

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

2 0 2 0



EN LIGNE AVEC  
**L'ESSENTIEL**

# SOMMAIRE

ÉDITOS ..... page 4

FAITS MARQUANTS 2020 ..... page 6

NOTRE FEUILLE DE ROUTE « *En ligne avec l'essentiel* » ..... page 8



10

ÊTRE EXEMPLAIRE  
DANS LA CONDUITE  
DE NOS ACTIVITÉS



14

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



20

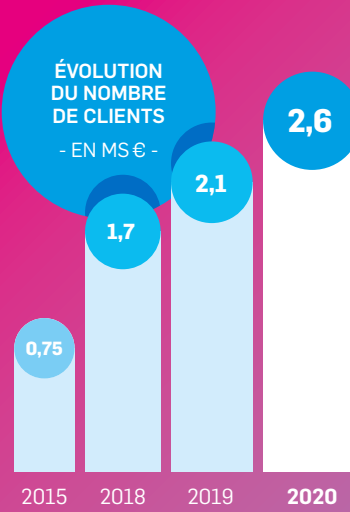
PROGRESSER  
ENSEMBLE  
GRÂCE À L'ACCOMPAGNEMENT  
DE NOS TALENTS



26

OPÉRER  
NOTRE TRANSITION  
ÉNERGÉTIQUE

## 2020 EN CHIFFRES



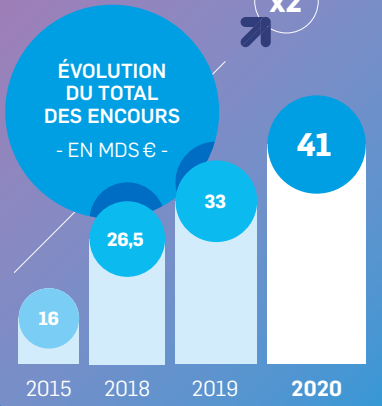
DÉPÔTS ET ÉPARGNE RÉGLEMENTÉE  
**17 milliards €** d'encours  
+32% vs. 2019

ASSURANCE-VIE  
**6,2 milliards €** d'encours  
+6% vs. 2019

BOURSE  
**6,8 milliards €** d'encours  
+22% vs. 2019

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

PROGRESSION DES ENCOURS  
**+23%**



+500 000 nouveaux clients

### CRÉDITS

PRÊTS IMMOBILIERS  
Près de **9,6 milliards €** d'encours en 2020

PRÊTS À LA CONSOMMATION  
Plus de **1,05 milliard €** d'encours en 2020





# ÉDITOS...

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



a un an et nous sommes  
en route vers l'atteinte de  
nos engagements 2022.

Dans un contexte si particulier, le bilan de cette première année est très positif.

Du point de vue de son activité, Boursorama confirme sa position de leader sur le marché français des banques numériques. Avec plus de 2,6 millions de clients à fin 2020, nous avons dépassé nos précédents objectifs stratégiques et avons annoncé une nouvelle grande ambition : Boursorama vise désormais 4,5 millions de clients et une rentabilité de 25 % en 2025 ! Nous sommes toujours le premier portail en matière d'informations économiques et financières, mais aussi la banque la plus appréciée et la plus recommandée par ses clients. Nous restons également, et de loin, la banque sans agence la plus connue. Cette année nous a prouvé que notre modèle, basé sur l'autonomie totale du client et une offre bancaire complète en architecture ouverte, était parfaitement adapté à son époque. Nous répondons parfaitement aux nouvelles attentes des clients qui veulent, plus que jamais, gagner en pouvoir d'achat, bénéficier de services fluides, simples et malins pour gérer leur argent, épargner autrement pour allier sens de l'investissement, performance et gestion du risque, et qui veulent, enfin, s'assurer de la sincérité de leur banque en matière sociétale et environnementale.

De fait, notre engagement RSE fait désormais partie intégrante de nos programmes stratégiques annuels. Après avoir initié de nombreuses actions, et structuré notre démarche RSE en une feuille de route et en des objectifs clairs et précis, nous voulons aller encore plus loin, notamment en faveur de nos clients. C'est dans cette optique que nous souhaitons leur offrir au moins une solution à impact sociétal ou environnemental positif pour chacun de leurs produits et sur l'ensemble de la gamme : épargne (assurance-vie ISR, CLS, LDDS...), financement (incitation à la transition énergétique), banque au quotidien, Bourse... Notre autre priorité est l'accessibilité de l'offre. Pour une meilleure inclusion financière, nous allons en proposer une autre adaptée aux clients fichés. Et puis nous allons aussi poursuivre nos travaux en matière d'accessibilité numérique : après avoir rendu nos sites web accessibles et obtenu pour cela le Label Accessiweb en 2020, nous allons nous attacher dorénavant à nos applications mobiles.

Nos clients, comme nos collaborateurs sont jeunes (37 ans en moyenne) et nous savons à quel point les enjeux environnementaux et sociaux sont importants pour eux. Nous pouvons compter sur le soutien de nos clients et l'engagement de nos 800 collaborateurs pour atteindre, voire dépasser nos objectifs, fixés à 2022.



Loin de nous détourner  
de nos engagements sociétaux  
et environnementaux,  
la crise sanitaire a été  
un moteur d'accélération !



L'année 2020 restera une année charnière : elle a bousculé nos habitudes, elle a questionné nos certitudes. C'est une année contrastée pour beaucoup d'entre nous parce qu'il a fallu gérer de front et dans le même espace notre vie professionnelle et familiale. Pour Boursorama, 2020 a aussi été une année décisive. Notre modèle de banque en ligne s'est montré particulièrement bien adapté à cette crise sanitaire inédite et inattendue. Nous nous sommes réorganisés en urgence selon nos trois priorités : nos collaborateurs, nos clients et notre territoire. Nous avons d'abord protégé nos équipes en limitant à moins de 10 % des effectifs les venues sur site en mettant en place des conditions sanitaires très strictes.

