



**RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE D'ENTREPRISE**  
NOS AVANCÉES DE L'ANNÉE

---



**EN 2025,  
ON A FAIT BOUGER  
LES CHOSES, DURABLEMENT.**

**sofinco**  
GROUPE CRÉDIT AGRICOLE

## ÉDITO



**Franck Oniga**  
Directeur Général de Sofinco

### Financer vos projets en prenant soin de demain

Chez Sofinco, nous sommes convaincus que la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) est une condition de la confiance de nos clients. L'année 2025 en apporte une démonstration très concrète en marquant un tournant : celui d'**une RSE pleinement intégrée à notre stratégie.**

Jusqu'alors, nous avons pris conscience de la nécessité de faire bouger les lignes et engagé des actions. En 2025, nous avons posé des fondations solides pour agir durablement. La labellisation LUCIE 26000 vient reconnaître la maturité de notre démarche, mais surtout renforcer notre exigence : celle de progresser en continu, avec méthode, transparence et humilité. Notre volonté est de **faire de la RSE un levier de création de valeur durable, pour nos clients comme pour nos partenaires.**

Tout au long de ce bilan, vous découvrirez **comment nos cinq engagements RSE se traduisent en actions utiles et mesurables.** Accompagner nos clients à chaque moment de vie en toute transparence, avec éthique, en respectant leurs choix ; accélérer les transitions démographiques et énergétiques en proposant à nos clients des solutions à impact positif ; innover avec exigence pour proposer à nos clients et

partenaires des solutions à l'écoute de la société ; permettre à nos collaborateurs de s'accomplir professionnellement, au service de nos clients et de la société ; réduire notre empreinte carbone : ces engagements prennent corps dans des dispositifs concrets pensés pour faire réellement la différence.

Se projetant vers l'avenir, Sofinco est d'ores et déjà engagée dans un plan d'actions RSE 2026-2028, au croisement des grandes transitions – écologique, démographique, numérique – et des usages de demain. Financer la rénovation énergétique, accompagner le bien vieillir, favoriser une consommation plus responsable, développer une innovation utile et une IA de confiance : autant de chantiers qui participent à **construire un futur plus durable et plus inclusif.**

Rien de tout cela ne serait possible sans l'engagement quotidien des équipes de Sofinco et la confiance que nous accordent nos clients et nos partenaires. **Ensemble, nous faisons le choix d'être un acteur utile, engagé et responsable, ancré dans le réel et tourné vers l'avenir pour servir durablement nos clients, nos partenaires et la société.**

Engagés pour la société

# LABELLISÉS AUJOURD'HUI, ENGAGÉS POUR DEMAIN



**Sophie Modrzejewski**  
Responsable RSE

« Chez Sofinco, nous avons choisi de nous faire auditer par un label exigeant pour faire progresser notre démarche RSE. Le résultat est une fierté et confirme que les actions menées vont dans la bonne direction. »

# 878 / 1000

C'est la note obtenue à l'étape d'évaluation du processus de labellisation, confirmant la maturité et la solidité de notre démarche responsable.



**Sofinco a obtenu LUCIE 26000, le premier label français de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).**

Le processus de labellisation a permis de valoriser notre démarche RSE sur 7 thématiques clés : gouvernance, droits de l'Homme, relations et conditions de travail, environnement, loyauté des pratiques, questions relatives aux consommateurs, communauté et développement local.

**Au-delà de la reconnaissance, le label LUCIE 26000 constitue un engagement exigeant : Sofinco doit continuer à progresser avec un plan d'actions ambitieux, qui sera évalué à travers un audit intermédiaire dans 2 ans et le renouvellement du label dans 4 ans.**

Engagés pour nos équipes

# IL FAIT BON TRAVAILLER CHEZ SOFINCO !

Déjà certifié Great Place To Work® depuis 2022, Sofinco fait partie en 2025 des Best Workplaces pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, soit l'un des meilleurs lieux de travail en France.

Cette distinction récompense la qualité de vie au travail, illustrée chez Sofinco par des dispositifs favorisant autonomie, équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, santé et sécurité.

En complément, Sofinco propose à ses collaborateurs des dispositifs novateurs liés à la transition énergétique : des mesures concrètes accompagnent les équipes de Sofinco à la rénovation de leur logement, encouragent les mobilités douces et facilitent l'accès à la voiture électrique.



