

# EN LIGNE AVEC

Rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise

# L'ESSENTIEL

2021



# Sommaire

Édito  
page 4

Notre modèle d'affaires  
page 6

Faits marquants 2021  
page 8

Notre feuille de route  
« **En ligne avec l'essentiel** »  
page 10

page 12

ÊTRE EXEMPLAIRE  
DANS LA CONDUITE  
DE NOS ACTIVITÉS



page 14

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



page 20

PROGRESSER  
ENSEMBLE  
GRÂCE À  
L'ACCOMPAGNEMENT  
DE NOS TALENTS



page 26

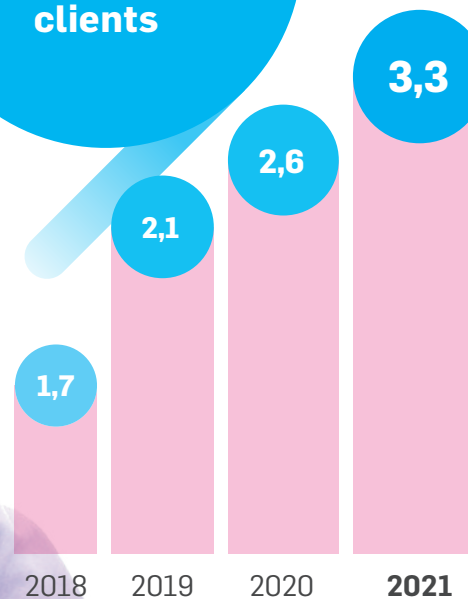
OPÉRER  
NOTRE  
TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE



# 2021 En chiffres

**+ 800 000**  
nouveaux  
clients

Évolution du nombre de clients (en M €)



## CRÉDITS

### PRÊTS IMMOBILIERS

Plus de  
**12,4 milliards €**  
d'encours en 2021

### PRÊTS À LA CONSOMMATION

Plus de  
**1,2 milliard €**  
d'encours en 2021

## COLLABORATEURS

**900** basés  
à Boulogne-Billancourt  
(92) et Nancy (54)

## DÉPÔTS

**21 milliards €**  
d'encours  
**+24%** vs. 2020

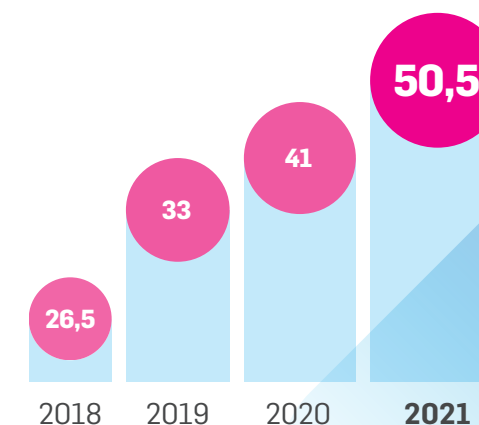
## ASSURANCE-VIE

Près de  
**7 milliards €**  
d'encours  
**+13%** vs. 2020

## BOURSE

Près de  
**9 milliards €**  
d'encours  
**+25%** vs. 2020

Progression  
des encours  
**+24%**



Évolution du total des encours (en Mds €)





“*Boursorama s’engage à simplifier la banque, à rendre du pouvoir d’achat à ses clients et à donner à chacun le pouvoir d’agir sur son argent.*”

2021 a été à nouveau une année très particulière marquée par la crise sanitaire aux conséquences multiples parmi lesquelles, dès le dernier trimestre, une hausse de l’inflation et une baisse du pouvoir d’achat des Français dont l’ampleur et la durée ne sont pas connues.

Ce contexte a confirmé la pertinence de notre modèle économique et de la promesse de Boursorama qui est la même depuis sa création : être la banque la moins chère et rendre de la valeur au client sur l’ensemble de notre offre de banque, d’épargne, de financements, d’assurances et de consommation. Cette promesse est désormais formalisée dans notre nouvelle raison d’être qui est la suivante :

«*Boursorama s’engage à simplifier la banque, à rendre du pouvoir d’achat à ses clients et à donner à chacun le pouvoir d’agir sur son argent.*»

De cette raison d’être découle **quatre piliers d’engagements** qui nourrissent chaque jour la vision et la stratégie de Boursorama :

**Accessibilité**

rendre nos services accessibles au plus grand nombre.

**Simplification**

simplifier la vie de chacun en apportant des réponses simples et de qualité.

**Autonomie**

permettre à chacun d’être autonome et de prendre des décisions libres et éclairées.

**Climat**

contribuer concrètement à l’exigence environnementale.

Les principes d’accessibilité, d’autonomie et de stratégie tarifaire compétitive font partie intégrante de ce que nous sommes depuis notre origine car ils représentent en synthèse toutes les promesses du digital : temps réel, transparence et richesse des contenus, efficacité opérationnelle. Ces principes nous permettent de confirmer chaque année notre leadership sur nos trois métiers : la banque en ligne, l’informa-

tion financière et le courtage en ligne. Ils contribuent largement à notre succès en termes de conquête client avec plus de 800 000 nouveaux clients en 2021 et en termes d’engagement client avec plus de 2 millions de produits souscrits et 10 milliards d’encours gérés supplémentaires au cours de l’exercice.

En 2021, nous avons renforcé notre orientation sur la finance à impact pour répondre à la demande de nos clients qui souhaitent donner du sens à leur épargne. 80 % de nos fonds assurance-vie sont désormais 100 % ISR ou ESG selon les articles 8 ou 9 de la Taxonomie Européenne. Nous avons lancé également MATLA, le plan de retraite individuel (PER) 100 % ISR qui se trouve en outre être le moins cher du marché. En tant que banque digitale native, la sobriété numérique est un sujet important pour Boursorama. Dans ce cadre, nous avons poursuivi nos travaux d’accessibilité de nos sites aux personnes déficientes visuelles, avons lancé un travail sur l’éco-conception de nos interfaces (web et application) et souhaitons désormais mesurer plus précisément l’impact direct ou indirect de nos interactions digitales dont la consommation des serveurs hébergés chez nos partenaires.

