2019 RAPPORT DE responsabilité

Contribution économique, sociale et environnementale de Cofidis en France

Cofidis

" Je suis particulièrement heureux de vous présenter le nouveau rapport de Responsabilité Sociétale de Cofidis France."

Oui, Cofidis est une entreprise engagée ! Et cet engagement est clairement inscrit dans notre raison d'être « une entreprise créatrice de confiance, connectée et engagée ».

Ce rapport RSE en est une preuve … Vous verrez, on y aborde des actions concrètes en matière de responsabilité sociétale, sociale, environnementale sans oublier, bien sûr, notre passion du client !

Notre démarche a été lancée il y a maintenant 10 ans et elle s' enrichit au fur et à mesure. Notre principale préoccupation est l'engagement dans l'accompagnement de nos clients et plus particulièrement ceux en situation de fragilité. L'engagement au cœur de notre métier !

S'engager pour Cofidis France, c'est aussi rester fidèle. Vous verrez dans ce rapport le lien tissé avec nos partenaires associatifs historiques. Pour certains d'entre eux, nous menons ensemble des actions depuis plus de 10 ans.

Dans cet engagement, le plus important reste l'implication des collaborateurs. Au quotidien et en lien avec les autres entités du Groupe, ils font de la RSE une réalité pour Cofidis France, ils portent et mettent en mouvement la démarche... de vrais collabor'acteurs !

Enfin, l'année 2019 a été soulignée par de nombreuses récompenses pour Cofidis et ses collaborateurs : obtention des labels Great Place To Work , Best Workplaces, Symétrie des attentions, le prix Elu Service Client 2020 et le trophée de l'économie responsable du réseau Alliances. Ces trophées sont des preuves concrètes de notre engagement citoyen !

Nicolas Wallaert
Membre du Directoire COFIDIS

SOMMAIRE

LA GOUVERNANCE : LE GROUPE COFIDIS PARTICIPATIONS

- Le Groupe Cofidis Participations 05
- Un actionnariat solide 06
- Un acteur européen de référence 06
- #like : le projet RSE du Groupe 06

COFIDIS FRANCE

- Présentation Cofidis France 08
- Un engagement historique dans le cyclisme 08
- Les préjugés 09

LA DÉMARCHE RSE

- Les convictions qui animent la démarche RSE 12
- Les faits marquants depuis 2008 13
- Les promesses RSE envers l'ensemble des parties prenantes 14

LES 4 AXES

AXE 1 la responsabilité dans l'exercice de notre métier 15
- La relation client 16
- L'accompagnement client, nos partenariats avec Crésus et Bartholomé Masurel ..... 17 à 19

AXE 2 l'implication dans le tissu social et économique 21
- Au niveau local : les partenariats avec le Jardin de Cocagne de la Haute Borne 22
- L'implication dans les actions citoyennes, solidaires, sportives et humanitaires ..... 23 et 24
- Nos partenariats autour des sujets liés à l'innovation 25

AXE 3 l'engagement dans la préservation des équilibres humains 27
- Du recrutement au développement de compétences 28
- L'engagement dans la préservation des équilibres humains un cadre de vie propice à l'épanouissement, une contribution au bien-être des collaborateurs 29

AXE 4 l'engagement dans la préservation de l'environnement 33
- La réduction des impacts de nos activités sur l'environnement 34
- Le transport et le plan de déplacement entreprise, la contribution au recyclage 35

Cofidis SA à directoire de surveillance, au capital de 67 500 000 € - RCS Lille Métropole - SIREN 325 307 106 - Siège social : Parc de la Haute Borne - 61 avenue Halley - 59 866 Villeneuve d'Ascq Cedex - Décembre 2019.

la gouvernance

LE GROUPE COFIDIS PARTICIPATIONS

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ - 2019 - COFIDIS FRANCE

LE GROUPE

Le groupe Cofidis Participations est depuis plus de 35 ans l'un des principaux acteurs du crédit à la consommation en Europe. A travers ses 3 marques commerciales Cofidis, Monabanq et Créatis, le Groupe Cofidis Participations conçoit, vend et gère une large gamme de services financiers tant auprès des particuliers que des partenaires commerçants : crédits à la consommation, solutions de paiement, assurances, rachats de créances et services bancaires.

UN ACTIONNARIAT SOLIDE

Le Crédit Mutuel est un acteur bancaire majeur en France et en Europe. Ses enseignes, Crédit Mutuel et CIC, constituent un réseau de près de 6000 points de vente. Le groupe met son expertise dans tous les métiers de la finance au service de 30,7 millions de clients : particuliers, professionnels, entreprises de toutes tailles, associations.
Sa stratégie est celle d'un développement maîtrisé axé sur la banque de proximité, la bancassurance et le leadership technologique.
Les clés de sa réussite : le dynamisme des réseaux, l'importance donnée à la formation des salariés et élus mutualistes et, bien sûr, la proximité physique ou digitale pour toujours mieux servir le client.

ARGOSYN est un acteur européen regroupant plusieurs participations dans des sociétés financières qui opèrent dans le crédit à la consommation, les solutions de paiement, le rachat de crédits et les services bancaires, le recouvrement ou encore l'assurance et la réassurance.
ARGOSYN, c'est aussi une activité d'asset management immobilier pour un patrimoine de bureaux, logistique et de réserves foncières, dans le nord de la France, en Île de France, en Belgique ainsi qu'en Espagne.

UN ACTEUR EUROPÉEN DE RÉFÉRENCE

Pionnier du crédit vendu et géré à distance, le Groupe Cofidis Participations a connu depuis plus de 35 ans un développement important et continu de ses activités, à la fois en matières d'expansion internationale et de diversification de son offre et de ses services.
Aujourd'hui, le Groupe Cofidis Participations est implanté dans 9 pays européens, via la société Cofidis : la France, la Belgique, l'Espagne, l'Italie, le Portugal, la République tchèque, la Hongrie la Slovaquie et la Pologne.