**Sabah Cerdan**  
Directrice Ressources Humaines France

« Chez Sofinco, une attention particulière est portée au bien-être au travail, au développement des compétences et à l'employabilité : nous souhaitons proposer la meilleure expérience à chaque collaborateur pour apporter le meilleur à nos clients. »



**8<sup>e</sup> place nationale**

dans le classement  
des 10 meilleures entreprises  
de plus de 2 500 salariés

soit **+2**  
**places de progression**  
par rapport à 2024

Engagés pour l'avenir

# 5 ENGAGEMENTS POUR GUIDER NOTRE ACTION RESPONSABLE

Résolument orientés clients, ils donnent vie à notre raison d'être : agir chaque jour dans l'intérêt de nos clients et de la société.



**Ophélie Robin**  
Directrice Innovation, Digital et RSE

« Chez Sofinco, chacun de nos engagements se décline en actions précises et mesurables qui nous permettent de nous améliorer en continu. »

**#1**

Être là pour nos clients, à chaque moment de vie, avec transparence, confiance et respect

**#2**

Accélérer les transitions sociales et énergétiques en proposant des solutions à impact positif

**#3**

Innover pour nos clients et nos partenaires

**#4**

Permettre à chacun de nos collaborateurs de s'accomplir professionnellement, au service de nos clients et de la société

**#5**

Réduire notre empreinte carbone

## Engagement #1

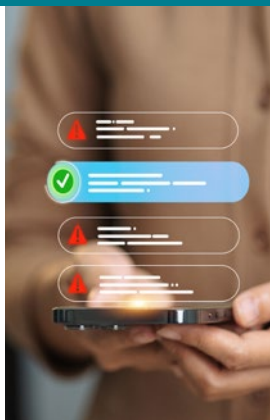
# Être là pour nos clients, à chaque moment de vie, avec transparence, confiance et respect

### Nos clients témoignent

« J'utilise souvent ma réserve de crédit, et j'apprécie pouvoir tout gérer moi-même : un espace client clair, une interface ultra-simple. Et quand j'en ai besoin, le service client est toujours là. »

## PRÉVENIR LE DÉFAUT DE PAIEMENT DE LA 1<sup>ÈRE</sup> MENSUALITÉ DE CRÉDIT

Ce nouveau dispositif vient renforcer le dispositif de prévention du surendettement qui **apporte à plus de 90% des clients accompagnés une solution durable de rééquilibrage de leur budget**. La prévention du premier défaut de paiement recueille la satisfaction de 100% des clients concernés.



## LA CARTE SOFINCO, UNE ALLIÉE FLEXIBLE ET PLEINE D'AVANTAGES

Gratuite et utilisable partout, la Carte Sofinco offre la **liberté de payer comptant ou à crédit, en 3x ou 10x**, tout en profitant d'assurances et d'assistances incluses pour un quotidien plus serein.



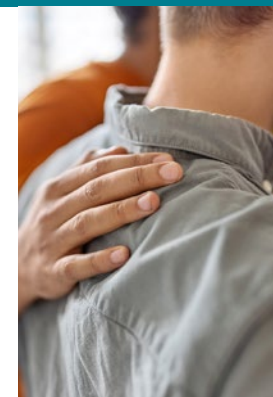
## ALERTE COMPTE COURANT : ÉVITER LES FRAIS DE DÉCOUVERT BANCAIRE

Véritable arme anti-découvert, l'Alerte Compte Courant aide nos clients à maîtriser leur budget : **ils connectent leurs comptes bancaires à l'appli Sofinco et reçoivent une alerte dès que le solde devient trop bas.**



## UNE NOUVELLE ASSURANCE POUR FAIRE FACE AUX IMPRÉVUS

La garantie **Budget Sérénité** protège l'équilibre financier de nos clients face aux aléas de la vie (emploi, santé, coups durs), grâce à des solutions modulables et adaptées à chaque situation.



# Accélérer les transitions sociales et énergétiques en proposant des solutions à impact positif



**Adrien Lelièvre**  
Fondateur de PI-POP,  
vélos électriques sans batterie  
et sans lithium

« Ce partenariat permet à nos clients de payer en quatre fois sans frais et d'accéder facilement à l'application Sofinco pour une réponse rapide sur le financement. »

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Sofinco ne se contente plus d'accompagner les projets de consommation : l'entreprise s'engage activement dans les grandes transitions de notre société. Depuis 2024, nous accélérons sur la rénovation énergétique des logements. **Le bien vieillir chez soi devient une autre priorité : notre objectif est de développer des solutions pour améliorer l'autonomie et la qualité de vie des seniors.** Sofinco a d'ailleurs lancé son nouvel appel à projets de start-up : le concours Sofinco Future Makers permettra d'identifier des solutions concrètes et utiles à nos clients tout en permettant aux start-up de faire grandir leur solution, avec Sofinco.