L’année 2021 a été marquée également par la mise en place de notre accord inédit sur le télétravail, signé en novembre 2020, en ligne avec notre modèle de banque à distance. Résolument orienté sur la qualité de vie et le bien-être au travail, cet accord propose un régime différent selon la nature du poste occupé pour tirer pleinement partie à la fois des enseignements de la crise du covid 19 mais également des spécificités objectives de nos métiers. Ainsi, la moitié de nos effectifs - équipes projets et support - vient trois jours par semaine sur site, et l’autre moitié - équipes front et back office en charge des clients - est à 90 % en télétravail avec deux jours par mois sur site. Avec ce dispositif original, nous limitons significativement les trajets domicile/travail en réduisant nos émissions de carbone et nous redonnons du temps et du pouvoir d’achat à nos salariés. Ces collaborateurs peuvent désormais travailler n’importe où en France. Nous sommes convaincus que cela représente un levier important au service de la fidélisation des talents et de l’attractivité de Boursorama.





# Notre raison d'être

## 4 piliers d'engagements

Boursorama s'engage à simplifier la banque, à rendre du pouvoir d'achat à ses clients et à donner à chacun le pouvoir d'agir sur son argent.

### ACCESSIBILITÉ

Rendre nos services accessibles au plus grand nombre.

### SIMPLICITÉ

Faciliter la vie de chacun en apportant des réponses simples et de qualité.

### AUTONOMIE

Permettre à chacun d'être autonome et de prendre des décisions libres et éclairées.

### CLIMAT

Contribuer à l'exigence environnementale.

### CLIENTS

Plus de **3,3 millions de clients** (dont **800 000 nouveaux clients** en 2021)

### FOURNISSEURS

Un écosystème de **700 partenaires**, dont une soixantaine en relation au quotidien avec Boursorama.

### STRUCTURE FINANCIÈRE ET ACTIONNARIAT

Capitaux propres  
Filiale de Société Générale

### TALENTS

**900 collaborateurs** répartis sur deux sites en France dont  
**21 %** au service IT  
**28 %** à la Relation Client  
**4 %** à la Gestion des Risques  
**4 %** à la Conformité  
**9 %** au service Marketing  
**25 %** au Traitement des Opérations  
**5,3 %** masse salariale dédiée à la formation  
**90 %** des collaborateurs en télétravail

## → Nos ressources

## → Nos atouts

### LEADER SUR NOS TROIS MÉTIERS

#### Banque en ligne

un catalogue de **30 produits et services bancaires** et près de **1 000 fonctionnalités**

#### Portail en ligne

**46 millions de visites\*** par mois avec des informations et conseils utiles pour nos clients

#### Bourse

**40 000 produits** en accès libre

### UN MODÈLE ALTERNATIF UNIQUE

#### 1<sup>ère</sup> banque digitale native

Autonomie du client  
Simplicité et accessibilité de l'offre  
Process digitaux et automatisés

### UNE CULTURE DU RÉSULTAT

Organisation verticale  
Équipes incentivées  
Roadmap avec KPIs clairs et partagés  
Culture projet

### DES ENGAGEMENTS RÉCOMPENSÉS

**Élue banque la moins chère\*\*** pour la 14<sup>ème</sup> année consécutive

**Classée numéro 1** des sites d'information financière

**Numéro 1** de la satisfaction client

## Un modèle centré autour du client



Écoute client

Monitoring permanent Satisfaction

Comité Expérience Client

## → Notre création de valeur

### POUR NOS CLIENTS

Satisfaction clients **NPS + 48\*\*\***

#### Frais bancaires

**200 € économisés** en moyenne chaque année

#### Renforcement de l'offre

à destination des **clients fragiles**

### POUR L'ÉCONOMIE

#### Dépôts

**Plus de 21 Mds €** d'encours

#### Financement de projets

**Près de 14 Mds €** d'encours crédits

#### Assurance-vie

**Près de 7 Mds €** d'encours

#### Bourse

**Près de 9 Mds €** d'encours

### POUR NOS COLLABORATEURS

Création d'**emplois durables**

Développement du capital humain

**3,5 jours de formation** par collaborateur

Qualité de vie au travail

**Classée** parmi les **meilleurs employeurs** par **Capital** et **Statista**

Index égalité **93/100**

### POUR LA PLANÈTE

*Finance à impact positif*

Assurance-vie

**3 mandats de gestion 100 % ISR** et

**80 % des fonds éligibles Taxonomie Européenne** articles 8 et 9

Encours livret développement durable et solidaire **+43 %**

*Économie circulaire et mobilité durable*

**Objectif zéro déchet** à échéance 2022

Réduction des émissions de GES

Trajet domicile / travail collaborateurs

### POUR NOS FOURNISSEURS

**Relations équilibrées**

placées sous le signe de la confiance, de l'équité et de la transparence labellisées « relations fournisseurs et achats responsables » depuis 2012

