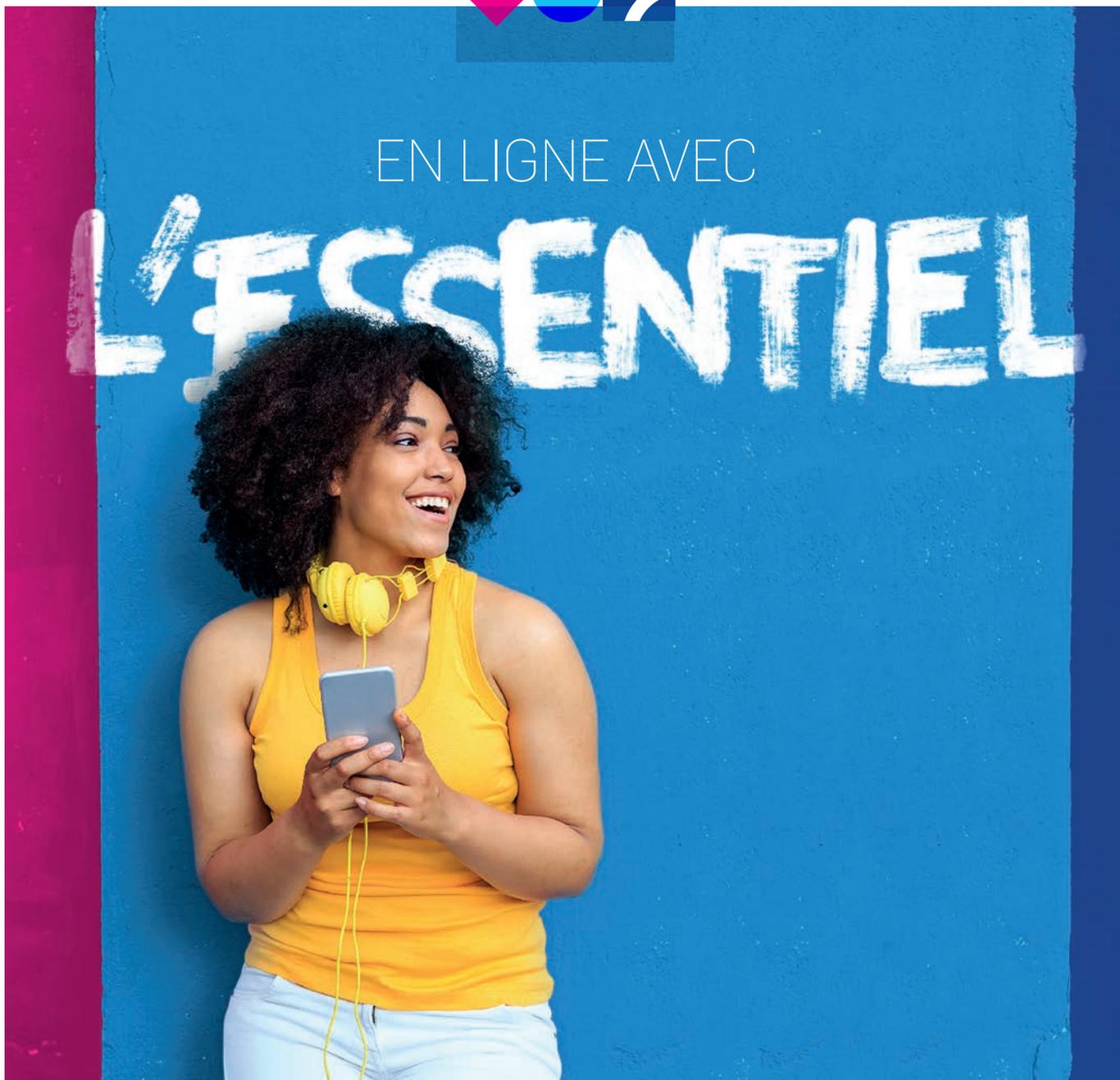




EN LIGNE AVEC

L'ESSENTIEL



SOMMAIRE

ÉDITO	3
QUI SOMMES-NOUS ?	4
PRÉSENTATION DÉMARCHE RSE	8



**UN PRÉREQUIS :
ÊTRE EXEMPLAIRE DANS
LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS**
10



**CONTRIBUER
À UNE CROISSANCE
DURABLE
ET INCLUSIVE DE
LA SOCIÉTÉ ET
DE L'ÉCONOMIE**

14



**PROGRESSER
ENSEMBLE
GRÂCE À
L'ACCOMPAGNEMENT
DE NOS TALENTS**

18



**S'ENGAGER POUR
LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE**

24

ÉDITO

Benoît Grisoni

Directeur général de Boursorama

En un peu plus de vingt ans, Boursorama, filiale de Société Générale, a considérablement évolué, tant en termes de taille que d'activité. Quand je suis arrivé dans le Groupe en 1998, nous avions 20 000 clients ; nous en avons plus de 2 millions aujourd'hui et les deux tiers nous ont rejoints ces quatre dernières années. Nous n'avions, alors, qu'une activité : le courtage en ligne. Nous proposons maintenant à nos clients une offre bancaire complète, du paiement au crédit immobilier, et nous gérons plus de 33 milliards d'euros d'encours ce qui nous permet de répondre à leurs besoins.

Si Boursorama a grandi au fil des années, nos fondamentaux n'ont pas bougé ! Notre raison d'être – simplifier la vie de nos clients et leur rendre de la valeur en temps, en pouvoir d'achat, en performance et en projets réalisés – est plus que jamais d'actualité. Nos contenus, nos offres et nos processus sont pensés et déployés pour rendre nos clients toujours plus autonomes dans leurs choix et leurs arbitrages. Nous utilisons les ressources digitales pour leur proposer une expérience simple, fluide, avec des produits et services à un prix ultra-compétitif.

Nous sommes une entreprise à taille humaine avec un peu plus de 800 collaborateurs ce qui nous permet de préserver cet esprit de conquête, cette curiosité, cette agilité, cette liberté, pour maintenir notre leadership de banque sans agence en France.

Enfin, nos salariés comme nos clients sont jeunes (37 ans d'âge moyen) et particulièrement sensibles à la contribution sociétale des entreprises. Nous avons intégré ce principe de responsabilité, depuis quelques années, dans notre activité et nous souhaitons franchir une étape supplémentaire avec la publication de notre premier rapport RSE. Ce document marque notre volonté de formaliser l'existant et de mettre en place des engagements à plus long terme. Notre nouvelle feuille de route RSE définit notre manière d'exercer notre métier et notre activité de manière responsable. Elle pose les bases d'une croissance durable et inclusive, et nous engage pour l'avenir en nous fixant des objectifs ambitieux que nous tiendrons !



QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis sa création, Boursorama n'a cessé d'innover dans le but de satisfaire les nouvelles attentes bancaires des Français en termes d'autonomie, simplicité et économies. Filiale de Société Générale, **Boursorama est numéro 1 de la banque en ligne en France.**

N°1
de la banque
en ligne
en France



4 ATOUTS CONCURRENTIELS

SATISFACTION CLIENT

Près d'un nouveau client sur 2 vient sur la recommandation d'un proche

BANQUE LA MOINS CHÈRE

Désignée en 2019 « banque la moins chère » de France pour la 12^{ème} année consécutive, sur l'ensemble des profils et dans toutes les régions de France

EFFICACITÉ

Une efficacité opérationnelle optimisée grâce à des processus 100 % digitaux et automatisés

INNOVATION

- Première banque sur Google Home
- Première banque à proposer l'Instant Payment gratuitement
- Première Banque-Média

3 ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

BANQUE

- Une offre bancaire complète et sûre
- Une stratégie tarifaire compétitive
- Une expérience client fluide et personnalisée

PORTAIL

- Pionnier de l'information économique et financière
- Une information exhaustive, personnalisable avec des vidéos, actualités et une communauté très active
- Des contenus originaux produits en interne, comme l'émission économique « Écorama »

COURTAGE

- Un des leaders du courtage en ligne
- Une offre qui s'adapte aux différents profils d'investisseurs
- Des innovations constantes pour accompagner les clients



PROFIL DE NOS CLIENTS

Données au 31 décembre 2019



37 ans en moyenne

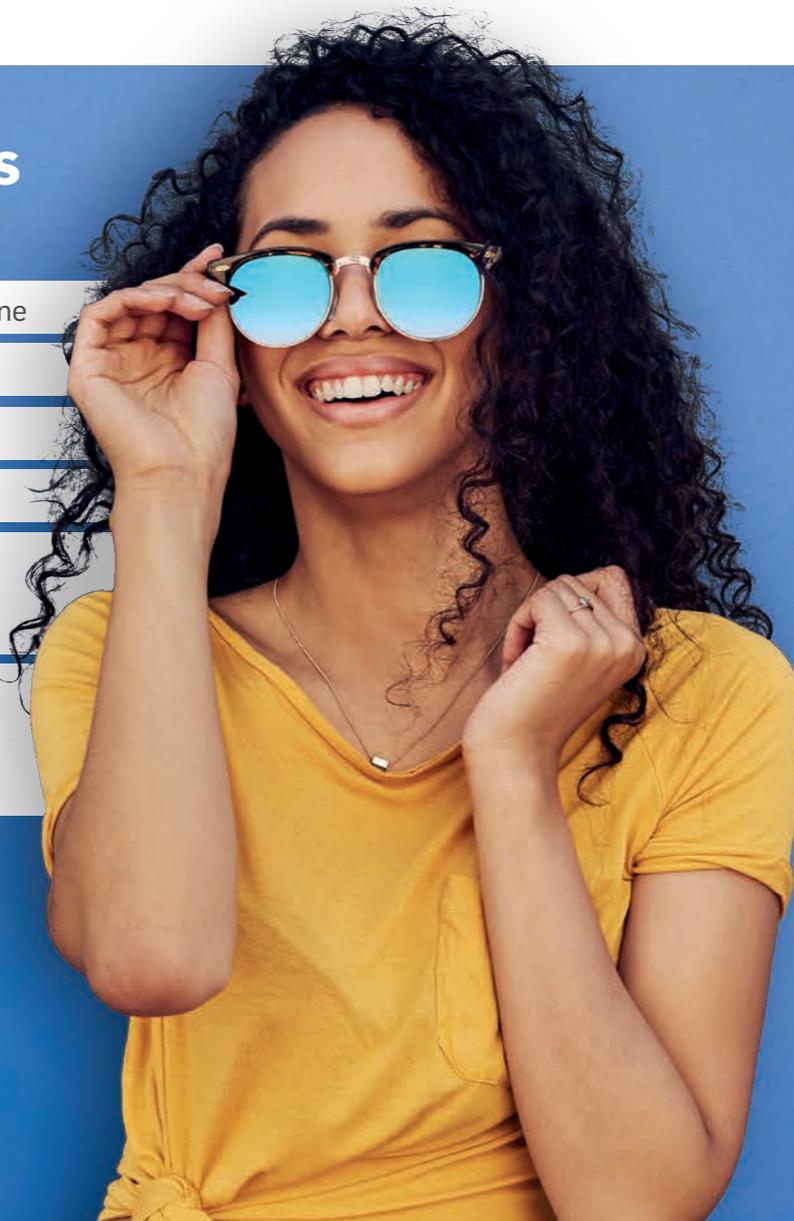
33 % < 30 ans

48 % de femmes

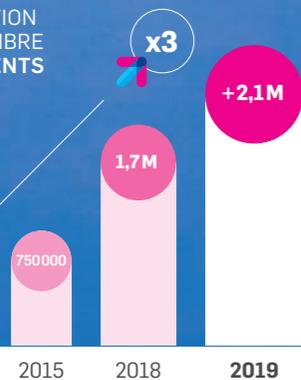
65 % sont en région

63 %
ont un patrimoine
< 100K€

47 %
ont des
revenus
< 25K€



ÉVOLUTION
DU NOMBRE
DE CLIENTS



CHIFFRES CLÉS 2019

830 collaborateurs
basés à Boulogne (92)
et Nancy (54)

2 100 000
clients
+ 27 % vs. 2018

Plus de
1,8 million
de comptes ouverts
et de contrats souscrits

DÉPÔTS
ET ÉPARGNE
RÉGLÉE

13 milliards €
d'encours
+ 27 % vs. 2018

CRÉDITS

PRÊTS IMMOBILIERS

Près de
8 milliards €
d'encours en 2019

PRÊTS À LA CONSOMMATION

Plus de
1 milliard €
d'encours en 2019

+ 23 %

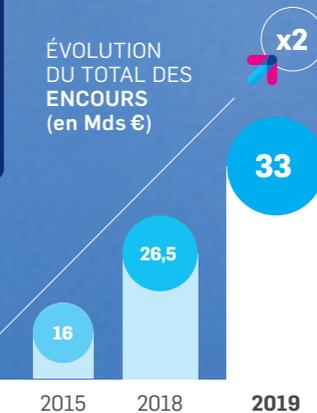
ASSURANCE-VIE

6 milliards €
d'encours
+ 15 % vs. 2018

BOURSE

5 milliards €
d'encours
+ 25 % vs. 2018

ÉVOLUTION
DU TOTAL DES
ENCOURS
(en Mds €)



DU COURTAGE SUR MINITEL...



1995

Création
d'un courtier
en ligne au sein
de Société Générale

2001

Acquisition
du portail
Boursorama.com

2005

Lancement
de l'activité
banque

2010

Première offre
de crédit
100 % en ligne

2015

Formalisation
du premier
rapport RSE
non public.
Données vérifiées
par E&Y

2016

Lancement
de **Welcome**,
première
offre bancaire
sans condition
de revenu

2017

Lancement
de l'offre Pro,
du crédit immobilier
100 % dématérialisé
et de l'offre Kador
pour les jeunes

2018

Lancement
d'une offre de crédit
écoresponsable
et des wallets
Samsung Pay,
Apple Pay
et **Google Pay**

2019

Lancement
de l'**Instant Payment**,
Carte Ultim, **Fibit Pay**,
Garmin Pay
(paiement des achats
via la montre connectée)

... À LA BANQUE 100% MOBILE



IL
ÉTAIT
UNE FOIS...



