

DOSSIER DE CANDIDATURE
TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE 2019
Catégorie « Entreprise de plus de 500 salariés »

COFIDIS (59)

Dossier suivi par Marie-Charlotte de Ricard et Charlotte Calonne, Réseau Alliances

I/ PRÉSENTATION DE L'ORGANISATION CANDIDATE

1. INFORMATIONS GENERALES

Raison sociale : COFIDIS (France)

Statut : Société Anonyme

Date de création : 1982

Domaine d'activité : Etablissement de crédit spécialisé (crédit à la consommation et assurance)

Territoires d'action : Métropole Lilloise pour l'emploi + France pour les produits et services

Filiales : une présence dans 8 pays sous la marque Cofidis (Belgique, Slovaquie, Italie, République Tchèque, Espagne, Hongrie, Portugal et Pologne)

Effectif : 1 366 collaborateurs (effectif moyen au 31/12/2018 en France)

Adresse complète : Parc de la Haute Borne, 61 avenue Halley - 59650 Villeneuve d'Ascq

Contact :

Catherine Lesage, Consultante Qualité et Facilitatrice RSE

catherine.lesage@cofidis.fr / 03 28 77 63 24

Site Internet : <http://www.cofidis.fr>

Compte twitter : @Cofidis

Prix et nominations :

- Trophée Elu Service Client (2012, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019) pour Cofidis France.
- Label "Great Place To Work" obtenu en Février 2019 et Label « Best Workplaces » obtenu en Avril 2019

2. CONTEXTE & ACTIVITE

1) Racontez-nous l'histoire de votre structure ?

Cofidis naît en 1982, fruit de l'alliance du Groupe 3 Suisses International et Cetelem. Historiquement, leader du crédit par téléphone, l'enseigne prend dès 1997 le virage d'internet et devient très vite l'un des spécialistes du crédit à la consommation à distance sur le marché.

Avec des valeurs fortes que sont la responsabilité, la simplicité, l'agilité, la proximité, la considération et l'audace, **Cofidis place l'humain au cœur de sa stratégie et se différencie par la qualité de sa relation clients.**

Le crédit à la consommation est un outil indispensable au soutien de la consommation des ménages tant en France que dans les autres pays européens. C'est une solution pour financer les achats de biens et services comme les dépenses en biens d'équipement (automobile, équipements de la maison, travaux d'isolation, décoration...).

2) Pour quelles raisons avez-vous initié une démarche RSE ?

Prendre en compte ses impacts, être attentif au bien-être de ses employés et des clients, c'est dans l'ADN de Cofidis depuis sa création. Cofidis a fait pendant longtemps de la RSE « sans le savoir » ou en tous cas, sans la nommer.

En 2008, la démarche RSE est actée par le comité de direction et devient une **démarche participative**. Elle est mise en place en **co-construction avec les collaborateurs** et sur l'ensemble des volets du développement durable.

Cette démarche, centrée sur notre cœur de métier, est en constante évolution et est basée sur la symétrie des attentions : ce qui est mis en place pour les collaborateurs est mis en place pour les clients et pour la société.

L'activité de crédit, créatrice d'emploi et de valeur, est indispensable à l'économie et à la croissance d'un pays. Prêter de l'argent à quelqu'un que l'on ne connaît pas exige a priori un haut savoir-faire en matière d'octroi et ce afin de préserver l'équilibre financier des clients ainsi que la pérennité de l'enseigne. Cofidis exerce son métier dans ce double intérêt et **promeut un financement responsable**. Ce savoir-faire, que l'enseigne maîtrise, couplé à la lutte contre le surendettement menée à travers l'éducation financière de ses clients (et de ses collaborateurs), lui permet de candidater aux Trophées de l'Economie Responsable.

3) Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

La démarche RSE initiée depuis 10 ans a mûri et est enrichie régulièrement par le réseau de référents RSE de l'entreprise. Ce sont nos collaborateurs qui portent les idées et font vivre la démarche au quotidien. Ils sont fiers des actions réalisées et des partenariats associatifs noués pour contribuer au développement de synergies sur le territoire.

Cette démarche s'appuie sur un développement de l'expertise de nos collaborateurs, un panel de solutions adaptées en cas de difficultés pour nos clients, des réalisations concrètes autour de la gestion du budget avec nos partenaires historiques associatifs. Nous soutenons ensemble la nécessité du rôle préventif et indispensable de l'éducation budgétaire. Les Trophées sont pour Cofidis une manière de valoriser les actions menées depuis plus de 10 ans par les collaborateurs et de reconnaître la maturité de l'entreprise sur le sujet.

3. PARTIES PRENANTES

4) Quelles sont les parties prenantes prises en compte dans le déploiement de votre démarche RSE ?