### POUR LA SOCIÉTÉ

*Mécénat et actions solidaires*

**250 K€**

*Inclusion numérique* avec **Accessiweb**



## LES FAITS MARQUANTS EN

**2021**

Boursorama désignée  
**meilleure  
banque  
numérique  
d'Europe**

Agence de notation  
D-Rating

**Première  
place  
Podium  
Relation  
Client**

Source Bearing Point  
et Kantar

**120**  
CDI recrutés  
**41**  
collaborateurs  
recrutés  
résident  
en province

**Palmarès  
meilleur  
employeur**

Capital et Statista

**200 000 €**  
reversés à  
l'UNICEF

Opération  
Boursolidaire

**Première  
place du  
classement  
World's Best  
Banks**

selon Statista, pour  
Forbes – avril 2021

**Sponsor  
de l'événement  
Sommet  
virtuel  
du climat**

**14 464 €**  
reversés à  
La Fondation ARC  
pour la Recherche  
sur le Cancer

Challenge  
Sportif & Solidaire

Boursorama  
**rejoint  
le podium  
des ...**

**10**  
sites d'actualité  
et d'infos  
généralistes  
les plus fréquentés  
en France

**6 500 €**  
reversés à  
l'Association  
l'Enfant Bleu  
Enfance maltraitée

Vente de mobiliers  
de bureaux

## LA GOUVERNANCE RSE CHEZ BOURSORAMA



**Pierre  
Villeroy  
De Galhau**

Directeur de la Stratégie  
& Secrétaire Général  
de Boursorama

### Comment les enjeux de RSE sont-ils pilotés chez Boursorama ?

La RSE est au cœur de notre raison d'être et intégrée de longue date de manière transverse aux métiers de Boursorama. En 2019, nous avons néanmoins décidé de structurer notre démarche autour d'une feuille de route qui nous permet de piloter nos axes de progrès autour de treize objectifs clairs, précis à échéance 2022. Pour soutenir ces engagements, nous avons créé début 2021 un programme stratégique en reliant l'ensemble de nos activités, produits et services ainsi que notre façon d'aborder notre métier de banquier, à cette dynamique. C'est pour piloter ce travail de coordination et relayer nos actions et ambitions en interne mais également au sein de notre écosystème qu'une direction de la RSE a été créée fin 2021.

### Pourquoi avoir rattaché la direction RSE à la direction de la communication interne ?

Il nous a semblé important d'incarner et d'identifier la RSE dans l'organisation et il nous a semblé assez logique de loger cette fonction au sein d'une direction transverse en contact avec tous les métiers. Car le rôle de la direction RSE est précisément d'éduquer et d'embarquer les collaborateurs dans la démarche pour qu'ils soient acteurs et ambassadeurs de la RSE tant en interne qu'en externe. Informer, sensibiliser les équipes pour faire émerger de nouvelles idées, accompagner leur mise en œuvre, coordonner les actions menées, mesurer les impacts et communiquer les résultats auprès des parties prenantes... font partie de son périmètre. La direction RSE est également la courroie de transmission avec le Groupe sur ces thématiques.

### Comment avez-vous défini vos priorités ?

Notre feuille de route est très pragmatique. Elle priorise nos objectifs selon les impacts de l'entreprise.

99 % de notre empreinte environnementale est directement liée aux émissions induites par les activités bancaires de nos clients, et plus particulièrement par leur choix d'épargne, ainsi que par les financements que nous leur octroyons. C'est pourquoi nous proposons à nos clients au moins une solution à impact sociétal ou environnemental positif sur chaque univers de notre gamme de produits : épargne (assurance-vie ISR, CLS, LDDS...), financement (incitation à la transition énergétique), banque au quotidien, Bourse...

L'autre priorité est l'accessibilité de l'offre. Nous nous y engageons en maintenant notre position de banque la moins chère en France d'une part, et en renforçant nos actions et engagements pour inclure davantage les populations les plus fragiles.

Le 1 % restant correspond à l'empreinte carbone de notre fonctionnement. Nous travaillons à davantage de sobriété numérique dans nos pratiques et poursuivons plus globalement notre plan d'actions pour réduire nos émissions directes en compte propre (gestion des déchets, comportements plus vertueux, économies d'énergie, etc...).







# EN LIGNE AVEC L'ESSENTIEL

**AMBITION**

ÊTRE EXEMPLAIRE  
DANS LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS

Gouvernance et éthique des affaires

Lutte contre la corruption, blanchiment et financement du terrorisme

Cybersécurité et protection des données personnelles

**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

Évolution des compétences

Qualité de vie au travail

Égalité professionnelle femmes/hommes

**AMBITION**

OPÉRER NOTRE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Économie circulaire

Numérique responsable

Mobilité durable

À l'issue d'un travail collaboratif qui en garantit le sens et l'aboutissement, nous avons formalisé, en 2019, **notre démarche RSE**, qui pose les bases d'une croissance durable et inclusive. Articulée autour de trois grandes ambitions, basées sur un prérequis, cette feuille de route nous permet de piloter nos axes de progrès de l'année, sur treize objectifs fixés à 2022.

**ACTIONS DÉJÀ RÉALISÉES**

**OBJECTIFS 2022**

- Banque la moins chère depuis 14 ans : 7,79€ de frais annuels moyens par client et par an en 2021 soit une économie de plus de 200 € par rapport à la moyenne des frais bancaires annuels en France
- Banque la moins chère sur les prêts personnels en 2021
- Programme The Corner : programme d'avantages avec des bons plans négociés : 4M€ d'économies réalisées par les clients du service depuis fin 2020, soit 70€ par utilisateur
- Première banque à recevoir le label AccessiWeb
- Nouveau Plan d'épargne Retraite MATLA 100 % ISR
- 3 nouveaux mandats de Gestion Pilotée d'assurance-vie 100 % ISR
- Nos cartes bancaires WELCOME, ULTIM, et FREEDOM sont composées à 85,5 % de PVC recyclé
- 21 560€ de dons sur les LDDS (+43 % d'encours)
- > 12 associations bénéficiaires de ces dons grâce à l'épargne solidaire
- BoursorLive, premier e-salon grand public consacré à la Bourse et aux marchés financiers
- Marque préférée des Français et numéro 1 dans la catégorie banque en ligne
- NPS : +48 (Etude Bain & Company)

- Garantir une économie de frais bancaires d'au moins 150 € en moyenne par client et par an (base étude annuelle Panoranbanques)
- 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**

123 collaborateurs recrutés en CDI dont 48 alternants et 41 recrutements de collaborateurs résidant en province

98 mobilités intra Boursorama ou dans Le Groupe  
600 entretiens de gestion de carrière  
3,5 jours de formations en moyenne par collaborateur

Objectif 2022 déjà atteint avec la signature d'un accord de télétravail inédit de part son adaptation au poste occupé : 90%/10% ou 40%/60%  
Boursorama 128<sup>e</sup> parmi les 500 meilleurs employeurs de France : 8<sup>e</sup> du secteur Banque-Finance

Index égalité professionnelle : 93/100

Cession du mobilier de bureau en renouvellement à des associations et entreprises de l'ESS à Boulogne-Billancourt : 3 hôpitaux, 1 EPHAD, 1 centre d'accueil d'adultes et enfants handicapés  
Installation des machines AUUM pour les verres et les tasses 384,7 Kg eq CO<sub>2</sub> économisés  
Partenariat avec Greengo : mise en place d'emballages réutilisables et consignés, pour les repas à emporter

Mise en place d'une clause de responsabilité sociétale intégrée à nos data centers  
Reconduction du label Digital AD TRUST

Sensibilisations aux mobilités douces et incitations à la multimodalité  
Véhicules doux (12 vélos et 18 trottinettes) en auto-partage

- 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 déchet** en compte propre
- Contribuer à 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.