Côté clients, outre le maintien de tous nos produits et services parmi lesquels le report d'échéance de prêt, nous en avons créé d'autres adaptés aux circonstances, telles que la carte virtuelle ou la suppression des frais d'inactivité de certaines cartes. Et nous avons lancé un Compte sur Livret Solidarité, sur lequel nous avons abondé, ce qui a permis de collecter et reverser 300 000 € à l'Alliance « Tous unis contre le virus », dont 103 000 € recueillis directement via le Portail Boursorama.com pour soutenir les soignants, les chercheurs et aider les personnes les plus vulnérables partout en France. Enfin, en partenariat avec l'entreprise Serenest et la Ville de Boulogne-Billancourt où se trouve notre siège, nous avons aussi financé 3 000 repas qui ont pu être servis aux établissements médico-sociaux et populations les plus précaires de la ville du fait de la fermeture de la cuisine centrale.

Dans ce contexte incertain et exigeant, nous avons ainsi accéléré nos actions sociétales et environnementales. La plus emblématique d'entre elles, en 2020, est l'accord inédit de télétravail signé avec nos partenaires sociaux qui donne à la moitié de nos équipes le choix de s'installer où ils veulent en France pour leur rendre du temps et aussi du pouvoir d'achat.

2020 a été une année aussi éprouvante qu'enrichissante, pendant laquelle je suis fière de pouvoir dire que nous avons su rester « **en ligne avec l'essentiel** ».



**Aurore Gaspar**

Directrice Générale  
Adjointe de Boursorama



**Benoit Grisoni**

Directeur  
Général de  
Boursorama



## FAITS MARQUANTS

# 2020

**Plus de 300 000 € de dons à l'Alliance *Tous unis contre le virus* par Boursorama,**

dont 103 000 € via ses clients, pour soutenir les soignants, chercheurs et acteurs œuvrant pour les plus vulnérables lors de la crise sanitaire.

- ✓ Suppression des frais liés à la non utilisation de votre carte bancaire pour les porteurs de cartes Visa Welcome, Visa Premier & Visa Ultim.
- ✓ Suppression de la cotisation mensuelle Boursorama Pro à tous nos clients ayant souscrit à cette offre.



**Renforcement de la cybersécurité et du dispositif anti-corruption dans le cadre de la crise sanitaire.**

**Première banque française à recevoir le label « AccessiWeb »**

pour l'accessibilité des personnes touchées par un handicap visuel ou moteur.

**Banque n°1 au Podium de la Relation Client 2020** du secteur bancaire.

**105 CDI recrutés**

**60 pendant les confinements**

**Banque la moins chère** pour la 13<sup>e</sup> année consécutive.<sup>1</sup>

**Banque préférée des Millénials.<sup>2</sup>**

**N°1 du courtage en ligne.**

**N°1 des sites d'informations économiques et financières.<sup>3</sup>**

**Signature d'un accord innovant de télétravail**

en novembre 2020 (effectif en 2021), avec un taux de

**98 % de collaborateurs adhérent** à la nouvelle organisation proposée.

**9 clients sur 10 ont salué** les actions mises en place par Boursorama Banque pendant la crise.



**De nouvelles offres bancaires responsables :**

**3 nouveaux mandats** de Gestion Pilotée 100% ISR, une carte bancaire éco-conçue, une nouvelle option permettant de faire des dons depuis son LDDS.



## ENTRETIEN AVEC...

**Nicole Viviland**

Sponsor du programme RSE



**Pourquoi avoir fait le choix d'en faire un programme à part entière de votre stratégie ?**

La RSE est inhérente à 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 » et à notre business modèle. En faire un programme directement piloté par le COMEX nous permet de mieux coordonner et valoriser toutes nos initiatives. Il diffère néanmoins des autres programmes puisqu'il irrigue l'ensemble de nos activités dans toutes leurs dimensions aussi bien nos produits et services, que notre façon d'aborder notre métier de banquier. L'important pour nous était d'aller au-delà de la formalisation de nos objectifs. À travers ce programme, nous souhaitons valoriser tout ce qui a déjà pu être réalisé, tenir nos nouveaux engagements pour 2021, puis 2022, déployer de nouvelles actions concrètes, et ce de façon pragmatique.

**Quels sont les grands axes du programme RSE ?**

Ce programme comporte trois volets : contribuer à une croissance durable et inclusive, en proposant des alternatives responsables sur chacun de nos univers de produits, en rendant toutes nos interfaces et applications accessibles aux personnes en situation de handicap et en renforçant notre offre destinée aux clients fragiles ; accélérer la transition énergétique, en réduisant notre bilan carbone par la digitalisation des 5 % de nos process encore non dématérialisés et par la mesure de notre impact et continuer à améliorer la qualité de vie au travail, avec le projet Beliv' qui vise à accompagner la mise en œuvre de notre accord de télétravail, au travers d'un environnement de travail flexible et épanouissant par l'optimisation aussi bien des outils que des locaux. Sur tous ces aspects, nous avons déjà réalisé beaucoup de choses. Il s'agit aujourd'hui non seulement d'aller plus loin, mais de formaliser, mettre en cohérence, piloter et faire savoir ce que nous faisons au quotidien. La mise en œuvre du programme a démarré au premier trimestre 2021.

**« La RSE est dans notre ADN. Elle irrigue l'ensemble des activités de Boursorama et est au cœur de notre façon d'exercer notre métier de banquier de manière responsable. »**



# EN LIGNE AVEC L'ESSENTIEL

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.



