite avec les métiers**



Une souveraineté technologique renforcée.

Une acculturation partagée.

Une innovation pensée pour l'humain.



Parce que le digital n'a de sens que s'il crée du lien.



Agissons pour demain, construisons ensemble un avenir plus juste ! →

Un engagement durable et responsable en faveur des générations futures, du territoire et de l'environnement.

La solidarité ne se décrète pas, elle se vit. Nous croyons que l'inclusion et l'égalité des chances sont essentielles pour bâtir un avenir durable. En donnant à chacun les moyens de s'engager, de se former et de retrouver une place dans la société, nous faisons de nos actions un levier puissant de transformation sociétale.

Soutenir durablement

S'engager solidairement

Impliquer nos collaborateurs pour un impact durable

L'engagement solidaire de nos collaborateurs est un moteur d'inclusion. En France, Cofidis Group facilite cette solidarité via une plateforme d'engagement citoyen, où chaque salarié peut s'investir dans des Missions Booster auprès d'associations partenaires. Cofidis Belgique permet à ses équipes de consacrer du temps de travail au bénévolat grâce au programme Cofisolidaire, en créant des synergies entre compétences professionnelles et impact social.

L'initiative va encore plus loin avec Cofidis République tchèque, où un collaborateur a transformé un défi personnel – parcourir 4 000 km sur le Pacific Crest Trail – en levier de collecte de fonds pour construire une aire de jeux pour enfants. Creatis, de son côté, implique directement ses équipes dans le choix des associations soutenues par son mécénat financier : en 2024, c'est Solfa (SOLidarité Femmes Accueil) qui a été retenue.

Soutenir l'insertion professionnelle et l'inclusion sociale

Favoriser l'accès à l'emploi est une clé pour renforcer l'autonomie et l'intégration sociale. Depuis 2021, Cofidis Espagne développe le programme Future Makers, où des collaborateurs bénévoles accompagnent des adultes en difficulté vers une réinsertion professionnelle durable. En 2024, de nouveaux ateliers ont permis à 100 adultes d'être aidés. Cofidis Italie renforce ce dispositif avec des formations personnalisées en partenariat avec la Fondazione San Carlo : ainsi, des personnes en recherche d'emploi se retrouvent dans une dynamique professionnelle.



328

collaborateurs engagés en France dans des actions solidaires et citoyennes (+35% vs 2023)

460

Missions Booster réalisées (+33% vs 2023)



En parallèle, Cofidis Portugal agit concrètement sur le terrain en intégrant des populations vulnérables dans ses infrastructures Natura Towers :

- **“É uma COPA”** : un restaurant au sein du siège, où des personnes en situation de précarité sont formées et employées. Un véritable tremplin vers l'emploi !
- **“É um Apartamento”** : des studios temporaires mis à disposition de personnes sans domicile, qui ont ainsi accès à un logement et à un accompagnement social.
- **Le Café Joyeux** : un café-restaurant inclusif, ouvert au public, qui favorise l'insertion de jeunes en situation de handicap grâce à une formation adaptée et valorisante.

L'éducation financière pour une autonomie durable

Comprendre la gestion budgétaire permet à chacun de mieux maîtriser ses ressources et d'anticiper les imprévus. Dans cette optique, les filiales du groupe déploient des initiatives adaptées.

▪ Sensibiliser les consommateurs.

Cofidis Italie utilise les réseaux sociaux et collabore avec Factanza Média pour diffuser des contenus pédagogiques et des podcasts sur la finance.

▪ Accompagner les clients et collaborateurs.

Monabanq a conçu, avec SPAK, un programme interactif alliant vidéos, quiz et modules de micro-apprentissage accessibles à tous.

▪ Former dès le plus jeune âge.

Cofidis Portugal, via son partenariat avec Junior Achievement Portugal, mobilise ses collaborateurs bénévoles pour initier des élèves, dès l'âge de 7 ans et jusqu'en Université, aux bases de l'économie et de l'entrepreneuriat. En partenariat avec la FEduF (Fondation pour l'Éducation Financière et l'Épargne), les équipes de Cofidis Italie interviennent également dans les écoles primaires et secondaires pour initier les plus jeunes à une gestion consciente des ressources économiques.

