



2023 RAPPORT DE responsabilité

Contribution économique, sociale et environnementale de **Cofidis** en France



“Je suis particulièrement heureux de vous présenter le rapport RSE de Cofidis France pour 2023.”



Depuis son origine, Cofidis est une entreprise engagée auprès de ses clients, de ses partenaires, de ses collaborateurs et pour la société.

Nos convictions sur le plan sociétal, environnemental ou social sont fortes et partagées : produits accessibles à tout public, développement local de l'emploi et des compétences, accompagnement attentif et responsable de nos clients... A ces actions s'ajoutent nos engagements en faveur de la diversité, de l'inclusion ou encore pour la protection de l'environnement.

Oui, Cofidis est une entreprise engagée ! Ce rapport RSE en est une preuve...Et nous savons que nous pouvons aller encore plus loin !

Face aux défis économiques, climatiques, environnementaux et de solidarité, nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs ont besoin de faire confiance à des entreprises qui agissent avec de vraies valeurs, avec des engagements forts, sincères et éprouvés. Nous sommes prêts à relever ces défis !

Pour demain, nous faisons le choix de devenir une entreprise à mission. Nous faisons le choix d'allier sens et performance. Notre raison d'être : Ensemble, Ecouter, Agir.

C'est un défi fabuleux à relever ! Il fera de Cofidis une « boîte vraiment pas comme les autres » bien dans son époque, qui souhaite prendre sa part en contribuant à une société nouvelle.

Nous voulons être un acteur de référence qui facilite une consommation plus responsable aux côtés de nos clients, nos partenaires et nos collaborateurs pour contribuer ensemble à bâtir un monde durable.

Nicolas Wallaert
Directeur Général de Cofidis France



SOMMAIRE

LA GOUVERNANCE : COFIDIS GROUP

• Cofidis Group.....	05
• Un actionariat solide.....	06
• Un acteur européen de référence.....	07

LA DÉMARCHE RSE

• #Like (Like Inclusion Keep Engaged) : la démarche sociale et sociétale dans l'engagement RSE de Cofidis.....	09
• #LikeMyPlanet : la démarche environnementale dans l'engagement RSE de Cofidis.....	09
• Les faits marquants depuis 2008 et les promesses RSE envers l'ensemble des parties prenantes.....	10

DES PREUVES CONCRETES #Like

● AXE 1 : Proposer des offres, solutions et services aux personnes exclues.....	12 à 15
● AXE 2 : Continuer à faciliter l'intégration et le développement des collaborateurs.....	16 à 17
● AXE 3 : Donner accès aux métiers du Groupe à des publics éloignés de l'emploi.....	18
● AXE 4 : Mettre l'expertise métier au service de la communauté.....	19
● AXE 5 : Accompagner les collaborateurs en difficulté.....	20 à 21
Quelques chiffres, indicateurs et récompenses.....	22

DES PREUVES CONCRETES #LikeMyPlanet

• Limiter l'impact de nos activités sur l'environnement.....	24
• Des produits et services destinés à nos clients engagés dans la préservation de l'environnement.....	25
• Nos collabo' acteurs.....	26
• Le transport.....	27
Quelques chiffres.....	28



la gouvernance

COFIDIS GROUP

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ - 2023 - COFIDIS FRANCE

COFIDIS GROUP

Cofidis Group est depuis plus de 40 ans l'un des principaux acteurs du crédit à la consommation et propose une large gamme de services financiers pour accompagner nos clients et nos partenaires dans la réalisation de leurs projets.

Le groupe a connu un développement important et continu de ses activités, à la fois en matière d'expansion internationale et de diversification de son offre et de ses services.



monabanq



synergie



UN ACTEUR EUROPÉEN DE RÉFÉRENCE

Pionnier du crédit vendu et géré à distance, Cofidis Group a connu depuis plus de 35 ans un développement important et continu de ses activités, à la fois en matière d'expansion internationale et de diversification de son offre et de ses services.

Aujourd'hui, Cofidis Group 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.

