

RAPPORT DE GESTION 2016 | ANNEXE

Responsabilité Sociale & Environnementale



SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	3
NOTE MÉTHODOLOGIQUE.....	3
INFORMATIONS SOCIALES.....	4
A - EMPLOI.....	5
B - ORGANISATION DU TRAVAIL.....	6
C - RELATIONS SOCIALES.....	6
D - SANTÉ ET SÉCURITÉ.....	7
E - FORMATION.....	8
F - DIVERSITÉ & ÉGALITÉ DES CHANCES / ÉGALITÉ DE TRAITEMENT.....	9
G - CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT.....	10
INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES.....	11
A - POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE.....	12
B - POLLUTION.....	13
C - ÉCONOMIE CIRCULAIRE.....	13
D - CHANGEMENT CLIMATIQUE.....	15
E - PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ.....	16
ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE....	18
A - IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ.....	19
B - RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU LES ORGANISATIONS INTÉRESSÉES PAR L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ.....	20
C - SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS.....	21
D - LOYAUTÉ DES PRATIQUES.....	22
E - AUTRES ACTIONS ENGAGÉES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME.....	25
ANNEXE.....	26
ATTESTATION DE PRÉSENCE DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION.....	26

INTRODUCTION

Conformément à l'obligation légale¹ pour les sociétés de publier dans leur rapport de gestion des informations « sur la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité », Franfinance publie pour la troisième année consécutive, des indicateurs liés à sa Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE), ainsi que des informations sur ses engagements sociétaux.

Ce nouveau rapport RSE témoigne de la continuité dans les engagements pris, ainsi que dans les actions menées par Franfinance au cours de l'année 2016, avec entre autres faits marquants :

- Le lancement du Programme COSME, en partenariat avec le FEI² pour accompagner au plus près de leurs besoins, les clients Entreprises PME, TPE et professionnels ;
- L'élargissement de la solution de signature électronique aux prospectus particuliers via le site internet ;
- La mise en place de la Gestion Électronique Documentaire (GED) au sein de la Direction du Financement aux Entreprises ;
- La poursuite de la démarche QVT (Qualité de vie au Travail) avec l'instauration d'une cellule de veille visant à améliorer l'environnement au travail, et le lancement de la 1^{ère} semaine de la QVT chez Franfinance ;
- L'organisation d'une 1^{ère} semaine de la solidarité, au profit de l'association des restaurants du cœur ;
- L'extension de la collecte sélective des déchets en papier, plastique et métal ;
- Les prix de l'efficacité environnementale décernés à Franfinance par le groupe Société Générale pour récompenser les initiatives présentées dans les catégories « gestion des déchets », « consommation de papier » et « consommation d'énergie ».

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Ce document sur la responsabilité sociale et environnementale de Franfinance, est une annexe au rapport de gestion 2016. Les sujets qui y sont abordés suivent et respectent la liste des thèmes visés par l'article R225-105-1 du Code du Commerce¹, dans sa dernière version. Les informations communiquées dans ce rapport concernent uniquement la société Franfinance. Les données de ses trois filiales (Compagnie Financière de Bourbon³, Disponis⁴ et CFC Services⁵), dont les effectifs sont au global inférieurs à 50 personnes et représentent environ 4% des effectifs de Franfinance, sont exclues de ce périmètre.

Les informations communiquées dans ce rapport sont issues de contributions d'experts internes et de données saisies dans l'outil de reporting du groupe Société Générale « Planéthic Reporting » qui permet une collecte normalisée des indicateurs, en cohérence avec le protocole de reporting RSE. Le processus de collecte des informations et indicateurs RSE s'effectue sous la coordination du Secrétariat Général.

• Données Sociales

Conformément au protocole de reporting RSE, qui décrit les procédures à suivre pour la remontée des indicateurs sociaux du groupe Société Générale, les données figurant dans cette annexe au rapport de gestion concernent uniquement Franfinance, sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2016. Les données du présent rapport ayant été collectées début janvier 2017, elles sont susceptibles d'être ajustées de façon non significative après la publication de ce rapport, notamment en ce qui concerne les données relatives à la formation professionnelle, dont le plan annuel se déroule du 1^{er} avril au 31 mars et non plus sur l'année civile.

• Données Environnementales

Les données environnementales collectées couvrent tous les bâtiments occupés par Franfinance au cours de la période du 1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016. Parmi ces bâtiments, l'immeuble « Edison » basé à Reuil-Malmaison, d'une superficie de plus de 5 000 m², fait l'objet d'un reporting spécifique, afin de pouvoir détecter pour ce site en particulier, les sources éventuelles de pertes et progrès.

1 - Obligation légale issue de l'article 225-102-1 du Code du Commerce, modifié par la loi du 8 août 2016 et de l'article R225-105-1 du Code du Commerce, dans sa dernière version modifiée par le Décret du 19 août 2016.

2 - FEI : Fonds Européen d'Investissement, filiale de la Banque Européenne d'Investissement

3 - Compagnie Financière de Bourbon (CFB) est une société financière dédiée à l'octroi de crédits aux particuliers (prêts personnels et crédits renouvelables) sur l'île de la Réunion

4 - Disponis est une société financière dédiée à l'octroi de crédits aux particuliers (prêts personnels et crédits renouvelables), qui est actuellement en run off

5 - CFC Services est une société commerciale qui a notamment pour objet de concevoir, de commercialiser et de gérer des clubs affinitaires, des programmes de fidélisation et de services à valeur ajoutée



INFORMATIONS SOCIALES

A - EMPLOI

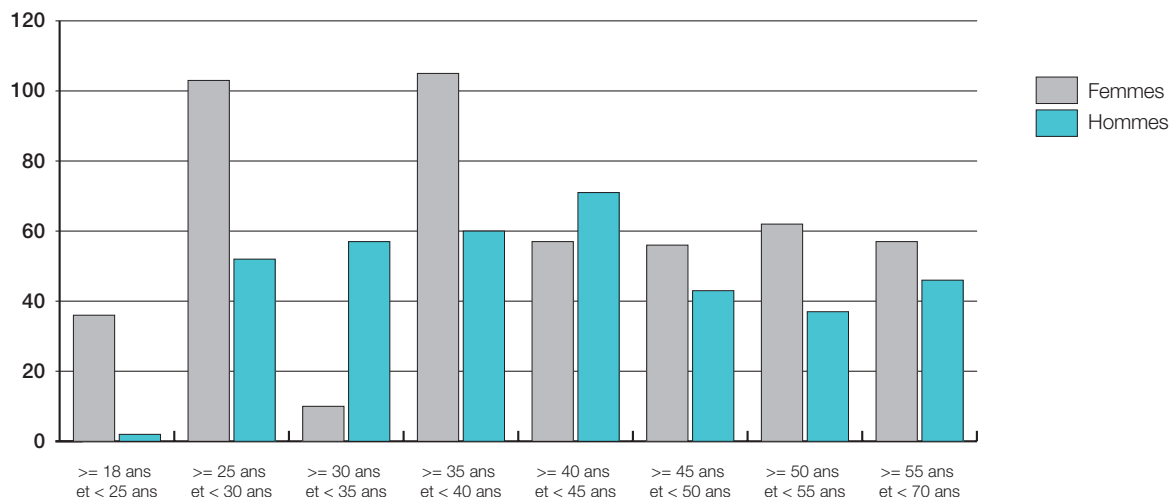
1 - Effectif total et répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

L'effectif total des « salariés rattachés à l'activité de Franfinance »⁶ au 31 décembre 2016, s'élève à 974 personnes (994 en 2015), qui exercent toutes en France et se répartissent comme suit :

- par type de contrats et par sexe :

	CDI	CDD	Total
Femmes	567	19	586
Hommes	373	15	388
Total	940	34	974

- par tranche d'âge et par sexe :



2 - Les recrutements et les départs

En 2016, Franfinance a effectué 135 recrutements externes (125 en 2015), dont 34 recrutements en CDD (19 en 2015), principalement sur des contrats d'alternance (31 recrutements en 2016, et 15 en 2015).

	Recrutements en CDI	Recrutements en CDD	Total
Femmes	57	20	77
Hommes	44	14	58
Total	101	34	135

En sus des recrutements externes ci-dessus, 10 personnes du groupe Société Générale ont rejoint Franfinance dans le cadre d'une mobilité Groupe et 59 salariés de Franfinance ont bénéficié d'une mobilité interne au sein de l'entité.

En 2016, Franfinance a comptabilisé davantage de départs qu'en 2015 (96), qui se répartissent selon les motifs suivants :

Nombre total de départs	127
Fin de CDD	25
Licenciements pour autres motifs (y compris les fins de période d'essai à l'initiative de l'employeur et les ruptures conventionnelles)	20
Départs en retraite	10
Démissions (y compris les fins de période d'essai à l'initiative du salarié et les ruptures conventionnelles)	60
Départs CDI «autres motifs» (c'est à dire les fins de détachement de salariés du groupe Société Générale)	12
Décès	0
Licenciement économique	0

6 - Il s'agit des salariés ayant un contrat Franfinance et qui travaillent pour le compte de Franfinance, ainsi que les salariés détachés du Groupe qui travaillent pour le compte de Franfinance.

De plus, la mobilité interne au sein du groupe Société Générale ou d'une de ses filiales, est en augmentation, avec 60 collaborateurs qui en ont bénéficié en 2016, soit 15 personnes de plus qu'en 2015. Compte-tenu des résultats obtenus (ouverture à d'autres métiers, montée en compétences, etc.), Franfinance continuera à favoriser la mobilité de ses collaborateurs en 2017.

3 - Les rémunérations et leur évolution

La rémunération des collaborateurs de Franfinance se compose d'un salaire annuel fixe établi sur la base de 13 mensualités par année civile. Cette rémunération peut également comprendre une part variable, liée à la performance individuelle. La rémunération annuelle brute moyenne⁷ des salariés de Franfinance s'établit à 39 469 euros en 2016.