## ÊTRE EXEMPLAIRE

### DANS LA CONDUITE DE NOS ACTIVITÉS

#### PRÉREQUIS

Gouvernance et éthique des affaires

Lutte contre la corruption, blanchiment et financement du terrorisme

Cybersécurité et protection des données personnelles

#### ENJEUX

#### ACTIONS DÉJÀ RÉALISÉES

#### OBJECTIFS 2022

<p><b>AMBITION</b></p>	<p>CONTRIBUER À UNE CROISSANCE DURABLE ET INCLUSIVE, DE LA SOCIÉTÉ ET DE L'ÉCONOMIE</p>	<p><b>Accessibilité des offres</b></p> <p><b>Finance à impact positif</b></p> <p><b>Satisfaction clients</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Banque la moins chère depuis 13 ans : 7,73 € de frais annuels moyens par client et par an en 2020 (-22% vs 2019) soit une économie de plus de 200 € par rapport à la moyenne des frais bancaires annuels en France</li> <li>Première banque à recevoir le <b>label AccessiWeb</b></li> <li>3 nouveaux mandats de Gestion Pilotée d'assurance-vie 100 % ISR</li> <li>Des dons aux associations via le LDDS</li> <li>Lancement d'un CLS au profit de l'Alliance <i>Tous unis contre le virus</i></li> <li>ULTIM METAL, carte premium recyclée et recyclable à 75 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantir une <b>économie de frais bancaires</b> d'au moins <b>150 € en moyenne</b> par client et par an (base étude annuelle Panorabanques)</li> <li>Poursuivre l'accessibilité numérique de l'ensemble des <b>sites et applications</b> de Boursorama</li> <li>Proposer une <b>alternative responsable</b> sur chaque univers de la gamme de produits : banque au quotidien, crédits, épargne, assurance-vie et Bourse</li> <li>Renforcer la <b>culture financière</b> et <b>ISR</b> de nos clients</li> </ul>	
	<p><b>AMBITION</b></p>	<p>PROGRESSER ENSEMBLE GRÂCE À L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS TALENTS</p>	<p><b>Recrutement et fidélisation</b></p> <p><b>Évolution des compétences</b></p> <p><b>Qualité de vie au travail</b></p> <p><b>Égalité professionnelle femmes/hommes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>105 collaborateurs recrutés</b> en CDI en 2020, dont près de 60 % de recrutements réalisés à distance</li> <li><b>Plan de formation revu</b> : 90 % dédiées au télétravail (managers et collaborateurs)</li> <li>Objectif 2022 déjà atteint avec la signature d'un accord de télétravail</li> <li>Boursorama parmi les 500 meilleurs employeurs de France : 8<sup>e</sup> du secteur Banque-Finance (11<sup>e</sup> en 2019)</li> <li>Index égalité professionnelle : 93/100</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintenir l'<b>employabilité et la gestion des compétences</b> des collaborateurs</li> <li>Optimiser la qualité de vie des collaborateurs avec le <b>télétravail</b></li> <li>Faire de nos collaborateurs nos meilleurs ambassadeurs en rejoignant un <b>label employeur responsable</b></li> <li>Index égalité professionnelle &gt; 93</li> </ul>
		<p><b>AMBITION</b></p>	<p>OPÉRER NOTRE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE</p>	<p><b>Économie circulaire</b></p> <p><b>Numérique responsable</b></p> <p><b>Mobilité durable</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Zéro produit à usage unique</b> (hors masques)</li> <li>Lutte contre le gaspillage alimentaire</li> <li>Agriculture urbaine sur les toits et terrasses du siège</li> <li>SMS privilégiés aux emails (2500 fois moins d'impact CO<sub>2</sub>)</li> <li>Allongement de la durée de vie des smartphones (4 ans au lieu de 2)</li> <li>1 véhicule électrique par membre du COMEX (11)</li> <li>Nouveaux véhicules doux (12 vélos et 18 trottinettes) en auto-partage</li> </ul>

\* 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.