EN LIGNE AVEC L'ESSENTIEL

Notre démarche RSE irrigue l'ensemble des activités et process de Boursorama. Elle a été revue et formalisée en 2019 de manière collaborative. Une quinzaine de collaborateurs ont travaillé en ateliers pour définir les priorités en lien avec nos activités. Ce programme s'articule autour de trois ambitions et un prérequis. Des objectifs à échéance 2022 ont été fixés pour identifier et suivre nos axes de progrès.

ENJEUX

AMBITION

CONTRIBUER
À UNE CROISSANCE
DURABLE ET INCLUSIVE
DE LA SOCIÉTÉ
ET DE L'ÉCONOMIE

Accessibilité des offres

Finance à impact positif

Satisfaction clients

AMBITION

PROGRESSER
ENSEMBLE
GRÂCE À
L'ACCOMPAGNEMENT
DE NOS TALENTS

Recrutement et fidélisation
des jeunes générations

Évolution des compétences

Qualité de vie au travail

Égalité professionnelle
femmes/hommes

AMBITION

S'ENGAGER
POUR LA TRANSITION
ÉNERGÉTIQUE

Économie circulaire

Numérique responsable

Mobilité durable



PRÉREQUIS

Gouvernance et éthique des affaires

Lutte contre la corruption,
blanchiment et financement du terrorisme

Cybersécurité et protection
des données personnelles

ÊTRE
EXEMPLAIRE
DANS LA CONDUITE
DE NOS ACTIVITÉS

ACTIONS DÉJÀ RÉALISÉES

- Banque la moins chère depuis 12 ans : **9,93€ de frais** annuels moyens par client et par an en 2019
- Première banque à recevoir le **label AccessiWeb**
- Crédit écoresponsable
- Mandats ISR gestion pilotée d'assurance-vie
- Contenu dédié à la finance verte disponible sur le média Boursorama
- Près de **20 tonnes de papier économisées** chaque année grâce à la dématérialisation de la majorité des parcours clients
- Taux de recommandation de 90 %
- **NPS > 40***

OBJECTIFS 2022

- Garantir une **économie de frais bancaires** d'au moins **150€ en moyenne** par client et par an (base étude annuelle Panorabanques)
- Poursuivre l'accessibilité numérique de l'ensemble des **sites et applications** de Boursorama
- Proposer une **alternative responsable** sur chaque univers de la gamme de produits : banque au quotidien, crédits, épargne, assurance-vie et bourse
- Renforcer la **culture financière** et **ISR** de nos clients
- Maintenir un **NPS > 40**

● **150 collaborateurs recrutés** en 2019

● **4 jours de formation** par collaborateur/an en moyenne

● Baromètre employeur : **93%** des collaborateurs comprennent l'utilité de leur travail dans le collectif de l'entreprise

● Intéressement des collaborateurs à l'atteinte des objectifs de l'entreprise

● Index égalité professionnelle : 93/100

● Maintenir **l'employabilité et la gestion des compétences** des collaborateurs

● Optimiser la qualité de vie des collaborateurs avec le **télétravail**

● Faire de nos collaborateurs nos meilleurs ambassadeurs en rejoignant un **label employeur responsable**

● Index égalité professionnelle > 93

- **Zéro produit à usage unique**
- Optimisation du tri sélectif
- Lutte contre le gaspillage alimentaire

● Allongement de la durée de vie des matériels informatiques de 2 à 3 ans

● Vélos et trottinettes électriques en **auto-partage**

● **Zéro déchet** en compte propre

● Contribuer la **neutralité carbone comptable** pour nos impacts directs dont la consommation énergétique de nos data centers

● Obtenir un label Numérique Responsable

● Réduire les **émissions de GES** sur les trajets domicile/travail grâce à la mise en place du télétravail

* Le NPS (Net Promoter Score) est calculé à partir de l'intention de recommandation d'un produit, d'un service, d'une marque ou d'une entreprise.



UN PRÉREQUIS : ÊTRE EXEMPLAIRE DANS LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS

Gouvernance et éthique des affaires

Lutte contre la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme

Cybersécurité et protection des données personnelles

ÊTRE EXEMPLAIRE

1

GOVERNANCE ET ÉTHIQUE DES AFFAIRES

En tant que banque responsable, nous plaçons la conformité et l'intégrité au cœur de nos pratiques. Nous partageons les standards éthiques édictés par le groupe Société Générale et contribuons au déploiement du programme *Culture & Conduite* qui vise à insuffler une culture de la responsabilité.

Nous appliquons les lignes directrices établies par le Code de Conduite Groupe et le Code relatif à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Ce deuxième document est annexé au Règlement Intérieur. Il mentionne les différents types de comportement à proscrire. Un plan de formations complète le dispositif avec :

- des formations en présentiel dispensées aux membres du COMEX et CODIR,
- des formations e-learning pour l'ensemble des collaborateurs.

Placer l'intégrité au cœur des comportements

Pour répondre aux exigences de transparence et d'éthique de nos clients, Société Générale a lancé le programme *Culture & Conduite* en 2016.

Le dispositif a été adapté pour Boursorama, il vise à créer un socle de règles, de valeurs communes autour d'engagements partagés :

- Assurer l'appropriation, par chacun des collaborateurs, du code de conduite, qui constitue la base de l'éthique professionnelle de Société Générale, à travers des formations présentielle et à distance ;
- Intégrer le dispositif de gestion du risque de conduite dans le dispositif de gestion des risques Groupe ;
- Mesurer les progrès en matière de culture et de conduite, grâce à la mise en place d'un tableau de bord et d'indicateurs dédiés ;
- Poursuivre l'alignement des principaux processus de gestion de ressources humaines avec les ambitions du Groupe en matière de culture et de conduite.

Pour **80%** des collaborateurs, leur manager encourage les comportements éthiques et responsables*

* Source: Baromètre Employeur 2019

NOS PRINCIPAUX MODES D'ÉCOUTE ET DE DIALOGUE

Boursorama maintient un dialogue continu avec ses parties prenantes clés : clients, collaborateurs, partenaires et régulateurs.



CLIENTS

- Enquêtes clients
- Réponse à des questionnaires
- Webinaires interactifs
- Portail Boursorama (communauté clients)
- Newsletter mensuelle



COLLABORATEURS

- Dialogue social
- Baromètre Employeur
- Rendez-vous « corporate »
- Événements conviviaux



PARTENAIRES

- Régulateurs**
 - Transmissions d'informations et de documents
- Sous-traitants et fournisseurs**
 - Clauses RSE dans les contrats
- Relations écoles**
 - Accueil d'étudiants en alternance

Partenariats responsables

En tant que filiale de Société Générale, nous appliquons la politique d'achat Groupe.

- En intégrant des critères RSE (évaluation des fournisseurs, soutien aux PME, ETI et au secteur adapté) dans notre politique, nous contribuons à la maîtrise des risques opérationnels du Groupe et à une gestion plus responsable de notre chaîne de valeur.

