



Bilan RSE 2023-2024

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE :
NOS ACTIONS CONCRÈTES



**Il fait bon
travailler
chez Sofinco**

certifié par nos équipes !

Inscrire notre stratégie RSE au cœur de notre activité

Pour accompagner nos clients et nos partenaires dans la transition vers une consommation plus durable



Depuis + de 70 ans

Marque de **Crédit Agricole Personal Finance & Mobility**, filiale de **Crédit Agricole**, Sofinco est spécialiste du crédit à la consommation en France. Nous accompagnons depuis plus de 70 ans nos clients et nos partenaires dans la réalisation de leurs projets : financer des travaux de rénovation de l'habitat, acquérir ou louer un smartphone,

être protégé par une assurance adaptée... Notre catalogue d'offres (financement, paiement en plusieurs fois, services, assurances...) s'adapte aux besoins de chacun, au développement du e-commerce et aux enjeux de transition énergétique.

1 ambition

Engagé de longue date sur les enjeux de développement durable, Sofinco souhaite inscrire la RSE au cœur de son modèle **pour accompagner ses clients, ses partenaires et ses collaborateurs dans la transition vers une consommation plus durable.**



1 raison d'être

« **Agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et celle de la société** » : c'est la raison d'être que nous partageons et qui guide l'action de toutes les entreprises du groupe Crédit Agricole.

2 priorités

Pour orienter nos actions en matière de RSE, nous visons deux priorités : **agir pour le climat et la transition vers une économie bas carbone ; renforcer la cohésion et l'inclusion sociale.**



1 vision

Devenir une entreprise à engagements (voir page suivante).

Chez Sofinco, nous prenons des engagements envers nos clients et la société (ici, une partie de l'agence relations partenaires de Massy)



Devenir une entreprise à engagements

C'est la boussole de Sofinco

Guidés par notre raison d'être et en nous inspirant du statut d'entreprise à mission, nous avons défini quatre engagements. Ils orientent notre stratégie globale à long terme, au-delà de nos objectifs financiers, et reflètent ce que nous voulons devenir pour nos clients, nos collaborateurs et la société : **une entreprise plus durable et plus inclusive.**

Dans les prochaines pages, découvrez les actions que nous avons mises en place pour progresser sur ces engagements, à votre service et celui de la société.

Engagement #1

Accompagner tous nos clients

dans chacun des moments de vie
en toute transparence et éthique
en respectant leurs choix

Engagement #2

Accélérer les transitions sociales et énergétiques

en proposant des solutions
à impact positif

Engagement #3

Proposer à chacun de nos clients et partenaires des solutions modernes

en innovant dans nos offres et
nos outils et en restant à l'écoute
de la société

Engagement #4

Permettre à chacun de nos collaborateurs de se réaliser

professionnellement au service
des clients et de la société

Engagement #1

Accompagner tous nos clients

dans chacun des moments de vie en toute transparence et éthique en respectant leurs choix

Souscrire un crédit plus simplement

Le digital est devenu incontournable pour nos clients. C'est pourquoi, **en 2023, nous avons entièrement repensé la souscription de crédit sur le web.** Grâce à de nouvelles technologies d'analyse des données bancaires et la récupération automatique de justificatifs directement à la source, souscrire un crédit avec Sofinco est désormais :

- **plus simple et plus rapide** avec une réponse de principe immédiate sur Sofinco.fr
- **plus juste** via une étude fine de vos capacités de remboursement
- **plus sécurisée** grâce à une prévention accrue de l'usurpation d'identité

Accessibilité numérique

L'accessibilité signifie que nos sites web, nos outils et nos technologies sont conçus et développés pour permettre aux personnes en situation de handicap de les utiliser.

En complément, **les personnes sourdes et malentendantes peuvent entrer en relation avec les conseillers téléphoniques de Sofinco : la conversation est retranscrite en direct dans la langue des signes par un traducteur de la société Acceo** (service gratuit).