- **Actionnaires** : Crédit Mutuel, Argosyn.
- Nos **filiales** présentes dans 8 pays européens (Belgique, Slovaquie, Italie, République Tchèque, Espagne, Hongrie, Portugal et Pologne).
- **Salariés** : employés et leurs représentants, les référents RSE.
- **Clients** : nos clients directs ou issus de nos partenariats BtoB.
- **Partenaires commerciaux** : Feu Vert, MDA, Atol, Grand Vision, Audika, Bouygues Télécom, Afflelou, Speedy, Amazon, Schmidt.
- **Fournisseurs et prestataires de services** : Sodexo pour la restauration des salariés, les cabinets études quantitatives et qualitatives.
- **Associations** : partenariats en lien avec notre cœur de métier avec des associations de lutte contre le mal endetté : Crésus (niveau national), Bartholomé Masurel (local).
- **Partenariats locaux** : Jardin de Cocagne de la Haute Borne depuis sa création, FACE.
- **Etat** : Ministère de la solidarité et de la santé (pour l'expérimentation des points conseil budget), Ministère des finances (Autorité de Contrôle Prudentiel), Banque de France, Ministère du Travail, Ministère de l'Economie (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes).
- **Autres** : ASF, CNIL, l'Association pour le Management de la Réclamation Client, la MEL.
- **Ecoles, universités** : partenariats avec L'Ecole Centrale de Lille, Gaston Berger, Skema, Université de Lille I, Université de Lille II, Université de Lille III, IAE.
- **Start-up / entreprises** : prototypages innovants pour tester de nouvelles expériences clients : Skapané, IG2I, Inria, Nexidia.
- **Autres associations** : Les Clowns de l'espoir, Force femmes, Générations et Cultures, Sans Maille ça Caille.

II/ VOTRE DÉMARCHE RSE

1. GOUVERNANCE

1.1. MISSION & VALEURS

5) Quelle est la mission de votre structure / sa contribution à la Société ?

S'engager auprès de l'ensemble des consommateurs dans la réalisation de leurs projets et dans la gestion de leur budget, ceci dans la durée, en leur proposant des solutions financières et des assurances crédits, commercialisées à distance.

6) Quelles sont vos valeurs ?

Depuis plus de 35 ans, Cofidis s'est construite autour de valeurs fortes :

- **Simplicité, agilité et responsabilité** : 3 valeurs fondamentales pour répondre aux besoins de nos clients et partenaires.
- **Considération** : une valeur relationnelle pour vivre une relation proche, transparente et positive, d'égal à égal, en étant écouté, compris, respecté et sans être jugé.

- **Audace** : une valeur inspirante pour bénéficier de solutions et d'initiatives qui font la différence grâce à des équipes qui osent.

1.2. ENJEUX & OBJECTIFS RSE

7) Quels sont les enjeux RSE liés à votre activité ?

Cofidis investit les différentes dimensions du développement durable : la dimension économique (au cœur de notre métier), la dimension sociale et sociétale pour une politique de ressources humaines responsable et un engagement auprès d'associations, et une dimension environnementale qui renforce également la fierté des collaborateurs. Les impacts les plus forts de notre activité sont sur le volet économique et le volet sociétal/social, dans une moindre mesure sur le volet environnemental.

8) En fonction de ces enjeux, quels sont les objectifs de votre démarche RSE ?

⇒ **Economiques** :

Les objectifs économiques visent à **rendre nos produits accessibles à un public large**. Notre société évolue, les usages aussi, et dans ce cadre nos produits et la prise de risque doivent s'adapter à ces changements. Ainsi nos outils d'aide à la décision sont en constante évolution pour **garantir l'équilibre budgétaire des clients et de l'entreprise**. Les dépenses réalisées grâce au crédit à la consommation représentent 7% du PIB français (source ASF).

⇒ **Sociaux / Sociétaux** :

Ces 2 volets sont indissociables chez Cofidis car nous mettons un point d'honneur à mettre en place des actions similaires en interne et en externe (**principe de symétrie des attentions**). **Ces actions sont principalement orientées en faveur de l'inclusion**.

Les objectifs sur ces 2 volets sont les suivants :

- **Lutter contre le mal endetté au travers d'un accompagnement attentif et responsable.**
- **Appuyer la croissance locale en développant l'emploi et les compétences dans la région.**

Contribuer à la lutte contre le mal endetté : mettre en œuvre des dispositifs pour accompagner aux mieux les clients fragiles, revisiter nos process internes par rapport aux évolutions sociologiques et technologiques, proposer de nouveaux outils pour accompagner les clients dans la gestion de leur budget et les aider à trouver une solution durable et globale en cas d'impayé.