▪ Préparer les étudiants au monde économique.

Le Personal Finance MBA, soutenu par Cofidis Portugal, a permis à 20 000 étudiants d'accéder à une formation gratuite sur la gestion financière.

▪ Sensibiliser par l'expérience.

Lors de la Journée mondiale de l'épargne, Cofidis Portugal a ouvert ses portes à des étudiants pour des ateliers sur la budgétisation et l'investissement responsable.

Éduquer nos clients et futurs clients à la gestion financière, c'est agir pour une société plus autonome et responsable.



Dans notre groupe, lorsqu'on parle de solidarité, il en va de notre responsabilité sociale et sociétale. Nous nous mobilisons pour le bien-être de chacun, en créant des opportunités, en soutenant les plus fragiles et en donnant à tous les moyens d'avancer.

Faire grandir

Donner des chances à tous

Apporter une aide concrète aux plus fragilisés

Quand une crise survient, l'action et la solidarité priment et font écho dans nos entités à travers l'Europe.

- **Réagir face aux urgences.** Les équipes de **Cofidis Pologne** et **Cofidis Espagne** ont organisé des collectes et financé des dispositifs de soutien après les **inondations** ayant frappé la Basse-Silésie et la Communauté valencienne.
- **Offrir un soutien matériel et humain : Cofidis Pologne** a participé à l'initiative «**Szlachetna Paczka**», qui consistait à préparer et distribuer des colis alimentaires et de première nécessité aux familles précaires. Tandis que **Cofidis Slovaquie** continue à mener chaque année l'opération «**Combien d'amour dans une boîte à chaussures ?**» pour apporter du réconfort aux personnes âgées isolées.
- **Soutenir les banques alimentaires.** Nos collaborateurs de **Cofidis Espagne** et **Cofidis Italie** ont financé et distribué des produits essentiels aux familles vulnérables.
- **Innover pour mieux aider.** **Monabanq**, fidèle à sa signature «*Les gens avant l'argent*», s'est engagée aux côtés de l'association Les Soldats du Sourire en soutenant **Solly**, la **carte solidaire**. Ce dispositif **dématématrise les dons** pour les personnes sans-abri en leur offrant une solution d'achat sécurisée pour leurs produits de première nécessité.



l'inclusion

Faire du sport un moteur de solidarité

Parce qu'il combine dépassement de soi et actions en faveur des plus démunis, le sport devient un levier d'engagement solidaire pour nos équipes.

- **Transformer l'effort en soutien.** Des défis comme «**Courir pour Toit**» organisé par **Cofidis France**, **Creatis**, **Monabanq** et **SynerGIE**, ou le **marathon de Bratislava** impliquant 60 collaborateurs de Cofidis Group, ont permis de convertir les kilomètres parcourus en dons pour **lutter contre le sans-abrisme et favoriser l'éducation**.
- **Rassembler autour de causes communes.** **Cofidis Hongrie** a mobilisé ses équipes avec le **Charity Soccer Trophy**, pour que le sport permette une collecte de fonds au profit de la **Fondation de crise Krízis Alapítvány**.

Agir pour la santé et la prévention

L'accès aux soins et la sensibilisation sont des sujets majeurs pour notre groupe. **Cofidis Italie** a financé **1 000 consultations médicales gratuites** pour des personnes en situation de précarité en partenariat avec **LILT Milano Monza Brianza**. À l'occasion des campagnes de prévention santé **Octobre Rose** et **Novembre**, **SynerGIE** et **Cofidis France** ont mis en place des ateliers de prévention, des collectes de fonds et des dépistages sur le campus français. **Cofidis Slovaquie** organise régulièrement des **collectes de sang** dans ses locaux, permettant aux collaborateurs de contribuer directement aux besoins des patients.