Les collaborateurs de Franfinance bénéficient également d'un accord de participation et d'intéressement aux résultats de l'entreprise. D'autre part, grâce à un système d'abondement, le versement des primes perçues au titre de la participation et l'intéressement ou par des versements volontaires dans le Plan d'Épargne Groupe (PEG) ouvre droit dans certaines conditions, à un abondement de la part de Franfinance.

L'évolution des rémunérations chez Franfinance résulte notamment d'un examen annuel des situations des collaborateurs, qui s'appuie entre autre, sur les entretiens individuels réalisés chaque année pour évaluer les performances de chaque salarié sur l'année écoulée. Cet examen contribue à déterminer les augmentations et/ou parts variables qui seront attribuées en fonction des résultats de l'entreprise, des performances individuelles et des objectifs définis.

B - ORGANISATION DU TRAVAIL

1 - Organisation du temps de travail

Depuis la mise en place d'un accord d'entreprise relatif à l'aménagement et à la réduction du temps de travail en 2002, la durée du travail chez Franfinance est égale en moyenne sur l'année, à 35 heures par semaine. Cette durée moyenne correspond à un travail effectif hebdomadaire de 38 heures et à l'attribution de 18 jours de repos sur l'année.

Un accord d'entreprise permet également aux collaborateurs de Franfinance de disposer d'un Compte Epargne Temps.

En 2016, 80 collaborateurs ont bénéficié d'un régime de travail à temps partiel, soit un peu plus de 8% de l'effectif total.

2 - Absentéisme

Le taux d'absentéisme rémunéré s'élève chez Franfinance à près de 7% (en augmentation par rapport à 2015 où le taux était à 6%), principalement pour des motifs liés à la maladie (4,62%).

C - RELATIONS SOCIALES

1 - Organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultations du personnel et de négociation avec celui-ci

Le dialogue social chez Franfinance s'organise dans le respect des obligations légales issues du Code du Travail français. Différentes instances représentent les salariés :

- un Comité d'Entreprise ;
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ;
- des Délégués du Personnel ;
- trois Organisations Syndicales représentatives dans l'entreprise (SNB, CFTC et FO) depuis les élections intervenues fin 2013.

Ces instances sont consultées sur tous projets touchant à la marche générale de l'entreprise ou aux conditions de travail et/ou interviennent dans les procédures de négociation

⁷ - La rémunération moyenne globale inclut les éléments fixes et variables ainsi que les primes, hors rémunération financière (participation et intéressement) et abondement. La moyenne est calculée sur l'ensemble des collaborateurs salariés de Franfinance.

2 - Bilan des accords collectifs

Au cours de l'année 2016, le dialogue social a été encore soutenu et a permis de conclure 8 accords d'entreprises, dont :

- un accord sur l'égalité Homme/Femme en date du 16/06/2016, qui a reconduit les grandes mesures prises par Franfinance depuis plusieurs années en matière d'égalité entre les femmes et les hommes ;
- un accord salarial en date du 21/04/2016, qui a notamment accordé une prime aux collaborateurs en CDI et CDD, dont les salaires étaient inférieurs à un certain montant ;
- un accord sur le calendrier de la formation, en date du 21/04/2016, qui a fixé un nouveau calendrier annuel pour le Plan de formation ;
- un avenant n°1 en date du 24/04/2016, à l'accord sur l'intéressement du 24/07/2009 ;
- un avenant n°7 en date du 24/04/2016, à l'accord sur la participation du 29/03/2002 ;
- un accord portant sur les contrats de génération, en date du 15/09/2016, qui a reconduit et mis en place de nouvelles mesures pour les jeunes et les seniors dans l'entreprise ;
- un accord relatif au régime de remboursement des frais de santé collectif et obligatoire en date du 22/11/2016 ;
- un accord relatif au régime de prévoyance « incapacité-invalidité-décès » collectif et obligatoire en date du 22/11/2016.

D - SANTÉ ET SÉCURITÉ

1 - Les conditions de santé et de sécurité au travail

Franfinance étant une entreprise de services financiers, la santé et la sécurité des collaborateurs au travail est une question importante qui est abordée à travers divers dispositifs :

- **L'organisation d'une médecine préventive au travail**

Une infirmière de santé au travail est présente sur le site d'Edison à Rueil-Malmaison. Elle y assure les soins d'urgence aux salariés et, en coordination avec le médecin du travail, la surveillance médicale de tous les salariés. L'infirmière de santé au travail prend également en charge l'organisation d'actions de santé publique (de type don du sang), ainsi que des actions de prévention (de type vaccination annuelle contre la grippe).

- **La prévention des risques routiers**

Dans le cadre de la prévention des risques routiers pour les personnels itinérants, deux formations de sensibilisation aux risques routiers sont proposées actuellement aux collaborateurs, avec un 1^{er} module dans les 2 années qui suivent la prise de fonction des collaborateurs concernés, puis un 2^{ème} module dans les 2 années suivantes. Depuis cette année, le sujet de l'éco-conduite est intégré dans la phase 2 de ce programme de formation.

- **La prévention des risques psychosociaux et l'amélioration de qualité de vie au travail (QVT)**

La Direction de Franfinance porte également une attention croissante depuis plusieurs années, aux questions relatives à la prévention des risques psychosociaux au travail et, plus largement, à la qualité de vie au travail de ses collaborateurs.

Depuis 2012, une conciergerie d'entreprise permet aux collaborateurs basés à Rueil-Malmaison, de souscrire à différents services (pressing, repassage, cordonnerie, livraisons diverses, entretien de véhicules) directement sur leur lieu de travail.

En 2014, une démarche d'évaluation de la qualité de vie au travail a été lancée, auprès de l'ensemble du personnel, avec le support d'un cabinet extérieur spécialisé. Cette étude a débouché en 2015 sur l'élaboration d'un plan d'action, placé sous la gouvernance d'un Comité de Pilotage, dont les 2 axes prioritaires sont : la prévention, la santé et l'environnement de travail et le management et l'organisation du travail.

Dans la continuité des premières actions déployées fin 2015, une Cellule de Veille QVT a été instaurée en 2016. Elle est composée de 6 collaborateurs dont 3 managers, issus des différents domaines de Franfinance. Un médiateur a également été nommé pour présider la Cellule de Veille, garantir son bon fonctionnement et assurer le lien entre la Cellule de Veille et le Comité de Pilotage.

Le rôle de la Cellule de Veille QVT est de résoudre les problématiques d'ordre collectif, qui concernent plusieurs collaborateurs, sur des sujets relatifs à l'organisation du travail et aux relations au sein de l'entreprise. Cette cellule peut être saisie par tous les collaborateurs de Franfinance. Elle a vocation à étudier les sujets qui lui sont remontés, puis à faire des préconisations dans le but de trouver des solutions permettant d'améliorer la qualité de vie au travail. Les informations échangées dans le cadre du traitement des demandes conservent, à toutes les étapes, un caractère confidentiel.

Afin d'apporter une aide et un soutien aux personnes qui en éprouvent le besoin, Franfinance a fait évoluer son dispositif d'écoute et d'accompagnement psychologique, avec la mise en place de deux lignes d'écoute téléphoniques anonymes et confidentielles, qui sont gérées par le partenaire ELEAS. Ce dispositif permet d'accompagner tous les

salariés de Franfinance qui le souhaitent, dans la résolution d'éventuelles difficultés personnelles et professionnelles. L'une de ces deux lignes est destinée à tous les salariés Franfinance et l'autre est disponible pour les responsables, dans le cadre de leur fonction managériale.

Depuis 2012, Franfinance a mis en place un dispositif de solidarité entre salariés grâce auquel les salariés de Franfinance ont la possibilité de faire don de jours de repos, au bénéfice d'un collègue qui doit s'absenter pour accompagner un proche gravement malade (enfant, conjoint, concubin ou partenaire de PACS).

Afin de sensibiliser les collaborateurs sur la façon dont ils peuvent améliorer leur bien-être au quotidien et leur qualité de vie en général, diverses animations, ateliers et conférences, ont été proposés à l'ensemble des collaborateurs, y compris sur certains sites décentralisés, lors de la 1^{ère} semaine de la QVT. Cette opération a été un succès. Les collaborateurs se sont inscrits en nombre aux activités proposées au cours de cette semaine : conférences sur les thèmes du sommeil, de la mémoire, et de la médiation en pleine conscience (Mindfulness), cours collectifs d'initiation sportive et à la gestion du stress, techniques d'automassage énergétiques et séances de massage assis, réalisés par des malvoyants certifiés, ou encore un atelier sur la diététique.

2 - Bilan des accords signés avec les organisations Syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail

Aucun accord en matière de santé et de sécurité au travail n'a été signé en 2016. Néanmoins en fin d'année, Franfinance a signé deux accords portant sur les systèmes de prévoyance et de mutuelle en vigueur au sein de l'entreprise :

- un accord relatif au régime de remboursement des frais de santé collectif et obligatoire en date du 22/11/2016 ;
- un accord relatif au régime de prévoyance « incapacité-invalidité-décès » collectif et obligatoire en date du 22/11/2016.

L'objectif poursuivi par ces accords était double : adapter le régime de remboursement des frais de santé en vigueur aux contraintes législatives, et équilibrer le régime de prévoyance.

Grâce à l'effort financier consenti par Franfinance dans le cadre de ces 2 accords, les garanties qui étaient en vigueur ont pu être maintenues.

3 - Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles

Avec 3 accidents du travail recensés au cours de l'année 2016, ce chiffre est en baisse par rapport à l'année 2015 (10 accidents recensés). Le taux de fréquence s'élève ainsi cette année à 2%, contre 6,26% en 2015. Aucune maladie professionnelle n'a été reconnue par la CPAM au cours de l'année 2016.