### LE FINANCEMENT AU SERVICE DE LA MOBILITÉ DOUCE

Avec CitiBike et PI-POP, spécialistes du vélo électrique, **Sofinco accompagne la transition vers une mobilité plus durable et accessible**, tout en soutenant la croissance de ces entreprises grâce à des solutions de financement adaptées.

### RENDRE LA COLOCATION PLUS ACCESSIBLE

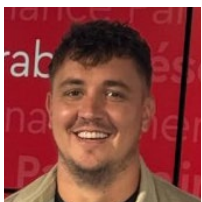
En partenariat avec Cooloc, plateforme de mise en relation entre propriétaires et colocataires, **Sofinco facilite l'accès à la colocation de qualité grâce au financement du dépôt de garantie des locataires.**

## Engagement #2

# SOFINCO ÉCO-TRANSITIONS

## Débloquer la rénovation énergétique des logements

1 projet de rénovation énergétique sur 2 est abandonné faute de financement\*. En partenariat avec les artisans et professionnels reconnus garants de l'environnement (RGE), nous facilitons le financement des ménages afin de rendre leurs projets de rénovations plus simples et plus accessibles : c'est notre démarche Sofinco Eco-Transitions.



**Julien Lanet,**  
PDG de HOME Vert

« Pour nos clients, il s'agit d'avancer des milliers d'euros ; ce n'est pas évident pour certains ménages.

C'est là que Sofinco joue son rôle : nous aider à guider nos clients vers des financements adaptés comme un prêt amortissable dont la durée peut atteindre jusqu'à 180 mois et un remboursement différé débutant six mois après la fin des travaux. »

### MANDATAIRE FINANCIER DE L'AGENCE NATIONALE DE L'HABITAT

Dès le premier trimestre 2026, cet agrément permet à Sofinco d'avancer le montant de l'aide publique MaPrimeRénov' directement aux artisans. Le but est de simplifier leurs démarches et de fluidifier la mise en œuvre des projets de rénovation énergétique, en complément des solutions de financement du reste à charge.

\* Source BOREAL / Xerfi Specific, janvier 2026



En 2024, Sofinco représente

**21%** du crédit à la consommation pour la rénovation énergétique en France.

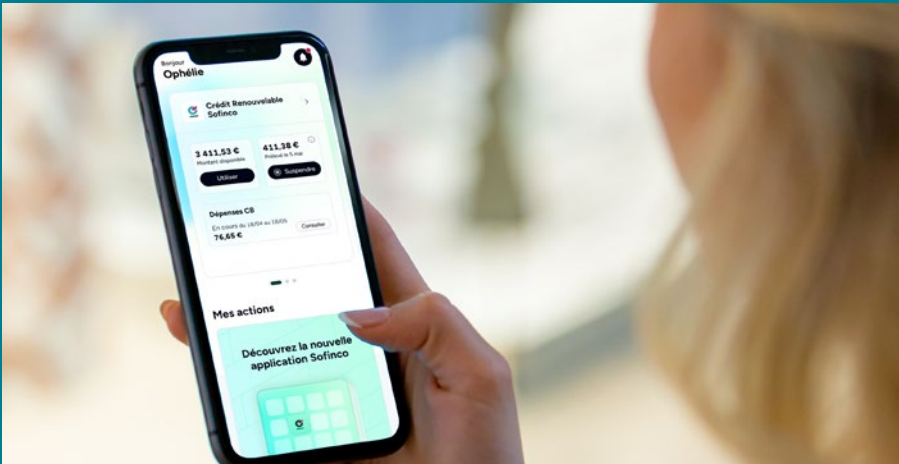
Au premier semestre 2025, cette part évolue à 30 %, confirmant la dynamique de notre démarche visant à accélérer la rénovation des logements.

# Innover pour nos clients et nos partenaires



**Pauline Grimault**  
Product Owner Application

« Notre nouvelle application mobile offre à nos clients une expérience digitale à la hauteur de leurs attentes. Celles-ci sont vérifiées lors de tests avec des utilisateurs, à chaque nouvelle sortie de fonctionnalité. »



## « T'INQUIÈTE, JE GÈRE » AVEC L'APP SOFINCO

Design modernisé, navigation intuitive, parcours simplifié, l'application Sofinco est conçue pour répondre aux usages du quotidien. **Elle permet à tous nos clients de suivre leurs différents produits Sofinco, de les piloter en toute autonomie** (pause mensualité, paiement en plusieurs fois après avoir effectué l'achat...) **ou de programmer une alerte compte courant pour éviter les découverts et garder la maîtrise de son budget.** Pour proposer l'expérience digitale la plus fluide et claire, l'application Sofinco a été conçue avec nos clients.