1

# UN PRÉREQUIS : ÊTRE EXEMPLAIRE DANS LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS

Nous sommes une entreprise responsable qui place l'éthique au cœur de ses métiers et activités. Nous sommes convaincus que l'intégrité des pratiques est un actif essentiel dans la confiance que nous accordent nos clients. En tant que filiale de Société Générale, nous respectons les standards éthiques du Groupe ainsi que le code de conduite qui rassemble tous les engagements guidant les comportements et l'activité professionnelle des équipes. Deux thématiques ont particulièrement été importantes en 2021 : la gestion des risques et la cybersécurité.

## Cybersécurité

Dans un contexte fortement marqué par la crise sanitaire, l'explosion des usages numériques s'est accompagnée d'une hausse exponentielle des actes de piratage. Pour faire face à la recrudescence de cyberattaques, nous avons pris les mesures suivantes :

- *Renforcement des formations et sensibilisations en interne.*
- *Sensibilisation des clients au phishing ou hameçonnage. Cette technique utilisée par les fraudeurs consiste à récupérer les informations personnelles ou bancaires d'un internaute en usurpant l'identité d'un tiers de confiance (impôts, banques, assurance maladie...).*

Nous communiquons régulièrement sur l'ensemble de nos canaux d'informations en rappelant à nos clients les règles de sécurité à respecter et les précautions d'usage à prendre.

## Gestion des risques

La gestion des risques est la première de nos responsabilités : protéger nos clients, protéger nos collaborateurs et protéger l'entreprise sont inhérents à la bonne conduite de nos activités. Boursorama s'appuie sur une organisation solide et efficace et une culture du risque et de la conformité renforcée auprès des équipes tout au long de l'année.

**Objectif : garantir une conduite exemplaire de notre activité, protéger nos clients et assurer la pérennité de l'entreprise.**

En 2021, dans un contexte de crise sanitaire, nous avons mené une politique rigoureuse des risques pour éviter les défauts de paiements de nos clients limités par les mesures gouvernementales mises en place. Nous avons également, conformément aux demandes de la Banque de France,

sécurisé l'usage de l'encaissement des chèques digitaux pour limiter le risque de fraude. Nos clients doivent remplir un bordereau numérique avant d'envoyer un chèque sur leur espace en ligne. Une procédure obligatoire qui renforce l'efficacité et la sécurité des transactions à distance. Boursorama fait partie des acteurs les plus réactifs et engagés pour limiter le risque de fraude. Nos clients peuvent recevoir gratuitement leur chéquier en recommandé. Un courriel et un SMS les préviennent de cet envoi afin d'anticiper les retards inexpliqués. Nous avons également supprimé le renouvellement automatique de chéquier pour réduire les risques de vols au domicile de nos clients.

## Le chèque concentré

**42%**  
**des fraudes vs 5% pour les paiements**  
selon l'Observatoire de la sécurité des moyens de paiement (OSMP) de la Banque de France



2

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

Accessibilité des offres

Finance à impact positif

Satisfaction clients

Avec le retour de l'inflation, la question du pouvoir d'achat s'invite à nouveau dans le débat public. Depuis plus de 20 ans, nous plaçons le pouvoir d'achat au cœur de notre modèle économique à travers une offre bancaire accessible pour tous, sans condition de revenus ni de patrimoine.



## 2.1 Accessibilité des offres

Les frais bancaires pèsent sur le budget des ménages avec des écarts de prix importants d'une banque à une autre. Grâce à une stratégie tarifaire compétitive, une expérience digitale renouvelée et des services différenciants, nous sommes leader de la banque en ligne en France avec plus de 3,3 millions de clients fin 2021.

### Une offre simple et la moins chère du marché

Pour la 14<sup>ème</sup> année consécutive, Boursorama est désignée banque la moins chère en France\*. Notre modèle permet à nos clients d'économiser chaque année plus de 200 € de frais annuels en payant en moyenne 7,79 € de frais bancaires en 2021. Les étudiants sont particulièrement sensibles aux avantages proposés par les cartes bancaires gratuites **WELCOME** et **ULTIM** avec des frais à l'étranger réduits et une gestion 100% mobile pour gérer leur budget. Avec l'offre **FREEDOM**, les adolescents peuvent aussi gérer leur argent de poche en toute sécurité à moindre coût.

### Éducation et inclusion financière

La semaine de l'éducation financière a lieu chaque année au printemps. **Objectif**: inciter les jeunes à mieux gérer leur budget et leur épargne. Un engagement que nous poursuivons depuis toujours avec notre média **Boursorama.com**, premier site d'information économique et financière en France qui draine près de 46 millions de visiteurs par mois. Fiches pratiques, émission économique (Ecorama), vidéos pédagogiques (Boursorama-Campus) sont autant de contenus accessibles à tous permettant de décrypter l'économie ou de mieux gérer ses finances personnelles. En 2021, deux initiatives ont complété ce dispositif:

- **L'organisation de BoursoramaLive avec Liv'Invest en partenariat avec l'Oréal**: premier e-salon grand public consacré aux marchés financiers à destination des investisseurs particuliers. Durant trois jours, novices ou initiés ont pu s'informer et améliorer leur culture boursière en dialoguant via tchat ou en visio avec des professionnels.
- **Le lancement de PrimeTime**, un service historiquement réservé aux investisseurs institutionnels, que nous proposons désormais aux investisseurs particuliers. Ces clients peuvent participer aux levées de fonds de sociétés cotées françaises. Une innovation qui témoigne de la volonté de Boursorama de démocratiser l'accès à la Bourse et de soutenir le financement de l'économie réelle.