E - FORMATION

1 - Les politiques mises en œuvre en matière de formation

Franfinance considère la formation comme un élément essentiel au développement et au maintien de ses collaborateurs et de sa compétitivité et accorde une attention particulière à ce que tous les collaborateurs présents aux effectifs, puissent bénéficier si nécessaire, d'une formation par an, en adéquation avec leurs besoins, et ce, en dehors des formations réglementaires, managériales, ou bureautiques.

Afin de répondre efficacement aux besoins dans ce dernier domaine, Franfinance a d'ailleurs internalisé ces formations avec un formateur dédié aux outils bureautiques.

Un plan de formation est défini chaque année à partir des besoins prioritaires de formation, identifiés au niveau de l'entreprise, pour les collaborateurs. Ainsi, le plan de formation 2016 s'est organisé autour des 4 axes suivants :

- développer les compétences métier
- renforcer la culture risque et faire face aux enjeux réglementaires
- renforcer l'intégration des nouveaux collaborateurs
- renforcer la culture managériale

2 - Le nombre total d'heures de formation

Au cours de l'année 2016, le nombre total d'heures de formation réalisées par les salariés rattachés à l'activité de Franfinance, s'est élevé à 11 588 heures, dont plus de 12% se sont déroulées « à distance ». Conformément au protocole de reporting, ce chiffre a été collecté début janvier 2017, à une date qui ne permet pas de disposer de chiffres consolidés et exhaustifs.

Les heures de formation réalisées en 2016 (réalisées en présentiel ou à distance) se répartissent de la façon suivante :

Répartition des heures de formation	2015	2016
Nombre total d'heures de formation	19 684	11 588
• suivies par des femmes	11 161	6 491
• suivies par des hommes	8 523	5 097
Nombre de salariés ayant suivi au moins une formation dans l'année	871	979
• nombre de femmes	522	574
• nombre d'hommes	349	405

A compter de cette année, le déploiement du plan annuel de formation s'étend désormais sur 12 mois du 1^{er} avril au 31 mars. Ce nouveau calendrier permet de mettre en cohérence l'élaboration du plan de formation avec le cycle managérial, qui comprend notamment l'évaluation des résultats et la fixation des objectifs annuels. Le plan de formation 2016 n'étant pas encore clôturé à fin décembre, plusieurs sessions sont donc planifiées sur le 1^{er} trimestre 2017. Cette modification du calendrier du plan de formation explique en partie la diminution du nombre d'heures de formation par rapport à l'année 2015.

En parallèle, il est intéressant de souligner que le nombre de collaborateurs ayant suivi une formation est en augmentation par rapport aux données de 2015, du fait de la participation importante des collaborateurs de Franfinance aux formations en E-Learning déployées en 2016.

F - DIVERSITÉ & ÉGALITÉ DES CHANCES / ÉGALITÉ DE TRAITEMENT

1 - Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes

Franfinance s'est engagé depuis 2007 dans une politique d'égalité professionnelle entre les femmes et hommes. Ce dispositif est actuellement régit par un nouvel accord d'entreprise conclu le 16 juin 2016, qui a reconduit les principales mesures prises depuis plusieurs années.

Franfinance s'engage à mettre en œuvre différentes mesures pour améliorer et promouvoir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans toutes les étapes de leur vie professionnelle chez Franfinance, avec des engagements concrets sur les axes ci-dessous :

- le recrutement
- la formation professionnelle
- le temps de travail des salariées enceintes
- la gestion des absences de longue durée
- la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle
- la gestion des carrières
- les rémunérations

L'application des dispositions prévues par cet accord est examinée chaque année par une commission « égalité professionnelle » composée de 5 salariés.

2 - Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées

Dans le cadre de son accord en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap, Franfinance a continué ses actions tout au long de l'année 2016.

A ce titre, sur l'année 2016 :

- 2 nouveaux collaborateurs ont été intégrés en CDI
- 10 aménagements de postes ont été effectués
- 4 nouveaux ESAT / EA ont été référencés en interne

Franfinance, pour sa campagne alternance, a signé avec un cabinet spécialisé dans le recrutement des travailleurs handicapés, un contrat d'assistance au recrutement. Sur 12 candidatures reçues cette année, 3 entretiens ont été réalisés mais aucun recrutement n'a été effectué.

Franfinance a lancé fin 2014, avec le support d'un cabinet extérieur spécialisé,

La mission handicap de Franfinance a participé début 2016, aux côtés de la mission handicap de Société Générale, à la 1^{ère} édition du Salon Handicap et Achats Responsables. Cet événement en faveur de l'employabilité des personnes en situation de handicap a permis à certains collaborateurs de Franfinance de venir découvrir les champs d'intervention et les activités des ESAT et EA présents sur ce salon. Le montant des dépenses réalisées en 2016 auprès des ESAT et EA est en nette progression (+50%) entre 2015 et 2016.

Au cours de la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées (SEEPH) de 2016, Franfinance a mis en avant le handicap invisible. Une exposition photographique avec des personnalités célèbres a permis de démontrer qu'un handicap n'est pas toujours visible et que par ailleurs, il n'empêche pas de travailler et d'être performant. Des ateliers de simulation de handicap ont été proposés aux collaborateurs des sites de Rueil Malmaison, Lille et Lyon, afin de mettre en avant certains handicaps auditifs et visuels fréquents dans les métiers du tertiaire (plateaux d'appels et utilisation prolongée d'écrans...).

Equipés de matériels et accompagnés par les animateurs, les participants ont découvert des situations de handicap invisible, et pu appréhender les problématiques associées et le principe de compensation.

Une conférence a également été organisée sur l'égalité des chances et le management équitable. Ces rencontres visent à créer un climat convivial propice à la dédramatisation du sujet et aux échanges, en abordant la question des préjugés et la gestion de la relation au quotidien.

Au terme de cette année 2016, Franfinance compte au total 18 travailleurs handicapés et 16 personnes en invalidité. Le taux d'emploi des personnes en situation de handicap est ainsi passé de 2,36% en 2015 à 4,33% en 2016.

3 - La politique de lutte contre les discriminations

Franfinance s'est engagé dans une démarche globale de lutte contre toute forme de discrimination au sein de l'entreprise telle que visée par l'article L 1132-1 du Code du travail, en conformité avec le Code de conduite du groupe Société Générale. A chaque fois que cela est possible, les actions menées sont mutualisées avec les actions du Groupe.

Cet engagement se concrétise à travers différentes mesures issues des accords conclus et/ou reconduits ces dernières années :

- accord en faveur de l'insertion des personnes en situation de handicap au sein de l'entreprise du 25 septembre 2014,
- accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes du 16 juin 2016,
- accord portant sur les contrats de génération du 15 septembre 2016, qui comporte notamment des objectifs et mesures pour favoriser « l'embauche et le maintien dans l'emploi des salariés seniors ».

G - PROMOTION & RESPECT DES STIPULATIONS DES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'OIT

RELATIVES À L'ÉLIMINATION DES DISCRIMINATIONS EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE PROFESSION, AU RESPECT DE LA LIBERTÉ D'ASSOCIATION ET DU DROIT DE NÉGOCIATION COLLECTIVE, À L'ÉLIMINATION DU TRAVAIL FORCÉ OU OBLIGATOIRE, À L'ÉLIMINATION DU TRAVAIL DES ENFANTS

Sur ces thèmes, Franfinance se conforme au droit du travail français en vigueur ainsi qu'au Code de conduite du Groupe, qui couvrent l'ensemble de ces sujets.

Ainsi, Franfinance s'interdit de pratiquer quelque discrimination que ce soit à l'égard de son personnel et des candidats à l'embauche, et veille au respect des règles relatives à la liberté d'association, aux conditions de travail, et au droit de négociation collective. Franfinance s'interdit également de recourir au travail forcé, au travail obligatoire ou au travail des enfants, au sens des Conventions de l'Organisation Internationale du Travail.



INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

A - POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE

1 - Organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement

Afin de suivre l'évolution des principales données environnementales (qui sont reportées à la fin de ce chapitre), un reporting environnemental est réalisé chaque année.

Une responsable RSE et Innovation, rattachée directement au Secrétariat Général de Franfinance, est en charge de la coordination de ce reporting et des actions menées sur les questions environnementales pour compte propre. Elle travaille en collaboration avec différents experts internes de Franfinance et du groupe Société Générale.

Au niveau des activités métier, un reporting spécifique permet d'identifier les financements alloués aux clients particuliers pour des projets d'amélioration de l'efficacité énergétique et des projets de recours aux énergies renouvelables. Les questions environnementales sont également prises en compte à travers l'évaluation du profil du client et du financement.

2 - Actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

Comme chaque année, la Semaine Européenne du Développement Durable (SEDD) 2016, fut l'occasion de lancer diverses actions de communication et des initiatives concrètes auprès des collaborateurs afin de les sensibiliser à de nouvelles pratiques, plus respectueuses de l'environnement :

- Toutes les imprimantes réseaux techniquement éligibles ont été paramétrées afin d'imprimer par défaut, en recto verso.
- Le dispositif de collecte sélective des déchets par apport volontaire, a été étendu à l'ensemble des collaborateurs du siège social de Franfinance.
- Un simulateur d'initiation à l'éco conduite a été mis à la disposition des collaborateurs de Rueil-Malmaison durant 1 journée, afin de les sensibiliser aux principes d'une conduite éco responsable. 40 personnes ont pu tester leur conduite et, grâce aux conseils dispensés par le moniteur présent, ils ont appris les nouveaux gestes à adopter pour réaliser de 10 à 40 % de gains sur leur consommation de consommation et limiter l'empreinte carbone de leurs déplacements. A l'issue de cette journée, un livret de conseils a été mis en ligne sur l'intranet afin que tous les collaborateurs puissent avoir accès à ce guide pratique à tout moment.
- Un rappel a également été fait à propos de l'existence d'une plate forme de covoiturage, pilotée au niveau du Groupe, et qui permet aux collaborateurs de Franfinance d'organiser un covoiturage avec des membres de la communauté Société Générale.