UNE DÉMARCHE COLLABORATIVE

Parce que notre responsabilité est liée à notre métier, la Groupe a choisi de faire de la lutte contre l'exclusion un levier fort d'engagement et de différenciation, et d'inscrire cette volonté dans une démarche collaborative impliquant l'ensemble des entités et des collaborateurs.

COFIDIS FRANCE

COFIDIS FRANCE

Avec 2 millions de clients et 350 enseignes partenaires, **Cofidis est depuis plus de 3 décennies l'un des principaux acteurs du crédit à la consommation en France** (crédits renouvelables et prêts personnels, assurances, solutions de paiement, rachat de créances et partenariats).

Acteur fortement engagé dans l'accompagnement de ses clients, Cofidis s'appuie sur un conseil personnalisé, des outils et services innovants et la pédagogie du crédit pour faire du consommateur un acteur de son budget, informé et responsable.

Cofidis contribue également au dynamisme commercial des enseignes de distribution et sites e-commerce grâce à des solutions performantes et sur-mesure en matière de facilités de paiement (carte 4 étoiles, 1euro.com, 3xCB, crédit amortissable).

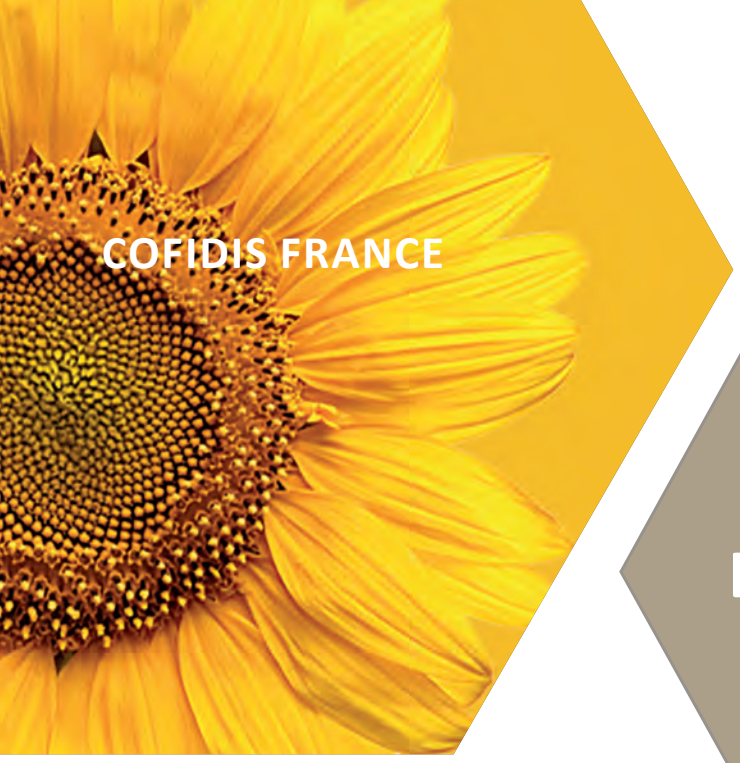
5 395 millions d'euros d'encours bruts
1 366 collaborateurs
(chiffres à fin 2018)

UN ENGAGEMENT HISTORIQUE DANS LE CYCLISME

Cofidis a décidé d'investir dans le sponsoring cycliste en 1996. L'enseigne a choisi le cyclisme, sport populaire, qui véhicule des valeurs de courage, de dépassement de soi et d'esprit d'équipe. Grâce à cet investissement, la marque Cofidis s'est fait connaître du grand public et bénéficie désormais d'une forte notoriété.

Pour Cofidis, qui n'exerce son activité qu'à distance, c'est une merveilleuse occasion d'aller à la rencontre de ses clients à travers différents dispositifs opérationnels.

L'équipe cycliste est le témoin des valeurs sur lesquelles Cofidis s'appuie dans l'exercice de son métier depuis plus de 20 ans : professionnalisme, esprit d'équipe et respect total des règles morales et éthiques.



COFIDIS FRANCE

LES PRÉJUGÉS

« Cofidis fait du saupoudrage en matière de RSE.

Les initiatives qui n'ont pas de rapport avec le secteur d'activité ne sont pas valables en RSE »

« Cofidis fait de la RSE, c'est pour se donner bonne conscience »

« Impossible de faire de la RSE dans le crédit à la consommation. C'est antinomique »

« Les entreprises comme Cofidis essaient de « verdir » leur image,

par ce genre d'initiatives qui, au final, n'enlèvent pas le fond du problème (à savoir le manque d'éthique du crédit à la consommation) »

« Cofidis comme les autres sociétés de crédit à la consommation ne doivent plus seulement réfléchir qu'au marketing ou au business si elles veulent faire de la RSE »

Poursuivez votre lecture et vous verrez que Cofidis a construit une réelle stratégie RSE, en lien avec son cœur de métier. Vous verrez aussi les nombreuses actions que Cofidis mène en matière de RSE.

la démarche RSE

la démarche RSE de Cofidis France

LES CONVICTIONS QUI ANIMENT LA DÉMARCHE RSE

- Agir significativement sur l'ensemble du spectre RSE en évitant le saupoudrage (greenwashing)
- Mettre au centre de la démarche nos responsabilités sur notre cœur de métier
- Se positionner sur un territoire RSE en lien avec notre identité
- Piloter au maximum par des indicateurs
- Préférer les preuves au discours
- Agir concrètement pour que les collaborateurs s'approprient la démarche et en soient les principaux acteurs