### En 2021

Plus de  
**130 000**  
nouveaux comptes Bourse

**7,3 millions**  
d'ordres exécutés

\* Étude Le Monde et Meilleurebanque.com

### En 2021

Plus de  
**800 000**  
nouveaux clients

Près de  
**60%**  
d'entre eux  
ont moins  
de **30 ans**.

Désormais,  
**35 ans**  
est l'âge  
moyen  
des clients  
(contre 36 ans  
en 2020).

À fin 2021,

**1 Français trentenaire**  
sur **9**

est client de  
Boursorama Banque.

## 2.2 Finance à impact positif

L'attractivité, la simplicité, la transparence et l'offre responsable des capitaux font partie des critères de choix de nos clients qui cherchent de plus en plus à donner du sens à leur épargne.

### UN PLAN D'ÉPARGNE RETRAITE 100 % ISR

Le **PER** est un produit d'épargne à long terme qui permet de faire fructifier des fonds durant la vie active, lesquels seront ensuite débloqués au moment de la retraite sous forme de capital ou de rente. En 2021, nous avons lancé **MATLA**: un plan d'épargne retraite (PER) géré en assurance-vie destiné aux attentes de nos clients âgés en moyenne de 35 ans. **Objectif**: les aider à se constituer une épargne retraite de manière sécurisée et en ligne avec notre ADN:

### En 2021

**3 mandats**  
de gestion  
assurance-vie  
**100 % ISR**

- **Plus responsable**  
Les ETF iShares gérés par Black Rock sont labellisés ISR. Les investisseurs auront la possibilité de mesurer l'empreinte carbone de leur portefeuille.
- **Moins cher**  
Des frais inférieurs à **1%** par an (contre 3% en moyenne).
- **Plus accessible**  
Seulement **150 €** de versement à la souscription.

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Nos cartes bancaires **WELCOME**, **ULTIM**, et **FREEDOM** sont composées à 85,5% de PVC recyclé et 75% de métal recyclé pour notre **carte METAL**.

Nous avons allongé la durée de vie de nos cartes bancaires de 2 à 5 ans, afin d'éviter l'utilisation de plastique en fabriquant de nouvelles cartes, même si celui-ci est un plastique recyclé.

La nouvelle garantie constructeur intégrée à l'offre d'assurance **Boursorama Protection Premium** prolonge de trois ans la garantie des équipements de la maison.

**Objectif**: lutter contre l'obsolescence programmée des appareils électroménagers.

### LDDS: faciliter les dons aux associations

En 2021, les encours de nos clients déposés sur leurs Livrets Développement Durable et Solidaire (LDDS) ont progressé de **+43%**.

### En 2021

**12**  
associations  
bénéficiaires du LDDS

## 2 questions à

Xavier Prin

Directeur Marketing  
et Communication  
de Boursorama

**Comment Boursorama se positionne-t-elle en termes de finance responsable ?**

Notre ambition est de répondre aux nouvelles attentes de nos clients et de contribuer à notre échelle à la transition énergétique. En termes de financements, Boursorama Banque propose, depuis 2018, une offre de crédit éco-responsable avec une remise systématique de 5% sur la grille de taux en vigueur pour inciter nos clients à investir dans des projets ayant un impact positif sur l'environnement: achat d'un véhicule électrique, financement de travaux d'isolation thermique, etc. Nous privilégions également les placements responsables: 80% des fonds proposés aux clients relèvent des articles 8 et 9 de la Taxonomie Européenne. Enfin, l'investissement ESG/ISR reste encore un sujet flou pour une majorité de Français. Sur le site boursorama.com, clients et visiteurs ont accès à de nombreuses informations et outils pour flécher leur épargne vers des solutions durables.

**En 2021, Boursorama a été partenaire des Grands Prix du Capitalisme Responsable, et soutien du Grand Prix de la Démocratie actionnariale, c'est aussi cela la finance à impact positif ?**

Tout à fait! Les actionnaires individuels souhaitent interagir avec les entreprises dans lesquelles ils investissent. Ils peuvent le faire en votant aux assemblées générales des actionnaires depuis leur espace client, en participant aux webinaires organisés avec les dirigeants de sociétés cotées ou les gérants de produits financiers. C'est aussi cela la finance à impact positif, rapprocher les actionnaires individuels des entreprises pour une contribution positive au financement de l'économie réelle.



## 2.3 Satisfaction client

Proposer des services utiles à nos clients et leur rendre de la valeur fait partie de notre ADN. Cette promesse se traduit par de nombreuses innovations pensées pour optimiser l'expérience en ligne.

### Partager la valeur

Nous accompagnons les besoins de nos clients sur l'ensemble de leur cycle de vie dans le domaine de la banque au quotidien, du crédit, de l'épargne ou de l'assurance. L'efficacité de notre modèle opérationnel 100% en ligne nous permet de proposer une offre large, compétitive et cohérente.

- **Des prêts personnels les moins chers du marché** comme en témoigne notre première place au palmarès 2021 du site *Meilleurtaux.com*
- **The Corner: un programme d'avantages** avec des bons plans négociés pour nos clients auprès de 70 partenaires. Shopping, alimentation, high tech, culture, maison, etc. **4 M€ d'économies réalisées** par les clients depuis le démarrage fin 2020, soit une économie moyenne de 70 € par utilisateur. Nous aidons également nos clients à mieux gérer leur budget avec des outils comme *Wicount* qui leur permet de suivre l'évolution et la répartition des dépenses.

### Un engagement récompensé

Ce contrat de confiance avec nos clients qui repose sur un catalogue de près de **1 000 fonctionnalités gratuites** est récompensé chaque année par de nombreux prix et distinctions.

En 2021, nous sommes :

- **Numéro 1 au baromètre Isoskele** (agence de data marketing et communication) de la reconnaissance client/secteur bancaire. Avec **une moyenne de 7/10**.
- **Première banque française et top 20** tous secteurs confondus au **Classement KPMG** «Customer Experience Excellence»
- **Marque préférée des Français et numéro 1** dans la catégorie banque en ligne.
- **Premier au classement Selectra** «meilleure application bancaire», catégorie banque en ligne autour des critères suivants : fonctionnalités de base, ergonomie, avis clients.