A titre indicatif, chaque mois 1% des comptes sont en impayés mais, pour une grande partie, régularisés de suite.

Attirer les compétences et talents nécessaires pour accompagner les évolutions techniques et technologiques, mais aussi **partager les compétences** dans un contexte où les évolutions technologiques sont prédominantes.

⇒ **Environnementaux** :

Nos objectifs environnementaux engagent nos collaborateurs dans l'action. Le principal objectif est formalisé de la façon suivante : **renforcer l'engagement des collaborateurs en développant un Campus responsable et en les incitant à agir**.

9) Comment votre structure implique-t-elle les collaborateurs et/ou d'autres parties prenantes dans la stratégie de l'entreprise ?

Nous misons sur la participation et la **co-construction** depuis la création de Cofidis. **Nos collaborateurs comme nos clients sont sollicités dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue.** Chaque mois, 400 clients sont interrogés (par téléphone) sur leur satisfaction. Ces baromètres existent depuis plus de 10 ans. Nos partenaires commerciaux sont quant à eux sollicités une fois par an. Les résultats permettent de prendre en considération les souhaits et points à travailler remontés par nos clients et partenaires. Notre stratégie est en constante évolution.

Deux communautés de clients ont vu le jour en 2018 : l'une pour partager avec les clients sur leurs projets réalisés grâce au financement de Cofidis, l'autre pour échanger sur la gestion de budget. L'objectif est de recueillir la voix des clients, de partager sur des bonnes pratiques à retenir et d'écouter leurs besoins actuels et à venir.

L'entreprise interroge aussi les collaborateurs par une enquête via *Great Place To Work*. Plus de 80% des collaborateurs y ont répondu en 2018. Ce type d'enquête permet aussi de mettre en place des **groupes de travail transversaux** auxquels les collaborateurs peuvent contribuer.

En 2017, Cofidis a mis en place un **réseau social d'entreprise** : Workplace (plateforme collaborative de Facebook). Cette plateforme - pour communiquer en interne dans l'entreprise - permet non seulement d'échanger des photos, des vidéos mais aussi par exemple de créer des groupes de travail.

→ Les collaborateurs sont informés et peuvent réagir et/ou contribuer sur les sujets partagés.

→ Un groupe spécifique dédié à la RSE a été créé via cet outil. Il permet aux collaborateurs de partager sur des sujets, d'alimenter les idées sur des bonnes pratiques à mettre en œuvre.

De nouveaux outils numériques pour faciliter cette collaboration sont également mis à disposition : Trello, One Note.

La voix des collaborateurs est aussi sollicitée dans le cadre de réflexions menées sur la description et l'amélioration des parcours clients. Ces *feedbacks* viennent en complément des enquêtes adressées aux clients directement.

10) Comment sensibilisez-vous vos parties prenantes aux enjeux RSE liés à votre activité ?

Nous les informons mais aussi partageons sur nos actions. Surtout, **nous construisons avec nos parties prenantes.**

- Des **rencontres régulières avec nos partenaires associatifs**. Elles prennent la forme de bilans annuels et de réunions de travail avec des collaborateurs pour avancer main dans la main et ainsi définir les actions concrètes à mener.
- Nos clients reçoivent régulièrement des informations via des **newsletters** sur nos réalisations, nos partenariats, des conseils variés (économies d'énergie, bien choisir un vélo, bien connaître les impacts de la mise en place du prélèvement à la source sur leur budget). Nous communiquons sur les actions réalisées et mettons en avant nos partenaires sur notre page Facebook.
- **Le rapport RSE de Cofidis France est public** et réactualisé chaque année. C'est un formidable outil de communication que nous souhaitons transparent, portant la voix de toutes les parties prenantes : <https://www.cofidis.fr/fr/pdf/rapport/cofidis-rse-hd-2019.pdf>

2. DROITS DE L'HOMME

2.1. DIVERSITE, EGALITE DES CHANCES & LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

11) Comment votre structure favorise-t-elle la Diversité & l'égalité des chances ? (Lutte contre les discriminations, égalité homme/femme, personnes en situation de handicap, seniors, insertion...)

Cofidis France est **signataire de la Charte de la Diversité**. Nous avons une réelle volonté de promouvoir la diversité au sein de notre entreprise.

Depuis 2012, le **référént diversité** a pour rôle de définir, mettre en œuvre et suivre les actions déterminées par la politique RH et les accords d'entreprise autour des thèmes de la GPEC et de la diversité.

Il n'existe pas de politiques écrites mais des accords sur la diversité et l'égalité des chances, le contrat de génération et l'accord GPEC. Ces accords engagent l'entreprise et les collaborateurs (via les organisations syndicales) car ils sont signés par les 2 parties.