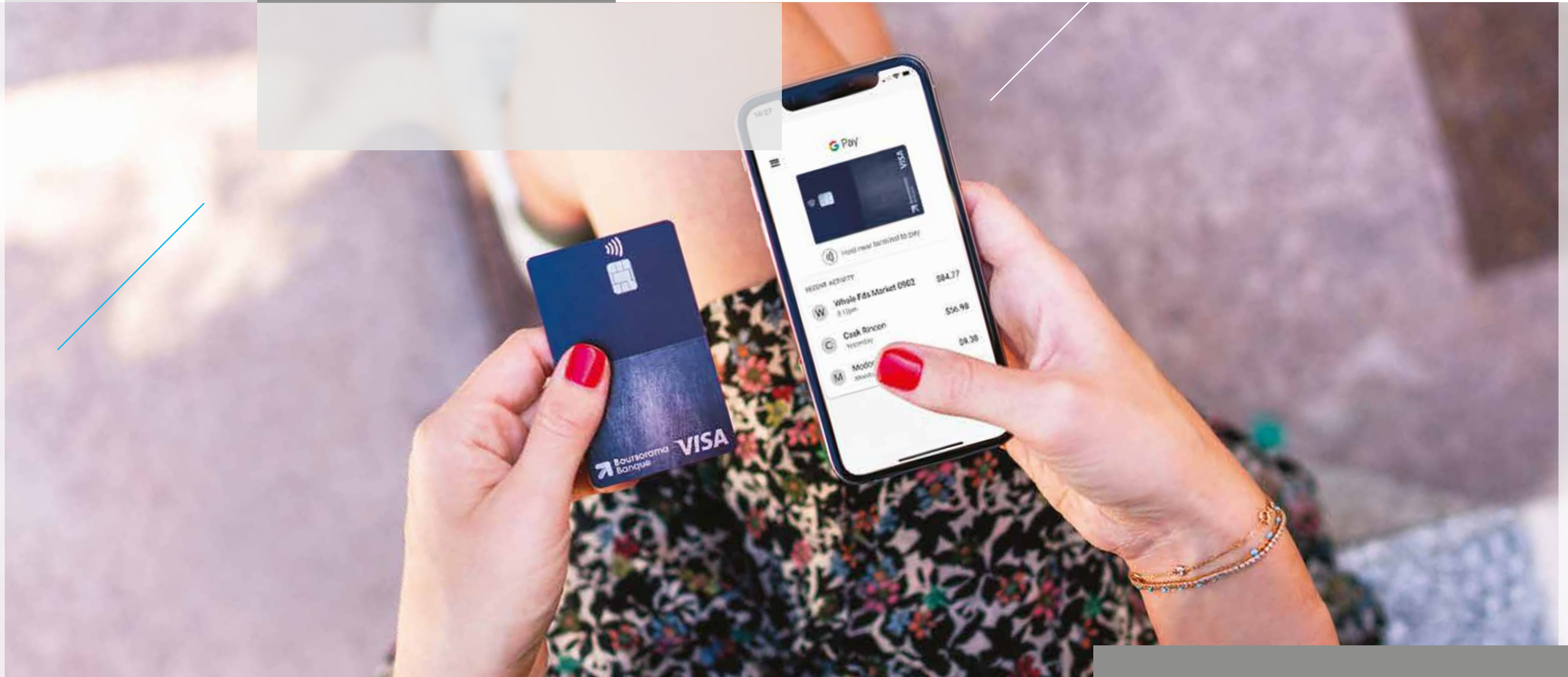
1

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

Lutte anti-corruption

Cybersécurité renforcée

Chez Boursorama, la lutte anticorruption et la cybersécurité sont des enjeux quotidiens qui contribuent à la qualité de nos services, et par conséquent, à la fidélisation de nos clients. La crise Covid-19 a montré que nos équipes étaient préparées à relever rapidement le défi de la sécurité en ligne, un défi inscrit depuis toujours dans notre ADN.





# 1 LUTTE ANTI-CORRUPTION

Constante chez Boursorama, la conformité à la législation est une préoccupation de fond. En 2020 notre dispositif a encore été renforcé.

La nomination de deux référents anti-corruption s'inscrit dans la stratégie de consolidation de notre dispositif. D'un point de vue opérationnel, nous avons intensifié l'identification des risques et accéléré la mise en place de mesures de prévention.

## LA PAROLE À... Delphine Stéphan

Directrice de la Conformité



### Prévention des conflits d'intérêts

La prévention des conflits d'intérêts est un enjeu majeur : recrutement des collaborateurs, rémunérations, opérations réalisées pour leur compte, communications adressées aux clients. Nous avons mis en place une séparation stricte des fonctions.



### Quels sont les faits marquants de 2020 pour votre Direction ?

*En 2020, nous avons renforcé notre dispositif et remis de nombreux livrables. Deux référents ont été nommés : un responsable anticorruption rattaché aux équipes de contrôles de 1<sup>er</sup> niveau et un référent anticorruption directement rattaché à ma direction. À partir de la méthodologie du groupe Société Générale issue des recommandations de l'Agence française anticorruption, nous avons réalisé la cartographie des risques anticorruption et établi des plans d'action. Compte tenu des enjeux financiers et non-financiers des relations fournisseurs (choix d'un prestataire, renouvellement d'un contrat, achat d'espace...), nous avons aussi fixé un cadre procédural : évaluation des risques (KYS) en fonction du montant des contrats au moment de la signature puis, de manière périodique, création d'une Direction des Achats centralisée chargée d'établir une charte des achats. À la demande du Groupe, nous avons aussi défini un corpus procédural encadrant les différents risques de corruption. Concernant la gouvernance, nous avons introduit dans les comités trimestriels de conformité un suivi des actions anticorruption. Enfin, nous avons poursuivi la formation 2019 des Most Exposed Persons à la lutte anticorruption. Tous les collaborateurs sont sensibilisés à cette thématique tous les deux ans par e-learning.*

# 2 CYBERSÉCURITÉ RENFORCÉE

En matière de cybersécurité, le confinement a été l'occasion de montrer notre capacité à faire face dans l'urgence à la nécessité de travailler à domicile, en toute sérénité pour nos collaborateurs et en toute sécurité pour nos clients.

## LA PAROLE À... Pierre Blanchier

Responsable de la Sécurité des systèmes d'informations



### La protection des données et des avoirs de nos clients au cœur de l'activité bancaire

L'utilisation responsable des données est un impératif qui garantit leur sécurité et préserve leur confidentialité. Cela constitue également un enjeu crucial dans la relation de confiance que nous entretenons avec nos clients. Il est donc essentiel d'exercer notre métier de banquier de façon exemplaire. Par ailleurs, dans un contexte de digitalisation renforcée de la relation client, le risque de cybercriminalité s'avère de plus en plus significatif pour les acteurs de l'industrie bancaire. Conscients des enjeux et des risques liés au nombre accru et à la sophistication croissante de ces menaces, nous faisons de la protection de notre système d'information une priorité. Notre dispositif s'appuie sur la prévention, la protection, la détection, la réaction et sur la sensibilisation de nos clients et de nos collaborateurs. Ceux-ci sont régulièrement formés pour identifier les menaces et adopter les bons gestes. Nous avons aussi accru notre vigilance concernant le respect des règles de confidentialité professionnelle, qui doivent tout autant s'appliquer lors du travail à distance.

### Pour les entreprises, 2020 a été marquée par le passage au travail à distance. Comment avez-vous abordé ces nouvelles conditions ?

*Effectivement, en tant que banque en ligne, il nous a fallu nous adapter vite et en toute sécurité, pour les collaborateurs comme pour les clients. C'est ce que nous avons fait en activant en quelques jours notre dispositif de travail à distance. En moins de 48 heures, nous avons réussi le tour de force de basculer tout l'environnement professionnel de chaque collaborateur à son domicile, sur son ordinateur professionnel ou personnel : chacun a pu retrouver chez lui son écran, ses applications, ses données. C'est une prouesse, surtout dans une entreprise qui, jusque-là, ne pratiquait absolument pas le télétravail. Passer de 0 à 100 % de travail à distance a été possible grâce aux nombreux tests effectués chaque année pour confronter notre plan sécurité à diverses situations de crise. Aujourd'hui, nous nous consacrons au renforcement des protocoles d'authentification techniques. En parallèle, nous avons aussi développé un dispositif d'accompagnement afin de sensibiliser les collaborateurs aux bonnes pratiques du travail à distance.*

**Nous avons pu passer de 0 à 100 % de travail à distance grâce à notre réactivité technique, à l'investissement matériel et à l'accompagnement humain.**



# 2

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

Accessibilité des offres

Satisfaction clients

Finance à impact positif

En 2020, le modèle Boursorama s'est avéré parfaitement adapté à la crise sanitaire. Ainsi, dès le début du premier confinement, en plus de maintenir notre activité, nous avons également accéléré la sortie de nouveaux services et fonctionnalités qui se sont révélés particulièrement adaptés à ce contexte inédit.