Au cours de cette même semaine, l'organisation d'une conférence dédiée, a permis aux collaborateurs de Franfinance de découvrir la stratégie climat de Société Générale et les engagements environnementaux pris par la Direction du Groupe.

Afin que l'ensemble des informations diffusées restent accessibles à tout moment et pour tous les collaborateurs, les principales communications diffusées restent accessibles dans la rubrique RSE de l'intranet Franfinance.

3 - Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

Compte-tenu de la nature des activités de Franfinance, aucun moyen spécifiquement dédié à la prévention de risques environnementaux et des pollutions, n'est prévu pour compte propre.

Dans le cadre de ses activités métier, conformément à l'instruction du groupe Société Générale relative à la Connaissance du Client (Know Your Customer - KYC) qui a été transposée chez Franfinance en juillet 2015, le critère de « risques environnementaux et sociaux » figure dans l'évaluation du profil de risque du client. Les métiers disposent ainsi d'une fiche d'alerte KYC en vue de demander l'examen des cas a priori considérés comme sensibles.

Une directive et une instruction Groupe relevant de la RSE ainsi qu'une liste de surveillance Environnementale et Sociale complètent le dispositif.

4 - Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours

Aucune provision ni garantie pour risques en matière d'environnement n'est prévue en 2016.

B - POLLUTION

1 - Mesures de prévention, de réduction ou de réparation des rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

Compte-tenu de la nature des activités de Franfinance, aucune mesure pour compte-propre, spécifiquement dédiée à la prévention, la réduction, ou la réparation des rejets dans l'air, l'eau, et le sol qui affecteraient gravement l'environnement, n'est prévue.

Dans le cadre de ses activités métier, conformément à l'instruction du groupe Société Générale relative à la Connaissance du Client (Know Your Customer - KYC), qui a été transposée chez Franfinance en juillet 2015, le critère de « Risques environnementaux et sociaux » figure dans l'évaluation du profil de risque du client. Les métiers disposent ainsi d'une fiche d'alerte KYC en vue de demander l'examen des cas a priori considérés comme sensibles.

Une directive et une instruction Groupe relevant de la RSE ainsi qu'une liste de surveillance Environnementale et Sociale complètent le dispositif.

2 - Prise en compte des nuisances sonores et de toutes autres formes de pollution spécifique à une activité

Compte-tenu de la nature des activités de Franfinance, aucune mesure spécifiquement dédiée à la prise en compte des nuisances sonores et de toute forme de pollution spécifique à une activité n'est prévue.

C - ÉCONOMIE CIRCULAIRE

1 - Prévention et gestion des déchets

a) Mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets

Conscient que certains déchets sont des ressources qui ont de la valeur, Franfinance s'est engagé sur le siège social Edison depuis septembre 2015, dans une démarche de collecte sélective des déchets, par apport volontaire.

Ce nouveau dispositif (qui a été récompensé par un prix de l'efficacité environnementale décerné par le Groupe), couvre les déchets papier, les canettes en aluminium, les gobelets et bouteilles en plastique. Il s'est enrichi en cours d'année 2016 et couvre en plus, la collecte des bouchons en plastiques et des instruments d'écriture (stylos, surligneurs, correcteurs...).

Sur la période de reporting considérée, pour l'ensemble des sites couverts par le reporting, la part des déchets recyclés est passée de 37% (en 2015) à 58% (en 2016) par rapport au volume total de déchets collectés. Ce sont ainsi 47 tonnes de déchets, composés de papiers, de DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques) et de divers autres déchets recyclables (alimentaires, aluminium et plastique) qui ont échappé à la mise à la décharge.

Les déchets collectés dans cette démarche de tri sélectif sur les sites de Rueil-Malmaison ont tous été valorisés en France, dans un rayon de 350 km maximum.

Comme en témoignent ces chiffres, les collaborateurs concernés par ce dispositif ont fortement adhéré à la démarche. Il a donc vocation à s'étendre en 2017 sur la plupart des sites de Franfinance, en conservant, à chaque fois que cela est possible, une double dimension environnementale et sociale, en confiant ces prestations au secteur adapté.

b) Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire

Au cours de l'année 2016, Franfinance n'a pas mené d'actions particulières concernant le gaspillage alimentaire. En effet, selon les sites, les collaborateurs bénéficient soit de tickets restaurant, soit d'un accès au restaurant d'entreprise local, dont les prestations sont assurées par des prestataires.

2 - Utilisation durable des ressources

a) Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales

Compte-tenu des activités de Franfinance et de son implantation géographique en France, l'approvisionnement en eau ne subit aucune contrainte locale particulière.

Néanmoins, afin de diminuer les consommations en eau dans les usages sanitaires sur le site Edison, les chasses d'eau classiques sont progressivement remplacées par des bacs à double commande, qui permettent d'économiser entre 3 et 6 litres d'eau à chaque utilisation.

La consommation moyenne d'eau par occupant est en baisse en 2016. Elle s'élève à près de 9 m³, pour les occupants des sites où cette information est disponible, soit 62% des occupants recensés. Bien souvent, en l'absence de compteurs individualisés dans les immeubles en copropriété, cette donnée ne peut être collectée.

b) La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation

En tant que société de services, Franfinance n'a pas d'activité de production. Sa consommation de matières premières n'est donc pas significative. En revanche Franfinance prête attention à sa consommation de papier qui, avec une consommation notable, représente 42 % de son empreinte carbone.

Ainsi, Franfinance veille particulièrement à la qualité du papier qui est utilisé pour l'ensemble des catégories de papier consommé. L'utilisation de papier 100% recyclé est quasiment systématique pour le papier de bureau, et l'utilisation de papier issu de forêts gérées durablement est désormais privilégiée pour les imprimés destinés aux clients.

En 2016, la consommation totale de papier de Franfinance est restée relativement stable avec 405 tonnes de papier consommé, incluant le papier de bureau (pour plus de 59 tonnes), et tous les imprimés papiers destinés aux clients (offres de crédit, documents commerciaux, enveloppes, relevés de comptes ...). Il est à noter qu'une part significative (plus de 133 tonnes, représentant 1/3 des imprimés destinés aux clients), ne relève pas directement de l'activité de Franfinance pour compte propre. Certains documents sont imprimés pour le compte du groupe Société Générale et Franfinance n'a pas la maîtrise des actions qui pourraient être menées afin de réduire leurs impacts.

Compte-tenu des activités de Franfinance et des obligations réglementaires qui y sont attachées, une grande partie des impressions réalisées demeure indispensable. Cependant, conscient des enjeux environnementaux et économiques que le papier représente, Franfinance s'attache depuis plusieurs années, à en atténuer les impacts grâce au développement de nouvelles solutions de dématérialisation, qui se conjuguent avec d'autres bénéfiques en termes d'innovation, d'efficacité opérationnelle et de satisfaction client.

L'année 2016 a ainsi vu se poursuivre la dématérialisation des imprimés avec le lancement de la signature électronique via internet pour les particuliers.

Dans la continuité de ce qui avait déjà été mis en place pour le réseau de distribution avec la Démat+ sur lieux de vente, et la Démat + mobile pour la vente à domicile, Franfinance a franchi un pas de plus dans la dématérialisation de son processus de souscription de crédit, en proposant à tous ses clients et prospects, une solution innovante et sécurisée de signature électronique pour la souscription de crédit par internet. Cette nouvelle étape vient renforcer la cohérence de la distribution des crédits chez Franfinance car désormais, tous les canaux de distribution physique, online ou offline peuvent s'appuyer sur une signature électronique.

La GED (Gestion Electronique Documentaire), déployée fin 2016 au sein de la Direction du Financement aux entreprises, s'inscrit également dans cette démarche de dématérialisation. Elle doit permettre de limiter le nombre de documents imprimés, aux seules pièces essentielles et indispensables qui doivent être conservées et archivées au format papier dans les dossiers. Des économies de papier sont attendues grâce à la dématérialisation des pièces qui étaient imprimées et conservées dans les dossiers papier. Grâce à la GED, Franfinance poursuit également l'objectif d'améliorer la satisfaction de ses partenaires. Ils ont désormais la possibilité de suivre l'avancement de la mise en place de leur dossier grâce à une nouvelle fonctionnalité « Vision Partenaires », disponible dans l'application WEB à destination de nos partenaires.

c) Consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

La consommation totale d'énergie issue des bâtiments de Franfinance de 2016 est en baisse de près de 25% par rapport à 2015. Elle s'élève à 1 867 Mwh, dont 1 809 Mwh pour la consommation d'électricité. Ce chiffre concerne tous les sites de Franfinance, qu'ils soient basés à Rueil-Malmaison ou en Province, y compris les locaux de Marcq-en-Barœul. Cette importante diminution des consommations d'énergie, qui s'observe sur tous les sites, peut s'expliquer par un climat clément au cours de la période, et par des mesures prises les années précédentes pour réduire les consommations d'énergie, notamment sur le site Edison avec : le remplacement du groupe froid (récompensé par un prix de l'efficacité environnementale), l'installation d'un dispositif permettant de centraliser l'arrêt des convecteurs individuels en fonction des températures, de consignes et des horaires et l'installation de détecteurs de présence dans les parkings au sous-sol. Pour aller plus loin, le prochain déménagement du siège social, à horizon 2019, actuellement basé à Rueil-Malmaison, dans une construction nouvelle permettra à Franfinance de disposer de meilleurs standards en matière environnementale.

Dans le cadre de ses activités métier, Franfinance contribue à améliorer le recours aux énergies renouvelables et à l'amélioration de l'efficacité énergétique de ses clients. Au cours de l'année 2016, Franfinance a ainsi octroyé à ses clients Entreprises et surtout à ses clients Particuliers, 118 Millions d'euros de « financements verts⁸».