Note sur Android et IOS  

# 4,8/5



## PALME D'ARGENT DE LA RELATION CLIENT 2025

Sofinco a été saluée par L'Association Française de la Relation Client pour l'expérience client proposée par son parcours de souscription de crédit digital.

# Permettre à nos collaborateurs de s'accomplir professionnellement, au service de nos clients et de la société

### SOUTENIR LES SALARIÉS AIDANTS ET LES PARENTS

Sofinco déploie un dispositif complet pour accompagner les collaborateurs aidants : **reconnaissance du statut, dons de jours, temps partiel aidé, 20 jours supplémentaires de télétravail, mais aussi un accompagnement via webinaires, animations et sensibilisations.**

Côté parentalité, les collaborateurs en situation de famille monoparentale respectant certaines conditions peuvent bénéficier d'un temps partiel à 80 %, rémunéré à 95 %, pour mieux concilier vie professionnelle et personnelle.

#### Familles monoparentales

Temps partiel aidé

**80** % rémunéré à **95** %

#### Aidants

**20**  
jours supplémentaires  
de télétravail



### TREMLIN IA : PRÉPARER AUX MÉTIERS DE DEMAIN

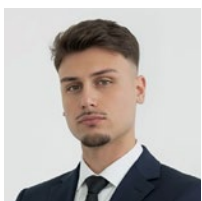
Un parcours de 9 mois, certifiant et sur mesure, **accompagne nos collaborateurs vers les compétences clés de l'IA et renforce leur employabilité dans les métiers d'avenir.**

### 3<sup>e</sup> PROMOTION DE L'ÉCOLE DE L'IA MICROSOFT BY SIMPLON

Sofinco s'engage pour l'inclusion et la diversité dans les métiers du numérique, en accueillant sur son site de Roubaix une nouvelle promotion de 20 apprenants. En plus de leur formation intensive, ils profitent avec Sofinco d'immersions et de cours magistraux avec des experts IA et data. **10 d'entre eux ont même intégré Sofinco en alternance.**

# PLAN JEUNESSE

## Pour l'emploi de tous les jeunes



**Téo Goossens**  
Étudiant en alternance

« Sofinco m'a permis de découvrir des métiers variés - du contentieux à la sécurité financière, du marketing aux assurances - et ainsi de mieux orienter ma future carrière. »

### DES JEUNES ACCUEILLIS TOUTE L'ANNÉE

En 2025, Sofinco a accompagné de nombreux jeunes à découvrir ses métiers et le monde professionnel. Grâce à l'association « Viens voir mon taf », l'entreprise a accueilli des élèves de troisième issus de quartiers prioritaires. En parallèle, des élèves de seconde ont été reçus ainsi que des stagiaires et des alternants pour des périodes plus longues. Chaque jeune bénéficie d'un tuteur dédié parmi les collaborateurs de Sofinco. Des jeunes rejoignent aussi nos équipes chaque année pour un job d'été.

### SOUTENIR LA RÉUSSITE VERS L'EMPLOI

À la fin de leur parcours, les alternants bientôt diplômés sont accompagnés dans leur insertion professionnelle. Sofinco leur propose l'aide à la rédaction de CV, la préparation aux entretiens et des conseils pour aborder sereinement leur entrée sur le marché de l'emploi.



# 560

jeunes accueillis

en France en 2025  
en alternance, stage et job d'été

# 8,9/10

Note de satisfaction

attribuée à Sofinco  
par les jeunes accueillis

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Lors des stages de seconde, nous avons renouvelé l'initiative « Un pour Un » : pour chaque stagiaire issu d'une famille de collaborateur, nous avons accueilli un élève provenant d'un établissement relevant de l'éducation prioritaire.

## Engagement #4

# ENGAGEMENT CITOYEN

## La solidarité en action



### UN MOIS POUR LES AUTRES, UN « MOI » ENGAGÉ

Décembre est le mois de la solidarité chez Sofinco ! À cette occasion, les collaborateurs ont pu rencontrer des associations afin de se lancer dans une mission de bénévolat en utilisant les **5 jours par an que l'entreprise leur offre sur leur temps de travail pour mener des missions associatives.**

# 3

**collectes de sang  
organisées**

163 donateurs volontaires

# 100%

**d'abondement de l'entreprise  
sur les dons des salariés**

ayant souscrit à l'arrondi solidaire  
(don mensuel des centimes du salaire  
au profit d'une association)

### LE SAVIEZ-VOUS ?

Chaque année, le dispositif de mécénat Coups de Pouce contribue à **financer des projets associatifs proposés par les collaborateurs**, dans les domaines de la santé, l'environnement, la jeunesse, l'inclusion et la cohésion sociale.