L'alternance est un vrai moyen de recrutement pour Cofidis avec 20% des alternants à qui sont proposés un CDD ou un CDI en fin de mission.

Pour pallier les absences de nos collaborateurs pendant la période estivale, **des jobs vacances** sont recrutés, ce qui constitue un *sourcing* pour détecter des futurs CDD ou alternants.

Des **stages « longue durée »** sont régulièrement proposés à des étudiants de fin d'année. Comme pour l'alternance, c'est pour eux l'occasion de découvrir le monde de l'entreprise en s'impliquant dans une mission avec de vrais enjeux.

Chaque année, nous essayons de mener des **actions concrètes autour de la diversité**.

- **En 2017, le dispositif d'intégration des alternants** a été complètement revisité pour créer et fédérer une vraie communauté. **Une quarantaine d'alternants par an** sont accueillis sur notre Campus, ce qui nous permet aussi de tisser des liens forts avec les écoles du secteur (Centrale Lille, SIAD, Lycée Gaston Berger, universités de Lille...).

- **En 2018, un escape game autour du handicap a été conçu par les équipes RH** et suivi par l'ensemble des collaborateurs.

2.2. DROITS DE L'HOMME & PRINCIPES FONDAMENTAUX DE L'OIT

12) Comment votre structure s'engage-t-elle au respect fondamental des Droits de l'Homme et quels moyens met-elle en œuvre (y compris dans sa politique Achats) ?

Nous sommes tout d'abord attentifs, dans nos choix, aux démarches RSE de nos partenaires, prestataires et fournisseurs. Lors des appels d'offres, nous communiquons sur nos ambitions en matière de RSE. Nous sensibilisons nos fournisseurs à nos actions. Nous sommes aussi soucieux de l'éthique de nos fournisseurs.

3. RELATIONS & CONDITIONS DE TRAVAIL

13) Comment organisez-vous le recrutement, l'accueil et l'intégration d'un nouveau collaborateur ?

Nous ne recrutons pas uniquement sur la base d'un diplôme mais aussi sur l'**expérience**, la **motivation** et la **personnalité** du candidat.

3 étapes : le CV, un entretien vidéo différé et, si cet entretien est concluant, un entretien en face-à-face avec le manager et la RH.

L'intégration est personnalisée : avec 1 jour ½ pour présenter le Groupe, suivie d'une formation propre à Cofidis et ses métiers. A l'arrivée dans l'équipe, chaque nouveau collaborateur est accompagné par un parrain, membre de l'équipe, qui l'aide dans sa prise de poste.

Des **innovations en matière de recrutement** sont testées : *afterwork* par exemple. L'idée est de recruter différemment, dans des formes plus informelles mais tout aussi efficaces.

14) Quelle est la politique de votre entreprise en matière de prévention des risques professionnels ?

Cofidis est en profonde transformation : les évolutions digitales et numériques impactent nos métiers, le marché évolue aussi avec de nouveaux acteurs parfois disruptifs. Cette période peut être génératrice d'inquiétude, de stress pour nos collaborateurs. C'est pourquoi Cofidis s'est engagée dans un programme de prévention :

- Information régulière sur les nouvelles technologies, formation et accompagnement à la transformation.
- Sensibilisation des managers aux risques psychosociaux.
- Enquête menée auprès de l'ensemble des collaborateurs par le CHSCT pour mesurer les risques et mener des plans d'actions si nécessaire.
- Formalisation d'un réseau d'aide, composé des équipes RH, du médecin du travail, des infirmières, de l'assistante sociale. En lien avec les managers, ce réseau d'aide détecte les situations de RPS, écoute et accompagne les collaborateurs dans la recherche de solutions.

15) Comment assurez-vous le développement professionnel de vos collaborateurs ?

Pour gagner en efficacité et en réactivité :

- un chargé de recrutement et de gestion de carrière par filière métier.
- mise en place d'outils de suivi des collaborateurs permettant d'identifier et d'accompagner les souhaits d'évolution et de mobilité exprimés : bible des missions, cartographie des emplois, *people review*, bilan de ressources humaines, entretiens professionnels.

Le développement professionnel implique souvent un développement de compétences. Outre l'investissement en formation réalisé pour ses collaborateurs, Cofidis innove en termes de formation et déploie de nouveaux outils.

Ainsi en 2018, dans l'objectif de développer les compétences digitales nécessaires à la transformation actuelle, nous avons mis à disposition de tous les collaborateurs, une **plateforme e-learning**.

→ Ex : découverte en toute **autonomie** des enjeux et tendances du digital.

→ En moyenne pour 2018 : **3,9 jours** de formation par collaborateur.

16) Quels dispositifs ou aménagements avez-vous mis en place pour favoriser le bien-être de vos collaborateurs ?