UN ACTIONNARIAT SOLIDE

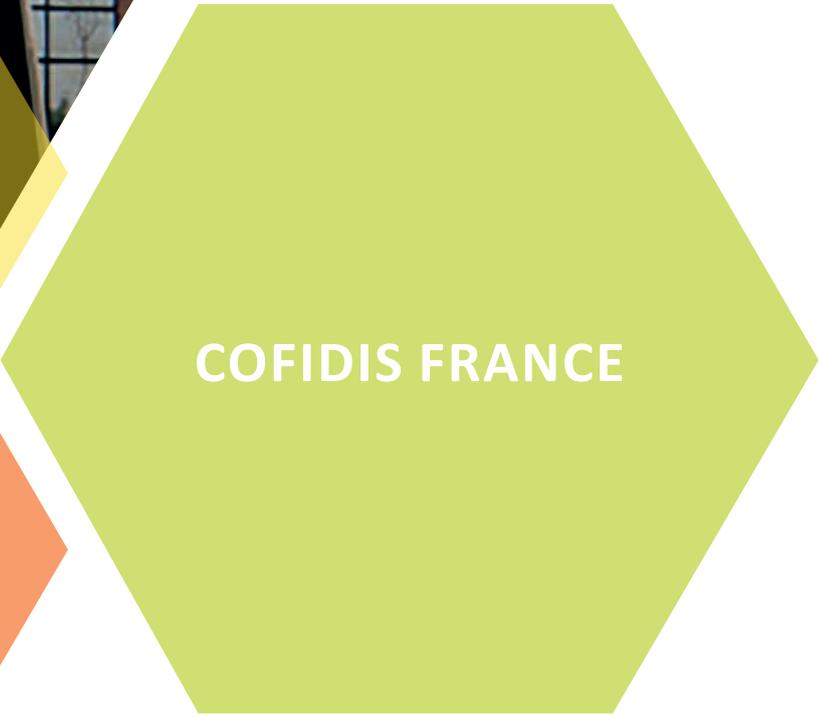


Le Crédit Mutuel est un acteur bancaire majeur en France et en Europe. Ses enseignes, Crédit Mutuel et CIC, constituent un réseau de près de 6000 points de vente. Le groupe met son expertise dans tous les métiers de la finance au service de 30,7 millions de clients : particuliers, professionnels, entreprises de toutes tailles, associations. En 2020 Crédit Mutuel Alliance Fédérale s'est dotée d'une raison d'être en phase avec ses valeurs "Ensemble, écouter et agir".

Il a aussi été la première banque à adopter le statut d'entreprise à mission qui traduit son engagement mutualiste historique, inclusif, éthique et solidaire.



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.



COFIDIS FRANCE

Avec 10 millions de clients et 1000 enseignes partenaires, Cofidis est depuis plus de 4 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 avec l'offre la plus large du marché en matière de solutions de paiement.

NOS ACTIVITES

Notre cœur d'expertise commercial porte sur un financement de prêt personnel et crédit ainsi que d'assurance : en direct, aux particuliers, et via notre réseau de partenaires commerçants et e-commerçants. Ce sont d'ailleurs nos directions opérationnelles qui regroupent le plus grand nombre de nos collaborateurs. Mais au-delà, nous comptons près de 85 métiers différents et notre réelle valeur ajoutée porte sur la maîtrise de la data : la data financière, pour la maîtrise du risque et la data marketing, pour rester leader de notre marché.

Fondamentalement convaincue que la symétrie des attentions est un moteur puissant, Cofidis France parallélise son expérience collaborateur. Son ambition est d'ailleurs claire :

Offrir à chacun les meilleures chances d'avancer.





la démarche
RSE

la démarche RSE de Cofidis France

LES CONVICTIONS QUI ANIMENT LA DÉMARCHE RSE

- Agir **significativement** sur l'ensemble du spectre RSE
- 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

A l'écoute de ses collaborateurs et pour permettre à toutes les initiatives d'avoir plus de poids, Cofidis a choisi de structurer sa démarche RSE en lançant #Like en 2019 et #LikeMyPlanet en 2020



#Like

est la démarche sociale et sociétale dans l'engagement RSE du groupe.

C'est une démarche participative et engageante. Cofidis s'appuie notamment sur les collaborateurs pour les inviter à proposer des idées et à les porter.

Le groupe a choisi d'inscrire la lutte contre l'exclusion comme un des axes prioritaires de son engagement : les élans solidaires font partie de la vie de l'entreprise, avec #Like il s'agit d'aller encore plus loin en agissant durablement pour l'inclusion du plus grand nombre.

#Like My Planet

est la démarche environnementale dans l'engagement RSE du groupe.