# 1 ACCESSIBILITÉ DES OFFRES

Depuis plusieurs années, nous avons déployé un ensemble de processus et d'outils destinés à améliorer l'accessibilité de nos applications et de nos services aux personnes touchées par un handicap.

Pour nombre de personnes en situation de handicap, il est essentiel de pouvoir disposer d'interfaces accessibles permettant d'assurer leur autonomie pour répondre à des besoins quotidiens concrets, comme la consultation d'un compte ou le virement d'un loyer. Boursorama est la première banque française à recevoir le label AccessiWeb décerné par l'association BrailleNet pour l'accessibilité des personnes touchées par un handicap visuel ou moteur<sup>1</sup>.

## De nombreuses fonctionnalités<sup>2</sup>

- Vocalisation de la matrice de connexion
- Navigation sans souris<sup>3</sup>
- Raccourcis spécifiques
- Adaptation de l'interface au zoom
- Contraste adapté
- Vocalisation du chatbot Eliott
- Transcription de vidéos
- Accessibilité des graphiques et tableaux
- Balisage des pdf...

## Banque la moins chère en France depuis 13 ans

En 2020, pour la 13<sup>e</sup> année consécutive, Boursorama a été désignée banque la moins chère en France. « Jeune inactif », « jeune actif », « employé », « cadre », « cadre supérieur », « adepte du 100 % mobile » : quel que soit leur profil, Boursorama garantit à tous ses clients des frais bancaires parmi les plus bas du marché et une offre complète de produits et services 100 % mobiles, dont un programme d'avantages, The Corner, sur une cinquantaine d'enseignes de distribution.



**150 000**  
nouveaux investisseurs en Bourse  
parmi nos clients

## Wicount®, un nouveau service de coaching personnalisé

Dans un environnement économique et financier durablement modifié, nous offrons un nouveau service de coaching bancaire, **Wicount® Budget** et **Wicount® Patrimoine**, qui aide nos clients, en particulier les investisseurs inexpérimentés qui ont émergé pendant la crise, à gérer leur argent au quotidien et à piloter leur épargne en toute autonomie.

## Inclusion financière à travers la mise à disposition de multiples contenus pédagogiques

**50 millions**  
de visites par mois

Tous les contenus du portail [boursorama.com](http://boursorama.com)

**n°1** des sites nationaux d'informations financières et économiques en ligne.

Des émissions vidéo en live sur l'actualité économique et financière.

Des webinaires mensuels interactifs en direct avec nos experts.

Des flashs marchés diffusés sur le site, les applis et par mail.

Les contenus d'accompagnement ont été renforcés : sur les placements (webinars, vidéos, articles, outils pédagogiques en fonction des profils) et sur la finance verte.

Un module quotidien d'une minute, **Parlons cash**, de conseil pour la gestion de son argent au quotidien.

Une rubrique sur le site et les applis dédiées à l'accompagnement de la gestion de l'épargne.

portail [www.boursorama.com](http://www.boursorama.com)

## ULTIM METAL : la carte premium la moins chère du marché

Lancée en décembre 2020, **ULTIM METAL** est une carte bancaire accessible au plus grand nombre qui offre une protection haut de gamme complète : assurances et assistances en particulier sur le voyage, protection sur les moyens de paiements, effets personnels, tablettes, mobiles et identité numérique. La connexion est sécurisée par un avatar personnalisé et les connexions sont suivies en temps réel.

Le plus **ULTIM METAL** :  
**75%**  
de métal recyclé et recyclable

1. Pour une durée de 24 mois.
2. L'espace client répond au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA).
3. Navigation au moyen de la seule touche Tabulation.





## 2 SATISFACTION CLIENT

La satisfaction client est l'un des deux piliers du modèle de Boursorama. Plébiscité en période de confinement, ce modèle montre aujourd'hui toute sa pertinence. Au-delà de l'attractivité de nos tarifs, c'est toute la proposition de service qu'offre Boursorama que nos clients apprécient.

### N°1 au Podium de la Relation Client 2020 du secteur bancaire<sup>1</sup>

En 2020, parmi 143 entreprises éligibles, Boursorama est montée pour la première fois sur le Podium de la Relation Client en prenant directement la 1<sup>ère</sup> place du secteur banque et la 5<sup>e</sup> tous secteurs confondus. Elle est la première banque en ligne à intégrer ce classement. Tous secteurs confondus, Boursorama s'illustre plus particulièrement sur trois items : l'expérience digitale proposée à ses clients (1<sup>er</sup> rang), le caractère responsable de ses actions (2<sup>e</sup> rang), la réponse adaptée apportée à ses actions (3<sup>e</sup> rang). Boursorama se démarque aussi sur les 5 critères les plus importants du secteur : la personnalisation, la fidélisation, la co-création, l'expérientiel (nombreux webinaires, nombreux contenus), l'effet surprise (anticipation des besoins).

**90 %**  
des clients  
sont prêts  
à recommander  
Boursorama

**+ 48<sup>3</sup>**  
Le Net Promoteur  
Score

Boursorama

**n°1**  
du podium  
de la Relation  
Clients secteur  
Banque

**n°5**  
Tous secteurs  
confondus<sup>2</sup>

#### OBJECTIF 2022

– Maintenir un NPS supérieur à 40

Des frais  
les plus  
bas du  
marché

**55 %**  
des clients n'ont payé  
aucun frais bancaire  
en 2020

**0 €**  
de tenue de compte

**0 €**  
de frais d'intervention

**CARTE ULTIM**  
paiements  
gratuits illimités  
à l'étranger

★★★★★

**4,9/5**  
sur Android

**4,8/5**  
sur iOS

L'application mobile  
est en tête des scores

1 et 2. BearingPoint & Kantar, mai 2020.

3. Opinion Way, 2020.

## 3 FINANCE À IMPACT POSITIF

Dans un contexte inédit d'incertitude économique et sociétale, qui associe nécessité de sécuriser l'avenir et aspirations responsables, nous offrons à nos clients de nouvelles possibilités d'investissements ou de dons en phase avec leurs besoins et leurs convictions.