Franfinance est très présent sur les marchés de l'amélioration de l'habitat et finance les projets de ses clients particuliers en matière d'énergies renouvelables et d'équipements plus performants d'un point de vue énergétique tels que des installations de panneaux photovoltaïques, de survitrage aux fenêtres, de pompes à chaleur et d'isolation. Franfinance propose également à ses clients de souscrire directement via internet des prêts « Eco » destinés à financer des travaux d'économies d'énergie.

8 - Par « financements verts » on entend des financements en faveur d'entreprises du secteur privé et/ou public ou de particuliers, lorsqu'ils sont clairement affectés à un (ou des) investissement(s) permettant d'optimiser l'utilisation de ressources naturelles ou de réduire l'impact négatif sur l'environnement

Environ 12 500 dossiers de crédit aux particuliers pour plus de 111 millions d'euros, ont ainsi été octroyés en 2016 au titre des « financements verts ».

Afin de développer ce type de financements, Franfinance a noué un partenariat avec le site <http://www.les-energies-renouvelables.eu/>, via lequel sont proposés les prêts « Eco Rénovation ». Ce site permet aux particuliers d'accéder à de nombreux conseils techniques et financiers pour leurs projets d'énergie renouvelable et d'économie d'énergie. Il propose également une mise en relation avec une communauté de professionnels dans ces domaines.

Des informations et conseils sur ces thématiques, rédigés ou sponsorisés directement par Franfinance, sont également disponibles sur le site internet www.franfinance.fr, sur son nouveau magazine d'actualités en ligne « [Coté projet](#) », ou encore sur le site du parisien éco, dans la rubrique « libérez vos projets ».

En 2016, Franfinance a également accompagné certains clients Entreprises à travers le financement d'équipements qui permettent de:

- réaliser des économies d'énergie grâce à du matériel plus performant, tels que de nouvelles vitrines réfrigérées fermées ou des éclairages LED ;
- s'engager dans une mobilité plus durable avec le financement de parcs de vélos électriques, et de véhicules électriques ;
- valoriser les déchets (verts ou de matériaux de chantier) de leurs clients grâce à de nouveaux équipements permettant le tri, le broyage et le criblage des déchets.

Pour aller plus loin auprès de ses clients entreprises, et afin d'accompagner la société GRUAU dans son développement sur le marché du véhicule utilitaire électrique sur mesure, Franfinance a mis en place fin 2016 un nouveau produit financier qui permet aux clients de louer les batteries de ces véhicules. Cette solution permettra ainsi aux gestionnaires de flotte d'intégrer le coût des batteries dans le budget de fonctionnement de l'entreprise au même titre que le carburant. Franfinance innove avec cette solution de location financière de batterie pour des véhicules utilitaires électriques GRUAU.

d) Utilisation des sols

Compte-tenu des activités de Franfinance et de son implantation géographique en France, aucune mesure particulière concernant l'utilisation des sols n'est prévue.

D - CHANGEMENT CLIMATIQUE

1 - Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit

Conformément à la politique environnementale de Société Générale, et afin de contribuer au reporting du Groupe, Franfinance réalise tous les ans un inventaire de ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) pour compte propre. Ce reporting annuel couvre les consommations d'énergie, les déplacements professionnels ainsi que les consommations totales de papiers (papier de bureau, papier destiné à la clientèle, enveloppes, relevés de comptes etc....).

Deux postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre ressortent de ce reporting : les consommations de papier dont l'empreinte carbone s'élève à 770 tonnes de CO₂ et les déplacements professionnels en voiture, pour 876 tonnes de CO₂.

A compter de l'exercice 2016, l'article 173 de la Loi sur la Transition Énergétique pour la Croissance Verte requiert de reporter sur les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés par l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit.

Dans le cadre de ses activités métier, Franfinance accorde à ses clients particuliers et entreprises, des financements qui leur permettent de s'équiper et de consommer. Selon l'usage qui est fait de ces financements, ces derniers sont susceptibles de générer des émissions indirectes de Gaz à Effet de Serre, de façon significative pour Franfinance.

Comme précisé précédemment, Franfinance a accordé en 2016 pour plus de 118 Millions d'euros de « Financements verts » qui sont dédiés à des projets d'énergie renouvelable et d'équipements plus performants d'un point de vue énergétique. Grâce à ces financements, Franfinance accompagne ses clients dans leur investissement bas carbone, ce qui a pour effet d'atténuer les émissions induites par ces financements.

Au niveau du Groupe Société Générale, et plus particulièrement dans le cadre de son activité de financement auprès des entreprises (les émissions induites), une méthode d'évaluation des émissions de gaz à effet de serre des engagements bilanciaux

de la Banque⁹ a été mise en place afin de permettre la détermination des secteurs les plus carbonés¹⁰. Les financements aux Entreprises de Franfinance sont couverts par cette approche. A ce jour, le groupe Société Générale n'a pas encore développé d'approche permettant d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre liées aux financements envers les particuliers.

2 - Adaptation aux conséquences du changement climatique

Compte-tenu des activités de Franfinance et de son implantation géographique en France, aucune mesure particulière d'adaptation aux conséquences du changement climatique n'est prévue.

E - PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ : MESURES PRISES POUR PRÉSERVER OU DÉVELOPPER LA BIODIVERSITÉ

Franfinance agit en faveur de la préservation de la biodiversité au travers de deux actions concrètes.

Depuis 2015, Franfinance se mobilise pour protéger les abeilles en accueillant sur le site d'Edison deux ruches (soit 50 000 abeilles). Cette action permet de favoriser le maintien sur notre territoire de la biodiversité. En 2016, les colonies d'abeilles ont profité des riches ressources mellifères locales qui se trouvent autour de l'immeuble Edison (acacia, tilleul, diverses fleurs d'été...), et pour la 1^{ère} fois, du miel Franfinance a pu être récolté.

Franfinance a renouvelé cette année son soutien au programme « Environnement et Développement », de l'association Planète Urgence et s'est engagé à financer la plantation de 2 500 arbres supplémentaires en Indonésie. Ce programme promeut la protection et l'exploitation durable des ressources naturelles et apporte un soutien, à travers ses projets de reforestation, au développement économique des communautés locales. A travers l'opération « 1 relevé électronique = 1 arbre planté », les clients particuliers de Franfinance ont été invités à s'associer à cette opération de partage en souscrivant au relevé électronique plutôt qu'aux relevés papiers.

9 - Portefeuille bâlois d'entreprises EAD – Exposure At Default

10 - Il s'agit de la méthode P9XCA dont les variables ont été mises à jour et adaptées à Société Générale, notamment la répartition géographique et des secteurs

DONNÉES ENVIRONNEMENTALES

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES	Unités	FRANFINANCE		dont immeuble Edison	
		2015	2016	2015	2016
POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE					
Nombre total d'occupants recensés dans le reporting	-	1 178	1 160	537	551
Surface totale recensée	m ²	26 782	19 777	14 233	8 683
• dont m ² certifiés	m ²	0	0	0	0
Surface totale par occupant	m ²	18	17	16	16
POLLUTION ET GESTION DES DÉCHETS					
Déchets^{1,2}	Tonne	70,6	81,6	56,8	64,0
• Déchets papier	Tonne	18,7	41,0	8,7	26,6
• Déchets recyclés	Tonne	26	46	13	30
• Déchets recyclés en %	%	37%	56%	22%	47%
• Déchets mis en décharge ¹	Tonne	44	36	44	34
Déplacements professionnels	Km	7 353 217	5 606 688	NA	NA
• Couverture du périmètre	Occupant	1 178	1 160	NA	NA
Déplacements professionnels par occupant	Km	6 242	4 833	NA	NA
• avion	Km	358 813	307 285	NA	NA
• train	Km	375 014	433 424	NA	NA
• voiture ^{9, 10}	Km	6 619 390	4 865 979	NA	NA
UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES					
Consommation d'eau	m³	9 113	6 147	7 933	5 183
• Couverture du périmètre	Occupant	742	714	537	551
• Taux de couverture	%	63%	62%	100%	100%
Consommation d'eau par occupant	m ³	12,3	8,6	14,8	9,4
Consommation totale de papier⁴	Tonne	402	405	NA	NA
Consommation de papier par occupant	Kg	341	349	NA	NA
Consommation de papier de bureau	Tonne	60,3	58,8	NA	NA
Consommation de papier de bureau par occupant	Kg	51,2	50,7	NA	NA
• dont papier de bureau éco-labellisé (FSC ou PEFC)	Tonne	13	20	NA	NA
• dont papier de bureau recyclé	Tonne	56	57	NA	NA
• dont papier de bureau éco labellisé	%	22%	34%	NA	NA
• dont papier de bureau recyclé	%	93%	97%	NA	NA
Consommation totale d'énergie	MWh	2 463	1 867	1 512	1 110
• Couverture du périmètre	Occupant	1 178	1 136	537	551
Consommation totale par occupant	KWh	2 091	1 643	2 816	2 015
Consommation totale par m ²	KWh	116	94	174	128
Consommation totale d'électricité	MWh	2 384	1 809	1 512	1 110
CHANGEMENT CLIMATIQUE					
Emission de GES⁵	Tonne	1 670	1 812	NA	NA
• Couverture du périmètre	Tonne	1 178	1 160	NA	NA
Emissions de GES par occupant	Tonne	1,42	1,56	NA	NA
Emissions de GES évitées ⁶	Tonne	0	0	NA	NA
SCOPE 1 ⁶	Tonne	16	14	NA	NA
SCOPE 2 ⁷	Tonne	143	109	NA	NA
SCOPE 3 ^{8, 10}	Tonne	1 511	1 689	NA	NA

(1) Les données n'étant pas toujours disponibles, elles ne concernent que certains bâtiments.