UNE DÉMARCHE EN CONSTANTE ÉVOLUTION DEPUIS PLUS DE 10 ANS ARTICULÉE AUTOUR DE 5 ORIENTATIONS

- Rendre les produits et services accessibles à un public large
- Appuyer la croissance locale en développant l'emploi et les compétences dans la région
- Lutter contre le mal endettement au travers d'un accompagnement attentif et responsable
- Proposer aux clients de s'engager avec l'entreprise pour participer à des actions de bénévolats et donner ainsi du sens à leur consommation
- Renforcer l'engagement des collaborateurs en développant un campus responsable et en les incitant à agir

la démarche RSE

LES FAITS MARQUANTS DEPUIS 2008

PARTENARIAT ACTIF DEPUIS LE DÉMARRAGE

2008

JUILLET
Création de la mission RSE
Constitution du groupe de référents RSE

OCTOBRE
Création du premier forum HANDIFLEX

NOVEMBRE
Sollicitations des collaborateurs pour alimenter le plan d'actions RSE
Validation des axes de la stratégie RSE par le Comité de Direction

DÉCEMBRE
Signature de l'accord diversité

2009

AVRIL (Revient chaque année)
Première participation à la semaine du développement durable

JUIN
PARTENAIRE
Démarrage du partenariat avec Le Jardin de Cocagne de la Haute Borne

OCTOBRE
Réalisation du Bilan Carbone
Vote des collaborateurs sur les actions à mettre en œuvre

2010

MARS
Création d'une entité interne spécialisée dans l'accompagnement des clients en difficulté

FIN 2010
PARTENAIRE
Accompagnement budgétaire au niveau local avec Bartholomé Masurel (métropole liloise)

2011

DECEMBRE
PARTENAIRE
Démarrage du partenariat avec CRESUS : proposition d'un accompagnement spécifique pour les clients en difficulté

2012

AVRIL
Diffusion de la Charte de la relation Clients
(diffusion et explication à l'ensemble des collaborateurs)

DECEMBRE
Réalisation du premier rapport BEGES
(Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre)

2013

JUILLET (Revient chaque année)
Oxyzen : ateliers internes autour du bien-être
Audit RSE par la société Ecovadis

2014

AVRIL
Diffusion de la Charte de la relation partenaires

2015

JANVIER
Lancement de Upmybike.com

NOVEMBRE
Évolution du Forum Handiflex vers le Forum Diversités

DECEMBRE
Réalisation d'un Plan de déplacement entreprise

2016

NOVEMBRE
Challenge de co-création en interne "Cofidis Entreprise Engagée"

2017

MARS
Partenariat Deafi

2018

MARS
Suppression des gobelets plastiques
Mise en place de points d'apports volontaires avec ELISE

2018

NOVEMBRE (Revient chaque année)
Animation lors de la semaine de réduction des déchets

2019

FEVRIER
Label Great Place To Work 2019

AVRIL
Label Best Workplaces 2019

MAI
Partenariat WeTechCare

JUIN
Lauréat Trophées de l'économie responsable du Réseau Alliances

la démarche RSE

LES PROMESSES RSE ENVERS L'ENSEMBLE DES PARTIES PRENANTES

POUR LES CLIENTS

- **Service d'excellence :** gestion de la distance et du multi-canal innovation et proximité client
- **Conseil simple et honnête**
- **Satisfaction et confiance**

POUR LES PARTENAIRES

- **Parcours client** au service de la relation entre le client et l'enseigne
- **Relation fondée sur l'accompagnement,** la simplicité et le professionnalisme

POUR LA SOCIÉTÉ

- **Préservation des équilibres** humains au sein de l'entreprise
- **Responsabilité** dans l'exercice de notre métier
- **Soutien** vis à vis de notre environnement proche
- **Partage de savoirs** et de notre savoir-faire

POUR LES COLLABORATEURS

- **Accompagnement** pour accroître le professionnalisme et l'expertise
- **Sensibilisation et responsabilisation** aux sujets clés : risque, partenariats, relation client
- **Favoriser** la convivialité au travail
- **Collaborateurs - ambassadeurs** de la Marque et des valeurs

POUR LES ACTIONNAIRES

- **Pérennisation** d'une croissance nécessaire
- **Création de valeur** pour nos actionnaires

AXE 1

la responsabilité

DANS L'EXERCICE DE NOTRE MÉTIER

la responsabilité
DANS L'EXERCICE DE NOTRE MÉTIER

NOS PRIORITÉS : L'EXCELLENCE RELATIONNELLE ET LA QUALITÉ DE SERVICE

NOS COLLABOR' *acteurs*

Nos collaborateurs sont tous des créateurs de confiance.

ELU SERVICE CLIENT DE L'ANNÉE*

Ce trophée est une référence auprès des professionnels et du grand public.

Créée en 2007, l'élection du Service Client de l'année est un événement indépendant qui propose aux entreprises d'évaluer la qualité de leur service client tant sur des demandes d'avant-vente, de vente que d'après-vente.

Cofidis participe depuis 2011 au concours « Elu Service Client de l'année » dans la catégorie organisme de crédit.

Le concours est organisé par un organisme indépendant (Viséo CI - BVA Group) et Cofidis a remporté 8 fois le trophée entre 2012 et 2020. C'est un objectif qui mobilise tous les collaborateurs.
Chaque année, une animation est réalisée pendant le concours. En 2019, celle-ci s'est faite au profit de l'association « Le Père Noël est-il un rockeur ? » qui organise chaque année le Perno Festival : festival de musique solidaire qui se résume à l'équation suivante : 1 place de concert = 1 jouet offert = 1 enfant heureux !

**Catégorie organisme de crédit - Étude BVA Group - Viséo CI - Mai à juillet 2019 - Plus d'infos sur : www.escda.fr*

L'EXCELLENCE RELATIONNELLE, LEIT-MOTIV POUR COFIDIS

Ce ne sont pas les produits que Cofidis vend mais bien **l'excellence relationnelle** qui fait la différence.