La protection de l'environnement est une préoccupation majeure pour le groupe et ses collaborateurs. #LikeMyPlanet a été créé pour accélérer la transition écologique du groupe.



la démarche RSE

LES FAITS MARQUANTS
DEPUIS 2008



2008

Création de la mission RSE
Constitution du groupe de référents RSE
Création du premier forum HANDIFLEX

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

Signature de l'accord diversité 

2009

Première participation à la semaine du développement durable 

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

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

2010

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

 Accompagnement budgétaire au niveau local avec Bartholomé Masurel (métropole lilloise) 

2011

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

2012

Création du poste de référent diversité
Diffusion de la Charte de la relation Clients (diffusion et explication à l'ensemble des collaborateurs)

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

2013

Oxyzen : ateliers internes et conférences autour du bien-être 

2014

Diffusion de la Charte de la relation partenaires

2015

Évolution du Forum Handiflex vers le Forum Diversité(s) 

Réalisation d'un Plan de déplacement entreprise

2016

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

2017

Partenariat Deafi 

2018

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

Animation lors de la semaine de réduction des déchets 

2019

Lancement #LIKE 

Label Great Place To Work 2019 

Label Best Workplaces 2019 

Lauréat Trophées de l'économie responsable du Réseau Alliances 

2020

 Partenariat Ecole de la Deuxième Chance 

Lancement #LikeMyPlanet 

2021

Label Best Workplace 

Label Best Workplace for women 

2022

5^e du palmarès Best Workplaces 2022 

Happy Trainees 2022 

Lancement des Missions Booster 

Signature de la Charte LGBT+

2023

Label Equipe Heureuse Client Heureux 

Label Equipe heureuse Partenaire Heureux 



La nature des activités de crédit ou de solutions de paiement confère à Cofidis une responsabilité vis-à-vis de ses clients et de la société tout entière.

Cofidis recherche l'exemplarité en matière d'éthique et de responsabilité parce que nous voulons contribuer à une société plus solidaire notamment pour les clients exclus.

AXE 1

Proposer

DES OFFRES, SOLUTIONS
ET SERVICES
AUX PERSONNES
EXCLUES

Soutenir nos clients CONFRONTÉS À UNE SITUATION DE HANDICAP

Face aux accidents de la vie et aux lourdes dépenses qu'ils peuvent engendrer pour nos clients, Cofidis a lancé **les solutions solidaires en 2023**.

Des prêts à taux préférentiels, à taux zéro ou des reports d'échéance et des conseils sont proposés à nos clients en situation de handicap pour leur permettre de faire face aux premiers frais en attendant les aides de l'Etat.

Sur 2023,
234 000 euros de
projets
« solutions solidaires »
ont été financés.

Les années de crise sanitaire ont bousculé et transformé nos rapports au travail.

Depuis 2021, pour répondre aux besoins de tous les profils de clients, Cofidis a optimisé ses organisations, lancé de nouveaux services, imaginé de nouveaux outils dans une optique 100% digitale, 100% humaine.

L'EXCELLENCE RELATIONNELLE, leit-motiv pour Cofidis

L'excellence relationnelle, autant pour nos clients que pour nos partenaires, est ancrée dans l'ADN de Cofidis.

Le développement de cette culture repose sur l'écoute, l'analyse, la considération, la compréhension des attentes et besoins des clients.

ECOUTER NOS CLIENTS, collaborateurs et partenaires

Les enquêtes de satisfaction sont des outils fortement utilisés chez Cofidis.

Chaque mois, nos clients sont interrogés (soit à chaud, soit à froid) via des questionnaires en ligne principalement. Ces dispositifs d'écoute sont régulièrement revus, optimisés et enrichis, des tables rondes sont aussi organisées avec des clients. Ces dispositifs permettent de relever rapidement les thématiques à travailler pour nos clients dans une dynamique d'amélioration continue.

Cofidis s'engage aussi à mesurer la satisfaction de ses collaborateurs en réalisant un baromètre social, a minima tous les 3 ans, dont les résultats sont partagés avec les Instances représentatives du personnel et l'ensemble des collaborateurs. Il permet également d'identifier des thématiques à travailler via la construction et la mise en place de plans d'action afin de continuer à améliorer la qualité de vie et les conditions de travail des collaborateurs.



AXE 1

Proposer

DES OFFRES, SOLUTIONS
ET SERVICES
AUX PERSONNES
EXCLUES



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 Android.

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.

Ceci permet d'assurer qu'à un même profil établi pour une même demande, la réponse apportée au client soit la même.

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.

Parce que l'appréciation du risque de défaillance au travers du score repose sur une collecte de données de qualité (fiables et cohérentes), Cofidis met des moyens pour contrôler cette qualité et dispose d'un processus de droit au ré-examen si le client en fait la demande.