Dans un autre registre, **Cofidis Espagne** concrétise son engagement en intégrant l'art comme levier d'inclusion. En partenariat avec la **Fondation Catalane du Syndrome de Down**, elle expose des œuvres d'art réalisées par des **artistes en situation de handicap** qui représentent les engagements de Cofidis Espagne.

Protéger, accompagner et inspirer les générations futures

L'enfance et la jeunesse sont au cœur des engagements de **Cofidis Group**, avec des actions concrètes autour du sport, de la santé et de l'éducation.

- **Éduquer aux bonnes pratiques RSE.** «Comment parler aux enfants du développement durable, sans les démoraliser ?» C'est le thème de la conférence qui a été portée par **Creatis** et animée par **Graines de Citoyens**.
- **Utiliser le sport comme levier d'inclusion.** **Monabanq** a soutenu l'association **Sport Dans La Ville** en finançant le projet «**On va rouler sur les JO**», permettant à des jeunes de quartiers défavorisés de vivre une expérience unique aux Jeux Olympiques de Paris 2024.
- **Soutenir les enfants fragilisés.** **Cofidis Espagne** a renouvelé son engagement contre le **cancer infantile** avec la campagne «**Sumamos Corazones**», qui a permis de reverser plus de **60 000 €** à l'Hôpital Sant Joan de Déu pour améliorer le bien-être des jeunes patients. **Cofidis Italie**, en soutien à **LILT Milano Monza Brianza**, a financé par une collecte solidaire **250 heures d'activités ludiques et éducatives** en pédiatrie oncologique. **Cofidis Pologne** a apporté un soutien matériel et financier à un **centre pour enfants aveugles** et à un **hospice pour enfants gravement malades**. Quant à **Cofidis Hongrie**, via l'**Institut Pető**, elle accompagne les enfants en situation de handicap grâce à des ventes solidaires, des animations et des collectes de matériel éducatif.
- **Favoriser la sécurité des enfants.** **Cofidis Slovaquie** a développé des **aires de jeux éducatives** dédiées à l'apprentissage du **code de la route**, permettant aux enfants de se familiariser avec les règles de circulation dans un cadre ludique et sécurisé. **Cofidis Espagne** fait vibrer son siège chaque année avec la **Journée du Vélo** : une journée pleine d'énergie où les enfants pédalent, apprennent et échangent avec des athlètes paralympiques.
- **Encourager la solidarité en entreprise.** Comme chaque année, **Cofidis Hongrie** a organisé l'opération «**Get a Surprise !**», une initiative de vente aux enchères de cadeaux au profit d'institutions accueillant des **enfants en situation de précarité**.
- **Soutenir les jeunes en foyers.** En participant au programme «**Let's Give Children a Chance**», **Cofidis République tchèque** a permis le financement de **vélos, bourses et activités éducatives** pour les jeunes en transition vers l'autonomie.
- **Favoriser l'accès à la culture pour tous.** Partenaire du Printemps de l'Orchestre, **Cofidis Group** a permis à près de **1 000 personnes**, souvent éloignées de l'offre culturelle, d'assister à **28 interventions musicales gratuites** en trio ou quatuor, organisées dans des écoles, EHPAD et structures médico-sociales de la région Hauts-de-France. Au programme, des moments de partage, d'émotion et de découverte, portés par des musiciens passionnés, en partenariat avec l'**Orchestre National de Lille**.



Égalité des chances

Révérer, accompagner, encourager

L'égalité des chances est un droit fondamental. Pourtant, trop d'obstacles freinent encore l'accès aux études ou à l'emploi. Cofidis Group agit pour lever ces barrières et ouvrir de nouvelles perspectives. Nous croyons que chaque individu, quel que soit son parcours ou son environnement, doit pouvoir accéder aux mêmes opportunités. Cet engagement prend vie à travers de nombreux programmes qui ouvrent la voie à un avenir plus juste.