"Cette excellence relationnelle porte les valeurs de Cofidis, elle est chaleureuse, humaine, personnalisée et accompagnante"

la responsabilité
DANS L'EXERCICE DE NOTRE MÉTIER

Pour rendre ses services accessibles aux personnes sourdes ou malentendantes, Cofidis propose gratuitement la solution Deafi depuis Mars 2017.

Les clients et prospects peuvent bénéficier d'une traduction en langue des signes via des conversations avec nos conseillers : webcam ou tchat. L'application est disponible depuis un mobile, un iPhone, iPad et Androïd.

L'ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT dans sa demande de crédit

L'outil de scoring en tant que sélection des profils acceptables à l'octroi de crédit permet un jugement statistique et objectif, sans a priori.

Ainsi, un même profil établi et une même demande amène la même réponse au client.

En tant qu'outil statistique, le score reflète la probabilité de défaillance du client. Cela minimise le risque de vendre un crédit aux personnes qui seraient dans l'incapacité de nous régler la totalité de leurs dettes.

L'appréciation du risque de défaillance au travers du score repose sur une collecte de données de qualité (fiables et cohérentes). Cofidis met donc des moyens en place pour contrôler la qualité de ces données et dispose d'un process de droit au ré-examen si le client en fait la demande.

L'ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT dans la gestion de son budget

Prévention au niveau des clients Cofidis

Cofidis dispose d'un **service entièrement dédié à l'accompagnement des clients.** De façon plus précise, nous y retrouvons des conseillers en charge des déclarations de sinistre et du suivi des prises en charge assurance. Une autre cellule spécifique est dédiée au suivi de clients identifiés comme étant à « conseiller ». Leur rôle est d'agir de façon préventive avant que leur situation ne se détériore.

L'expertise de cette cellule permet de détecter une situation de fragilité budgétaire qui peut nécessiter une mise en place de solutions court terme ou moyen terme (allègement de mensualités, solution de rachat de crédits…).

Certaines situations peuvent nécessiter un accompagnement plus spécifique et dans ce cas, cette cellule peut proposer un accompagnement plus large via l'**association Crésus.**

la responsabilité
DANS L'EXERCICE DE NOTRE MÉTIER

L'ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT en difficulté

Grâce à un process de recouvrement adapté,

Cofidis veille à optimiser ses processus de régularisation à travers un renforcement et une formation spécifique des équipes des conseillers, pour une meilleure proximité relationnelle avec ses clients et un traitement plus rapide des dossiers.

La formation de nos conseillers est au centre de nos enjeux. Ils se doivent d'être en mesure de traiter de façon rapide, efficace et personnalisée les clients, afin de les orienter vers les solutions solutions durables adéquates.

Dispositif spécifique en cas de catastrophes naturelles.

Depuis la tempête Xynthia, Cofidis met en place, si la situation se présente, un dispositif d'accompagnement réactif. Un numéro dédié est communiqué aux clients sinistrés et dans ce type de situation, des solutions budgétaires exceptionnelles sont proposées pour les accompagner au mieux.

Un partenariat basé sur une expertise commune

Cofidis a formé une équipe spécialisée dans l'accompagnement des clients fragilisés. Cependant, l'expérience montre que dans des cas de multi détention, il est nécessaire d'avoir une intervention auprès de l'ensemble des créanciers, ce que Cofidis de par son activité ne peut pas faire. La plateforme d'accompagnement et d'intermédiation de CRESUS témoigne du relais associatif constitué de professionnels formés à l'analyse financière mais aussi à l'écoute sociale. Cet accompagnement par Crésus favorise le redressement budgétaire et financier des clients concernés.

L'objectif commun de l'équipe interne et des équipes de CRESUS est d'éviter les dépôts de dossiers de surendettement.

PARTENAIRE DEPUIS 2012

CRÉSUS®

Grâce à un engagement sociétal au **niveau national** avec **Crésus**

CRESUS est une association reconnue mission d'utilité publique et indépendante qui apporte un savoir-faire irremplaçable dans la lutte contre le surendettement en accompagnant les ménages en difficulté face aux problèmes d'impayés, d'isolement et de dégradation de la vie familiale.

« Le partenariat avec Cofidis nous a permis de construire dans la durée un dispositif de prévention du surendettement et d'aide aux clients en difficulté exemplaire en agissant main dans la main dès les premiers signes de difficultés par un accompagnement pédagogique coordonné entre les services de Cofidis et la plateforme Crésus ».

Jean-Louis Kiehl
Président de Crésus

PARTENAIRE DEPUIS 2010

L'ACCOMPAGNEMENT LOCAL

L'association Bartholomé Masurel

Cofidis soutient au niveau local l'association Bartholomé Masurel qui accompagne les personnes en difficulté. Tout comme Crésus les actions d'accompagnement sont multiples et la proximité permet aux collaborateurs de Cofidis d'y réaliser des actions de bénévolat.

la responsabilité
DANS L'EXERCICE DE NOTRE MÉTIER

L'ENGAGEMENT AVEC NOTRE PARTENAIRE CRÉSUS
pour sensibiliser à la gestion budgétaire

Ce jeu de plateau conçu par Crésus vise à sensibiliser aux questions liées à la gestion budgétaire.

Lors du jeu, sont abordés les avantages et risques des différents moyens de paiement, des thématiques liées à la banque, aux assurances et au crédit, dans une logique d'échanges et de responsabilisation individuelle et collective.

Cet outil à visée pédagogique a été inscrit dans le parcours de formation des nouveaux collaborateurs de Cofidis et des "collaborateurs ambassadeurs" ont été habilités par Crésus pour animer le jeu.

Le jeu Dilemme est aussi utilisé en local par l'association Bartholomé Masurel auprès de publics variés comme des centres de formation pour jeunes adultes ou des étudiants.