### Trois nouveaux mandats ISR

Pour répondre à la demande de nos clients en matière de solutions d'épargne responsable, depuis janvier 2020, nous intégrons dans notre contrat d'assurance-vie, en partenariat avec Sycomore AM, trois nouveaux mandats de Gestion Pilotée 100 % investissement socialement responsable (ISR). Cette solution diversifie les investissements selon des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance et fait bénéficier à nos clients de l'expertise de professionnels capables de réagir aux conditions du marché.

### Un CLS en soutien à l'Alliance Tous unis contre le virus

Pour soutenir les soignants, chercheurs et acteurs œuvrant pour les plus vulnérables lors de la crise sanitaire, nous avons lancé, en partenariat avec l'Alliance *Tous unis contre le virus*, notre Compte Sur Livret (CSL) Solidarité. Du 1<sup>er</sup> avril au 31 juillet 2020, 1 € a été versé à l'Alliance pour chaque euro d'intérêt calculé sur la base des intérêts obtenus par le client.

### En 2020

**200 000 €**

donnés par Boursorama à l'Alliance *Tous unis contre le virus* ajoutés aux

**103 000 €**

récoltés auprès des visiteurs de [boursorama.com](https://www.boursorama.com).

### Une carte bancaire virtuelle immédiatement disponible

Face aux délais d'expédition incertains que nous avons connu pendant les différents confinements, nous avons développé une solution alternative pour faciliter la vie de nos nouveaux clients. Dès souscription, ils peuvent désormais retrouver leur carte bancaire Visa en version virtuelle dans un « Wallet », portefeuille électronique qui stocke les cartes bancaires sous forme numérique. Cela permet d'effectuer des achats avant même d'avoir reçu la carte à domicile, bien utile dans certains contextes.

### Le LDDS by Boursorama

Nous renforçons notre engagement en faveur de la finance solidaire en permettant à nos clients de faire un don ponctuel ou permanent, directement depuis leur livret de développement durable et solidaire (LDDS), à **12 associations caritatives** :

- LA CROIX ROUGE FRANÇAISE
- APPRENTIS D'AUTEUIL
- EMMAÛS CONNECT
- L'ENFANT BLEU
- FONDATION ARC POUR LA RECHERCHE CONTRE LE CANCER
- FONDATION POUR LA RECHERCHE MÉDICALE
- ACTION CONTRE LA FAIM
- HANDICAP INTERNATIONAL
- LES PETITS PRINCES
- LES RESTAURANTS DU CŒUR
- SOLIDARITÉ FEMMES
- UNICEF

#### OBJECTIF 2022

– Proposer une alternative responsable sur chaque univers de la gamme de produits



3

Recrutement et fidélisation

Évolution des compétences

Égalité professionnelle femmes-hommes

Santé et qualité de vie au travail

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

Malgré la crise, nous avons poursuivi les recrutements et n'avons recouru ni au chômage partiel, ni aux aides de l'État. Pendant cette période, 78 % des collaborateurs se sont déclarés satisfaits. Nous avons aussi poursuivi notre politique de formation et renforcé la communication interne. L'année a été marquée par la signature d'un accord de télétravail auquel 98 % des collaborateurs adhèrent.





# 1 RECRUTEMENT ET FIDÉLISATION

Tout au long de l'année, nous avons continué à recruter en nous adaptant. La campagne d'alternance a été maintenue et les collaborateurs ont été satisfaits de la gestion de la crise. Plus de 90% de nos activités ont pu être exercées à distance et seulement moins de 10% des collaborateurs ont dû se rendre sur site lors de chaque confinement.

## Une activité de recrutement inchangée

En 2020, nous avons continué à recruter via les procédures digitalisées que nous avons déjà développées (nous avons conservé l'entretien en présentiel en fin de processus entre mai et octobre). Nous avons lancé la campagne d'alternance dès le mois de mars intégralement en ligne. Les alternants retenus pendant le premier confinement ont rejoint les équipes en septembre. Nous avons aussi conservé tous nos parcours d'intégration : tous les nouveaux recrutés sont venus sur site (hors confinement) avec leurs référents, dans le respect des mesures sanitaires.

**855**  
collaborateurs

Dont **40**  
contrats  
en alternance

**105**  
CDI recrutés  
dont

**60**  
pendant  
les confinements

**80**  
mobilités internes  
(au sein de Boursorama  
et du groupe  
Société Générale)

## Le maintien du lien avec les collaborateurs

Cette période a été l'occasion de renforcer la communication interne. Nous nous sommes efforcés d'entretenir le lien avec les collaborateurs via un nouvel Intranet spécifique à la crise, et l'équipe RH s'est rendue disponible pour répondre aux interrogations ou simplement prendre des nouvelles. Pour prévenir les risques psychosociaux, la direction a répondu à toutes les questions, notamment lors de webinaires bimestriels dédiés à l'ensemble des collaborateurs. Avec notre centre de service de santé et notre assureur, nous avons proposé des services d'accompagnement médical ou psychologique. Les formations d'accompagnement au changement induit par le télétravail ont été pérennisées par un programme spécifique.

### Enquêtes de satisfaction des collaborateurs

**78%**

adhèrent  
à la stratégie  
de l'entreprise

**83%**

reconnaissent  
que le collectif  
était un soutien  
pendant la crise  
(enquête réalisée en octobre).

MORAL

**6,7/10**  
**7,1/10**

Selon  
le moment  
(enquête réalisée  
d'avril à juin  
et en octobre).

# 2 ÉVOLUTION DES COMPÉTENCES

Dans un contexte de croissance continue de l'activité, pendant la crise, la formation et l'information sont restées les socles de la politique d'accompagnement RH de Boursorama.

## Des formations maintenues en s'adaptant

Les formations se sont poursuivies, à la fois en présentiel lorsque c'était possible, en e-learning et en classes virtuelles. Les managers ont bénéficié de formations, sous forme de webinaires, à l'intégration des nouveaux recrutés ainsi que de guides de bonnes pratiques pour l'animation de leurs équipes à distance.

Pour faciliter l'identification par les collaborateurs de passerelles entre différents postes et une meilleure connaissance des métiers, la « Galaxie des métiers » a été mise à jour sur le portail interne *MyBourse*, avec une nouvelle ergonomie, de nouvelles fiches emplois et une centaine de fiches de postes actualisées.