Le Groupe 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, cours de fitness le midi, espace de recyclage ou encore actions de prévention santé). Le Campus est facilement accessible via les transports en commun et est proche des axes autoroutiers.

Fédérer et partager avec les équipes, c'est aussi une force chez Cofidis. De nombreux **moments conviviaux** sont organisés sur l'année avec des temps forts « ensemble ». Un événement « Oxyzen » est renouvelé chaque année : durant 2 semaines, les collaborateurs ont l'occasion de découvrir des méthodes de détente et de relaxation (yoga, sophrologie...)

17) En quoi les ressources humaines améliorent-elles l'attractivité de votre structure ?

Cofidis fait de la symétrie des attentions un vecteur de performance économique et sociale. Chez nous, chacun est acteur de son parcours et peut trouver sa place au sein d'un environnement de travail stimulant qui encourage la prise d'initiatives et les évolutions. A travers un management axé sur la proximité, le dispositif de formations, la mobilité interne, et les engagements pour leur bien-être, Cofidis accompagne chacun de ses collaborateurs dans la réussite de leur carrière.

→ Un site « Cofidis-recrute » donne aux candidats des éléments par rapport à Cofidis. Les témoignages sont faits par les collaborateurs. Les valeurs sont portées. De même, des partages sont réalisés sur LinkedIn pour apporter des preuves concrètes aux discours.

→ Au-delà du cadre de travail, **les collaborateurs bénéficient d'avantages** appréciables : 13^{ème} mois, primes de performance, intéressement, participation, tickets restaurant, CESU, chèques vacances, bon achat Rentrée et Noël, mutuelle collective.

→ D'autres dispositifs ont également vu le jour comme le **Compte Epargne Temps** et le **don de jour de congés** (ce dispositif donne la possibilité à un collaborateur de pouvoir céder en partie ses jours de repos au bénéficiaire d'un collègue de l'entreprise afin de lui permettre de s'absenter sans perte de rémunération).

4. ENVIRONNEMENT

18) Quelles sont les ressources nécessaires à votre activité ? (matières premières, eau, énergies)

- Nos bâtiments étant centralisés sur un même site, nous utilisons principalement : électricité, gaz, eau.
- Pour les véhicules de fonctions des commerciaux : essence (moteur essence ou hybride).
- Pour nos clients : papier (courriers, enveloppes, relevés de compte).
- L'intégralité de notre parc informatique est gérée par Euro Information qui dépend de notre principal actionnaire : le Crédit Mutuel. Notre site web y est hébergé.

19) Comment prenez-vous en compte l'impact de vos activités sur l'environnement ? Quels moyens mettez-vous en œuvre pour limiter ces impacts ?

Cofidis a réalisé son premier bilan carbone en 2009. C'est à partir de cette date que les sensibilisations sur les consommations (papier, gobelets) ont commencé.

Sur la base du dernier BEGES (année de référence 2014), les principaux postes d'émissions directes concernent la combustion de gaz puis la combustion de carburant pour les sources mobiles. Les postes concernant les émissions indirectes concernent les achats de produits et services (principalement papier) ainsi que la consommation d'électricité.

En s'appuyant sur ces premiers éléments chiffrés, des actions concrètes sont menées : **déshumidificateurs autonomes** pour réduire la consommation de gaz, remplacement des éclairages existants par des Leds avec détecteurs de présence au niveau des espaces de réunion et des parkings souterrains.

Notre objectif sur ce volet est de **renforcer l'engagement des collaborateurs en développant un Campus responsable et en les incitant à agir** :

- **Mise en place de points d'apports volontaires** dans tous les bâtiments et à tous les étages avec un partenariat avec ELISE. Les collaborateurs ont animé la mise en place avec des apports pédagogiques pour donner du sens à l'action (ce que deviennent : les bouteilles en plastique, les cannettes, le papier...).
- Remplacement des gobelets aux fontaines à eau par une **tasse réutilisable fabriquée en local** (Arc international). **Ce sont 500 000 gobelets économisés chaque année.**
- Chaque année, lors de la **semaine du développement durable, les collaborateurs mènent des actions ludiques de sensibilisation.** En 2018, la thématique retenue était : transformer, réparer, recycler et lutter contre le gaspillage. Ce sont les collaborateurs qui construisent et animent ces stands.
- D'autres actions **initiées et suivies par des collaborateurs** : ruches, mini potager, bibliothèque participative.

Lors de la réalisation du dernier **PDE** (2016), 78% de déplacements avaient été répertoriés en voiture individuelle. Depuis, diverses solutions sont mises en œuvre et/ou testées : **navettes parking-relais**, mise à disposition de **trottinettes** pour tests, **taxi collaborateurs**.