100% des salariés formés au Code de Conduite

RISQUES ET CONFORMITÉ, UNE GESTION NATIVE ET AUTOMATISÉE

CONFORMITÉ NATIVE
Processus automatisés et bloquants

RESPECT DE LA POLITIQUE DE RISQUE
Pas de dérogation

UNE CULTURE RISQUES DIFFUSÉE AUPRÈS DE TOUS

PROCESSUS INDUSTRIALISÉS ET CENTRALISÉS
Spécialisation des équipes en charge des opérations

2

LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

En 2019, nous avons poursuivi nos actions de sensibilisation contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, d'une part, et la lutte contre la corruption, d'autre part, autour de quatre axes :

- La formation : les nouveaux collaborateurs bénéficient d'une formation sur la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ;
- La prévention : pour tous les nouveaux clients, nous vérifions la présence de l'exhaustivité des documents justificatifs permettant de s'assurer de l'identité du client ;
- La vigilance : les opérations présentant certaines caractéristiques sont analysées par le département Conformité, via des outils spécifiques de filtrage et de profilage ;
- Des missions régulières de contrôle sur les opérations effectuées par la clientèle.

Pour l'ensemble du dispositif, et notamment la formation, nous nous appuyons sur les ressources du groupe Société Générale.



3

CYBERSÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Avec 2 millions de clients et 12 milliards de transactions à fin 2020, la sécurité des systèmes d'informations, considérée comme un enjeu clé, est directement rattachée à la direction générale.

Nous travaillons avec le groupe Société Générale pour sécuriser nos systèmes IT et lutter contre les nouvelles formes de cybercriminalité. La protection des données client, la lutte contre la fraude interne et externe, et l'application de nos procédures sécurité, font partie de nos priorités.

Sensibiliser les clients à la cybersécurité

La confiance de nos clients repose notamment sur notre capacité à protéger leurs données personnelles et bancaires. Au-delà des nombreuses alertes et notifications envoyées aux clients, nous menons continuellement des actions de prévention pour renforcer la sécurité de nos systèmes d'informations (tests d'intrusion) et détecter les risques d'usurpation d'identité (phishing /hameçonnage) sur l'ensemble de nos sites.

Des outils de mesures régulières nous permettent d'apprécier la robustesse de nos dispositifs internes ou externalisés. L'accès au site internet transactionnel est chiffré grâce au protocole sécurisé TLS (Transport Layer Security), solution reconnue pour sa robustesse dans le monde du web.

L'éducation et la responsabilisation des clients font partie intégrante de ce dispositif. Nous les sensibilisons à la sécurité des transactions via des outils et des « conseils sécurité » intégrés dans la newsletter qu'ils reçoivent mensuellement.

En 2019, nous avons notamment abordé les sujets suivants :

- Utilisation de la double authentification sur internet pour effectuer des opérations sensibles (code provisoire doublé d'un code envoyé par sms) ;
- Protection du compte bancaire client en téléchargeant gratuitement le logiciel ibm trustee rapport. Nous sommes la première banque à proposer cet outil qui renforce le niveau de sécurité des navigateurs internet ;
- Sensibilisation aux techniques de phishing les plus utilisées (tentative d'escroquerie), sensibilisation à l'ingénierie sociale (comment repérer un fraudeur qui tente d'obtenir des informations confidentielles), etc ;
- Règles de base pour construire un mot de passe robuste.

100%

des collaborateurs formés à la sécurité informatique

Anticiper les risques IT

Les serveurs sont hébergés chez IBM et DXC (ex HP). Ces partenaires sont certifiés ISO 27001. Pour l'ensemble de nos sous-traitants IT, nous avons mis en place un « Plan d'Assurance Sécurité Fournisseurs » qui s'appuie sur cette norme d'identification et d'évaluation des risques sécurité des systèmes d'informations. L'accompagnement des collaborateurs est un axe clé de ce dispositif. Des campagnes de sensibilisation sont régulièrement mises en ligne sur les écrans disposés dans les cafétérias et sur les paliers, et rappellent les bonnes pratiques à adopter.

Gouvernance de la sécurité

Outre la direction des Systèmes d'Informations, Boursorama compte dans ses effectifs un service dédié à la Sécurité des Systèmes d'Information (SSI), dont les missions principales consistent à :

- Élaborer et mettre en place une politique de sécurité globale ;
- Définir des méthodologies applicables ;
- Diffuser les bonnes pratiques ;
- Piloter les dispositifs de continuité d'activité des différentes entités du Groupe.

98%

des collaborateurs

ont suivi au moins une formation sur les données personnelles depuis la mise en application de la réglementation

Données personnelles : un enjeu réglementaire et stratégique

Pour les banques, qui protègent de longue date les données de leurs clients, la mise en conformité avec la RGPD (réglementation européenne de la protection des données personnelles) renforce des mesures de sécurité déjà existantes. L'application de cette réglementation représente néanmoins un chantier important pour Boursorama, dont la responsabilité, en tant que tiers de confiance, est de protéger l'identité numérique de ses clients.

En 2019, nous avons poursuivi ce programme à travers les plans d'actions suivants :

- Nomination d'un DMO** (Data Management Officer) qui travaille aux côtés du Délégué à la Protection des Données pour renforcer le dispositif de contrôle et de gestion des données ;
- Déploiement d'un questionnaire de conformité** au principe de "Privacy By Design". Chaque nouveau projet impliquant un traitement de données personnelles détaille, recense et analyse les risques éventuels sur l'ensemble du cycle de vie du produit. Objectif : éviter de collecter des données inutiles ;
- Renforcement du dispositif de contrôle** avec des outils d'analyse des risques et de reporting en ligne avec les procédures édictées par Société Générale ;
- Prise en compte de l'exercice des droits des clients** – droits à l'accès, à la portabilité, à l'oubli - dans l'organisation et les Processus de Boursorama.



**CONTRIBUER
À UNE CROISSANCE
DURABLE
ET INCLUSIVE
DE LA SOCIÉTÉ
ET DE L'ÉCONOMIE**

Accessibilité des offres

Finance à impact positif

Satisfaction clients

CONTRIBUER

1

ACCESSIBILITÉ DES OFFRES

Depuis 15 ans, notre promesse est immuable :
« simplifier la vie de nos clients et leur rendre de la valeur ».

Associé à de nombreuses innovations, cet engagement nous permet de consolider notre place de leader de la banque en ligne en France et de poursuivre notre croissance avec 537 000 nouveaux clients en 2019.

Accessible à tous sans conditions de revenus ou de patrimoine, notre activité de banque en ligne s'adresse à une population de plus en plus large, de l'offre Kador pour les mineurs jusqu'à Boursorama Pro pour les entrepreneurs individuels. Nous fournissons un catalogue de 827 fonctionnalités gratuites qui simplifient la vie de nos clients au quotidien, en s'appuyant notamment sur les nouvelles technologies.

Une offre simple et universelle

- Des produits et des parcours « full on line » ;
- Un pricing transparent avec une optimisation des coûts bancaires ;
- Une offre bancaire complète : banque au quotidien, crédits (immobilier, à la consommation, lombard, renouvelable), épargne de précaution, assurance-vie et bourse, assurances ;
- Proposée en architecture ouverte.