La *Boursorama Academy* a maintenu ses sessions d'appropriation des Intangibles de Boursorama.

**4**

sessions  
d'intégration  
*Welcome*  
organisées  
en présentiel  
et webinaire pour  
les nouveaux  
recrutés.

**2,5**

jours de  
formation  
en moyenne  
par collaborateur.

**350**

entretiens  
de gestion  
de carrière  
réalisés





## 3 ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES / HOMMES

Dans un univers de métiers encore majoritairement masculins, nous poursuivons nos efforts pour développer des carrières féminines. La parité est aujourd'hui une réalité chez Boursorama.



**51%**  
des personnes recrutées sont **des femmes**

**40%**  
de femmes au **COMEX**

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

**52,5%**  
de femmes au **CODIR**

**50%**  
de femmes au Conseil d'Administration



## 4 SANTÉ ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La santé des collaborateurs et leur qualité de vie au travail, sur site ou à distance, a été, plus que jamais en 2020, un sujet prioritaire pour Boursorama comme pour tous les employeurs de manière générale.

Notre politique qualité de vie au travail fait aujourd'hui de nous une marque employeur attractive : avantages sociaux (garde d'enfants, intéressement), entreprise à taille humaine adossée à un groupe offrant de fortes perspectives d'évolution. L'accord de télétravail signé renforce cette attractivité.

**Boursorama pour la 2<sup>e</sup> fois dans le classement Capital/Statista des 500 meilleurs employeurs en France**

**8<sup>e</sup>** du secteur banque-finance (vs 11<sup>e</sup> en 2019)

**168<sup>e</sup>** au classement général, sur les 2100 entreprises identifiées (vs 233<sup>e</sup> en 2019)

**7,27/10** **Marque employeur** (notation collaborateurs et salariés du secteur)

LA PAROLE À ...

**Isabelle Pla**

Directrice des Ressources Humaines



**En termes RH, comment s'est faite la bascule vers le télétravail ?**

*Le fait marquant de l'année a été la signature en novembre d'un accord de télétravail dans le cadre d'un dialogue social riche mené entièrement à distance. Accélérée par la crise, cette évolution faisait partie de nos engagements 2022. Cet accord, qui modifie structurellement nos organisations (cf. encadré ci-dessous) a fait consensus. Il permet aux collaborateurs de gagner le temps jusque-là passé dans les transports, voire de déménager. Boursorama peut aussi élargir son bassin de recrutement à toute la France métropolitaine. L'accord prévoit un accompagnement matériel et financier complet pour chaque collaborateur : nouveaux équipements informatiques, prise en charge de l'achat d'un bureau et d'un fauteuil adaptés, allocation forfaitaire par jour télétravaillé pour les frais liés à l'exercice à domicile, maintien des tickets restaurant et du restaurant d'entreprise. Ce bon climat interne peut contribuer à atteindre notre objectif : continuer à rendre de la valeur à nos clients, à les fidéliser et à gagner en légitimité.*



**L'Accord de Télétravail**

**2 catégories de postes identifiées :**

Poste pouvant être exercé à distance (relation client et traitement des opérations bancaires) :

À temps plein à domicile. 2 jours par mois sur site.

Poste nécessitant des interactions régulières (en lien avec des projets par exemple) :

Par semaine, 2 jours à domicile 3 jours sur site.

**98%**

des collaborateurs ont accepté le régime de poste de poste qui leur a été proposé.



## OPÉRER NOTRE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Économie circulaire

Numérique responsable

Mobilité durable

4

La crise nous a incités à accélérer notre transition énergétique. Concernant notre objectif 2022 « 0 déchet », en collaboration avec notre partenaire restauration Serenest, nous avons mis en place des mesures concrètes de lutte contre le gaspillage alimentaire. Concernant notre plan de mobilité, nous avons consolidé notre collaboration avec *Green On* pour la mise à disposition de vélos et trottinettes. Même si nous n'avons pu réaliser notre bilan carbone en raison des circonstances, nous sommes restés vigilants sur notre impact énergétique.





# 1 ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Véritable culture ancrée dans les valeurs des collaborateurs, les pratiques circulaires irriguent toute la vie de Boursorama, des bureaux aux terrasses, en passant par nos partenariats solidaires. En 2020, nous nous sommes concentrés sur notre restaurant d'entreprise avec des résultats prometteurs.

Pendant les confinements, nous avons tenu à continuer à servir les 70 personnes présentes sur site tous les jours et à soutenir dans le même temps notre partenaire restauration Serenest. Garder le restaurant ouvert signifiait poursuivre notre démarche de suppression des usages uniques initiée l'année dernière.

### OBJECTIF 2022

- 0 déchet en compte propre

Boursorama est pleinement engagée dans la mise en place du **0 déchet** dans ses immeubles, de manière très pragmatique, cohérente et avec la volonté d'aller très vite et jusqu'au bout des choses. Ils ne se sont pas limités à faire un peu mieux, mais cherchent à réellement transformer leur environnement.

## Julie Bernard

Directrice associée Edeni

## LA PAROLE À... Philippe Granatini

Fondateur et Président de Serenest



### En quoi consiste votre partenariat avec Boursorama ?

Nous exploitons le restaurant d'entreprise de Boursorama depuis septembre 2019. Dès l'appel d'offre, les critères RSE étaient clés dans l'attribution du marché. Au-delà de la qualité de l'offre culinaire et de la prestation de service, plus globalement, Boursorama imposait effectivement la mise en place d'une politique de tri et de recyclage des déchets, ainsi que de lutte contre le gaspillage alimentaire. Cette démarche faisait tout à fait écho à notre politique responsable puisque nous sommes la seule entreprise de restauration collective à avoir un approvisionnement quotidien sur le marché de Rungis et auprès de producteurs locaux. Nous proposons des produits haut de gamme accessibles, labélisés et d'origine française: nous recourons aux circuits courts, à la pêche durable, au commerce équitable et nous servons dans nos restaurants plus de 98% de produits frais et de saisons. Néanmoins, nous avons aussi souhaité aller un cran plus loin avec Boursorama. Les invendus sont proposés aux collaborateurs à prix réduits, les déchets alimentaires sont collectés et valorisés en compost et nous avons supprimé le plastique: gobelets pour le café, yaourts en pot ou boissons en bouteilles plastiques. Ce sont d'ailleurs des pratiques que nous transposons désormais chez d'autres clients.