### En 2021

**+ 24 %**  
de dépôts  
comptes courant et épargne  
réglementée

**+ 28 %**  
d'encours crédits  
(immobiliers, prêts à  
la consommation, etc.)

**+ 13 %**  
d'encours assurance-vie

### En 2021

**NPS client: +48\***

(En 2020 : + 48) \* Étude Bain & Company



## Caroline Zanaret-Giros

Directrice Générale Adjointe  
de Boursorama

### Avez-vous mis en place d'autres outils de mesure au service de la satisfaction client ?

Nous avons un dispositif complet, dynamique et interactif dont l'objectif est de rendre la banque simple et intuitive pour le client. Il se compose de mesures «à chaud» déclenchées à la fin d'une opération en ligne ou à l'issue d'une interaction avec notre service client (appel téléphonique, mail ou échange avec l'assistant virtuel Eliott). Il comporte également des évaluations «à froid» par le biais de sondages menés sur un panel représentatif de clients qui se prononcent sur la qualité des interfaces, l'offre produits et services et sur le niveau de confiance envers Boursorama.

Enfin j'insiste, la satisfaction est l'affaire de tous chez Boursorama, et pas uniquement des collaborateurs en charge de la relation client. Nous sommes nous-mêmes très souvent clients de la banque, ainsi que nos proches, et donc incités à identifier les bugs ou à être force de proposition pour améliorer l'existant. Cette dimension «tous testeurs», très ancrée dans l'ADN de nos équipes et très précieuse, fait partie de la culture entrepreneuriale de Boursorama.

### Boursorama a accueilli plus de 800 000 nouveaux clients en 2021, comment fait-on pour gérer cette croissance sans renier la qualité de service ?

C'est un vrai challenge! Nous développons sans cesse de nouvelles fonctionnalités qui leur permettent de gérer leur argent en toute indépendance et qui les guident dans leurs décisions financières. C'est le cas du nouveau parcours Crédit à la Consommation Flash lancé en 2021 qui leur donne une réponse immédiate pour toute demande inférieure à 30 K€. Et nous sommes extrêmement attentifs aux résultats de toutes nos mesures de la satisfaction client, afin de réagir très rapidement si besoin.

### Vous avez placé le client au cœur de votre modèle d'affaires, l'écoute est-elle l'une des composantes clés pour nourrir l'expérience client chez Boursorama ?

Effectivement, nous proposons un modèle relationnel basé sur l'autonomie du client. C'est précisément ce qui nous différencie. Pour tenir cette promesse, l'écoute est indispensable. Nous disposons d'une palette d'outils intégrés au sein de la «*Boursorama Academy*» qui nous permettent d'être au plus près de la voix du client.

Par exemple, nous écoutons nos clients, via le service client bien sûr, mais plus largement grâce au dispositif de double écoute que nos collaborateurs peuvent effectuer avec un conseiller de clientèle. Ces écoutes sont très riches d'enseignements, elles nous permettent de comprendre sans intermédiation les difficultés et les irritants et de mettre en œuvre des actions correctrices.

Nos clients ont en permanence la possibilité de nous donner un feedback, à l'issue d'un parcours de souscription ou d'une opération, et nous traitons leurs retours dans une logique d'amélioration continue.

Nous avons mis en place des outils de mesures, des tests produits et parcours clients effectués par nos collaborateurs et par des testeurs externes.

Enfin, la Direction Générale participe chaque mois à un comité Expérience client et un comité Réclamations. Objectif : s'assurer que les projets et axes d'amélioration soient alignés avec les remontées clients.



3

# PROGRESSER ENSEMBLE GRÂCE À L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS TALENTS

Recrutement & fidélisation

Évolution des compétences

Qualité de vie au travail

Égalité professionnelle femmes/hommes

Boursorama est une entreprise à taille humaine. Esprit d'équipe, innovation, engagements individuel et collectif font partie des valeurs que nous partageons avec nos 900 collaborateurs.





### 3.1 Recrutement & fidélisation

Nous proposons aux candidats d'évoluer dans un environnement agile en leur offrant un large champ des possibles tout au long de leur parcours professionnel.

En 2021, nous avons recruté près de 123 collaborateurs dont 48 alternants. Pour faciliter l'intégration des nouvelles recrues, nous organisons régulièrement des parcours personnalisés en fonction du poste occupé. Dès le processus de sélection, il est important de retenir les talents. Adaptation des compétences, qualité de vie au travail, évolution de carrière font partie des outils déployés pour fidéliser la nouvelle génération. Fiches métiers, fiches de poste, aide pour réaliser son CV, font notamment partie de ce dispositif.

#### En 2021

**98 mobilités** intra Boursorama ou dans le Groupe

Moral Score : 7,1/10



#### En 2021

**3 sessions** d'intégration Welcome

**3,5 jours** de formations en moyenne par collaborateur

**600 entretiens** de gestion de carrière

**5,3%** de la masse salariale dédiée à la formation

### 3.2 Évolution des compétences

La formation est un levier essentiel pour accompagner notre croissance, renouveler l'expérience client et maintenir notre avantage compétitif. En 2021, nous avons mis l'accent sur l'accompagnement aux nouvelles formes de travail.

#### Se former au travail à distance

Le déploiement du travail à distance chez Boursorama a nécessité un dispositif de formation important. Les managers ont un rôle central à jouer pour maintenir l'intelligence collective et redéfinir l'expérience collaborateur. Cet accompagnement au changement s'est matérialisé de la manière suivante :

- **Côté manager :**
  - 4 modules proposés :
    - manager des télétravailleurs,
    - mener des entretiens à distance,
    - animer une réunion à distance,
    - intégrer un collaborateur à distance.
- **Côté collaborateur :**
  - un webinar sur les bonnes pratiques du télétravail. 9 modules disponibles en libre accès en e-learning ont complété ce dispositif autour de thématiques telles que : la gestion du temps en télétravail ou la sécurité et protection des données dans un environnement hybride.

### 3.3 Qualité de vie au travail

Chez Boursorama le bien-être au travail ne s'improvise pas. Cet engagement se traduit par un package rémunération attractif, la recherche de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle et des propositions adaptées aux attentes de nos collaborateurs, âgés en moyenne de 37 ans.