Un accompagnement spécifique pour la clientèle « fragile »

Les clients « en situation de fragilité financière » sont contactés par nos équipes. Ils bénéficient d'un accompagnement plus encadré de l'usage de leur compte bancaire et d'une dizaine de services gratuits parmi lesquels :

- Un compte de dépôt (ouverture, tenue et clôture) ;
- Une carte de paiement à autorisation systématique ;
- Un système d'alertes sur le niveau de solde du compte ;
- L'absence de commissions d'intervention.

OBJECTIF 2022

- Garantir une économie de frais bancaires d'au moins 150 € en moyenne par client et par an



Inclusion numérique

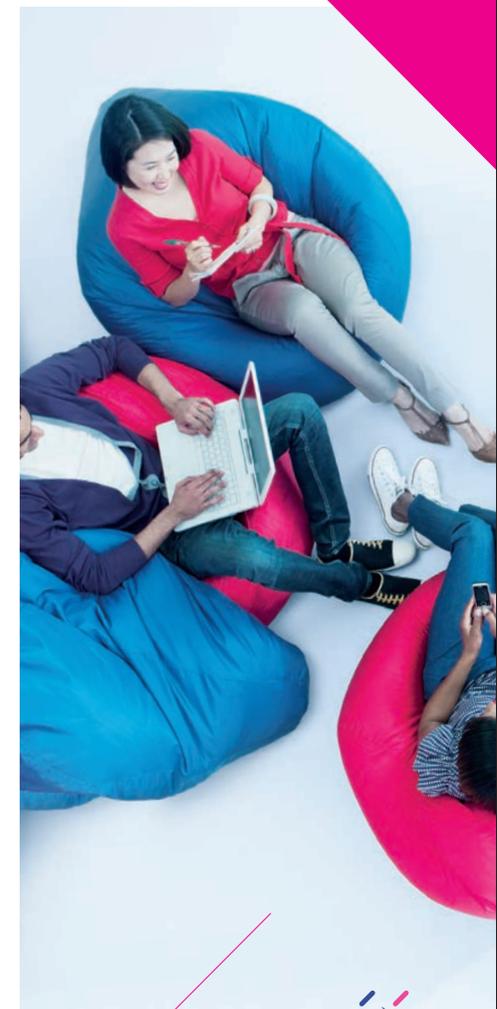
Nous sommes la première banque à recevoir le label AccessiWeb décerné par l'association BrailleNet pour l'accessibilité des interfaces clients sur le web aux personnes en situation de handicap.

L'espace client propose les fonctionnalités suivantes :

- Vocalisation du chatbot eliott ;
- Transcription de vidéos ;
- Accessibilité des graphiques et tableaux ;
- Restructuration de la navigation avec des raccourcis spécifiques.

OBJECTIF 2022

- Poursuivre l'accessibilité numérique de l'ensemble des sites et applications de Boursorama



2

FINANCE À IMPACT POSITIF

Les postes significatifs de nos émissions de gaz à effet de serre indirects résident essentiellement dans les financements (*crédits immobiliers et à la consommation*) et les services bancaires. Dans ce contexte, nous souhaitons orienter davantage l'épargne de nos clients vers des produits décarbonés.

Fin 2018, nous avons proposé **une offre de crédit écoresponsable**. Les internautes peuvent bénéficier d'un taux préférentiel de -5 %, par rapport à la grille de taux en vigueur, pour financer des projets ayant un impact positif sur l'environnement. Début 2020, nous avons enrichi notre offre d'assurance-vie avec trois mandats de gestion 100 % ISR pilotés par la société de gestion Sycomore AM. Ces initiatives répondent à la demande des Français, soucieux de s'engager pour une économie durable et respectueuse de la planète.

OBJECTIF 2022

- Proposer une **alternative responsable** sur chaque univers de la gamme de produits

12 tonnes de papier économisées

grâce à la **dématérialisation du parcours crédit immobilier**

6 tonnes de papier économisées

grâce à la **dématérialisation du code de carte bancaire**

Un modèle unique de banque média

Boursorama, c'est aussi, depuis plus de vingt ans, le premier portail de diffusion d'actualités économiques et financières avec 35 millions de visiteurs mensuels et le quinzième site Internet le plus visité en France (source ACPM - janvier 2020). Outre un accès gratuit à l'information économique et boursière, ce portail offre des sessions pédagogiques, telles que des webinaires, des vidéos ou encore des émissions quotidiennes. Le site continue à s'enrichir, régulièrement, en contenus dédiés à la finance verte pour sensibiliser les clients et prospects à l'investissement responsable.

OBJECTIF 2022

- Renforcer la **culture financière** et **ISR** de nos clients

Pour Boursorama, une banque « frugale », c'est :

Un modèle de banque 100 % en ligne (pas de réseau physique) ce qui limite naturellement son empreinte carbone.

La digitalisation des process clients pour tendre vers **0 papier** à travers :

- La dématérialisation des parcours de souscription et de gestion des crédits immobiliers et des crédits personnels ;
- La dématérialisation de l'envoi du code de carte bancaire ;
- La dématérialisation des saisies d'avis à tiers détenteurs (procédure qui permet à l'administration de récupérer une créance fiscale).

Ces trois initiatives ont été récompensées lors des remises des « Prix de l'Efficacité Environnementale » organisées par Société Générale en 2019.

3

SATISFACTION CLIENT

Le modèle économique de Boursorama repose sur deux piliers : *autonomie et satisfaction client*.

Ce positionnement invite l'ensemble des collaborateurs à proposer des produits ou services dans l'intérêt et la protection des clients.

Des innovations utiles

Pour rester compétitifs dans un environnement en perpétuelle évolution, nous sommes en permanence à l'écoute des nouveaux besoins. L'innovation irrigue l'ensemble de notre organisation, elle vise à développer l'autonomie du client et l'efficacité opérationnelle du Groupe. En 2019, nous avons lancé 60 nouveaux produits et services parmi lesquels :

- **Instant Payment**, une offre de virement bancaire instantanée ;
- **Ultim**, la carte qui permet de voyager sans frais ;
- **Cli€**, nouvelle solution permettant aux clients de financer les imprévus en un seul clic ;
- Solutions de paiement sur mobile gratuites avec le Wallet Google Pay, Samsung Pay ou Apple Pay ;
- Module boursier « **Performance** » qui permet aux investisseurs de suivre en temps réel la performance nette de leur portefeuille.

Des investissements IT orientés client

La répartition des investissements au service du client, s'inscrit dans la lignée de nos priorités stratégiques. L'attractivité de Boursorama repose sur une expérience digitale positive particulièrement appréciée des millennials. Refonte des parcours clients, amélioration des applications self care... Les spécialistes de la data, de l'IA ou les UX designers placent sur les innovations de demain à l'instar du projet de chatbot destiné à mieux comprendre les interactions clients, développé en partenariat avec la start-up Illuin Technology.

Amélioration de l'**autonomie du client** avec une **réduction du nombre de contacts** :

13% par an en moyenne

Qualité de service : ces petits plus qui font la différence

- Une disponibilité 24h/7j via des interfaces fixes et mobiles et un service client ouvert jusqu'à 22h en semaine ;
- Des outils d'aide à la gestion des finances personnelles comme le coach budgétaire Wicount ;
- Pas de vente de produits et des alertes qui donnent aux clients le bon conseil au bon moment.