(2) Le volume des déchets pour l'immeuble Edison en 2015 était sous-évalué car les données relatives aux DIB étaient réparties à tort sur les 4 sites de Rueil-Malmaison. Les données 2015 ont été corrigées ici pour être comparables.

(3) La consommation d'eau de 2015 était erronée avec un surplus de 2000 m³ de consommation d'eau reportées à tort. Le chiffre a été corrigé ici pour être comparable.

(4) Inclut le papier de bureau, les documents destinés à la clientèle, les enveloppes, les relevés de comptes et les autres types de papier.

(5) Gaz à effet de serre (GES)

(6) Comprend les émissions directes liées à la consommation d'énergie (Gaz)

(7) Comprend les émissions indirectes liées à la consommation d'énergie (Electricité)

(8) Comprend les émissions de GES de la consommation de l'ensemble du papier, et les déplacements professionnels, dont les données sont centralisées au niveau de l'entité Franfinance.

(9) Les Km parcourus en voiture est une donnée déclarative

(10) La baisse des Km parcourus en voiture en 2016 masque une augmentation des consommations de carburant, qui, couplée à une augmentation des facteurs d'émission en 2016, a augmenté les émissions de GES du scope 3.



INFORMATIONS RELATIVES
AUX ENGAGEMENTS
SOCIÉTAUX EN FAVEUR
DU DÉVELOPPEMENT
DURABLE

A - IMPACT TERRITORIAL, ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DE L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ

1 - En matière d'emploi

Franfinance exerce ses activités de « Financement aux Particuliers » et de « Financement aux Entreprises » en France, où tous les emplois sont localisés.

Les services centraux et les plateformes téléphoniques sont répartis entre les sites de Rueil-Malmaison et le site situé à Marcq-en-Barœul (dans le Nord). Ils représentent 85 % des effectifs de Franfinance.

Les Unités Contentieuses Régionales (UCR) et les équipes commerciales de la distribution pour le Financement aux Particuliers ainsi que les équipes commerciales du Financement aux Entreprises, représentent 15% des effectifs. Toutes ces équipes sont localisées en province, à l'exception de l'UCR de Paris qui est basée à Rueil-Malmaison. Cet ancrage local favorise le développement d'une relation de proximité avec les clients et permet d'animer un réseau de correspondants judiciaires sur le secteur concerné.

D'autre part, Franfinance s'attache à offrir des possibilités de stages et de contrats d'alternance aux étudiants tout en développant le recrutement des jeunes diplômés. Ainsi, 55 jeunes alternants et 7 stagiaires ont été accueillis au cours de l'année 2016, et 2 personnes ont été embauchées en CDI à la suite de leur contrat.

2 - En matière de développement régional

• Franfinance soutient le financement de l'économie réelle

Franfinance agit de façon directe et concrète en faveur du financement de l'économie réelle, en accompagnant ses clients finaux dans leurs projets et en finançant les ventes de ses partenaires (prescripteurs et apporteurs).

Ces activités constituent un rouage essentiel de l'économie, soutenant ainsi la demande des ménages et des entreprises, qui peuvent investir sans disposer immédiatement des liquidités nécessaires, et en stimulant l'activité productive des partenaires qui répondent à cette demande.

Franfinance joue ainsi un rôle de moteur en faveur de la consommation des ménages, de l'investissement des entreprises et de l'activité productive.

• Signature de l'accord COSME

Franfinance joue un rôle essentiel dans le développement économique de sa clientèle Entreprise, composée à 74% en nombre de TPE, de professionnels et de PME, en leur proposant des solutions de financement. Cela leur permet de disposer immédiatement d'un équipement, sans que leur trésorerie ne soit affectée par un apport initial.

Ce rôle s'est renforcé en 2016 grâce au lancement du programme COSME¹¹, en partenariat avec le FEI¹².

L'objectif de cet accord est de favoriser l'accès des micro-entreprises, TPE et PME, aux sources de financement pour concrétiser leurs projets d'investissement. Avec ce programme, Franfinance s'engage à augmenter de manière significative son exposition sur des catégories d'entreprises réputées plus risquées, qui ont un accès plus restreint aux sources de financements usuelles. En contrepartie, le FEI consent à Franfinance une garantie couvrant partiellement les risques pris vis-à-vis de ces clients.

Depuis le mois d'avril 2016, cet accord a permis à Franfinance de financer plus de 2 000 dossiers assortis d'une garantie COSME, pour un montant de près de 52 Millions €. Près des 3/4 des montants financés avec une garantie COSME ont concerné une TPE. Franfinance se positionne ainsi comme un partenaire clé dans le financement des ventes en proposant de nouvelles solutions pour une clientèle qui était traditionnellement plus difficile à financer.

3 - Sur les populations riveraines ou locales

Franfinance distribue des prêts aux particuliers sur l'ensemble du territoire. Cette activité permet aux clients de financer leurs projets, de concrétiser un achat, ou encore de faire face à un imprévu, sans détenir l'intégralité des fonds nécessaires pour cela, faute d'apport suffisant.

Conscient de l'importance économique et sociale que représente l'accès au crédit à la consommation pour l'équipement des ménages, Franfinance a lancé en 2015, par l'intermédiaire de son partenaire Empruntis, une nouvelle offre de prêt destinée aux personnes en intérim, qui s'accompagne d'un dispositif d'aide au retour à l'emploi entièrement gratuit, avec un conseiller emploi dédié.

En 2016, Franfinance a également maintenu sa présence auprès des collectivités territoriales (qui représentent cette année près de 7% de ses clients), en contribuant de façon régulière et constante depuis plusieurs années, au financement de divers projets d'équipements publics.

11 - COSME : Programme for the Competitiveness of Enterprises and SMEs 2014-2020 (Programme Européen de compétitivité des entreprises et des PME)

12 - FEI: Fonds Européen d'Investissement, filiale de la Banque Européenne d'Investissement

Ce type de financement a vocation à se développer au cours des prochaines années, avec la mise en place récente d'une cellule dédiée à cette typologie de clientèle, capable de répondre plus efficacement aux besoins de financements pour les marchés publics. De plus, grâce à la mise en place en 2015 de la facture électronique, Franfinance est d'ores et déjà en mesure de se conformer à la nouvelle obligation qui impose en 2017 l'usage de la facturation électronique dans le cadre des marchés publics. Cette mesure concerne les entreprises de la taille de Franfinance et s'opère via la plate-forme CHORUS PRO.

B - RELATIONS ENTRETENUES AVEC LES PERSONNES OU LES ORGANISATIONS INTÉRESSÉES PAR L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ

1 - Conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations

a) Envers ses clients

Les clients de Franfinance sont des parties prenantes essentielles, dont la satisfaction est une priorité.

- La satisfaction client

Satisfaire ses clients grâce à la qualité de ses services est une priorité pour Franfinance, qui se concrétise par le renouvellement régulier de la certification ISO 9001 sur l'ensemble de ses activités de Financement.

Pour prendre en compte les attentes de tous ses clients et maintenir un niveau d'exigence toujours élevé, Franfinance mène auprès d'eux des études de satisfaction. La dernière étude a été menée en 2016, auprès de clients entreprises. Elle a fait ressortir un taux global de satisfaction de 88% de la part des clients interrogés.

- Une démarche Qualité commune à tout Franfinance

La satisfaction durable de ses clients grâce à la qualité de ses services est une priorité depuis de nombreuses années pour Franfinance qui s'est renforcée en 2015.

Cela s'est traduit par le regroupement des démarches qualité des activités du «Financement aux Entreprises» et du «Financement aux Particuliers» en un système unique pour toute l'entreprise, la définition d'une politique qualité commune et centralisée et la création d'un département Qualité et Accompagnement Digital, rattaché à la Direction Générale de Franfinance. Ce projet d'entreprise a abouti au dernier trimestre 2015, avec l'obtention d'une certification ISO 9001 couvrant l'ensemble des activités du financement aux particuliers et du financement aux entreprises de Franfinance.

- La gestion des réclamations

Franfinance attache une attention particulière au traitement des réclamations clients et à ses délais de réponse. La création d'un nouveau service Qualité Client commun à tout Franfinance, a permis de mettre en place en 2016, un suivi centralisé et un circuit de traitement bien défini pour toutes les réclamations client. Des comités réclamations se réunissent tous les trimestres pour les activités de financement aux entreprises, comme pour les particuliers. Ils permettent notamment de relever les points marquants, et de définir les actions à mettre en place pour agir sur l'origine des réclamations.

- L'écoute client

Le lancement début 2015 d'une page Franfinance sur Facebook sur son activité de financements aux particuliers a ouvert un nouvel espace de dialogue avec les clients. Par ce canal, ils sont invités à réagir aux communications qui sont diffusées. Les clients ou prospects peuvent également faire part de leur satisfaction comme de leur mécontentement en faisant parvenir par message privé des demandes d'ordre personnel. Dans de tels cas, les réclamations sont alors redirigées, enregistrées et traitées par le service Qualité Client.

b) Envers les collaborateurs

Depuis quelques années, les collaborateurs sont invités à s'exprimer aux travers d'enquêtes d'opinion et de satisfaction, sur divers sujets tels que : la qualité de vie au travail, le handicap en entreprise, le restaurant d'entreprise, ou encore le baromètre employeur.

Par ce biais, Franfinance s'attache à recueillir et à prendre en compte les avis et suggestions d'amélioration qui sont émis par ses salariés. Cette démarche vise à faire d'eux des acteurs à part entière de leur vie en entreprise et à favoriser leur engagement.