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS EN INNOVANT
avec une plateforme servicielle autour de l'habitat

Parce que l'habitat reste l'une des préoccupations premières de nos clients, Cofidis a créé en septembre 2018 sa plateforme digitale de conseils et services dédiés autour des projets 'habitat'.

Guides, services et conseils sont ainsi proposés à nos clients pour leur simplifier la vie.

Ce que disent nos clients

Nadine a écrit le 13 septembre 2019 :

« Satisfaite de Cofidis

et des personnes qui répondent au téléphone »*

Willy a écrit le 3 juin 2019 :

« Je remercie Cofidis pour tout…

d'aider tout le monde en cas de besoin…merci encore à toute l'équipe Cofidis. »*

Rozenn a écrit le 28 mai 2019 :

« Bravo à Cofidis qui offre une chance à toutes et à tous,

valides ou à mobilité réduite !!. »*

**Source : A vélo Léo*

Ce que disent nos partenaires

CRÉSUS®

« Notre partenariat est exemplaire

car fondé sur une volonté réciproque de progresser et d'améliorer la détection et de renforcer la prévention du risque. »*

***Source : enquête RSE biennale interne 2018 auprès des partenaires associatifs*

99%***
des clients apprécient la qualité d'écoute du conseiller

90%***
des clients reçoivent une réponse dans la journée

100%***
des clients apprécient la réponse personnalisée du conseiller

100%***
des clients apprécient la qualité et la constance du ton employé

****Source : résultats Elu Services Client 2020*

AXE **2**

l'implication

DANS LE TISSU SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

l'implication

DANS LE TISSU SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

AU NIVEAU LOCAL

LE JARDIN DE COCAGNE DE LA HAUTE BORNE

Le Jardin de Cocagne DE LA HAUTE BORNE

PARTENAIRE DEPUIS 2009

Exploitations maraîchères biologiques à vocation d'insertion sociale et professionnelle, les Jardins de Cocagne accueillent et font travailler des personnes éloignées du marché de l'emploi, et prioritairement des jeunes. La production de légumes biologiques les aide à (re)construire un projet professionnel pour rentrer dans une dynamique d'emploi durable.

Cofidis apporte un mécénat financier au Jardin de Cocagne de la Haute Borne à Villeneuve d'Ascq.

NOS COLLABOR'acteurs

organisent des animations pour soutenir le Jardin de Cocagne de la Haute Borne. Ils donnent du sens à ce partenariat auprès de leurs collègues en parlant de l'insertion et vantent le mérite des légumes bio ! Des actions communes sont aussi partagées entre jardiniers et collaborateurs : marche, footing, atelier tricot…

Promouvoir « un mieux consommer »

Cofidis veut faire découvrir à ses salariés une autre manière de consommer, écologiquement responsable et socialement solidaire.

Le soutien au Jardin de Cocagne de la Haute Borne va au-delà et répond aux objectifs suivants :

Impliquer les salariés dans un projet local à haute valeur d'utilité sociale

La création d'un Jardin de Cocagne regroupe des personnes (personnes en insertion, consommateurs, bénévoles…) autour d'un projet social. Des salariés sont bénévoles à l'association : comptabilité, tâches administratives, communication, accompagnement dans l'apprentissage du code de la route.

Rendre des services aux salariés

Le Jardin de Cocagne de la Haute Borne, c'est la possibilité pour les salariés de l'entreprise de se fournir en légumes bio de saison, cueillis le jour même, à un prix raisonnable.

l'implication

DANS LE TISSU SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

DANS LES ACTIONS CITOYENNES ET SOLIDAIRES

UNE ACTON CITOYENNE COMMUNE AVEC NOTRE PARTENAIRE AFFLELOU : DON DE TABLETTES TACTILES A WETECHCARE

Au-delà du partenariat commercial, les deux enseignes ont un socle de valeurs communes et une même volonté de s'inscrire dans une démarche de développement durable et de lutte contre l'exclusion. Suite à un changement de process, le Groupe Afflelou a cessé d'utiliser les tablettes tactiles fournies par Cofidis aux magasins proposant leurs solutions de paiement. Afflelou et Cofidis ont naturellement décidé de donner une seconde vie à ces équipements digitaux et d'en faire bénéficier des publics en précarité. Une collecte et un recyclage ont donc été organisés afin d'offrir 280 tablettes reformatées à l'association WeTechCare, structure créée spécifiquement en 2015 par Emmaüs Connect pour lutter contre l'exclusion numérique. Faire du numérique une chance pour tous, voilà ce qui a animé les collaborateurs de Cofidis et toutes les personnes impliquées.

Dans le cadre d'octobre rose, Cofidis a organisé le 8 octobre une balade solidaire à l'intérieur de son Campus. Chaque tour de Campus réalisé permettait de reverser 1 euro à l'association locale « Le coaching suspendu ». Cette association a été choisie car son but est de favoriser le retour à l'emploi des femmes touchées par une longue maladie.

COFIDIS récompensée aux Trophées de l'économie responsable du réseau Alliances

Pour toutes les réalisations concrètes et la maturité de sa démarche RSE, Cofidis France a été primée en juin 2019 aux Trophées de l'Economie Responsable du réseau Alliances dans la catégorie des entreprises de + de 500 collaborateurs.

l'implication

DANS LE TISSU SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

UPMYBIKE.COM

Cofidis possède une plateforme de financement participative upmybike.com, ouverte à tous, dédiée aux projets vélo. Up My Bike.com est une formidable occasion d'allier le métier de Cofidis à son engagement sportif historique. C'est aussi un vecteur d'expression de ses valeurs humaines présentes dans sa politique de responsabilité sociale. Cofidis aide à la réalisation des projets avec : le coup de pouce de visibilité. L'ensemble des projets Up My Bike bénéficie de la visibilité offerte par Cofidis grâce aux réseaux sociaux. Le coup de pouce financier : les projets qui partagent les valeurs auxquelles Cofidis est attachée sont sélectionnés par un Comité et bénéficient d'un coup de pouce financier pour booster leurs collectes.