UN ACCÈS FACILITÉ AUX ÉTUDES SUPÉRIEURES

En tant que mécène du programme «Égalité des chances» de la **Fondation IÉSEG**, **Cofidis** finance notamment une vingtaine de bourses couvrant 75 % des frais de scolarité pour les étudiants boursiers des Hauts-de-France.

UN APPUI DÉDIÉ AUX ÉTUDIANTS EN SITUATION DE HANDICAP

En collaboration avec la **Fondation de la Catho de Lille**, **Cofidis France** soutient les **Trophées de l'Engagement Étudiant** qui récompensent des initiatives étudiantes solidaires, humanitaires et culturelles.

DES PASSERELLES VERS L'ORIENTATION ET L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Cofidis Belgique ouvre ses portes aux étudiants de la **HELHa** (Haute Ecole Louvain en Hainaut), tandis que **Cofidis Hongrie** propose du mentorat avec l'**Université Corvinus** et des stages avec l'**ESSCA Budapest** (école de commerce française). Avec son programme «**Help Me to Life**», **Cofidis République tchèque** accompagne les jeunes issus de foyers par des formations et un soutien vers l'autonomie professionnelle.

Cofidis France a accompagné pendant 3 semaines six jeunes éloignés de l'emploi, en partenariat avec l'**association Génération France** et la **Fondation des Possibles**.

UN LIEN DIRECT ENTRE ENTREPRISES ET ÉTUDIANTS

Cofidis Hongrie et **Cofidis Belgique** organisent régulièrement des sessions de mentorat, des immersions professionnelles et des conférences pour favoriser la découverte du monde du travail.

DES PERSPECTIVES POUR LES JEUNES EN DIFFICULTÉ

Monabanq a renforcé son partenariat avec **SOS Villages d'Enfants** en leur faisant un don de 10 € pour chaque ouverture de compte au cours du mois de décembre 2024, contribuant ainsi à l'éducation des enfants en difficulté.



Au-delà des aides financières, ces actions tissent un lien direct entre les étudiants et nos filiales, et favorisent leur insertion et leur accompagnement vers un avenir prometteur.

En 2025, ouvrons le champ des possibles, garantissons l'égalité des chances pour tous !

Face aux défis environnementaux, Cofidis Group s'engage dans une transition durable. De la gestion des déchets à la reforestation, en passant par des solutions de financement durables, chaque action reflète notre volonté de construire un avenir plus responsable.

Construire aujourd'hui Pour préserver demain

Sensibiliser pour mieux agir

L'engagement environnemental commence par la **prise de conscience des enjeux climatiques**. Des ateliers **Fresque du Climat** et **2 Tonnes** ont été déployés, pour permettre aux collaborateurs de mieux comprendre l'impact de leurs choix quotidiens et de les aider à réfléchir aux leviers d'action pour réduire leur empreinte carbone.

- **La Fresque du Climat**, animée au sein de **Cofidis France, Creatis, Monabanq, Synergie** et **Cofidis Belgique**, est un atelier ludique et collaboratif qui aide à visualiser les causes et conséquences du changement climatique pour mieux identifier les actions à entreprendre à tous les niveaux (individuel, entreprise, politique). En 2024, plus de 70% des collaborateurs en France ont été formés.
- **L'atelier 2 Tonnes**, proposé aux collaborateurs du **Campus France**, permet de simuler l'évolution de leur empreinte carbone jusqu'en 2050 en fonction de leurs choix de vie et de consommation. L'objectif est d'atteindre un maximum de **2 tonnes de CO₂ par an et par personne**, seuil requis pour respecter les accords climatiques internationaux.

Ces initiatives ne sont pas seulement des outils de sensibilisation, elles **mobilisent les collaborateurs** en les impliquant concrètement dans la transition écologique de l'entreprise. **Cofidis Belgique**, notamment, est allé encore plus loin avec son **Club Durabilité**, un espace où les collaborateurs peuvent développer et porter des projets concrets en faveur d'un monde plus durable.