### PARTENAIRE DE LONGUE DATE DU SIDACTION

En 2025, **Sofinco et Sidaction c'est 18 ans d'engagement, 139 collaborateurs mobilisés, plus de 23 000 € de promesses de dons et 315 heures de bénévolat.** Le week-end du Sidaction, les collaborateurs enregistrent bénévolement les promesses de dons effectuées par téléphone au 110.

# Réduire notre empreinte carbone

**-13%**

**d'empreinte carbone**

de fonctionnement de nos activités en France par rapport à 2019

## MESURER NOTRE EMPREINTE... POUR RÉDUIRE NOTRE IMPACT

Chaque année, nous mesurons notre empreinte carbone de fonctionnement afin de **suivre les progrès accomplis pour réduire toujours plus notre impact** sur l'environnement.

## NUMÉRIQUE RAISONNÉ, IA BIEN PENSÉE

**Nous nous engageons pour un numérique plus sobre et inclusif** : éco-conception, accessibilité numérique et développement d'une démarche d'IA responsable qui allie performance, transparence et frugalité.

## L'ÉNERGIE LA MIEUX CONSOMMÉE EST CELLE QU'ON ÉCONOMISE

Depuis 2022, nous suivons **un plan de sobriété énergétique** pour réduire la consommation électrique de nos sites.

**-10%** **chaque mois**  
**de consommation électrique**

par rapport à la moyenne des 5 années précédentes à la même période

## FAVORISER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DES COLLABORATEURS

Sofinco propose des mesures pour **accompagner ses collaborateurs dans la transition énergétique** : en matière de travaux de rénovation énergétique de leur habitat, pour accéder à un véhicule électrique mais aussi pour leurs déplacements domicile-travail.

**28%**

**de véhicules électriques**

parmi notre flotte de véhicules, en décembre 2025

## LES VÉHICULES PROFESSIONNELS PASSENT À L'ÉLECTRIQUE

Pour décarboner notre flotte professionnelle, qui équipe nos collaborateurs en contact avec nos 15000 partenaires partout en France, **l'ensemble des véhicules passent progressivement à l'électrique**. Nos équipes disposent aussi de facilités pour installer une borne de recharge à domicile.

## RECYCLAGE DES MÉGOTS : ON NE MÉGOTE PAS AVEC L'ENVIRONNEMENT

En partenariat avec l'entreprise française Cy-Clope, de nouveaux collecteurs-recycleurs de mégots ont été installés sur nos sites. **Les mégots de cigarettes collectés sont recyclés à 100 % et transformés en combustible** afin de produire de l'énergie et d'économiser ainsi l'utilisation de matières premières.

# CONTINUER À PROGRESSER

Sofinco a défini un plan d'actions pour la période 2026-2028 répondant à l'exigence de la labellisation LUCIE 26000 et tenant compte des priorités chères à l'entreprise.

## #1

Être là pour nos clients, à chaque moment de vie, avec transparence, confiance et respect

**Renforcer notre devoir de conseil en magasin**

-  
**Garantir l'inclusion numérique à tous nos clients**

-  
**Animer avec nos partenaires des ateliers d'éducation budgétaire**

## #2

Accélérer les transitions sociales et énergétiques en proposant des solutions à impact positif

**Favoriser l'accès aux produits durables**

-  
**Accompagner le bien vieillir chez soi**

-  
**Produire un reporting extra-financier rénovation énergétique**

## #3

Innover pour nos clients et nos partenaires

**Sécuriser la situation bancaire de nos clients via l'application mobile**

-  
**Faciliter l'accès au crédit pour les jeunes en instaurant une relation de confiance mutuelle**

-  
**Attribuer un score RSE à tout nouveau produit, service ou assurance conçu**

## #4

Permettre à chacun de nos collaborateurs de s'accomplir professionnellement

**Produire une feuille de route participative grâce au retour du « terrain »**

-  
**Former nos équipes aux métiers d'avenir**

-  
**Proposer des missions de bénévolat dans la biodiversité**

## #5

Réduire notre empreinte carbone

**Réduire encore nos émissions de gaz à effet de serre**

-  
**Devenir plus durable, sobre et inclusif sur le numérique et l'IA**

-  
**Recycler nos cartes de paiement**

**Sofinco**  
GROUPE CRÉDIT AGRICOLE



**Sofinco, une entreprise  
reconnue pour son engagement  
humain et responsable**