C'est aussi optimiser la prise de décision et accroître notre efficacité. Chez Cofidis France, l'open banking a démontré l'apport significatif des données dans la prédiction du risque.

AXE 1

Proposer

DES OFFRES, SOLUTIONS
ET SERVICES
AUX PERSONNES
EXCLUES

NOS ENGAGEMENTS EN FAVEUR de la clientele en situation de fragilité financière

Cofidis prête une attention particulière aux clients en situation de fragilité financière avec des ressources dédiées qui accompagnent les clients en cas de situation de fragilité ponctuelle ou durable.

Après un échange approfondi, les conseillers trouvent avec les clients la solution qui correspond le mieux à leur situation, ils peuvent aussi les orienter vers des acteurs sociaux comme les Points Conseils Budget pour mener une action auprès de l'ensemble des créanciers.

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 durables adéquates.

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...).



CRÉSUS®



UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL au niveau national avec Crésus

CRÉSUS 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.



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.

AXE 1

Proposer

DES OFFRES, SOLUTIONS
ET SERVICES
AUX PERSONNES
EXCLUES



L'ENGAGEMENT AVEC NOTRE PARTENAIRE CRÉBUS 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.

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.



NOS COLLABOR'ACTEURS

Tous les mois,
nos collaborateurs animent
le jeu Dilemme auprès de l'Ecole
de la Deuxième Chance Grand Lille avec
laquelle Cofidis est en partenariat.

Nos collaborateurs interviennent sur les sites de Lille et Roubaix pour sensibiliser les jeunes à la gestion du budget.

L'Ecole de la Deuxième Chance Grand Lille née d'une initiative européenne en 2006, elle a pour objectif d'**assurer l'insertion professionnelle durable de jeunes volontaires et motivés**, sortis du système éducatif sans qualification.

Elle ne délivre pas de diplôme, mais vise à accréditer des compétences, par l'évaluation de chacune des activités menées au sein de l'Ecole.

Sur 2023,
12 sessions
de sensibilisation
à la gestion du budget
ont été animées.

AXE 2

Continuer

À FACILITER L'INTÉGRATION ET LE DÉVELOPPEMENT 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.

UN INVESTISSEMENT EN FORMATION conséquent

Tout nouveau collaborateur bénéficie d'une formation approfondie.

Notre métier étant largement réglementé, le collaborateur a connaissance du code de déontologie dès son intégration. Les formations réglementaires sont aussi dispensées autour de sujets tels que la lutte anti blanchiment la fraude par exemple.

S'IMPLIQUER DANS LES SUJETS D'AVENIR en partenariat avec les écoles

Cofidis accorde une importance particulière aux jeunes et noue des partenariats avec les écoles stratégiques implantées sur son territoire.

Chaque année, nous nous associons à des formations de qualité qui s'inscrivent en parfaite adéquation avec nos métiers et répondent à nos enjeux actuels et à venir.

Nous développons ainsi une relation avec de nombreuses écoles et universités sous de multiples formats : participation aux forums et job-dating, participation aux conférences métiers ou lancement de business cases. L'occasion pour ces étudiants de réfléchir à des cas concrets et pour Cofidis d'être challengée par des propositions nouvelles.



LA DIVERSITÉ A TOUJOURS ÉTÉ un engagement fort du groupe.

La signature de la **charte diversité** par Cofidis France dès 2010, la création d'un **poste de référent diversité** en 2012 et de la mission de **correspondant handicap** en 2016, la **signature de la Charte LGBT+** en 2023 avec le partenaire L'Autre Cercle en sont les preuves.

Des formations auprès des managers sont régulièrement organisées pour favoriser l'inclusion, la collaboration et le bien vivre ensemble pour faire de la diversité une richesse pour tous. Favoriser l'égalité femmes-hommes : la mixité est un engagement fort souligné cette année encore par les excellents chiffres à l'index de l'égalité professionnelle.

AXE 2

Continuer

À FACILITER L'INTÉGRATION
ET LE DÉVELOPPEMENT
DES COLLABORATEURS



PRENDRE SOIN de soi



Un programme annuel baptisé « Oxylife » propose de prendre soin de soi : des midis méditation ou encore un parcours MBSR (formation à la pleine conscience) pour apprendre à gérer le stress et à s'écouter pour plus de confiance en soi. Des conférences régulières sont aussi organisées autour de la parentalité, la nutrition, la prévention des addictions.