Pour en savoir plus : upmybike.com

NOS COLLABOR' acteurs

AVEC L'ASSOCIATION THARANGAMBADI

Cette association a été créée suite au tsunami qui a ravagé les côtes de l'Inde en décembre 2004.
L'association propose des missions solidaires qui permettent à des collaborateurs de consacrer une partie de leurs congés à une cause humanitaire. Les actions menées ont pour objectif d'apporter une aide concrète à des populations dans le besoin partout dans le monde mais principalement en Inde (ex : réfection d'orphelinats) et dans d'autres pays en développement Madagascar ou le Népal (ex : construction de bâtiments ou aménagement de dispensaires), en privilégiant les enfants et les femmes. **Depuis 2004, ce sont 26 missions qui ont été proposées aux collaborateurs !**

tharangambadi
ENSEMBLE, ICI ET AILLEURS.

DANS LES ACTIONS HUMANITAIRES ET SPORTIVES

L'ÉQUIPE PARACYCLISTE

En 2010, l'équipe Cofidis a décidé de créer le premier pôle handisport au sein d'une équipe cycliste professionnelle. Cette structure a pour objectif d'aider les athlètes handicapés à pratiquer leur sport au plus haut niveau dans les meilleures conditions possibles. C'est aussi une manière de sensibiliser les milieux sportifs, le monde des médias et le grand public. **Depuis 2017, la présence d'une femme au sein de la Team Handisport est à souligner.**

"Susciter l'admiration plutôt que la compassion"

l'implication

DANS LE TISSU SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

S'IMPLIQUER DANS LES SUJETS D'AVENIR

S'impliquer dans le tissu social et économique c'est aussi mener des projets, des tests, des réflexions ou co-construire avec des structures principalement locales.

Cofidis a développé et continue à développer ses collaborations avec des starts- up, des universités, des écoles sur des sujets d'innovation liés au big data **mais aussi sur les nouvelles technologies qui agrémenteront notre quotidien de demain.**

UN EXEMPLE DE PARTENARIAT AVEC LE MILIEU UNIVERSITAIRE

Formation en statistiques de l'université de Lille, SIAD est l'un de nos partenaires historiques ! Une relation qui nous permet d'accueillir les étudiants en stage / alternance, et où nous animons aussi des ateliers sur le savoir-être et les attendus professionnels.

SKAPANE
Big data, text mining, voice mining, machine learning

NEXAI
Deep Learning, réseaux de neurones

IG2I
Chatbot, pilotage par la voix, reconnaissance vocale

Inria
inventeurs du monde numérique

EA4T
Langage naturel, assistants vocaux

nexidia
Voice mining, langage naturel

IRDIVE

centralelille
Big data, machine leaming

POLYTECH LILLE

NICE

NOS COLLABOR' acteurs

En 2019 et durant 3 jours, Cofidis a organisé un hackathon aux côtés d'une soixantaine d'étudiants de l'Université de Lille 1.
Cofidis est une entreprise qui offre de nombreux métiers, dont des métiers pour les filières scientifiques (mathématiques, statistiques). Nous sommes heureux d'avoir pu prendre part à des événements mettant à l'honneur des métiers d'avenir.

#Hackathon

Datafriends
#Hackathon

Ce que disent nos COLLABOR' *acteurs*

Yasmina (collaboratrice de Cofidis)

« Ce projet m'a permis de rencontrer de belles personnes

et de créer une vraie cohésion de groupe pour un beau projet. »

Jessie (collaboratrice de Cofidis) :

« De très belles rencontres,

de beaux moments d'échanges avec collaboratrices de cofidis et les personnes de l'association. »

Cécile (collaboratrice de Cofidis) :

« J'ai adoré

apprendre à tricoter à des collègues plus jeunes. »

Nathalie (collaboratrice de Cofidis)

« C'est un moyen formidable pour fédérer et créer du lien entre nous à Cofidis

avec un projet commun tout en faisant du bien autour de nous pour diverses associations.

C'est notre soleil qui rayonne ! »

Ce que disent nos *partenaires*

Le Jardin de Cocagne
DE LA HAUTE BORNE

« Le partenariat avec Cofidis nous apporte un soutien financier ainsi que du

mécénat en nature ou de compétences

mais aussi la construction d'une

dynamique locale

*avec une envie partagée de rompre les barrières entre structures d'une même zone d'activité. »**

**Source : enquête RSE biennale interne 2018 auprès des partenaires associatifs*

AXE 3

l'engagement

DANS LA PRÉSERVATION DES ÉQUILIBRES HUMAINS

l'engagement

DANS LA PRÉSERVATION DES ÉQUILIBRES HUMAINS

DIVERSITÉ

La diversité est une force. Une force présente dans l'ADN du Groupe Cofidis Participations depuis toujours. "Hommes et femmes, jeunes et seniors, handicapés, nos mœurs et nos opinions divergent, nos orientations sexuelles, nos religions, nos couleurs de peau et nos parcours aussi. Cette diversité nous est précieuse. On en est fiers." *Introduction du Manifeste de la Diversité.*

La diversité chez Cofidis, c'est d'abord s'engager et agir : par la signature de la Charte de la Diversité dès février 2010, et la création d'un poste de référent diversité depuis 2012. Mais c'est aussi sensibiliser, former et communiquer.