#### Nourrir le sentiment d'appartenance

Nous multiplions les initiatives pour créer une culture inclusive et joyeuse.

- Les sportifs peuvent se rapprocher de leurs collègues amateurs de foot ou de running ;
- Les amateurs d'art apprécient nos conférences artistiques et les œuvres d'artistes exposées dans nos locaux chaque trimestre ;
- Les musiciens rejoignent **le BoursoBand** ;
- Les jeunes parents peuvent s'organiser avec le service **Babilou For You** qui propose des places en crèche temporaires disponibles ;
- Les gourmands goûtent à la récolte de miel sur les toits de l'immeuble en présence d'un apiculteur ;
- Les âmes sportives et solidaires participent aux challenges sportifs au profit d'une association partenaire qu'ils auront choisie. En 2021, c'est la **Fondation ARC** pour la Recherche contre le Cancer qui a ainsi reçu plus de 14 000€.

#### Nouvel accord d'intéressement

Cet accord d'intéressement est une reconduction avec renforcement des dispositions 2020, qui permettent aux collaborateurs de participer aux bons résultats de l'entreprise. Ils y sont ainsi pleinement associés.

Pour ces raisons et bien d'autres encore, nous sommes classés 8<sup>ème</sup> dans la catégorie Banque et Services Financiers au palmarès Capital des meilleurs employeurs 2021. Nous obtenons également la note de **8,6/10** par les stagiaires et alternants au **Label HappyIndex/Trainees** décerné par ChooseMyCompany.

#### En 2021

**2 accords** collectifs

**11 réunions** avec les représentants du personnel

**0 taux de fréquence et de gravité** des accidents

### 3.4 Égalité professionnelle femmes / hommes

La parité en cinq chiffres clés :

#### En 2021

**93/100** Index d'égalité professionnelle

**46%** de femmes au CODIR

**50%** de femmes en Conseil d'administration

**62%** des personnes recrutées sont des femmes

**40%** de femmes au COMEX





# TÉLÉTRAVAIL

un accord « en ligne » avec notre modèle de banque à distance.

En 2021, nous avons signé un accord de télétravail inédit qui place la qualité de vie au cœur du dispositif (accord signé en 2020, appliqué en 2021).

Sa particularité est de proposer un régime différent en fonction du poste occupé. Les salariés qui peuvent exercer leur activité à distance (relation client, traitement des opérations bancaires) avec en moyenne 2h20 de trajet par jour, bénéficient de deux jours de travail sur site par mois. Nous prenons en charge les frais de transport et les nuits d'hôtel pour les journées de travail au siège. Ces profils représentent près de la moitié de nos effectifs. Ils gagnent en confort de vie en diminuant leur temps de transport et peuvent aussi déménager s'ils le souhaitent.

Cette nouvelle organisation du travail est aussi l'opportunité d'élargir nos recrutements sur toute la France. Un enjeu non négligeable car il y a une véritable tension sur le bassin parisien pour recruter des conseillers de clientèle à distance.

Nous proposons également un accompagnement financier et matériel à tous les collaborateurs avec notamment un kit informatique complet, une aide financière pour s'équiper d'un bureau et d'un fauteuil adapté, une allocation forfaitaire par jour travaillé pour les frais liés à l'exercice à domicile. Un bénéfice qui profite également aux équipes qui exercent des activités transverses et qui viennent travailler trois jours par semaine sur site, soit l'autre moitié des effectifs de l'entreprise.

## En 2021

**90%** des collaborateurs en télétravail.

**41** recrutements de collaborateurs résidant en province

### 2 contrats différents :

60% en présentiel et 40% en distanciel      90% en distanciel et 10% en présentiel

### Des locaux adaptés aux nouvelles formes de travail

Pour nourrir la culture, l'intelligence collective, et la cohésion d'équipe, nous avons entièrement réaménagé nos locaux.

#### Démonstration en quatre actes :

- MODULAIRE**  
**5 étages de bureaux en flex office.** 3 étages et 19 salles de réunion dédiées au travail collaboratif favorisant le partage d'informations, la créativité, la cohésion d'équipe, l'innovation et l'échange.
- POP CULTURE**  
**des salles de réunion** aux tonalités pop art, graphiques ou musicales. Des vestiaires aux couleurs de certains clubs sportifs.
- COLLECTIF**  
 des décors aux couleurs dominantes de la marque conçus pour se rassembler, partager, recharger les batteries
- RESPONSABLE**  
 réutilisation du mobilier existant, revêtement de sols en jean recyclés, bois issu de forêts durables.



## Le point de vue

Régine Bongongui

Manager d'équipe au sein de la Direction Clients

### Comment s'organise le télétravail au sein de votre équipe ?

Je gère une équipe de sept personnes, essentiellement des chargés de clientèle. Mes équipes sont à 90% en télétravail avec une présence sur site deux jours par mois. Ce dispositif apporte un vrai bénéfice aux collaborateurs en termes de qualité de vie, mais aussi d'autonomie.

### Quelles sont les « bonnes pratiques managériales » à mettre en place ?

En tant que manager, 90% de mon temps est dédié à l'animation des équipes avec des échanges téléphoniques quotidiens individuels et des réunions d'équipe via Teams. Les interactions sont différentes avec le travail à distance. Par exemple, je m'appuie beaucoup sur des « ice breakers », des jeux de mises en situation pour connaître l'humeur de chacun. Nous avons été formés pour favoriser le lien social, cultiver la bienveillance dans un environnement de travail soutenu et surtout repérer les collaborateurs qui se sentent « isolés », à commencer par les plus « juniors ». J'ai vraiment calé mon organisation autour de cette dynamique.

L'autre temps fort à ne pas négliger est le retour sur site. Au programme : des plénières et sessions d'informations et de partage, sans oublier des activités de team building très diverses : défis sportifs, ateliers artistiques ou développement personnel, l'essentiel est de favoriser la cohésion d'équipe et de cultiver le sentiment d'appartenance à Boursorama. Côté managers, des « cafés managers » sont organisés sur site une fois par mois. Cela nous permet de partager les bonnes pratiques, d'échanger sur les résultats ou certains indicateurs clés.