13

tonnes de biodéchets collectés et triés sur le Campus France transformés en 2 327 kg de compost



Nettoyer, restaurer, protéger nos environnements

Nos collaborateurs à travers l'Europe se sont mobilisés sur le terrain pour préserver les écosystèmes et sensibiliser à l'impact des déchets.

Nettoyer et sensibiliser

- En France, des **Clean Up Days** ont permis aux collaborateurs de **Cofidis France, Creatis, Monabanq** et **Synergie** de nettoyer les espaces tout en sensibilisant aux bonnes pratiques du tri et du recyclage. Ces journées ont aussi été l'occasion d'échanges sur les **gestes quotidiens** pour limiter l'impact environnemental.
- **Cofidis Portugal**, avec la mairie de Lumiar, a mobilisé ses équipes comme les habitants pour lutter contre la pollution locale et favoriser **une prise de conscience collective**.
- **Cofidis Italie** a participé avec **Ogyre** aux côtés de pêcheurs engagés, à la **collecte de plastiques en mer** et les collaborateurs ont été sensibilisés à l'impact de ces déchets sur la faune marine.

Restaurer et préserver les espaces naturels

- Chez **Cofidis Slovaquie** et **Cofidis Hongrie**, des équipes de volontaires ont mené des actions concrètes pour **nettoyer des espaces verts, repeindre des infrastructures publiques et restaurer des zones dégradées**. Ces initiatives ont également permis d'**impliquer les communautés locales** dans la préservation de leur environnement.

S'engager pour une transition durable

- Chez **Creatis**, l'engagement a pris une dimension stratégique avec la participation à la **Convention des Entreprises pour le Climat (CEC) des Hauts-de-France**. Cette démarche va permettre de **co-construire une feuille de route alignée avec les enjeux climatiques**. Cet engagement vient compléter celui de **Cofidis France** qui a publié en 2024 sa feuille de route dans le cadre du parcours «Monde financier».

11

tonnes de déchets collectés avec le Crédit Mutuel Alliance Fédérale



746

Kg de déchets ramassés par Cofidis Portugal

2 000

Kg de plastique retirés des océans grâce à Cofidis Italie et Ogyre

Encourager des financements plus durables

Les offres de financement évoluent pour accompagner la transition écologique. **Cofidis France** a développé une offre dédiée à la **mobilité douce**, proposant des prêts à taux zéro sur les cycles. **250 magasins spécialisés** ont déjà rejoint l'initiative, facilitant l'accès à des modes de transport plus respectueux de l'environnement.

En **Belgique**, **Cofidis** propose des prêts à taux préférentiel pour **les rénovations énergétiques et l'amélioration de l'habitat**, permettant aux ménages d'investir dans **des solutions éco-responsables**.

Cofidis Slovaquie soutient les **technologies vertes** avec des prêts spécifiques pour **le photovoltaïque et les véhicules électriques**, renforçant son engagement en faveur de la transition énergétique.

Cofidis République tchèque, en collaboration avec **AAA Auto et Mototechna**, accompagne également l'achat de **véhicules électriques**, avec des tarifs avantageux et une offre exclusive pour les automobilistes engagés dans une mobilité plus propre.



La protection des forêts pour un avenir plus vert

Préserver les forêts, c'est agir concrètement pour la planète et les générations futures. Avec ses filiales, notre groupe a mené en 2024 plusieurs initiatives de reforestation pour restaurer des écosystèmes fragilisés et lutter contre le changement climatique.

En Espagne, **Cofidis Espagne** a poursuivi son engagement à travers le programme **Respira Vida**, qui permet de planter un arbre pour chaque prêt souscrit. Cette initiative a renforcé la régénération forestière, aussi bien sur le territoire espagnol qu'à Madagascar.

Cofidis Slovaquie a pris part au programme national «**Un million d'arbres pour la Slovaquie**», contribuant ainsi activement à la reforestation et à la préservation de la biodiversité locale.