Des temps forts sont aussi dédiés à la rencontre avec les services RH comme par exemple le « Forum Formation & Mobilité »

AGIR POUR les seniors

Les Séniors constituent une vraie richesse pour l'entreprise et représentent plus de 20% des effectifs. Un accord « Plan Sénior » a été signé en 2023, il permet : une retraite progressive aidée, 1 jour de télétravail supplémentaire à compter de l'année civile du 60^{ème} anniversaire, utilisation du CPF pendant le temps de travail avec un co-financement. Le mécénat de compétences, le tutorat et le mentorat sont aussi encouragés dans ce dispositif.

FAVORISER LA QUALITE DE VIE au travail

Forts d'une valeur de considération historique, la préoccupation du bien-être des collaborateurs reste un pan important de notre stratégie de **symétrie des attentions**.

Parce que la **sécurité et la santé au travail** préoccupent l'entreprise, Cofidis dispose aussi d'un **service médical** qui propose diverses actions dans les domaines de la prévention ou du bien être : accompagnement dans l'arrêt du tabac, contrôle de glycémie, campagnes de vaccinations (Covid, grippe). Une plateforme santé Angel+ a aussi été mise en place afin de simplifier et d'élargir les services existants.

Sont également à disposition au sein de notre infirmerie : fauteuil massant, matelas à ondes magnétiques, luminothérapie.



LE TRAVAIL facilement accessible

Après un test réalisé en 2018, le télétravail a été déployé chez Cofidis.

L'accord cadre prévoit la mise en place du travail à distance régulier et volontaire avec un rythme de 2 jours de travail à distance. Les collaborateurs bénéficient aussi d'une bourse annuelle complémentaire de 12 jours.

Axe 3 : Donner

ACCÈS AUX MÉTIERS
DU GROUPE À DES
PUBLICS ÉLOIGNÉS
DE L'EMPLOI

AIDER LES JEUNES à développer leurs compétences

Cofidis mise sur les étudiants en leur ouvrant de nombreux contrats d'alternance, d'apprentissage, de stage et de jobs vacances.

Chez Cofidis France 95 alternants (dont 62 recrutés en 2023) travaillent actuellement aux côtés de leurs tuteurs. Considérés comme des collaborateurs à part entière, ils travaillent sur des missions concrètes avec de vraies responsabilités et participent à de nombreux projets transverses.

Et pour la troisième année consécutive, Cofidis se voit attribuer la labellisation "Happy Trainees," témoignant ainsi de la satisfaction de nos jeunes collaborateurs.

Le label HappyIndex® Trainees, décerné par ChooseMyCompany - Avis Certifiés ESG, permet aux entreprises de savoir comment elles sont perçues par leurs étudiants, stagiaires et alternants.

Le processus d'attribution du label repose sur un questionnaire anonyme rempli par les stagiaires et alternants, évaluant différents aspects de leur expérience au sein de l'entreprise, tels que la qualité de la formation, l'encadrement, l'ambiance de travail, et les perspectives d'avenir. Ce label permet aux jeunes talents de partager leur ressenti tout en aidant les entreprises à améliorer leurs programmes d'alternance.



FAVORISER L'EMPLOI des personnes en situation de handicap

Respect, discrétion, bienveillance sont des valeurs qui signent les actions de Cofidis en faveur des collaborateurs en situation de handicap. Lors de la Semaine Européenne pour l'emploi des personnes handicapées, des conférences de sensibilisation notamment sur la reconnaissance de la qualité de travailleurs handicapés sont organisées en parallèle de notre participation à des événements externes : Handi Haut-Lympics, Duoday, tables rondes avec des entreprises partenaires.

Notre référent handicap accompagne les personnes en situation de handicap tout au long de leur parcours dans l'entreprise en lien avec les Ressources Humaines.



Axe 4 : Transmettre

L'EXPERTISE MÉTIER
AU SERVICE
DE LA COMMUNAUTÉ

PARTAGE DE NOS SAVOIR FAIRE AUTOUR DE la réclamation client

La création du « Club Pôle Nord AMARC »

Adhérente de l'AMARC « Association pour le **MA**nagement de la **RÉ**clamation **CL**ient » . Cofidis a accueilli en novembre 2023 le premier Club Pôle Nord de l'AMARC sur le campus.

Réel succès, ce premier club, co-animé par l'AMARC et Cofidis, a permis de réunir 40 entreprises inspirantes du grand nord de la France, toutes passionnées par l'excellence de l'expérience client et impliquées dans le traitement de la réclamation.