C'est dans le même esprit que s'inscrit la démarche « d'Innovation participative », qui existe depuis plus d'une dizaine d'années chez Franfinance. Chaque année, tous les collaborateurs sont encouragés à participer à la vie de l'entreprise et à développer leur capacité à innover en proposant des idées. Les meilleures d'entre elles sont ensuite récompensées par des Trophées Innovation. Les Trophées Innovation de 2016 portaient sur deux thèmes :

- Nouveaux services et Produits de rupture
- Coopération et synergies internes

Ce dispositif d'innovation participative, animé par un réseau de 12 Innov'acteurs en interne, permet également de valoriser et de partager les Innovations Réalisées au cours de l'année. Deux Trophées récompensent chaque année les meilleures d'entre elles. L'un est décerné par la Direction Générale et l'autre, par un vote des collaborateurs.

c) Envers les autres parties prenantes (les établissements d'enseignement, les actionnaires, les autorités, le régulateur, ...)

Conscient que sa responsabilité d'entreprise s'exerce au-delà de ses clients et de ses collaborateurs, Franfinance souhaite améliorer les conditions du dialogue avec ses parties prenantes. La réalisation prochaine d'une cartographie des principales parties prenantes, permettra notamment de définir les conditions des relations à entretenir avec ces dernières.

d) Relations avec les écoles

Franfinance soutient certaines écoles partenaires en reversant prioritairement sa taxe d'apprentissage aux écoles/ universités au sein desquelles les étudiants recrutés étudient.

e) Relations avec le groupe Société Générale et les Autorités de contrôle

Afin de clarifier la gouvernance et le pilotage de la Conformité, Franfinance a créé courant 2015 une Direction de la Conformité composée de collaborateurs dédiés à ces sujets. Parmi leurs missions principales, ils sont chargés de répondre aux sollicitations des parties prenantes externes de Franfinance et plus particulièrement à celles du groupe Société Générale, ou des Autorités de contrôle.

2 - Actions de partenariat ou de mécénat

Franfinance entend être une entreprise responsable qui s'implique dans des actions de partenariats et de mécénat, au niveau du tissu social et économique local, national et international.

Au niveau local, Franfinance apporte son soutien depuis plusieurs années aux Restaurants du Cœur du 92, qui offrent une aide alimentaire aux personnes les plus démunies du département.

Afin d'associer les collaborateurs à cet engagement, Franfinance a lancé une semaine de la solidarité, au cours de laquelle les collaborateurs ont été invités à faire des dons en nature de denrées alimentaires. Ces dons ont été abondés par Franfinance, qui a également reversé aux Restaurants du Cœur, l'intégralité du produit de la vente en interne, du miel produit par les deux ruches de Franfinance. De plus, une conférence animée par le responsable des Restaurants du Cœur de Rueil-Malmaison a été organisée afin d'informer les collaborateurs sur l'étendue des actions menées par cette association, qui agit également en faveur de l'insertion des personnes en difficultés par le biais de cours d'alphabétisation, d'aide juridique, d'aide à la recherche d'emploi...

Au niveau national, une convention de partenariat a été conclue en 2010 entre Franfinance et l'association CRESUS (**Chambres REgionales de SUrendettement Social**) qui accompagne depuis 1992 les personnes mal endettées ou surendettées. Ce partenariat se concrétise par un soutien financier aux missions de prévention et aux actions d'accompagnement des clients fragiles, qui sont menées par CRESUS. Il prévoit également la possibilité, pour les clients qui l'acceptent, d'être accompagnés par le réseau CRESUS.

Au niveau international, en partenariat avec l'association Planète Urgence, pour la 2^{ème} année consécutive, Franfinance a apporté son soutien financier au programme « Environnement Développement » de reforestation en Indonésie.

Franfinance se fait également ponctuellement le relai des actions de solidarité initiées par le groupe Société Générale.

C - SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS

1 - Prise en compte des enjeux environnementaux et sociaux dans la politique achat

Sur les marchés les plus importants et qui représentent la grande majorité des achats réalisés (véhicules de location, restauration collective, voyages, fournitures de bureau, enveloppes, gestion immobilière ...), Franfinance est intégré dans les contrats cadres négociés par la direction des achats du groupe Société Générale, dont le nouveau plan d'actions Achats Responsables (le Positive Sourcing Program 2018) s'articule autour de deux ambitions :

- Renforcer la maîtrise des risques RSE dans les actes d'achat ;
- Développer la diversité dans nos achats en contribuant à améliorer l'empreinte territoriale et environnementale du Groupe ;

Pour les catégories d'achats plus spécifiques à Franfinance, les services donneurs d'ordres sont incités à intégrer une dimension environnementale et/ou sociale dans leur sélection, à chaque fois que cela s'avère possible et pertinent.

C'est ainsi que la part des imprimés métiers réalisés sur du papier labellisé a représenté en 2016, 92% des imprimés métier.

Afin de rendre concrets les engagements pris par Franfinance dans son accord handicap de 2014¹³, de nouvelles prestations ont été confiées au secteur adapté en 2016, telles que l'extension de la collecte sélective des déchets, la numérisation, la fourniture de plateau-repas...

Le recours au secteur adapté s'est développé et le montant des dépenses réalisées auprès de ce secteur a progressé cette année de près de 50% par rapport à l'année 2015.

Enfin, il est intéressant également de noter que l'essentiel des fournisseurs de Franfinance, sélectionnés en interne, sont des TPE-PME, plutôt que de grands groupes.

2 - Importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale

La majeure partie de la sous-traitance de Franfinance est effectuée par le groupe Société Générale lui-même, par le biais de directions mutualisées (Informatique, Gestion de l'immobilier, Gestion administrative de la paye...) ou par le biais de filiales spécialisées (ALD pour la location de flotte de voiture, Sogessur / Sogecap pour l'assurance, Concilian pour le recouvrement amiable).

Pour les prestations externalisées en dehors du Groupe, et plus particulièrement pour celles qui sont considérées comme « essentielles » du point de vue de la réglementation bancaire et financière (les prestations d'archivage, l'éditique, les moyens de paiement, le traitement des opérations bancaires...), Franfinance s'attache à proposer à ses nouveaux prestataires une clause « Développement Durable », qui prend en compte leur responsabilité sociale et environnementale.

D - LOYAUTÉ DES PRATIQUES

1 - Actions engagées pour prévenir toutes formes de corruption

a) La Direction de la Conformité

La Direction de la Conformité, qui est composée de collaborateurs entièrement dédiés, permet une meilleure visibilité et réactivité pour le pilotage des sujets de conformité.

Cette équipe est notamment chargée de répondre aux sollicitations externes, qu'elles proviennent du groupe Société Générale ou des Autorités de contrôle.

Elle a également pour vocation de prévenir les risques de non-conformité et de diffuser en interne une culture de la conformité. Dans ce cadre, la Direction de la Conformité a fait paraître en février 2016 un guide « Mieux connaître la conformité ». Ce guide a été diffusé à l'ensemble des collaborateurs de Franfinance et figure sur l'intranet Conformité.

b) La formation des nouveaux embauchés

Conformément à la politique du Groupe, tous les collaborateurs nouvellement embauchés chez Franfinance sont sensibilisés à la culture risques, à travers différents modules de formation et/ou de quizz en e-Learning relevant de la Conformité et des Risques opérationnels, sur les thèmes suivants :

- Sécurité de l'information,
- Réputation : agir et prévenir au quotidien,
- Lutte contre la corruption,
- Sensibilisation à la lutte contre la fraude,
- Sensibilisation à la culture risques,
- Sensibilisation aux risques opérationnels,
- Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme,
- Embargos et sanctions internationales,
- Sensibilisation à la protection des données personnelles RH (formation destinée aux membres DRH ayant accès aux données personnelles)

En complément de ces Formations Groupe, Franfinance peut également mener, à la demande des métiers, des actions de sensibilisation plus spécifiques sur certaines de ces thématiques.

13 - « développer le recours à de nouveaux types de prestations ou actions de sous-traitance avec des entreprises adaptées ou des établissements ou services d'aide par le travail »

En matière de déontologie, le code de conduite du groupe Société Générale, qui précise les droits et devoirs des collaborateurs, clients, fournisseurs et actionnaires dans leur relation avec le Groupe, est inclus dans la mallette remise à tout nouvel embauché chez Franfinance. A ce support vient s'ajouter une charte de déontologie Franfinance. Ces documents sont également consultables par l'ensemble des collaborateurs sur l'intranet Franfinance.

c) La lutte contre le Blanchiment d'argent, le financement du terrorisme, la corruption et les risques de réputation

Pour s'assurer de l'appropriation des règles en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, Société Générale a mis en place un dispositif de formation, qui s'adresse à tous les collaborateurs du Groupe. C'est dans ce cadre qu'une nouvelle campagne de sensibilisation à la Lutte Anti-Blanchiment et Financement du Terrorisme (LAB-FT) a été lancée en septembre 2016, avec la diffusion du module « LAB-FT socle commun » (E-Learning) à l'ensemble des collaborateurs de Franfinance. Un E-learning sur les « Embargos et Sanction Internationales », a également été déployé auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Depuis 2015, sur les activités de Financement aux particuliers et de Financement aux Entreprises, Franfinance s'attache à renforcer par diverses mesures sa vigilance sur les Personnes Politiquement Exposées (PPE), les personnes physiques ou morales sous embargos et sanctions financières et sur celles présentant un risque de réputation élevé. Cette vigilance renforcée s'exerce tout au long de la relation avec le client grâce à des bases de données ad hoc qui permettent un filtrage des clients sur les critères surveillés.

Enfin, pour prévenir toutes formes de corruption, en complément de la formation dispensée lors de l'embauche de tout nouveau collaborateur, Franfinance a mis en place une procédure de « lutte contre la corruption » ainsi qu'une « procédure applicable aux cadeaux et événements ». Il est précisé que pour tenir compte de la création de la Direction de la Conformité, ces deux procédures ont été actualisées au premier trimestre 2016.