Les équipes de **Cofidis République tchèque** se sont engagées aux côtés du **Parc National de Krkonoše**, pour participer à la plantation d'arbres permettant de renforcer les espaces naturels et de réduire l'empreinte carbone.

Depuis plusieurs années, **Cofidis Belgique** soutient la **Société Royale Forestière de Belgique**, participant ainsi à la résilience des écosystèmes forestiers face aux défis climatiques.



200 000
arbres plantés par Cofidis
Espagne via Respira Vida

15 000
arbres replantés en
Slovaquie (soit 2 hectares)

436
arbres ajoutés au Parc
National de Krkonoše par
Cofidis République tchèque

174 400
Kg de CO₂ capturés grâce à la
reforestation en République
tchèque

La mobilité verte comme levier de décarbonation



Pour réduire l'impact des trajets domicile-travail, **Cofidis Group** a lancé son **Plan Vélo**, faisant de la mobilité douce un axe stratégique. Avec **400 collaborateurs équipés en France**, soit **15 % de l'effectif**, le groupe devient l'un des plus grands employeurs français engagés dans l'écomobilité en entreprise.

Ce programme s'inscrit dans une **dynamique de décarbonation** et complète les initiatives déjà mises en place, comme le **Forfait Mobilité Durable**. Pour accompagner cette transformation, le Campus a été équipé de **120 bornes de recharge électrique** et d'abris vélos sécurisés sur le parking de chaque bâtiment. Grâce à ces infrastructures, les salariés peuvent désormais **réduire leur empreinte carbone** tout en adoptant un mode de transport plus sain et responsable.



240
bornes de recharge
électrique
Cofidis GROUP

Avec une saison 2024 marquée par 25 victoires et un engagement toujours plus fort, la Team Cofidis incarne les valeurs du groupe sur tous les terrains : engagement, solidarité, impact collectif et transmission.

Team Cofidis

Performance, inclusion, inspiration

Une dynamique constante

L'année 2024 a été marquée par de belles **performances**, avec des victoires d'étapes, des podiums prestigieux et des coureurs en pleine progression.

- **Bryan Coquard** s'est illustré sur le **Tour de France**, confirmant son rôle clé dans l'équipe.
- **Guillaume Martin**, fidèle à son talent, a **brillé en montagne**, consolidant sa place parmi les meilleurs grimpeurs du peloton.
- **Benjamin Thomas** est devenu **champion olympique de l'omnium** en cyclisme sur piste et a remporté la **5e étape du Tour d'Italie**.
- **L'équipe féminine** a gagné en **visibilité et compétitivité**, en renforçant sa présence sur les grandes épreuves internationales.
- **Mathieu Bosredon**, sur son handbike, a réussi l'exploit de glaner **3 médailles d'or aux jeux paralympiques 2024**, faisant de lui l'athlète paralympique français le plus titré de cette édition.

Plus qu'une équipe, un engagement au quotidien

La Team Cofidis, c'est un collectif qui va au-delà du sport.

- **Former les talents de demain** : avec **Paris Roubaix Juniors** et le programme **Graines de Pistard Cofidis**, la Team accompagne les **jeunes champions**.
- **Soutenir les associations** : partenaire de la **Fondation ANAIS**, l'équipe **paracycliste** multiplie les interventions en écoles pour **sensibiliser au handicap par le sport**. Le soutien associatif s'est en parallèle renforcé avec des partenariats à fort impact. Cofidis a ainsi soutenu le **premier critérium féminin d'après-Tour**, à Gondcourt, remporté par **Victoire Berteau**. Le **partenariat avec la radio associative Vivre FM** a été reconduit lors du **Tour de France**, avec une émission animée par un jeune en situation de handicap, donnant la parole aux **collaborateurs Cofidis** pour valoriser la diversité des métiers.
- **Un ancrage territorial fort** : Cofidis est un acteur sportif engagé auprès d'événements locaux comme le **Grand Prix de Denain** ou les **4 Jours de Dunkerque**.