Lors d'une journée conviviale alternant découvertes, jeux et échanges, nos visiteurs ont pu découvrir la façon dont s'exprime l'expérience Client dans notre groupe.



amarc
ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT
DE LA RÉCLAMATION CLIENT

ENGAGEMENT ASSOCIATIF DES COLLABORATEURS avec les missions booster

En 2022, Cofidis a eu 40 ans. Et pour l'occasion, une démarche solidaire a été lancée : inviter nos 1625 collaborateurs à s'engager auprès d'associations de notre territoire des Hauts-de-France pour remplir des missions au sein de celles-ci.

Ces missions sont de nature différente : activer les Bras (missions manuelles, de construction, de distribution), activer le Cœur (mission de lien social, de rencontres) ou activer la Tête.

De nombreuses associations locales ont rejoint le dispositif comme : Soldats du Sourire, Cœur à cœur, Don de soie, Ecole de la Deuxième Chance, Amitié Partage, Fondation des Possibles, Chemin d'École, Nouvoulook, Jardin de Cocagne.

En 2023, Cofidis s'est équipée d'une plateforme (Plateforme Vendredi) pour proposer et gérer les missions. Le lancement de cette plateforme a permis de réunir les associations partenaires et de créer des temps forts d'échange avec les collaborateurs.



Axe 5 : Accompagner LES COLLABORATEURS EN DIFFICULTÉ

UN DISPOSITIF aidants

Le congé de proche permet un dispositif légal permettant au salarié **de cesser temporairement son activité professionnelle pour s'occuper d'un proche handicapé ou invalide** ou en en perte d'autonomie ou âgé ou avec lequel il réside ou entretient des liens étroits et stables. Cofidis a mis en place des webinaires sur le sujet : Qui sont-ils ? Comment concilier la vie d'aidant et vie professionnelle ? Quelles sont les ressources et l'accompagnement disponibles ?

UN RÉSEAU d'aide

Le réseau d'aide est constitué de personnes formées pour écouter et accompagner dans les moments difficiles que les collaborateurs rencontrent au cours de leur vie professionnelle et/ou personnelle.

Le réseau d'aide est constitué d'une équipe professionnelle pluridisciplinaire (Ressources Humaines et Médico-Sociale) engagée et formée pour être à l'écoute et proposer un accompagnement adapté à chaque situation. Leur rôle est d'écouter avec considération, bienveillance et impartialité, d'accompagner et vous orienter vers les bonnes personnes et d'Agir pour aider le collaborateur en difficulté.

DON de jours

Ce dispositif a été mis en place en 2018.

Il permet à un collaborateur qui a besoin d'être présent auprès de son enfant (sans limite d'âge) ou de son conjoint atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité, ou qui a besoin de s'absenter pour faire face à une situation exceptionnelle particulière grave et urgente, de pouvoir bénéficier d'un don de jours de repos cédés par un collègue. Le don de jours de repos permet à un collaborateur qui a besoin d'être présent auprès de son enfant (sans limite d'âge) ou de son conjoint atteint d'une maladie, d'un handicap ou victime d'un accident d'une particulière gravité, ou qui a besoin de s'absenter pour faire face à une situation exceptionnelle particulière grave et urgente, de pouvoir bénéficier d'un don de jours de repos cédés par un collègue.

Oxylife

Votre situation personnelle nécessite votre présence auprès de vos proches ? Des dispositifs existent pour vous accompagner.

Don de jours de repos
Pour être présent auprès de votre conjoint ou d'un enfant gravement malade, ou en cas de force majeure

Proche aidant
Pour accompagner un proche handicapé, invalide ou en perte d'autonomie

Retrouvez toutes les informations sur Pixis



Axe 5 :

ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS EN DIFFICULTÉ

MISE À DISPOSITION de la plateforme OXYLINE

Oxyligne est un service d'aide et d'accompagnement psychosocial et gratuit, anonyme et confidentiel.

Ce dispositif permet aux collaborateurs d'être accompagnés lorsqu'ils rencontrent des difficultés dans leur quotidien (budget, famille, logement, santé, stress, détresse psychologique, situation d'aidant...)

UN PRÊT À TAUX ZÉRO pour nos collaborateurs

Avec la crise sanitaire certains collaborateurs ont pu connaître des situations financières plus difficiles.

Cofidis a mis en place une offre de prêt à taux zéro pour accompagner dans ces moments critiques.

LE TRAITEMENT des incivilités

Une incivilité émanant de la clientèle ou d'un partenaire externe est un acte perçu par les collaborateurs comme une rupture des codes élémentaires de la vie sociale qui peut nuire à la qualité de la relation commerciale et comme une atteinte à leur intégrité.