En résumé, le travail dans un environnement hybride ne s'improvise pas et c'est une démarche d'amélioration continue. La bienveillance, la cohésion et l'esprit d'équipe sont pour moi les clés de la réussite de ce type de projet.



4

# OPÉRER NOTRE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Économie circulaire

Numérique responsable

Mobilité durable

Le modèle de banque en ligne limite naturellement l'impact de nos activités sur l'environnement (numérisation des process, mise en place du télétravail, etc). Néanmoins, la croissance rapide de Boursorama nous invite à être toujours plus responsable dans la pratique de nos métiers.



## 4.1 Économie circulaire

L'économie circulaire fait partie de notre feuille de route. Elle est ancrée dans la culture de l'entreprise avec une politique continue de réduction des déchets.

### Valorisation du mobilier de bureau

En 2021, nous avons mis l'accent sur la réduction de l'impact environnemental du réaménagement de nos locaux. **Objectif** : donner une seconde vie aux équipements de bureaux. En partenariat avec le spécialiste de l'aménagement des espaces Moore et le soutien de la mairie de Boulogne-Billancourt, une partie du mobilier a été cédée à des associations et entreprises de l'ESS (économie sociale et solidaire). 3 hôpitaux de proximité (Ambroise-Paré, Raymond-Poincaré et Sainte-Périne), l'EHPAD Les Abondances, le centre d'accueil d'adultes et d'enfants handicapés de Boulogne ont notamment bénéficié de cette opération. Une partie de notre matériel IT a été recyclée auprès de Emmaüs Connect, le CIDFF et la Mission locale du Grand Nancy. Nos fauteuils de bureau ont quant à eux été proposés à la vente à nos collaborateurs, dont les bénéficiaires ont été reversés à l'Association L'Enfant Bleu Enfance maltraitée.

### Le bilan en quelques chiffres

**347 bureaux**  
**222 supports écrans**  
**188 caissons**  
**79 armoires basses**  
**304 sièges de bureaux**  
**165 écrans de séparation**

ont été valorisés.

### Réduction des déchets

Les collaborateurs peuvent désormais opter pour des repas à emporter dans des emballages réutilisables et consignés grâce à notre partenariat avec la startup **Greengo**. Toutes ces initiatives s'inscrivent dans la réalisation de notre **objectif zéro déchet à échéance 2022**.

### Le bilan en quelques chiffres

**14 kg**  
**de déchets évités** en 6 mois.

### Suppression de l'usage du plastique unique

Nous avons profité de la réorganisation des espaces de travail pour interdire l'usage du plastique unique sur le site. Des fontaines à eau (**Castalie**), des machines à café (**Brûlerie de Belleville**) et des machines écologiques (**AUUM**) à laver les verres et les tasses ont été installées dans les espaces de travail.

### Depuis l'installation des machines AUUM de septembre à décembre 2021

**13 741 gobelets évités**  
**20 611,5 litres d'eau économisés\***  
**384,7 kg eq CO<sub>2</sub> économisés\*\***

\* économisés par rapport à la fabrication de gobelets en carton.

\*\* économisés par rapport à l'utilisation de gobelets en carton. On estime que la fabrication d'un gobelet consomme 1,5 L d'eau en moyenne.



## 4.2 Numérique responsable

En tant que banque « digitale native », nous sommes particulièrement attentifs à la réduction de notre empreinte digitale et à la diffusion des éco-gestes dans l'entreprise.

### Cet engagement repose notamment sur :

- Des pratiques responsables avec la mise en place d'une clause de responsabilité sociétale intégrée à nos data centers.
- Le recyclage et le don** du matériel IT au profit d'associations locales.
- La promotion de comportements responsables avec l'organisation d'une webconférence sur **la sobriété numérique** en 2021, ainsi que des modules de formation en ligne.
- La fiabilité des contenus et l'engagement pour une publicité numérique vertueuse et raisonnée via le renouvellement du Label « Digital Ad Trust Display Classique et Vidéo » pour le portail Boursorama.com.

### En 2021

### Consommation d'électricité des data centers :

**889 MWh/an**

## 4.3 Mobilité durable

La mise en place du télétravail va indéniablement contribuer à la diminution de notre empreinte carbone. Nous poursuivons nos efforts en incitant les collaborateurs à privilégier les modes de transport alternatifs.

C'est précisément l'objet du Plan de Mobilité Employeur (PDME) réalisé par Ekodev en 2021. Au-delà de la conformité réglementaire, ce projet vise à réduire nos émissions de gaz à effet de serre en optimisant les déplacements domicile-travail. Une étude d'accessibilité et une enquête collaborateur ont permis de dresser un état des lieux des actions existantes (télétravail, flotte de vélos et trottinettes disponibles, covoiturage, sensibilisation des collaborateurs) et de mettre en place de nouveaux plans d'actions sur les sites de Boulogne et Nancy (renfort des actions de sensibilisation, incitations au recours à la multimodalité).

### En 2021

**18 trottinettes** et **12 vélos**  
**en libre-service** proposés gratuitement en partenariat avec **Green On**

**Consommation énergétique** des locaux dont énergies renouvelables :

**2 510,454 MWh**  
(pour nos 3 bâtiments situés à Boulogne & Nancy)



**Morgane Salaün**

Directrice RSE et Communication interne

En 2021, nous avons renforcé la sensibilisation des collaborateurs aux enjeux climat. Nous leur avons notamment présenté notre bilan carbone en mettant l'accent sur le scope 3 car nos activités de financement et d'investissement représentent plus de 99% de nos émissions de CO<sub>2</sub>. La pédagogie est très importante pour responsabiliser les collaborateurs sur l'empreinte carbone directe, mais aussi sur les émissions indirectes induites par nos clients. Ils sont très réceptifs et souvent force de proposition dans ce domaine. À titre d'exemple, l'allongement de la durée de vie de nos cartes bancaires de 2 à 5 ans pour réduire leur impact écologique est un projet collectif qui s'est concrétisé cette année : à la clé, l'utilisation de plusieurs tonnes de plastique recyclé évitée chaque année.





RAPPORT DE NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE  
2 0 2 1