OBJECTIF 2022

- Maintenir un **NPS > 40**



PROGRESSER ENSEMBLE GRÂCE À L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS TALENTS

Recrutement et fidélisation des **jeunes générations**

Évolution des compétences

Égalité professionnelle femmes-hommes

Qualité de vie au travail

PROGRESSER ENSEMBLE

1

RECRUTEMENT ET FIDÉLISATION DES JEUNES GÉNÉRATIONS

Les salariés, et plus particulièrement la génération Y, recherchent un environnement de travail flexible, stimulant et épanouissant. Proposer un travail qui a du sens dans une organisation agile, apprenante et orientée client, fait partie de nos priorités.



Recruter les bons profils pour accompagner notre croissance

Avec plus de 800 collaborateurs et une politique de recrutement active pour accompagner notre croissance (150 nouveaux embauchés en 2019), nous recherchons en priorité des conseillers de clientèle, des experts du marketing digital et de la data, des développeurs, des analystes risques ou conformité.

Pour s'intégrer dans un environnement IT et concurrentiel en constante évolution, nous privilégions des profils pragmatiques, curieux, agiles avec une forte sensibilité à l'innovation et à l'environnement start-up.

En 2019, nous avons mis en place les dispositifs de recrutement suivants :

- Campagnes sur LinkedIn ;
- Création d'une page Boursorama sur le jobboard, Welcome to the Jungle ;
- Participation à des salons de l'emploi ;
- Relations avec les écoles, dont Epitech.

Pour que chaque collaborateur trouve sa place dans l'entreprise, nous avons organisé 5 sessions d'intégration en 2019. Les nouveaux embauchés ont, durant une demi-journée, pu échanger avec la direction générale et des membres du comité de direction venus leur présenter Boursorama, la stratégie et la culture de l'entreprise. Des activités de team building figurent aussi au programme de ces sessions.

830
collaborateurs

52,01 %
de l'effectif* a
moins de 35 ans

46,7 %
sont des femmes

143
arrivées de
nouveaux
collaborateurs
en CDI

19
collaborateurs
ont effectué
une mobilité
dans le groupe
Société Générale

* Effectif = CDI + CDD (hors alternant, contrat d'apprentissage et stagiaire) au 31 décembre 2019.

Cultiver l'engagement pour fidéliser les équipes

Des collaborateurs engagés et épanouis auront davantage envie de partager leur expérience et de le faire savoir autour d'eux. Au-delà de la fidélisation, nous considérons que l'engagement fait partie des leviers clés pour embarquer les équipes dans l'aventure Boursorama et contribuer à nos succès.

POUR NOURRIR CET ENGAGEMENT, NOUS PRIVILÉGIONS 3 AXES :

— Sens au travail

Nous communiquons régulièrement, auprès de l'ensemble des collaborateurs, sur la stratégie de l'entreprise en organisant des grands rendez-vous trimestriels et une Convention annuelle. Nous donnons à tous des objectifs concrets, dans un cadre structuré, tout en laissant une large place à l'autonomie et à la responsabilisation des équipes.

— Agilité

Nous sommes une banque à taille humaine avec des circuits de décision courts, ce qui nous permet de répondre à l'ensemble des besoins des collaborateurs en évitant la complexité.

— Convivialité

Nous fêtons régulièrement nos succès. Les collaborateurs évoluent dans une ambiance de travail conviviale : organisation du Bourso Football Cup en 2019, conférences autour du Street Art ou du Design System, blind test géant pour la fête de la musique... De nombreux événements permettent, ainsi, à nos salariés de se rencontrer dans un cadre informel.

300
entretiens bilan
ont été réalisés
en 2019

C'est l'opportunité pour le collaborateur de discuter avec son gestionnaire RH de l'évolution de sa carrière au sein de Boursorama.

79%
des collaborateurs
adhèrent à la stratégie
de Boursorama.

Source : Baromètre Employeur 2019

93%
des collaborateurs
comprennent l'utilité de leur travail
dans le collectif de l'entreprise.

Source : Baromètre Employeur 2019

2

ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

Boursorama évolue dans un environnement ultra-concurrentiel avec des objectifs de croissance ambitieux : plus de 3 millions de clients à horizon 2021. Pour atteindre une taille critique et maintenir notre leadership dans un environnement très règlementé, nous misons sur la formation des collaborateurs.

Révéler le potentiel de chacun

La formation représente 7% de la masse salariale. C'est un investissement important, qui vise à développer l'employabilité des collaborateurs autour de 4 temps forts :

- Renforcer les expertises métiers et produits autour de la relation client, de la maîtrise des technologies Big Data et Cloud, du développement des applications mobiles, etc ;
- Conforter une culture de responsabilité : protection de la clientèle, sécurité financière, RGPD, un incontournable dans notre activité ;
- Développer les compétences comportementales en lien avec l'efficacité professionnelle : travail collaboratif, culture de l'innovation, méthodologies agiles ;
- Intégrer et former les nouveaux collaborateurs à notre culture et aux enjeux métiers.

Boursorama Academy, l'atelier qu'on a envie de recommander !

Ce n'est pas un concours de chant ni une tombola, ce n'est pas une formation, ni un diplôme... Boursorama Academy, ce sont deux ateliers qui présentent à tous les collaborateurs nos 10 intangibles (notre marque de fabrique) et la pratique de l'écoute client active (une piqûre de rappel indispensable pour tous nos salariés). Une fois qu'on y a goûté, on y revient régulièrement !

Virginie, chef de produit marketing :

« Les écoutes clients, c'est l'importance de proposer des services et processus simples. »

Nicolas, architecte applicatif IT :

« Ça m'a permis de sortir la tête de mon écran et de me rappeler qu'on travaille vraiment pour nos utilisateurs. »

4 jours
de formation
par collaborateur/an
en moyenne



OBJECTIF 2022

- Maintenir l'employabilité et la gestion des compétences des collaborateurs.

Zoom : mobilité

Nous encourageons la mobilité inter- et intragroupe avec des témoignages vidéos diffusés sur le portail interne, MyBourso. Plus de 100 collaborateurs ont changé de poste en 2019.



3

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES

93 points (sur 100) : c'est la note obtenue à l'index d'égalité professionnelle femmes/hommes. Au-delà de la parité qui est une réalité dans le Groupe, nous privilégions la pluralité et la diversité des points de vue. Rémunération, accès à la formation, évolution professionnelle, conditions de travail... Nous poursuivons nos efforts pour développer les carrières féminines, notamment dans les métiers de l'IT.

40 %
de femmes au Comex

47 %
de femmes membres du CODIR

4

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

De nombreuses initiatives sont prises pour favoriser l'épanouissement au travail, encourager la cohésion d'équipe et la solidarité. Démonstration en un clin d'œil.