Afin de prévenir, mesurer et contribuer à réduire les incivilités émanant de la clientèle, l'application INCIV permet aux collaborateurs de déclarer toute incivilité d'un client ou prospect ou d'un partenaire externe envers lui et facilite aussi la coordination des mesures d'accompagnement, d'anticiper les mesures de prévention et d'effectuer le bilan annuel présenté aux instances sociales.



QUELQUES chiffres et indicateurs
au 31/12/2023

1 625
COLLABORATEURS
(soit 1551 ETP)

85
MÉTIERES
DIFFÉRENTS

39 ans
et 6 mois
D'ÂGE MOYEN

2/3
DE FEMMES

99
COLLABORATEURS
en situation
de HANDICAP
soit **6%** de l'effectif

8
DIRECTEURS
50%
DE FEMMES
au niveau du
COMITÉ DE DIRECTION

INDEX ÉGALITÉ
HOMME/FEMME :
94
(en 2022 et 2023)

11 ans
et 4 mois
d'ANCIENNETÉ
moyenne

70%
DES MANAGERS
sont des femmes

RECRUTEMENTS
SUR L'ANNÉE 2023
145 CDI / **202** CDD
dont **62** alternants
88 jobs vacances
6 contrats
de professionnalisation

PARCOURS
DE CARRIÈRE
SUR L'ANNÉE 2023

114 mobilités
intra Cofidis
22 mobilités
intra Cofidis Group

FORMATION
95 475 heures de formation
soit **59** heures de formation
en moyenne par collaborateur
15 heures
de formation dédiées à
la non-discrimination
à l'embauche

**SATISFACTION
DES CLIENTS****

86% de clients satisfaits
78% de clients recommandent
Cofidis à leurs proches

**SATISFACTION DES
COLLABORATEURS***

71% ont confiance
en la stratégie de développement
de Cofidis France pour
garantir le futur
86% des collaborateurs
des collaborateurs évoluent
dans une entreprise où il fait
vraiment bon travailler

**SATISFACTION
DES PARTENAIRES*****

86% des partenaires
sont satisfaits des expériences
avec Cofidis
89% des partenaires
recommandent Cofidis
à leur réseau pour des solutions
de financement

LABEL, CERTIFICATION, PRIX

Great Place to Work



Best Workplaces

2021 - 2022 - 2024



Happy trainees

2022 - 2023 - 2024



Académie du Service
Symétrie des attentions
CLIENTS & PARTENAIRES

2023



*(source GPTW enquête 2023)

** (source enquête Académie du Service Symétrie des attentions 2023 sur 704 clients ayant répondu)

*** (source enquête Académie du Service symétrie des attentions 2023 sur 279 partenaires ayant répondu)



Des preuves
concrètes
#like MY PLANET



DES PREUVES CONCRETES #like MY PLANET



LA BIODIVERSITÉ EST AUSSI FAVORISÉE SUR LE CAMPUS avec l'installation de ruches et de nichoirs

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 !



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.

UN VASTE PROJET DE RÉNOVATION de nos bâtiments est engagé !

Le chantier de Rénovation respecte la démarche HQE (Haute Qualité Environnementale) en se conformant à la cible « chantier à faible impact environnemental ».

Le plan des travaux permet d'avoir un **gain de la consommation énergétique de 50%** sur l'ensemble des bâtiments **90% des produits générés par le curage sont soit réutilisés dans le cadre de l'aménagement futur, soit valorisés, soit envoyés en installation de recyclage.** A ce stade du projet, le programme travaux permet d'être conforme au décret tertiaire **de 40% pour 2030 et 50% pour 2040.**



DES PREUVES CONCRETES

#like MY PLANET



FAVORISER la mobilité douce pour nos clients

Cofidis a choisi de faciliter l'achat d'un vélo neuf ou d'occasion en mettant à disposition une offre inédite d'un crédit à taux zéro jusqu'à 6 000€ d'achat, du 17 juin au 31 décembre 2023 auprès de ses partenaires Decathlon.fr, Feu Vert, LOOK Cycles, et plus généralement, de l'ensemble de ses partenaires distributeurs de cycles sur le territoire français. Chez l'un de ces commerçants, pour tout vélo acheté en ligne ou en point de vente, Cofidis a proposé ses solutions de paiement à taux zéro, sans aucun frais et a pris entièrement à sa charge le coût de l'opération.

Sur 2023,
plus de
10 000 vélos
ont été financés.