51
coureurs

11
pays représentés

25
victoires en 2024
(5 chez les hommes,
5 chez les femmes,
15 en paracyclisme)

- **Un partenariat stratégique** : fin 2024, la Team Cofidis a officialisé son **partenariat avec le STAB Vélodrome de Roubaix**, centre d'entraînement de haut niveau. Ce rapprochement permet d'accompagner le développement de ses coureurs, et soutient l'essor du cyclisme sur piste en France.
- **Une visibilité digitale en forte progression** : avec son compte **TikTok** devenu **le 2° le plus interactif des équipes mondiales**, la Team rapproche le cyclisme d'un public toujours plus large.

+ de
400 000
followers sur les
réseaux sociaux



La Caravane Cofidis : le collectif au plus près du public

Présente sur le Tour de France, les 4 Jours de Dunkerque, et d'autres courses emblématiques, la Caravane Cofidis rapproche la marque des supporters et fait vivre l'esprit Cofidis au plus grand nombre.

Une aventure partagée

En 2024, collaborateurs français et italiens se sont relayés pour animer la caravane et distribuer des milliers de goodies, affirmant notre présence au cœur du peloton.

Un nouveau design, une nouvelle énergie

La caravane s'est offert un relooking audacieux, alliant graphismes dynamiques et smileys emblématiques, pour une expérience encore plus immersive et conviviale.

Bien plus qu'un simple convoi...

Au-delà du Tour, elle anime les courses locales et symbolise notre engagement : faire vivre la passion du cyclisme et créer du lien, au plus près du public.

Nos implantations



🇫🇷 Cofidis Group/SynerGIE
Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 Villeneuve d'Ascq Cedex
www.cofidis-group.com

🇧🇪 Cofidis Belgique
Chaussée de Lille 422a
7501 Orcq
www.cofidis.be

🇪🇸 Cofidis Espagne
Pl. de la pau s/n
Edificio 1 WTC Almeda Park 1
08 940 Cornellà de Llobregat
Barcelona
www.cofidis.es

🇫🇷 Cofidis France
Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 Villeneuve d'Ascq Cedex
www.cofidis.fr

🇭🇺 Cofidis Hongrie
1134 Budapest, Váci út 23-27
www.cofidis.hu

🇮🇹 Cofidis Italie
Via Giovanni Antonio Amadeo 59
20 134 Milano
www.cofidis.it

🇵🇱 Cofidis Pologne
ul. Domaniewska 39 A
02-672 Warszawa
www.cofidis.pl

🇵🇹 Cofidis Portugal
Edifício Natura Towers,
Rua Frederico George, N°37
1649-070 Lisboa
www.cofidis.pt

🇨🇪 Cofidis République tchèque
Bucharova 1423/6 158 00 Praha 5
www.cofidis.cz

🇸🇰 Cofidis Slovaquie
Landererova 12
811 09 Bratislava
www.cofidis.sk

🇫🇷 Monabanq
Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 Villeneuve d'Ascq Cedex
www.monabanq.com

🇫🇷 Creatis
Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 Villeneuve d'Ascq Cedex
www.creatis.fr

🇫🇷 Cofidis Compétition
ZAC de Ravennes les Francs
6 avenue Poincaré
59910 Bondues
www.equipecofidis.com

🇫🇷 Carizy
C/O Work&Share, 1
00-101 Terrasse Boieldieu,
92800 PUTEAUX
www.carizy.com



Édité par Cofidis Group.

Directrice de publication : Katia Caniot

Comité de rédaction : Cécile Lechere, Delphine Fourmy, Maud Bailleux

Conception/rédaction : Calligarde

Direction artistique : Justine Torres - www.justinetorres.com

Crédit Photos : Freepik & Istock, ©Mathilde L'Azou et ©Jonathan Lelong

Impression : L'imprimerie partagée



Papier recyclé



Cofidis Group

Parc de la Haute Borne
61 avenue Halley
59667 VILLENEUVE D'ASCQ Cedex
www.cofidis-group.com

Nous suivre sur LinkedIn 
www.linkedin.com/company/cofidis-group