ESCAPE GAME AUTOUR DU HANDICAP

Tous nos managers et nos RH sont formés et sensibilisés au handicap et à ses stéréotypes. **En 2018, pour aller toujours plus loin, Cofidis a innové et lancé un Escape Game dédié à tous les collaborateurs.**

DU RECRUTEMENT AU DEVELOPPEMENT DE COMPETENCES

COFIDIS DIVERSIFIE SES PROFILS DE RECRUTEMENT

en mettant en oeuvre des process de recrutement basés sur les aptitudes professionnelles. Aucun diplôme n'est requis pour intégrer le processus de recrutement (sauf pour des postes d'experts).
Quelques exemples d'actions réalisées autour de la diversité :

- **Présentation à la mission locale** des profils de recrutement
- **Interventions lors d'ateliers** destinés aux demandeurs d'emplois pour apporter conseils sur la rédaction du CV et la conduite de l'entretien de recrutement
- **Embauches en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation** sur des postes de conseillers commerciaux ou sur des métiers plus spécifiques (marketing, web, statistiques).

Notre volonté est claire : avec plus de 2% de l'effectif en alternance, nous souhaitons nous impliquer dans le développement et l'employabilité des jeunes. Offrir à chacun la possibilité de trouver sa voie, c'est pour nous un engagement social !

COFIDIS FAVORISE LE DÉVELOPPEMENT DE COMPÉTENCES ET L'EMPLOYABILITÉ

Chez Cofidis, nous mettons tout en œuvre pour aider nos collaborateurs à développer leurs compétences. **Une plateforme de formation est en ligne « Cofpart Learning ».** Les collaborateurs peuvent désormais découvrir en tout autonomie les enjeux et tendances du digital. Au programme : vidéos, quizz, battles entre collègues...

l'engagement

DANS LA PRÉSERVATION DES ÉQUILIBRES HUMAINS

OXYZEN

OXYZEN : un événement attendu par près de 700 collaborateurs sur le Campus. Pendant 2 semaines, en hiver, les collaborateurs ont l'occasion de découvrir des méthodes de détente et de relaxation à travers des ateliers et des conférences animés par des professionnels. Un événement qui remporte chaque année tous les suffrages puisque selon une enquête de satisfaction réalisée après l'événement, 99% des répondants souhaitent une nouvelle édition et 98% d'entre-eux pensent que leur participation leur a été bénéfique.

SPORTS & GAMES TROPHY

Chaque année, les collaborateurs volontaires des 12 filiales du Groupe sont invités à partager une journée de compétitions sportives dans une ambiance conviviale. Historiquement organisée en France, cette journée fait se rencontrer des collaborateurs de 9 pays différents qui ont ainsi l'opportunité de faire connaissance autrement. Véritable institution, cette journée de septembre est toujours attendue avec impatience par les centaines de participants.

LA CONTRIBUTION AU BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS

PARCE QUE SES COLLABORATEURS SONT SA PLUS GRANDE RICHESSE

Cofidis veille à leur épanouissement et déploie une politique humaine responsable. Cette attention se concrétise par la mise en place d'un environnement de travail stimulant, d'engagements forts, portés sur l'humain, mais également au travers d'une culture et de valeurs portées par tous. Développer le potentiel professionnel, encourager la mobilité interne et internationale, respecter l'équilibre vie professionnelle / vie privée, contribuent à l'enrichissement de chacun.

Cela se traduit par une grande stabilité des effectifs, avec une ancienneté moyenne de plus de 10 ans ainsi qu'un faible turn-over dans nos équipes.

Les managers privilégient une relation de proximité fondée sur l'autonomie, la transparence et la confiance.

DÉPLOIEMENT DU TÉLÉTRAVAIL

Après un test réalisé sur l'année 2018, le télétravail est déployé. Cet avantage très apprécié de nos collaborateurs permet un bon équilibre vie privée / vie professionnelle.

l'engagement
DANS LA PRÉSERVATION DES ÉQUILIBRES HUMAINS

LA CARAVANE PUBLICITAIRE

est un dispositif qui se positionne en amont du passage des coureurs cyclistes. Véritables emblèmes de la marque, les chars Cofidis parcourent chaque année près de 9 000 km avec à leur bord, des caravaniers incarnés depuis l'origine par des collaborateurs de l'entreprise.

NOS COLLABOR' acteurs

DES PROJETS PERSONNELS DE COLLABORATEURS INVITÉS À VOIR LE JOUR EN ENTREPRISE !

Installation de ruches, d'un potager et d'une bibliothèque participative, cours de sports et de yoga sont autant de projets portés et mis en vie sur le campus par les collaborateurs eux-mêmes !

Le principe est simple : lorsqu'un collaborateur souhaite partager sa passion avec ses collègues pour la faire vivre au-delà de son cercle privé, il peut contacter un service dédié qui l'accompagnera dans sa démarche.

Ces projets sont porteurs de sens en entreprise, fédèrent les équipes et créent du lien entre tous. Nul doute que de nouvelles initiatives verront le jour durant les mois à venir ...

COFIDIS FRANCE : BEST WORPLACES 2019 !

L'Institut Great Place to Work, présent dans 50 pays, récompense chaque année les entreprises où il « fait bon travailler » depuis plus de 20 ans.

En 2019, Cofidis France s'est vue décerner le label « Best Workplace 2019 », en se plaçant dans le palmarès des meilleures entreprises certifiées.

Cofidis a participé pour la 1ère fois à un nouveau label « symétrie des attentions » crée par l'Académie du Service.

Prendre soin des collaborateurs pour qu'ils prennent soin du client définit cette symétrie. Ce label repose sur 3 éléments : un questionnaire client, un questionnaire collaborateur et un audit management.

En septembre 2019, Cofidis a obtenu le premier label Symétrie des attentions. « Nous sommes très fiers de ce label car nous sommes convaincus qu'un collaborateur heureux fait un client heureux » Nicolas Wallaert DG de COFIDIS. « C'est une preuve de notre ambition portée par notre projet d'entreprise : Cofidis créatrice de confiance, connectée et engagée. »

Ce que disent nos COLLABOR' *acteurs*

Sarah
(étudiante en alternance)

« Le dispositif de formation nous a permis de tous nous rencontrer

et de tisser des liens par la suite. »

Pierre-Alexis
(étudiant en alternance)

« Je me suis rapidement intégré à l'équipe.