CHECK LIST DES AVANTAGES COLLABORATEURS

Rémunération globale

Rémunération fixe
Rémunération variable (intéressement, participation / accord collectif)
Plan d'épargne groupe Société Générale
Primes samedis et jours fériés travaillés



Conciliation vie professionnelle / vie personnelle

Compte épargne temps
Congés événements familiaux
Aménagements horaires jours de rentrée de classes
Don de jours de repos (accord collectif)
Réduction temps de travail grossesse
Réservation de places en crèche via notre partenaire Babilou



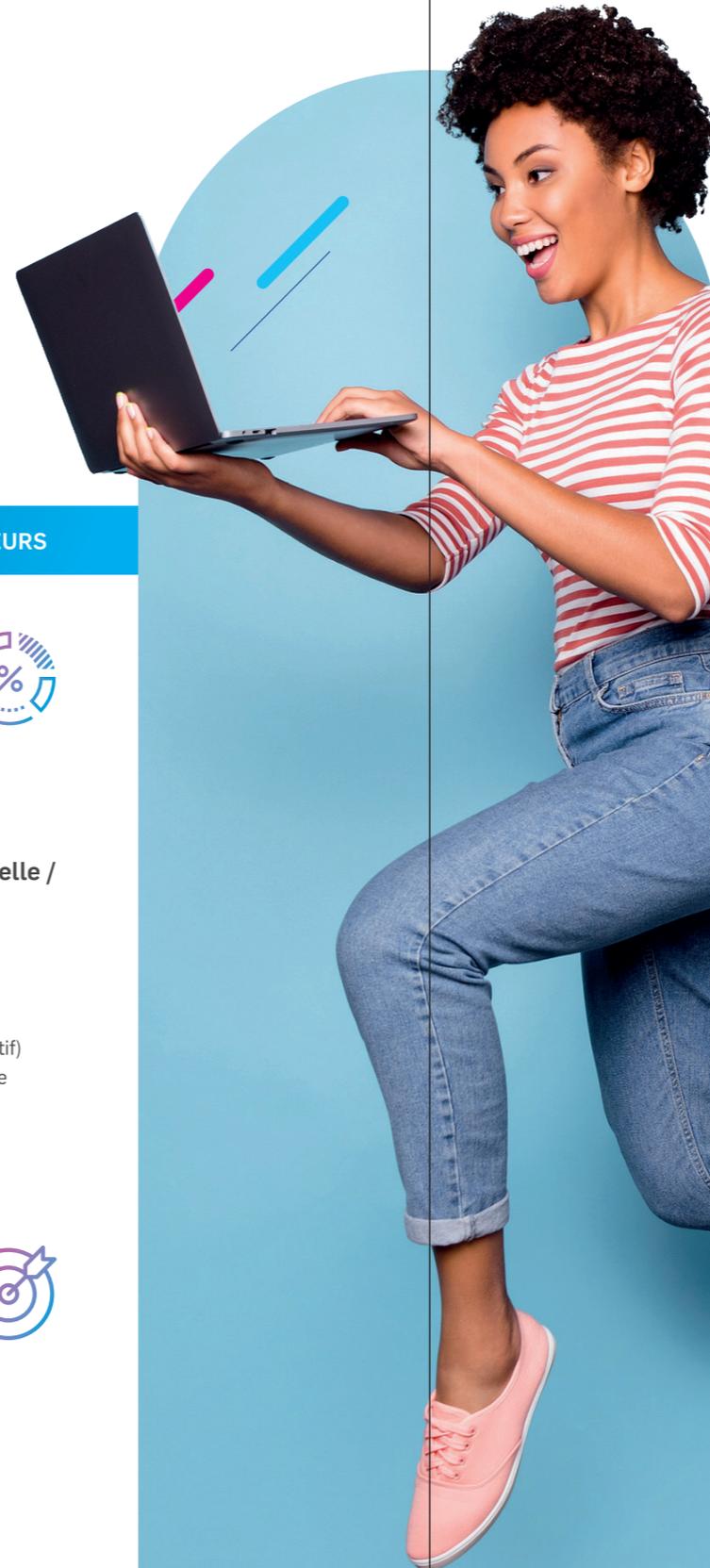
Développement professionnel

Parcours d'intégration
Accès à des conférences « Time for you »
Formation
Suivi et accompagnement RH
Mobilité professionnelle



Santé au travail

Médecin du travail
Psychologue du travail
Assistante sociale



Séances de bonnes postures au travail animées par la société Yogist et ateliers « Alimentation & Nutrition » pour prévenir les coups de fatigue ou les fringales durant la journée, ont fait partie des « trucs et astuces » proposés dans le cadre de la **semaine de la qualité de vie au travail** organisée en juin 2019.

Améliorer en permanence la proposition de valeur pour le collaborateur et créer un environnement de travail, où il fait bon vivre, font partie de nos axes d'amélioration continue pour répondre aux attentes des jeunes générations.



Parlons handicap

C'est le thème de deux temps forts organisés durant la semaine européenne du handicap. Au programme : des massages assis réalisés par des déficients visuels de l'entreprise adaptée JOAM pour lutter contre le stress et les TMS ; une sensibilisation d'1h30 sous forme de quizz organisée par l'association APF France Handicap :

« Le handicap, le définir pour mieux le comprendre ».

OBJECTIF 2022

– Optimiser la qualité de vie des collaborateurs avec le télétravail

Boursolidarité

Notre capacité à construire collectivement un bien commun se traduit par un engagement auprès d'associations, telles que Emmaüs Connect, Simplon ou les Apprentis d'Auteuil, et par la mobilisation de nos collaborateurs autour de défis solidaires et sportifs, dons de jouets...

En 2019, nous avons fait un don de 10 000 € aux Apprentis d'Auteuil.



OBJECTIF 2022

– Faire de nos collaborateurs nos meilleurs ambassadeurs en rejoignant un label employeur responsable

S'ENGAGER POUR LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Numérique responsable

Économie circulaire

Mobilité durable

S'ENGAGER

1

NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Le modèle 100 % digital de Boursorama nous interroge naturellement sur les enjeux du numérique responsable. Nous avons initié une réflexion autour du green IT. De nombreux chantiers sont à mener pour identifier et mesurer, de manière plus précise, l'impact environnemental de notre consommation digitale.

Équipements informatiques et data centers :

Nos data centers sont externalisés. Nous avons intégré des clauses RSE dans les contrats d'hébergements de nos principaux partenaires, IBM et DXC. Ces partenaires sont engagés dans une démarche de réduction de leur empreinte carbone. Les consommations d'électricité de ces data centers sont estimées à 460 MWh par an selon nos partenaires. Les émissions de gaz à effet de serre associées sont d'environ 10 tonnes d'équivalent CO₂.

Prolongement et fin de vie du matériel :

D'après notre partenaire Edeni, qui a audité notre parc informatique en 2019, « le salarié d'une entreprise de services consomme via son matériel informatique en moyenne 300 kWh/an et 350 kWh/an en hébergement de données dans les serveurs, soit la consommation de 130 ménages français ». Pour réduire notre empreinte carbone, nous avons décidé en 2019 de prolonger la durée de vie de notre parc informatique et nous allons mettre en œuvre un suivi plus précis de ce parc. Le matériel est récupéré et valorisé par la société AVS.