L'agence d'accompagnement client prend en charge les clients les plus fragiles (ici, une partie de l'équipe)

Accompagner nos clients fragiles

En période d'inflation, nous avons mis en place **un accompagnement de proximité pour éviter à nos clients tout premier impayé de crédit.**

Et lorsque nos clients font face à des difficultés ou des coups durs (maladie, perte d'emploi, séparation...), ceux en ayant le plus besoin sont accompagnés par notre équipe dédiée (analyse budgétaire, solutions adaptées). Nous nous appuyons aussi sur les Points Passerelle du Crédit Agricole et l'association Crésus dont la mission est d'aider les clients fragilisés et de prévenir le surendettement.

Éducation financière

Sofinco et l'association Crésus animent ensemble **des ateliers d'éducation financière auprès de collégiens, de lycéens et de jeunes actifs sans emploi ni formation.** Ces ateliers leur apprennent à gérer un budget.

40 
ateliers d'éducation financière par an

Engagement #2

Accélérer les transitions sociales et énergétiques

en proposant des solutions à impact positif

Rénovation énergétique de l'habitat

Historiquement, nous finançons les travaux de rénovation de l'habitat. Nous voulons maintenant aller plus loin pour contribuer à la transition énergétique en France. **Pour faciliter votre projet de rénovation énergétique, nous sommes partenaire de Vertigo, acteur clé du marché spécialiste des stratégies de décarbonation et des aides financières issues des dispositifs gouvernementaux (MaPrimeRénov', Certificats d'Economies d'Energie).**

Aux clients de notre partenaire Castorama, **nous proposons toute l'année un crédit sans frais (TAEG 0%) pour les travaux d'éco-rénovation éligibles à MaPrimeRénov'.**

€370
millions de prêts travaux
accordés en 2023



L'agence relation partenaires concrétise les demandes de crédit des clients de nos partenaires (ici, une partie de l'équipe de Roubaix)

Assurances

Parce qu'il peut être difficile d'accéder à des soins de santé dans certaines zones en France, **notre nouvelle assurance hospitalisation vous donne aussi accès à un service de télémedecine disponible 7j/7 et 24h/24** et un second avis médical auprès d'un spécialiste en moins de 7 jours et sans frais supplémentaires.

Pour répondre aux besoins induits par le vieillissement de la population, **l'assurance emprunteur de plusieurs de nos crédits peut être souscrite jusqu'à 83 ans** et couvre le client jusqu'à ses 85 ans.

Consommation plus durable

Plusieurs fois par an, chez l'un de nos partenaires, nous proposons **un crédit sans frais (TAEG 0%) sur une sélection de produits techniques et d'électroménager plus fiables, plus réparables, plus durables.**

Engagement #3

Proposer à chacun de nos clients et partenaires des solutions modernes

en innovant dans nos offres et nos outils et en restant à l'écoute de la société

Pour nos clients

Parce que 70% de nos clients ont souscrit leur crédit sur mobile, nous travaillons sans cesse pour vous proposer un site web mobile simple à comprendre et à utiliser. Résultats : **Sofinco.fr est le site web le mieux conçu sur mobile d'après Google** (1^{er} du benchmark UX finance catégorie crédit en 2021, 2022 et 2023).

Pour nos partenaires

Pour permettre aux clients d'un de nos partenaires d'acheter en ligne en toute sérénité à l'approche des fêtes de fin d'année, nous avons simplifié au maximum la souscription de crédit sur le web. Grâce à des outils innovants permettant de récupérer les informations du client à la source tout en renforçant la lutte contre la fraude, **il faut désormais 6 minutes sur le site web marchand d'un de nos partenaires pour obtenir un crédit soit 3 fois moins de temps qu'auparavant.**

Avec nos équipes

Depuis plus de 10 ans, Sofinco pratique l'innovation participative : campagnes d'idéation, webinaires, quiz, etc. sont ouverts à tous les membres de l'entreprise. Ce dispositif dédié permet de tenir les équipes informées et de susciter la recherche permanente de solutions innovantes.