DES PRODUITS ET SERVICES DESTINÉS À NOS CLIENTS ENGAGÉS DANS LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT :

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS vers une consommation plus durable

Que ce soit avec l'assurance Electro Dépôt qui couvre à vie les appareils électroménagers en cas de panne, ou avec l'offre Boulanger Infinity qui répare les appareils en illimité, l'assurance affinitaire de Cofidis permet d'allonger la durée de vie des produits.

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.

Cofidis propose aussi à ses clients, le relevé de compte électronique ainsi qu'une souscription aux produits totalement dématérialisée.



DES PREUVES CONCRETES

#like MY PLANET

DES DISPOSITIFS d'apports volontaires

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 crée des emplois locaux et durables pour des personnes en difficulté.



Mission ramassage déchets sur le Campus Cofidis

NOS COLLABOR' acteurs



acteurs

En 2023, Cofidis a activement participé au **World Cleanup Day** à cet effort environnemental, organisant un ramassage de déchets sur le campus et aux abords de l'entreprise.

Une attention particulière a été portée sur la collecte de mégots de cigarettes. Concrètement avec l'offre de TchaoMégot, Cofidis s'est appuyée sur 2 collecteurs de mégots installés sur le campus, pour lancer le défi d'en collecter 700 litres en 1 an. L'objectif est double : les recycler avec TchaoMégot pour les transformer en isolant thermique pour le bâtiment et le textile et offrir une doudoune tous les 100 litres recyclés à une association venant en aide aux sans-abris.

Un Cleanup Week digital est aussi organisé en Mars pour sensibiliser les collaborateurs sur la pollution numérique, c'est aussi l'occasion de partager les bonnes pratiques à adopter autour du numérique.

LA FRESQUE DU CLIMAT auprès de tous les collaborateurs de cofidis



En 2023, Cofidis France fait un pas de plus en se lançant le défi de sensibiliser ses 1625 collaborateurs au réchauffement climatique en moins de 6 mois en déployant la Fresque du climat.

En co-construisant leur fresque à l'aide d'un jeu de cartes fondés sur les rapports du GIEC, les collaborateurs expérimentent l'intelligence collective autour d'une cause commune, augmentent leurs connaissances sur le sujet du climat, trouvent des actions pour faire face au changement climatique et identifient des pistes de réduction de notre empreinte carbone groupe.



DES PREUVES CONCRETES #like MY PLANET

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...



LE JARDIN DE COCAGNE DE LA HAUTE BORNE

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.

L'ENTREPRISE A CHOISI LA SOLUTION BETTERWAY pour favoriser la mobilité douce des collaborateurs.

C'est une offre de mobilité à la carte avec laquelle ils sont libres de choisir et de varier leur mode de transport pour se rendre au travail.



Pour les déplacements occasionnels en journée et sur plus courtes distance, des vélos sont aussi à disposition des collaborateurs.



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.

QUELQUES chiffres



EXTRACTION BILAN CARBONE COFIDIS FRANCE 2022

Total des émissions brutes Scope 1 en TCO2	669
Total des émissions brutes Scope 2 en TCO2	179
Total des émissions brutes Scope 3 en TCO2	12 233
Total des émissions brutes Scope 3 en aval en TCO2	0
Total des émissions brutes Scope 3 en amont en TCO2	12 233
Consommation totale d'énergie en Gigajoules	24 737
Consommation totale d'énergie renouvelable	0
Poids total des déchets dangereux	0
Poids total des déchets valorisés en tonnes	500

Cofidis se fixe une trajectoire de réduction de son empreinte carbone à échéance 2030

DEPLOIEMENT DE LA FRESQUE DU CLIMAT

40 Ateliers de 3h
84% des collaborateurs sensibilisés à la fresque

Un dispositif qui s'étend à tous les nouveaux embauchés

Une Communauté de **23** collaborateurs devenus fresqueurs après **24** heures de formation

LES PROJETS FINANCES POUR NOS CLIENTS (à fin 2023)

Encours cumulé des financements photovoltaïques et panneaux solaires :

421 millions d'euros

Encours cumulé du financement des énergie renouvelables (pompes à chaleur) :

138 millions d'euros

EQUIPEMENTS SUPPLÉMENTAIRES SUR LE CAMPUS EN 2023

15% bornes de rechargement électrique par bâtiment soit **5%** des places de parking

Encours cumulé des prêts pour la rénovation énergétique :

29 millions d'euros

CONTACT

Sandrine Louchet
sandrine.louchet@cofidis.fr

Crédits Photos
Fotolia - Adobe Stock

Concept graphique :
FOREST

Janvier 2024