### Bilan environnemental du restaurant

Audit Edeni Septembre 2019 Février 2020

**1 an**

de **nourriture sauvée** de la poubelle grâce à la vente des invendus journaliers.

**10t**

de **biodéchets valorisés** en

**3,5t**

de **compost** reversé aux maraîchers d'Île-de-France.

**34 000**

**gobelets jetables économisés.**

**16 000**

**pots de yaourts évités.**

# 2 NUMÉRIQUE RESPONSABLE

En période de confinement, en tant qu'acteur économique 100 % numérique, nous tenions tout particulièrement à prendre nos responsabilités sur le sujet. C'est pourquoi nous avons cherché des circuits de revalorisation pour tous les ordinateurs que nous avons remplacés pour mettre en place le travail à distance. Nous avons noué des partenariats qui nous ont permis d'en faire bénéficier les plus démunis. Nous avons aussi finalisé la dématérialisation de tous nos process internes.

### Data centers

Conformément à la charte de bonnes pratiques du groupe Société Générale, tous nos contrats d'hébergement avec nos data centers (IBM, DXC, clouds publics et privés) intègrent une clause de responsabilité sociétale qui les engage dans une démarche de réduction de leur empreinte carbone.

### Dématérialisation du parcours clients

Compte tenu de notre activité de banque en ligne, nous avons déjà dématérialisé la plupart des étapes de notre parcours clients. Ce chantier a aussi été accéléré par la crise. Concernant les 5% restants, telle que la signature électronique des collaborateurs et des clients, notre Direction de la Conformité y travaille.

**95%**

des étapes du parcours clients dématérialisées



### SMS

**1 tonne de CO<sub>2</sub>** émise par an

soit:

**2 500 fois moins**

d'impact que les mails.

### Consommation d'électricité des data centers 2020

**765 MWh/an** en 2020.

### Mails

**140 millions** envoyés par an.

### OBJECTIF 2022

- Obtenir un label numérique responsable



# 3 MOBILITÉ DURABLE

Poursuivant notre plan de mobilité, nous avons augmenté le nombre de places de parking sécurisées pour les vélos et de bornes de rechargement pour les voitures électriques. Afin de répondre à l'intérêt croissant des collaborateurs pour les mobilités douces pendant cette période, notre partenaire *Green On* a aussi diversifié et augmenté son offre de vélos et trottinettes.

Un autre des bénéfices du travail à distance, prolongé par l'Accord de Télétravail signé en novembre 2020, a été de diminuer significativement les gaz à effet de serre générés par les déplacements sur le lieu de travail. Nous avons aussi fait le choix d'attribuer à chacun des 11 membres du COMEX un véhicule hybrique ou électrique.

## Vélos

**3** nouveaux VTT

**9558** kms parcourus

soit 2 380 kg de CO<sub>2</sub> économisés

## Voitures

**11** hybrides ou électriques attribuées aux membres du COMEX

## Trottinettes

Doublement du parc soit **18** trottinettes

*Le service de vélos partagés de Boursorama est pour nous un projet emblématique qui continue de se développer et de se diversifier. Suite à son succès, nous avons augmenté le nombre de vélos disponibles, intégré des trottinettes électriques et aujourd'hui des VTT électriques. Ce projet est exemplaire de la façon dont une entreprise peut progressivement et durablement intégrer les mobilités douces dans le quotidien de ses collaborateurs grâce au vélopartage.*

**Arthur Hamot**

Responsable Marketing & Communication chez *Green On*



# CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

Les locaux ont aussi été maintenus en fonction : chauffés, nettoyés et aérés en continu pour prévenir la propagation du virus. Nous travaillons avec EDF, fournisseur d'énergie du groupe Société Générale, pour réduire notre consommation d'électricité. Par ailleurs, compte tenu des circonstances particulières liées à la pandémie en 2020 et au travail essentiellement exercé à distance, nous n'avons pas réalisé de bilan carbone.

## Consommation électrique des locaux

**2665,64 MWh** au global

dont **1/3** issus d'énergies renouvelables

### OBJECTIF 2022

- Atteindre la neutralité carbone comptable pour nos impacts directs.

## LA PAROLE À...

**Hamza Nesraki**

Responsable des Services Généraux



### Comment s'est traduite la politique de valorisation des toits et terrasses ?

*Attachés à contribuer à notre écoquartier, nous avons reconduit notre partenariat avec un apiculteur et avons sollicité la société de maraîchage urbain Topager pour initier une culture potagère urbaine. Nous proposons des ateliers découverte et sensibilisation très appréciés des collaborateurs, qui peuvent en profiter pour apprendre, mais aussi acheter le miel et la bière issus de la production. Les bénéfices des ventes sont reversés à une association de Boulogne-Billancourt, toujours dans le cadre de l'accompagnement d'urgence des personnes de notre territoire dont la précarité a été renforcée par la crise.*

*L'équipe de Topager a conçu puis réalisé, lors du premier confinement, les travaux d'optimisation de végétalisation du siège de Boursorama. Nous y cultivons aromates, plantes potagères et petits fruits qui sont régulièrement dégustés au restaurant d'entreprise. Des plants de houblon complètent les espaces potagers et cohabitent avec les autres plantes dans une logique de protection mutuelle contre les nuisibles. Nous nous occupons des espaces sans utiliser de pesticides et nous travaillons dans le but d'accueillir et de développer la biodiversité au sein de cet écoquartier.*

**Marie Carcenac**

Cheffe de culture Topager



### Bilan carbone 2021

En 2021, notre objectif est de réaliser un bilan carbone complet, qui sera accompagné d'un plan d'action pour identifier et réduire significativement nos impacts sur les 3 scopes.



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE  
2 0 2 0