Je me suis très vite senti comme un membre à part entière et pas comme un simple alternant»

Candice
(étudiante en alternance)

« Le dispositif de formation a largement favorisé la création de liens

entre les différents alternants, permettant la meilleure intégration possible. »

En 2019,

187

nouveaux collaborateurs nous ont rejoint

46

alternants présents à fin 2019 soit

3,10%

de l'effectif

Chaque année

12

collaborateurs deviennent

caravaniers sur le Tour de France !

Entre 5 et 6,5%

de la masse salariale investies en formation

AXE **4**

l'engagement

DANS LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

l'engagement
DANS LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

LIMITER L'IMPACT DE NOS ACTIVITES SUR L'ENVIRONNEMENT

COFIDIS EST SITUÉE SUR UN PARC EXCEPTIONNEL BASÉ À VILLENEUVE D'ASCQ, DANS LE NORD DE LA FRANCE.

Le parti pris d'aménagement de ce site repose sur une approche environnementale de l'aménagement et la recherche d'un développement à faible impact, que l'on retrouve dans les principes de la Haute Qualité environnementale.

Cofidis a imaginé pour son siège, des bâtiments modernes et conviviaux organisés à la manière d'un campus. Celui-ci permet d'accueillir l'ensemble des collaborateurs, et offre de nombreux espaces de travail et de vie : plusieurs lieux de restauration thématique, des places de parking pour tous, une infirmerie, des espaces verts ou encore des services facilitant la vie quotidienne : service traiteur, distributeur automatique de billets, douches pour les sportifs du midi, espace de recyclage.

87%*
des salariés sont sensibles à la protection de l'environnement

Des collabor'acteurs entretiennent les ruches et soignent les abeilles

INSTALLATION DE RUCHES

7 ruches ont été installées depuis 2015 sur le Campus. Ce sont des collaborateurs amateurs qui assurent le suivi des ruches. Des mini- conférences ouvertes à tous sont organisées une fois par mois environ, leur finalité étant d'apprendre l'apiculture, participer aux visites des ruches pendant la saison, procéder à l'extraction du miel lors des récoltes et entretenir le matériel.
La vente des pots de miel est maintenant un incontournable au sein de notre Campus !

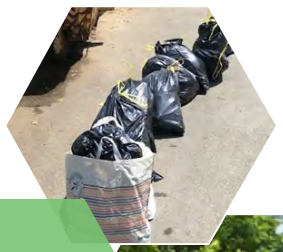
UTILISATION DE PAPIER LABELLISÉ

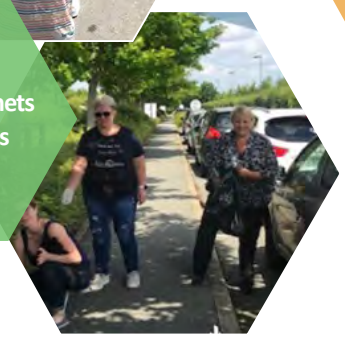
Depuis fin 2015 l'ensemble des relevés de compte clients et mailings est imprimé sur du papier ecoFolio. En interne, toutes nos imprimantes sont également équipées de ce papier. Dernier-né des éco-organismes, après les emballages et les équipements électroniques, EcoFolio fait le lien entre tous les acteurs jouant un rôle dans le cycle de vie du papier. Société privée à non but lucratif, EcoFolio a été investie par l'état d'une mission d'intérêt général : participer à la préservation de notre environnement en faisant progresser le tri et le recyclage de nos papiers.

l'engagement
DANS LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

NOS COLLABOR' *acteurs*

Les dispositifs de tri sont déclinés à chaque niveau des bâtiments du Campus pour permettre une contribution plus efficace de chacun au recyclage et développer notre impact positif au niveau de la gestion des déchets. En partenariat avec ELISE pour le recyclage de nos déchets, nous soutenons aussi une structure qui créé des emplois locaux et durables pour des personnes en difficulté.





Mission ramassage déchets sur le Campus Cofidis

LE TRANSPORT

Cofidis incite les collaborateurs de l'entreprise à aller au travail autrement qu'en voiture individuelle et ainsi tester de nouveaux modes de transport : le vélo, la marche à pied, le covoiturage, la trottinette, les transports en commun.

CO-CONSTRUCTION D'UN PLAN DE DÉPLACEMENT ENTREPRISE

Pour aller au-delà de la sensibilisation **le Groupe Cofidis Participations a mis en place un groupe de travail pour proposer des solutions de mobilité plus économiques, plus confortables et plus écologiques en repensant l'usage de la voiture individuelle** et en identifiant les cas où les alternatives sont plus efficaces : transports en commun, vélo et covoiturage par exemple.

Ce groupe de travail composé de collaborateurs a posé ses réflexions à partir de la grande enquête menée auprès de tous les collaborateurs du Campus sur leurs habitudes de déplacement.
Le plan d'action proposé s'articule autour du développement du co-voiturage et de l'utilisation du vélo.

Se basant sur les conclusions du Plan de Déplacement Entreprise, qui montrent que 56% des collaborateurs du Campus résident à moins de 600 mètres d'un autre collaborateur, le Groupe a décidé de donner un coup de pouce au covoiturage.

Conscient que le covoiturage ne doit pas être une contrainte, le Groupe a choisi de promouvoir une application qui propose une grande souplesse d'utilisation : **Klaxit.**

** Grande enquête menée du 8 au 29 juin 2015 auprès des 2 245 collaborateurs travaillant sur le campus.*

CONTACT

Sandrine Louchet

sandrine.louchet@cofidis.fr

Crédits Photos

P. Rogeaux - Fotolia - Adobe Stock - Unsplash

Concept graphique :

FOREST

fredericlyp@orange.fr

Janvier 2020