



# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

RAPPORT 2023



Soucieuse de contribuer à un monde plus juste et plus durable, **Socram Banque** poursuit ses engagements en faveur d'une transition répondant aux enjeux environnementaux, sociétaux, territoriaux et numériques actuels. Sa **Charte RSE** formalise une démarche globale en lien avec ses valeurs, ses métiers et ses ambitions, guidant ses actions autour de trois axes majeurs :

# 01

## AGIR EN ORGANISME FINANCIER ENGAGÉ

- LA RELATION CLIENT À SOCRAM BANQUE
- VERS UN ÉLARGISSEMENT DES OFFRES DE PRODUITS RESPONSABLES

# 02

## AGIR EN ACTEUR ÉCONOMIQUE VOLONTAIRE AU SEIN DU TERRITOIRE

- AGIR POUR LIMITER NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE
  - RÉDUIRE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE
  - SENSIBILISER LES COLLABORATEURS AUX ÉCO-GESTES
  - GÉRER LES DÉCHETS
  - PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ
- MENER UNE POLITIQUE D'ACHATS ENGAGÉE
- RENFORCER NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL ET FAVORISER L'ENGAGEMENT CITOYEN DES COLLABORATEURS

# 03

## AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

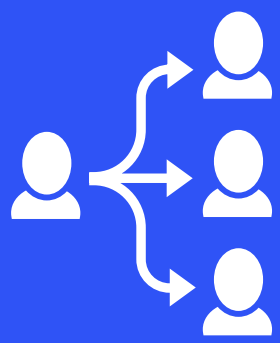
- ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ET DIVERSITÉ
- ACCOMPAGNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DU "CAPITAL HUMAIN"
- SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL
- QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

# LES ATTENTES DE SES PARTIES-PRENANTES CONSTITUENT LE SOCLE DE SES ENGAGEMENTS :



## POUR SES CLIENTS FINAUX

Proposer une offre responsable dans une relation de qualité et de proximité et faciliter l'accès aux produits et services.



## POUR SES PARTENAIRES DISTRIBUTEURS

Relayer dans la chaîne de valeur les engagements pris par ceux-ci en faveur de leur stratégie RSE.



## POUR SES COLLABORATEURS

Promouvoir l'égalité professionnelle et la diversité, le développement du « capital humain » et favoriser la qualité de vie au travail.



## POUR LA SOCIÉTÉ ET LE TERRITOIRE

Privilégier l'économie locale, les achats responsables, contribuer à des projets associatifs, culturels ou sportifs sur le territoire et soutenir l'engagement citoyens des collaborateurs.



## POUR LA PLANÈTE

Réduire l'empreinte carbone de l'entreprise, encourager la transition énergétique et favoriser l'économie circulaire.

Afin d'intégrer au mieux les enjeux du développement durable à la fois dans sa stratégie et dans son fonctionnement, Socram Banque a réalisé en 2023 son premier **Bilan carbone**.

Pour réduire notre empreinte carbone, nous disposons de deux leviers :

- Réduire l'empreinte carbone directe de la Banque d'une part
- Faciliter la transition énergétique grâce aux financements et à l'épargne responsables d'autre part.

L'analyse menée met en évidence la part prépondérante des émissions de gaz à effet de serre générées par nos opérations de prêts. S'il n'est pas envisageable de remettre en cause le cœur historique de notre activité, celle de financeur de la mobilité, nous pouvons cependant avoir une action sur la nature du bien financé. C'est ce que nous faisons déjà de façon volontariste en proposant des taux bonifiés pour l'achat de véhicules électriques ou hybrides et cela devra continuer à orienter nos réflexions.

De la même façon, nous œuvrons de façon continue à diminuer les émissions de gaz à effet de serre générées par le fonctionnement de notre établissement.

Le présent rapport détaille les actions déployées tout au long de l'année sur les deux leviers identifiés, actions qui contribuent à impulser au sein de Socram Banque une culture d'entreprise engagée.



# 01 AGIR EN ORGANISME FINANCIER ENGAGÉ

En tant qu'acteur bancaire engagé, Socram Banque entend contribuer à des causes sociétales majeures par le développement et la promotion de produits et services répondant aux enjeux environnementaux, sociaux et territoriaux, dans une relation client éthique et de qualité.

## »»» LA RELATION CLIENT À SOCRAM BANQUE



Depuis 2020, Socram Banque est certifiée **QUALICERT** sur le référentiel « qualité de la relation téléphonique et digitale pour nos clients et nos distributeurs ».



Par ailleurs, 2023 a vu le renouvellement des **certifications « Relation Client 100 % France à distance »** et **« Service France Garanti »** obtenues en 2022. Elles attestent que 100 % de la prestation de la Relation Client à distance incluant l'avant-vente, la vente et l'après-vente, est produite en France.

# Socram Banque

Ces reconnaissances récompensent l'**engagement des équipes** qui œuvrent au quotidien pour offrir à nos clients un service de qualité et de proximité. L'objectif est pleinement atteint comme en attestent les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en 2023 pour recueillir leur avis sur l'activité crédit ; ils mettent en évidence un taux de **satisfaction globale à 93 %**.

93%



## ➤➤➤ VERS UN ÉLARGISSEMENT DES OFFRES DE PRODUITS RESPONSABLES

Socram Banque souhaite accompagner les sociétaires des mutuelles partenaires dans la transition énergétique en favorisant la mobilité durable et en leur permettant de réaliser des travaux de rénovation (notamment énergétiques) dans leur logement via des solutions de financement adaptées. Ses équipes œuvrent à la **mise en place d'une offre de financements responsables** dont le **crédit mobilité électrique** a constitué la première réalisation.