2 - Mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

Franfinance attache une attention particulière à la protection de ses clients, tant en ce qui concerne la sécurité des données et des opérations, qu'en ce qui concerne la gestion de leur budget, et la prévention du surendettement.

a) La démarche « Crédit réussi »

Dans l'exercice de ses activités de crédit à la consommation, Franfinance s'est engagé à protéger et à satisfaire le client emprunteur tout au long du cycle de vie du crédit, tout en assurant la pérennité de l'activité. Cette démarche se traduit par les 6 engagements ci-dessous, qui sont déployés dans le cadre de la charte « Crédit Réussi » :

- **Savoir étudier rigoureusement chaque demande crédit**

Franfinance s'engage à étudier chaque dossier pour faire en sorte que les conditions de remboursement soient compatibles avec le budget de son client potentiel et s'engage à vérifier la solvabilité de celui-ci.

- **Savoir ne pas accepter un crédit, dans l'intérêt du client**

Franfinance s'engage à ne pas accepter un crédit si l'analyse du dossier révèle un taux d'endettement trop important, ceci afin de ne pas mettre ses clients dans une situation financière difficile.

- **Savoir assurer les contrats pour protéger ses clients**

Franfinance s'engage à prémunir ses clients contre les difficultés de remboursement en proposant une gamme de solutions d'assurance contre les aléas de la vie.

- **Savoir repenser les mensualités de remboursement, dès que la situation du client change**

Franfinance est en mesure de proposer des contrats souples et personnalisables en fonction de la situation de son client et de son évolution tout au long de la relation

- **Savoir être clair sur les crédits accordés au client**

Franfinance s'engage à détailler par écrit les conditions de financement dont bénéficient ses clients et met à leur disposition un ensemble de documents informatifs sur les crédits.

- **Savoir accompagner nos clients, tout au long de notre relation**

Franfinance s'engage à mettre à la disposition de ses clients un dispositif humain, téléphonique et multimédia capable de répondre aux interrogations et besoins quotidiens de ses clients. Franfinance s'engage à chercher des solutions personnalisées pour rééquilibrer les situations budgétaires difficiles.

b) La lutte contre le surendettement

Afin de lutter contre le surendettement, Franfinance a mis en place depuis plusieurs années un système de détection précoce des clients fragiles qui permet, lorsque ces clients appellent, de les mettre en contact avec une équipe spécialement formée à la prévention des difficultés, capable de leur proposer une solution amiable et personnalisée.

Franfinance a complété fin 2015 ce dispositif d'actions auprès des clients les plus fragiles, conformément à l'arrêté du 5 novembre 2014 « portant homologation de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement ». Chaque

mois, la base clients de Franfinance est analysée, afin de détecter les clients qui présentent certains signes de fragilité. La régularisation d'un premier impayé et une probabilité de défaut élevée font partie des critères qui permettent de présumer de façon précoce qu'un client pourrait rencontrer des difficultés. Les clients détectés comme étant fragiles, sont invités par courrier, à faire le point sur leur situation financière auprès de l'équipe dédiée de Franfinance. Ils rechercheront ensemble une solution de remboursement plus en adéquation avec leurs possibilités et éviter ainsi de nouvelles difficultés.

Pour les clients de Franfinance rencontrant malgré tout des difficultés récurrentes pour le règlement de leurs échéances, des équipes dédiées au recouvrement amiable, prennent en charge ces dossiers en ayant pour objectif de parvenir à une solution de régularisation à la fois rapide, durable, et adaptée aux difficultés rencontrées par le client.

Cette phase amiable du recouvrement est confiée à un prestataire, Concilian, filiale à 100% de la Société Générale, dont les équipes sont spécialement formées à la recherche de solutions personnalisées pour rééquilibrer les situations budgétaires difficiles.

A ce stade, plusieurs solutions peuvent être proposées aux clients afin de les aider à faire face à des difficultés structurelles et éviter une situation de récurrence, parmi lesquelles on retrouve notamment la mise en place d'un plan de rattrapage ou encore d'un plan de réaménagement.

Sur l'année 2016, 75% des dossiers de clients Franfinance qui ont été pris en charge par les équipes de Concilian ont retrouvé une situation assainie à l'issue de cette phase amiable, avec un taux de récurrence raisonnable.

En complément de ces mesures, Franfinance a noué un partenariat depuis 2010 avec le réseau des associations CRESUS, qui est spécialisé dans l'assistance aux personnes mal endettées ou surendettées. Dans le cadre de cette convention de partenariat, Franfinance peut proposer à certains clients présentant des signes de fragilité financière, de contacter l'association CRESUS de sa région afin de bénéficier d'un accompagnement budgétaire et social de proximité, et éviter ainsi un dépôt de dossier de surendettement.

c) La protection des données personnelles

Soucieux de protéger au mieux les données personnelles de ses clients, Franfinance a défini un cadre dans lequel les données à caractère personnel pourront être utilisées et s'assure de la sécurité de ses systèmes d'information.

- Le traitement des données à caractère personnel

Franfinance a élaboré fin 2015 une procédure relative au traitement des données à caractère personnel, conformément aux règles de protection des données à caractère personnel édictées par la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés). Elle précise notamment les principales dispositions applicables en la matière, et de quelles façons la mise en œuvre de nouveaux fichiers et traitements de données personnelles doivent être gérées au sein de Franfinance.

- La Sécurité des systèmes d'information

La gestion de la sécurité des systèmes d'information au sein de Franfinance est placée sous la gouvernance d'un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI), qui est également chargé d'apporter son expertise dans les projets d'évolution informatique.

Dans sa démarche de transformation numérique (dématisation de la souscription), afin d'assurer la sécurité des consommateurs et des informations transmises par le biais de ses systèmes d'information, Franfinance a mis en place pour ses clients des solutions disposant d'un niveau de sécurité maîtrisé.

Les services mis à disposition des clients sur internet sont chiffrés grâce au protocole sécurisé TLS (Transport Layer Security), assurant ainsi aux clients un niveau de qualité optimal.

Ils font également l'objet de contrôles, tels que des tests d'intrusion ou de détection de vulnérabilités.

De plus, l'accès et la manipulation des bases nominatives des clients Franfinance sont contrôlés et respectent des règles strictes en matière de confidentialité.

En 2016, le dispositif de lutte contre le risque de fuite d'information a été renforcé, notamment au travers d'actions technologiques telles que le contrôle des points de sortie des données accessibles aux utilisateurs (par exemple la fermeture des ports USB sur les postes de travail) et des actions de sensibilisation principalement sur les risques liés au phishing auprès de l'ensemble du personnel.

En cas de sinistre d'origine naturelle ou accidentelle, Franfinance a mis en place un plan de continuité des activités incluant un dispositif de secours informatique dans le but de protéger le personnel, les actifs et activités essentielles et permettre ainsi la poursuite des prestations de service.

E - AUTRES ACTIONS ENGAGÉES EN FAVEUR DES DROITS DE L'HOMME

Franfinance exerce ses activités en France et conduit son développement dans le respect des droits humains et sociaux fondamentaux.

ANNEXE

ATTESTATION DE PRÉSENCE DE L'ORGANISME TIERS
INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES,
ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES
FIGURANT DANS LE RAPPORT DE GESTION



Ernst & Young et Associés
Tour First
TSA 14444
92037 Paris - La Défense cedex

Tél. : +33 (0) 1 46 93 60 00
www.ey.com/fr

Franfinance

Exercice clos le 31 décembre 2016

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Aux Actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC¹ sous le numéro 3-1050 et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de la société Franfinance, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le rapport de gestion, ci-après les « Informations RSE », en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux référentiels utilisés par les filiales de la Société Générale (ci-après les « Référentiels ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion et est disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;

¹ Portée d'accréditation disponible sur www.cofrac.fr

SAS à capital variable
449 142 348 R.C.S., Nanterre
Société d'expertise comptable inscrite au Tableau
de l'Ordre de la Région Paris - Ile-de-France
Membre du réseau Ernst & Young Global Limited
Siège social : 1-2, place des Saisons - 92400 Courbevoie - Paris - La Défense 1



- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère, conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre janvier et mai 2017 sur une durée totale d'intervention d'environ deux semaines.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000².

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 du Code de commerce et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du même code avec les limites précisées dans la note méthodologique du rapport de gestion.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

² ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical information



- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Au niveau de l'entité consolidante, pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes³, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions, etc.) et pour vérifier la correcte application des procédures. Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion. Nous avons également procédé à des tests de détail, sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués ainsi que la consolidation des données et à rapprocher les données des pièces justificatives. Les justificatifs relatifs aux activités et effectifs des différentes entités et filiales de la société Franfinance sont accessibles au niveau de l'entité consolidante. L'échantillon sélectionné représente ainsi la totalité des effectifs consolidés du groupe.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

³ Informations environnementales et sociétales :

- *Indicateurs (informations quantitatives)* : le montant des financements verts ;
- *Informations qualitatives* : les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs (la politique de protection des données personnelles, la politique de lutte contre le surendettement), l'impact territorial, économique et social en matière d'emploi et de développement régional (partenariat COSME en faveur des PME), les relations avec les parties prenantes (la politique de satisfaction et de réclamation clients), la politique en faveur des financements verts, la description des actions de prévention de la corruption et de la fraude, la politique en matière d'achats responsables.

Informations sociales :

- *Indicateurs (informations quantitatives)* : l'emploi (effectif total, recrutements et départs), le nombre total d'heures de formation, le taux d'absentéisme ;
- *Informations qualitatives* : l'emploi, les politiques RH, dont la politique en matière de gestion des compétences et la politique en matière de rémunération.



Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément aux Référentiels.

Paris-La Défense, le 12 mai 2017

L'Organisme Tiers Indépendant
ERNST & YOUNG et Associés

Caroline Delerable
Associée développement durable

Hassan Baaj
Associé



Suivez-nous sur :



Pour en savoir plus sur Franfinance...

www.franfinance.com



FRANFINANCE – Société Anonyme au capital de 31 357 776 € 719 807 406 RCS Nanterre. N° ORIAS 07 008 346.
Siège social – 59, avenue de Chatou - 92853 Rueil-Malmaison Cedex.