Une application pour **faciliter le covoiturage** début 2019 : il s'agit de la solution *Klaxit*, appli de covoiturage domicile-travail avec garantie retour si un covoiturage n'est pas trouvé. Ce qui la caractérise : souplesse et partage équitable des frais. Après 1 mois de lancement de l'opération, **10% des collaborateurs sont inscrits.**

Cofidis participe également aux réflexions liées à la mobilité au niveau de la Haute Borne de Villeneuve d'Ascq.

Concernant les véhicules de fonction, nos **commerciaux itinérants**, en charge des relations avec nos partenaires commerciaux, sont **formés à l'éco-conduite**. Les réseaux sont retravaillés régulièrement ce qui permet à chaque responsable commercial d'avoir un secteur géographique plus réduit.

En matière d'achats, un poste important pour Cofidis reste le papier. C'est pourquoi, le papier utilisé pour les *mailings* et les relevés de compte de nos clients est du papier EcoFolio. Pour nos imprimantes locales, nous utilisons aussi du papier recyclé. Nous avons sensibilisé nos employés mais également nos prestataires pour le nettoyage afin que le papier soit bien récupéré et recyclé.

Nous couplons ces achats avec de la communication, soit auprès de nos clients pour les sensibiliser et leur proposer le e-relevé, soit auprès de nos collaborateurs pour les encourager dans les bonnes pratiques et réduire ainsi les consommations (ex : photocopies recto verso, récupération du papier pour brouillon etc.).

Nous menons également des actions communes avec nos partenaires commerciaux. Par exemple les tablettes numériques obsolètes dans les magasins Afflelou sont récupérées, remises en état et données à des associations. Ce sont 400 tablettes qui vont être redistribuées par la suite.

5. BONNES PRATIQUES D'AFFAIRES

20) Comment intégrez-vous la RSE dans votre démarche d'achats et dans la relation avec vos fournisseurs ?

Nous sommes tout d'abord **attentifs dans nos choix aux démarches RSE de nos partenaires, prestataires et fournisseurs**. Lors des appels d'offres, nous communiquons sur nos ambitions en matière de RSE. Nous sensibilisons

nos fournisseurs à nos actions. Nous sommes aussi soucieux de l'éthique de nos fournisseurs. Nous privilégions les acteurs locaux quand cela est possible pour renforcer notre responsabilité économique et locale par exemple pour une meilleure gestion des déchets dans nos bâtiments. De même, nous sommes vigilants sur le chiffre d'affaires réalisé avec nos fournisseurs pour éviter de les fragiliser en cas de changement.

21) Quelles règles éthiques avez-vous établies vis-à-vis de vos concurrents ?

La **transparence** est de rigueur sur des problématiques communes. Par exemple, nous intervenons au même titre que nos concurrents dans des réflexions et/ou groupes de travail liés à la relation clients (Association Française de la Relation Clients, Association pour le Management de la Réclamation Clients). Nous partageons aussi via l'ASF (Association Françaises des Sociétés financières) et portons ensemble sur ces instances des convictions communes.

6. CLIENTS ET CONSOMMATEURS

22) Proposez-vous une offre responsable à vos clients/consommateurs ? Si oui, laquelle ? Si non, pourquoi ?

Notre activité est à ce jour très réglementée. **La responsabilité réside dans la tenue de nos engagements et la précision de nos discours et conseils vis-à-vis des clients. C'est le service associé à l'offre qui peut ainsi être qualifié de responsable.** L'accompagnement des clients se fait dans la durée et même si un client fait l'objet d'impayés, les collaborateurs apportent une solution durable et non ponctuelle. Nous mettons un point d'honneur à parler de **régularisation durable** chez Cofidis.

Nos équipes ont le souci de développer les **conseils à valeur ajoutée** auprès des clients, de leur proposer l'offre adaptée à leur budget et de les accompagner en cas de difficulté.

- Cela est vrai, ponctuellement ... par exemple, Cofidis a aussi été précurseur dans la mise en place de dispositifs spécifiques en cas de catastrophes naturelles. Initiés depuis la tempête Xynthia, ces dispositifs sont ajustés en fonction de l'ampleur et des études nous ont permis de valider avec nos clients la plus-value de ces dispositifs.
- Mais l'accompagnement prend tout son sens sur le long terme ...
2 équipes d'experts en accompagnement pour clients fragilisés accompagnent depuis 2010 les clients qui évoquent une fragilité soudaine. Des solutions spécifiques sont alors proposées pour rééquilibrer le budget. Ces équipes continuent à développer leurs compétences en conseil lors d'ateliers avec les assistantes sociales de l'association Bartholomé Masurel (Lille).