Responsabilisation des équipes :

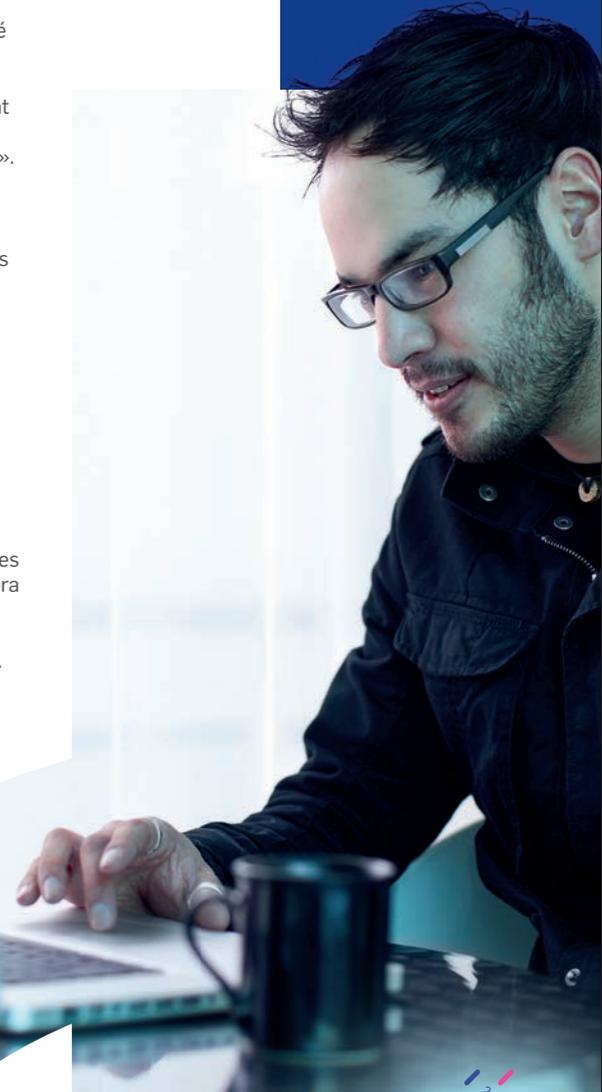
En 2017, l'envoi de 43 millions de mails par an à la base clients a représenté l'équivalent de 860 tonnes de CO₂. Nous souhaitons sensibiliser davantage les équipes à l'écologie digitale. Ce travail se concrétisera notamment par un questionnaire sur leurs habitudes et usages de consommation et une conférence autour du green IT en 2020.

OBJECTIF 2022

- Obtenir un label numérique responsable

460 MWh / an

consommations d'électricité des data centers



2

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

La croissance rapide de l'entreprise nous invite à mener une évaluation précise de nos impacts environnementaux sur le lieu de travail. En 2019, nous avons mené un audit de nos déchets avec l'association Edeni. Cette étape nous a permis de mettre en œuvre une démarche de progrès et de sélectionner les actions.

En 2019, nous avons initié les actions suivantes :



0 produit à usage unique :

Remplacement des bouteilles plastiques par des fontaines et carafes en verre, remplacements de gobelets en plastiques ou carton par des mugs distribués à l'ensemble des collaborateurs ; suppression des couverts en plastique.



Rationalisation et recyclage papier :

Nous nous attachons à réduire la consommation du papier, premier consommable utilisé par les activités de services à travers la dématérialisation des supports papiers vers des supports numériques, le recyclage et les éco-gestes.

Nous devons encore progresser sur ce sujet. En 2019, la consommation de papier de bureau de Boursorama s'élève à 21,80 tonnes et les relevés de compte des clients, qui souhaitent recevoir une version papier, à 12,3 tonnes. Dans le cadre de notre politique en faveur du recyclage, un système de collecte nous a permis de valoriser plus de 6,92 tonnes de papier. Nous souhaitons également optimiser la gestion et le traitement des documents confidentiels en rédigeant par exemple des indications transparentes pour qualifier ce qui relève des informations sensibles. Le volume de papier confié et géré par la société Shred'it représente un coût de traitement important pour Boursorama.

OBJECTIF 2022

- Atteindre le 0 déchet en compte propre



Gaspillage alimentaire :

L'exploitation de notre restaurant d'entreprise est confiée à un prestataire. Les invendus sont proposés aux collaborateurs à prix réduits et une part est reversée à des associations voisines qui viennent en aide aux populations les plus précaires de la ville de Boulogne-Billancourt. Les ventes ont permis d'économiser un an de courses alimentaires pour un foyer. Les déchets alimentaires sont collectés et valorisés en compost à destination des maraîchers d'Ile de France.



Optimisation des déchets :

Le système de tri sélectif a été optimisé : des bacs dédiés aux déchets plastiques (gobelets, bouteilles, etc.) ont été ajoutés aux bacs papier et aux autres déchets (« lot » de 3 bacs). Chaque étage dispose d'au moins un lot situé principalement près des espaces reproduction. À l'extérieur, des cendriers Cy-Clope ont été installés pour permettre la collecte et le recyclage des mégots de cigarettes.

3

MOBILITÉ DURABLE

Boursorama a déployé un plan de mobilité, depuis trois ans, et met à la disposition de ses salariés des emplacements pour véhicules électriques avec borne de rechargement ainsi qu'une quinzaine de vélos et trottinettes électriques en libre-service / auto-partage avec le partenaire Green On. Des emplacements sécurisés sont prévus dans le parking pour les vélos des collaborateurs et le nombre de places pour les voitures et 2-roues a été limité à 215. Nous encourageons la mobilité et l'usage des transports en commun pour limiter notre empreinte carbone.

OBJECTIF 2022

- Réduire les émissions de GES sur les trajets domicile-travail grâce à la mise en place du télétravail

Un siège social très green

Le siège social de Boursorama est situé à Boulogne-Billancourt (92).

Il a obtenu la Certification HQE niveau excellent et une certification BREEAM niveau « Very Good ». L'immeuble certifié ISO 50001 est situé au cœur d'un éco-quartier.

Réduire notre consommation énergétique

Depuis 2018, Boursorama utilise des panneaux solaires pour chauffer l'eau du restaurant d'entreprise. La consommation nette d'électricité de Boursorama est de 2511 MWh pour 956 occupants, soit une consommation de 2626 KWh par occupant incluant la consommation nécessaire pour la climatisation (à l'exception des data centers), soit une baisse de la consommation de 11,8% par occupant par rapport à 2017. La consommation par occupant en 2017 était de 2978 KWh.

OBJECTIF 2022

- Atteindre la neutralité carbone comptable pour nos impacts directs

Nous avons lancé deux initiatives qui concilient biodiversité et convivialité :

- L'installation de ruches sur le toit du siège social avec récolte de miel pour nos collaborateurs ;
- Et la création de potagers, via notre partenaire Topager, sur le toit et les terrasses (en cours de réalisation).

Nos principales émissions de gaz à effet de serre* (en tonnes de CO₂)

Scope 2	Électricité	132
Scope 3		235
	— Déplacements professionnels : avion/train/voiture	57
	— Data centers hébergés	24
	— Papiers de bureau, autres papiers	133
	— Déchets	22
	— Autres	24
Total scopes		367



* Hors déduction de l'électricité verte. - Note: pas de scope 1 pour Boursorama.



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2019