Avec des start-up

Nous travaillons avec de jeunes entreprises innovantes pour nous améliorer, comme AlloBrain. Sa solution de message vocal vous propose de laisser votre avis sur Sofinco, oralement : plus besoin d'écrire. Votre commentaire, analysé par une intelligence artificielle, nous permet de nous améliorer rapidement.



L'innovation fait partie de l'ADN de Sofinco (ici une partie de l'équipe Digital et Innovation)

Engagement #4

Permettre à chacun de nos collaborateurs de se réaliser professionnellement

au service des clients et de la société

Sofinco est certifié **Great Place to Work**® (la certification des entreprises où il fait bon travailler décernée par les salariés eux-mêmes) et labellisé **Best WorkPlaces**® (un des 10 meilleurs environnements de travail en France - catégorie entreprises de plus de 2500 salariés).

Mécénat de compétences

Chaque collaborateur de Sofinco dispose de **5 jours offerts par an pour effectuer, sur le temps de travail, des missions au service d'associations** dans les domaines de l'environnement, l'éducation et la formation, l'emploi et l'insertion, l'action sociale, et la santé.

Plan jeunesse

En 2024, **115 élèves de seconde ont effectué leur stage d'observation chez Sofinco**. Avec le soutien de For Youth, le fonds de dotation de Crédit Agricole Personal Finance & Mobility, la moitié d'entre eux étaient des élèves issus d'établissements situés dans les quartiers prioritaires.

Dispositif pour les salariés aidants

Pour permettre à ses collaborateurs de s'occuper d'un proche en perte d'autonomie ou en situation de handicap, Sofinco a mis en place **un temps partiel aidé, un fonds de solidarité** dans lequel les collègues qui le souhaitent **donnent des jours de congés, des campagnes de dons de jours et l'appui d'un prestataire spécialisé**.



Certains alternants de Sofinco (ici sur notre site de Roubaix)

274 missions d'intérêt général

réalisées par nos équipes en 14 mois
(du lancement du dispositif en mai 2023 à juin 2024)

1 fonds de dotation

Organisme de mécénat et de philanthropie qui soutient les associations agissant en faveur de l'emploi des jeunes et de l'égalité des chances

Un fonds de solidarité aidants pouvant recueillir jusqu'à

100 jours 

Réduire notre empreinte carbone

Agir pour le climat

Pour contribuer à l'effort général, nous menons un plan de réduction de notre empreinte carbone de fonctionnement et de celle de nos activités de financement.

Depuis 2019, nous calculons ainsi l'empreinte carbone liée au fonctionnement de notre entreprise en utilisant la méthodologie du Bilan Carbone de l'ADEME. Nous déterminons ensuite les actions à mettre en place pour atteindre l'objectif de réduction fixé.

Nous guidons aussi nos clients vers des choix plus responsables que nous souhaitons rendre accessibles au plus grand nombre (produits moins énergivores, plus facilement réparables...).

Nous souhaitons enfin accélérer sur la rénovation énergétique des logements en renforçant notre accompagnement auprès des Français et des professionnels du secteur.

Nos objectifs

-25%

D'ÉMISSIONS CARBONE

en 2025

par rapport à 2019

-50%

D'ÉMISSIONS CARBONE

en 2030

par rapport à 2019

Quelques actions

Déjà hybride,
notre flotte
de véhicules devient

100%

ÉLECTRIQUE
d'ici 2029

(renouvellement en cours ; dès le 1^{er} janvier 2026, tout nouveau véhicule professionnel sera électrique)

Sobriété énergétique

-10%

DE CONSOMMATION ÉLECTRIQUE CHAQUE MOIS*

Par rapport à la moyenne constatée sur les cinq années précédentes à la même période.

Sur l'ensemble
de notre parc informatique

33%

DE PC RECONDITIONNÉS

Toujours
moins de papier

87%

DE RELEVÉS DE COMPTES ÉLECTRONIQUES

en moyenne à fin juin 2024

Pour nos équipes

DES AIDES FINANCIÈRES POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

(rénovation logement, véhicule électrique, mobilité durable)