Notre responsabilité nous amène aussi parfois à confier certains clients à la plateforme de notre partenaire associatif CRESUS particulièrement quand le client est multi-détenteur de crédits. CRESUS réalise alors un diagnostic approfondi et accompagne ces clients dans la mise en place de la solution la plus adaptée.

Zoom sur nos deux partenariats associatifs historiques

- **Bartholomé Masurel** depuis 2008. Nous soutenons financièrement Bartholomé Masurel qui œuvre en local sur Lille et accompagne les personnes qui se présentent spontanément à leur bureau. Cette association mène aussi des actions sur le volet prévention du mal endetté en animant au sein de CCAS de la

métropole Lilloise par exemple, des sessions autour du Jeu Dilemme (jeu de plateau autour de la gestion du budget).

- La **Fondation CRESUS** Strasbourg depuis 2012. Avec CRESUS, le partenariat est un peu différent. Nous leur confions nos clients en situation de grande fragilité et multi détenteurs pour lesquels un accompagnement externe et dans la durée nous semble nécessaire. Au-delà de cet aspect, nous menons également avec CRESUS des réflexions sur de nouveaux outils pour garantir des prises de risque mesurées sur certaines typologies de clients.

23) Comment sensibilisez-vous vos clients /consommateurs à la consommation responsable ?

Nous communiquons avec nos clients sur nos actions RSE en utilisant le verso de nos relevés de comptes, nos newsletters, nos réseaux sociaux. Par ce biais, nous les incitons à tenir compte des enjeux RSE et nous partageons les actions menées par nos partenaires associatifs.

Deux communautés de clients ont vu le jour en 2018 : l'une pour partager avec les clients sur leurs projets réalisés grâce au financement de Cofidis, l'autre pour échanger sur la gestion de budget.

LanCvous : une plateforme servicielle a été mise à disposition des clients en 2018. Elle permet de communiquer des conseils sur la réalisation de projets liés à l'habitat et parce que l'habitat reste l'une des préoccupations première de nos clients.

24) Comment intégrez-vous la RSE dans la relation clients/consommateurs (accessibilité, relation court terme et long terme, satisfaction...) ?

La RSE s'intègre dans un dispositif global d'expérience client et d'amélioration continue de la qualité de la relation clients. La RSE est une attente des consommateurs en général et de nos clients en particulier. Elle fait partie intégrante de leur expérience avec Cofidis.

Cette stratégie portée par notre comité de Direction est basée sur l'écoute de nos clients sur l'ensemble des canaux proposés (téléphonie, courrier, mail, chat, réseaux sociaux) : écoutes internes et externes, enquêtes de satisfaction auprès des clients...

Cofidis a défini avec ses collaborateurs les attendus sous forme de **chartes**, ou de **pacte relationnel**, afin de s'assurer que le client soit écouté et accueilli avec qualité, objectivité et de manière durable.

Les valeurs de l'entreprise sont par ce biais véhiculées, comme la considération, la simplicité, l'agilité pour trouver la meilleure solution pour nos clients. Ces valeurs font partie intégrante de nos façons de communiquer et de collaborer en mode participatif.

Cette **démarche d'amélioration continue** est d'ailleurs reconnue par l'obtention de notre **7^{ème} Trophée Elu Service Client de l'année** (6^{ème} année consécutive).

En lien avec les volets social/sociétal, **c'est aussi accompagner nos clients en situation de handicap.** Sur ce point nous avons un partenariat avec DEAFI pour rendre nos **services accessibles aux personnes sourdes et malentendantes.** Depuis 2017, les clients et prospects peuvent ainsi bénéficier d'une traduction en langue des signes via des conversations avec nos conseillers : par webcam ou chat.

→ 250 clients en moyenne par mois nous contactent grâce à ce service.

7. ENGAGEMENT SOCIÉTAL

25) Expliquez vos actions sociétales et précisez pour chacune l'implication de vos collaborateurs et les liens avec vos parties prenantes

- Lutte contre toutes formes d'exclusions

Nous soutenons la diversité au sein de l'entreprise car nous sommes convaincus qu'elle est source de richesse sous toutes ses formes.

Nous construisons des modèles pour inclure un maximum de profils et donner l'accès au crédit au plus grand nombre, tout en préservant l'équilibre budgétaire.

- Lutte contre le mal endetté en innovant dans les solutions proposées aux clients en difficulté

Au-delà des clients que nous confions à CRESUS, **nous soutenons l'éducation budgétaire**. 9 de nos collaborateurs sont habilités à l'animation du Jeu de plateau Dilemme conçu par CRESUS. Des animations sont réalisées en interne auprès de nos salariés. D'autres animations du jeu en local sont organisées avec Bartholomé Masurel auprès d'universités ou de publics de jeunes adultes.

- Soutien à l'insertion professionnelle

Au-delà de l'accueil de nombreux apprentis ou stagiaires, nous soutenons notre voisin : le **Jardin de Cocagne** de la Haute Borne depuis sa création en 2009. Le Jardin permet de faire découvrir à nos employés une autre manière de consommer, écologiquement responsable et socialement solidaire puisque l'objet de Jardin de Cocagne est de travailler l'inclusion par le maraîchage biologique. Nos collaborateurs mènent également des actions avec les jardiniers.

En travaillant avec la société **ELISE** sur notre dispositif de tri/recyclage c'est aussi l'insertion professionnelle en local que nous soutenons.

- Mise en action des collaborateurs dans l'écosystème

En 2018, plusieurs **actions mises en place par des « collabor'acteurs » avec nos partenaires associatifs** : ateliers tricot avec le Jardin de Cocagne, entraînement footing d'une équipe mixte Jardin de Cocagne/Cofidis en vue de la participation à l'EKIDEN d'octobre 2018.

Au-delà des actions réalisées chaque année (ex : récupération de jouets pour le Secours Catholique), de nouvelles actions sont pensées et mises en place par les collaborateurs.

En octobre 2018, un événement autour **du tricot et sur la thématique du lien intergénérationnel** a eu lieu. Les collaborateurs se sont ainsi mobilisés autour de 2 associations (« Générations et Cultures » et « Sans maille ça caille ») : pendant 6 mois, les tricoteurs expérimentés ou débutants ont confectionné des carrés en tricot. Le jour de l'événement, chaque carré déposé rapportait 10 euros à l'association « Générations et Cultures ». Les carrés assemblés sous forme d'écharpes ont été remis à l'association « Sans maille ça caille » pour être distribuées à des personnes sans domicile fixe.

- Partenariats avec des écoles de la région

Création d'une relation durable et de qualité avec les établissements dont les formations sont en adéquation avec nos besoins de recrutement. Nos principaux partenaires locaux sont les suivants : Gaston Berger, école Centrale Lille, Polytech, IAE, Skema, Universités de Lille I, II, III.

Cofidis participe régulièrement à des salons emplois organisés par des *jobboards* ou en lien avec le Service Public sur le territoire.

III/ FACTEURS CLÉS DU SUCCÈS

26) Qu'est-ce-qui permet la réussite de votre démarche RSE (motivation, implication, moyens humains/matériels/financiers, communication...) ? (les difficultés rencontrées et surmontées peuvent apparaître ici).

Nous avons 6 facteurs clefs de succès sur la thématique RSE :

- 1) D'abord, **agir concrètement en interne et en externe**, puis éventuellement communiquer
- 2) Faire porter nos efforts en termes de RSE sur le cœur de métier et sur les collaborateurs
- 3) **Etre connecté à notre écosystème** (clients, partenaires, collaborateurs) ... et c'est ce qui fonctionne !
- 4) Pas de responsable RSE mais **1 facilitatrice qui accompagne...** ainsi chacun est impliqué !
- 5) Un **comité de direction engagé** et porteur du sujet
- 6) Une communauté RSE de collabor'acteurs active et impliquée

Le principal enjeu réside dans le fait de rendre acteurs les collaborateurs sur les thématiques RSE et de les impliquer dans la définition de la stratégie et la mise en œuvre des actions définies.

Au niveau humain, 14 collaborateurs sont référents et ce sont eux qui priorisent, avec la facilitatrice RSE, les sujets et actions à mener en veillant à traiter tous les volets du développement durable. Ces référents sont également acteurs et porte-parole dans leurs directions et présentent les bilans des actions menées, le rapport RSE. Les référents et la facilitatrice se réunissent une fois par mois.

En interne, ce qui est parfois difficile, c'est d'entraîner les collaborateurs sur autre chose que le volet environnemental.

A l'externe, la difficulté est de valoriser la démarche dans un métier qui est controversé.

27) En quoi votre démarche RSE contribue-t-elle aux performances de votre structure ?

Notre démarche RSE vient enrichir les réflexions des collaborateurs lors des groupes de travail, elle est **source d'innovation**.

Comme nous mettons un point d'honneur à ce que les collaborateurs soient acteurs de notre démarche, ceux-ci développent un **sentiment d'appartenance** plus fort vis-à-vis de l'entreprise. La démarche RSE est aussi un **facteur d'attractivité** pour le recrutement de nouveaux collaborateurs.

De même nos clients et partenaires soucieux des actions sociétales menées par notre structure restent **fidèles**.

Au niveau économique, les efforts menés pour développer les **compétences en conseil** de nos collaborateurs (que ce soit dans le développement d'outils ou le discours) permettent une maîtrise accrue des risques pris.