Nous mettons ce produit à disposition de l'ensemble des mutuelles distributrices et trois d'entre elles le proposent à leurs sociétaires. Plus de 2 500 véhicules propres (4 roues, 2 roues, vélos, etc...) ont ainsi été financés pour un montant global supérieur à 32 M€, soit deux fois plus qu'en 2022, et les sociétaires ont pu bénéficier d'une réduction significative par rapport au barème acquisition standard. Nous ambitionnons pour 2024 de déployer ce dispositif auprès d'autres distributeurs.

Dans le même temps, plus de 2 000 prêts ont été accordés pour la **rénovation énergétique** de bâtiments anciens, en progression de 24 %.





Dans le cadre de son nouveau plan stratégique 2024-2026, baptisé IMPACT, Socram Banque s'est fixée une ambition majeure : devenir un acteur de référence dans l'accompagnement des transitions sociétales et environnementales et leur financement.

**Objectif** : proposer des offres adaptées aux nouveaux besoins des clients, qu'il s'agisse de financer la transition écologique, de proposer une gamme épargne engagée ou encore de soutenir le pouvoir d'achat et l'inclusion. Nous souhaitons également distribuer nos offres via des parcours innovants permettant de mieux accompagner les souscripteurs.

Dans ce cadre, IMPACT prévoit notamment, dans sa trajectoire 2024 / début 2025, l'intégration du financement de travaux de rénovation énergétique dans un parcours global allant du diagnostic énergétique jusqu'à la finalisation des travaux par un professionnel RGE.

En matière d'épargne, nous ambitionnons également d'enrichir l'offre responsable et **d'accompagner le développement de l'épargne solidaire** auprès de nos distributeurs, afin de mieux répondre aux attentes des épargnants à la recherche de performance mais aussi de sens.

# 02 AGIR EN ACTEUR ÉCONOMIQUE VOLONTAIRE AU SEIN DU TERRITOIRE

---

## ➤➤➤ AGIR POUR LIMITER NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE





Socram Banque prend la mesure de l'urgence climatique et de son devoir d'exemplarité et s'investit de façon continue pour la maîtrise de son empreinte écologique.

### RÉDUIRE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE

Socram Banque continue de déployer son plan de sobriété énergétique dans le prolongement du plan national lancé par le Gouvernement en octobre 2022. Les principales actions mises en œuvre tout au long de l'année se déclinent comme suit :

- ◆ Fin de déploiement de l'éclairage par LED sur nos deux bâtiments.
- ◆ Maintien des instructions de température de chauffage (19°) et de climatisation (déclenchement à partir de 25,5°).
- ◆ Arrêt complet de la climatisation et du chauffage les week-ends et jours fériés.
- ◆ Changement de la centrale de gestion technique équipant le bâtiment historique permettant ainsi d'optimiser le dispositif.
- ◆ Installation d'un automate de contrôle des éclairages sur certaines zones de ce même bâtiment.

L'ensemble de ces mesures se sont traduites par une baisse sensible de la consommation d'électricité et de gaz sur nos deux bâtiments :

BÂTIMENTS	EVOLUTION CONSOMMATION ÉLECTRICITÉ	EVOLUTION CONSOMMATION GAZ
2 RUE DU 24 FÉVRIER - NIORT	 -31 %	 -11,43 %
24 RUE DU 24 FÉVRIER - NIORT	 -4,07 %	 -3,43 %

Enfin, l'instruction d'un projet d'installation d'ombrières photovoltaïques sur le parking de notre bâtiment historique est terminée, pour une réalisation prévue à partir d'avril 2024. Ce projet va au-delà de l'autonomie énergétique en prévoyant un système de récupération des eaux de pluie et la préservation de la biodiversité par la végétalisation du parking (conservation des arbres existants, plantation d'arbustes et de végétaux et installation de dalles Evergreen en matériau recyclé qui permettront le stationnement sur un espace vert toute l'année).

Socram Banque investit pour les générations futures !



Des postes complémentaires de rechargement électrique seront installés à la fois pour les vélos et les véhicules électriques, l'objectif étant de promouvoir auprès des collaborateurs l'usage de la mobilité durable dans le cadre des trajets domicile/travail.

## SENSIBILISER LES COLLABORATEURS AUX ÉCO-GESTES

Déployer en interne un plan de sobriété énergétique suppose, en complément des mesures structurelles déjà évoquée, de transformer durablement les habitudes et comportements de tous, en renforçant les comportements économes déjà mis en place. Son lancement a donc été accompagné d'une campagne de sensibilisation aux bons usages dont la mise en œuvre -qui s'est prolongé en 2023- s'est articulée en 3 temps : Les gestes simples pour économiser l'énergie, la réduction de la consommation de papier et enfin les bonnes pratiques numériques.



En matière de mobilité durable, Socram Banque a participé pour la seconde fois en 2023 au **Challenge de la mobilité** organisé sur l'agglomération niortaise ; l'objectif est d'encourager les alternatives à l'utilisation de

la voiture pour les trajets domicile-travail. A cette occasion, l'entreprise a mis à disposition des collaborateurs une flotte de vélos électriques qu'ils ont pu tester pour réaliser leurs déplacements domicile / travail notamment.

Du 12 au 16 juin, 15 % des collaborateurs ont relevé le défi et parcourus 5 592 km « autrement », permettant à Socram Banque de se hisser sur la **1ère marche du podium** dans sa catégorie et de bénéficier à ce titre d'une campagne de communication sur les bus de la ville de Niort.

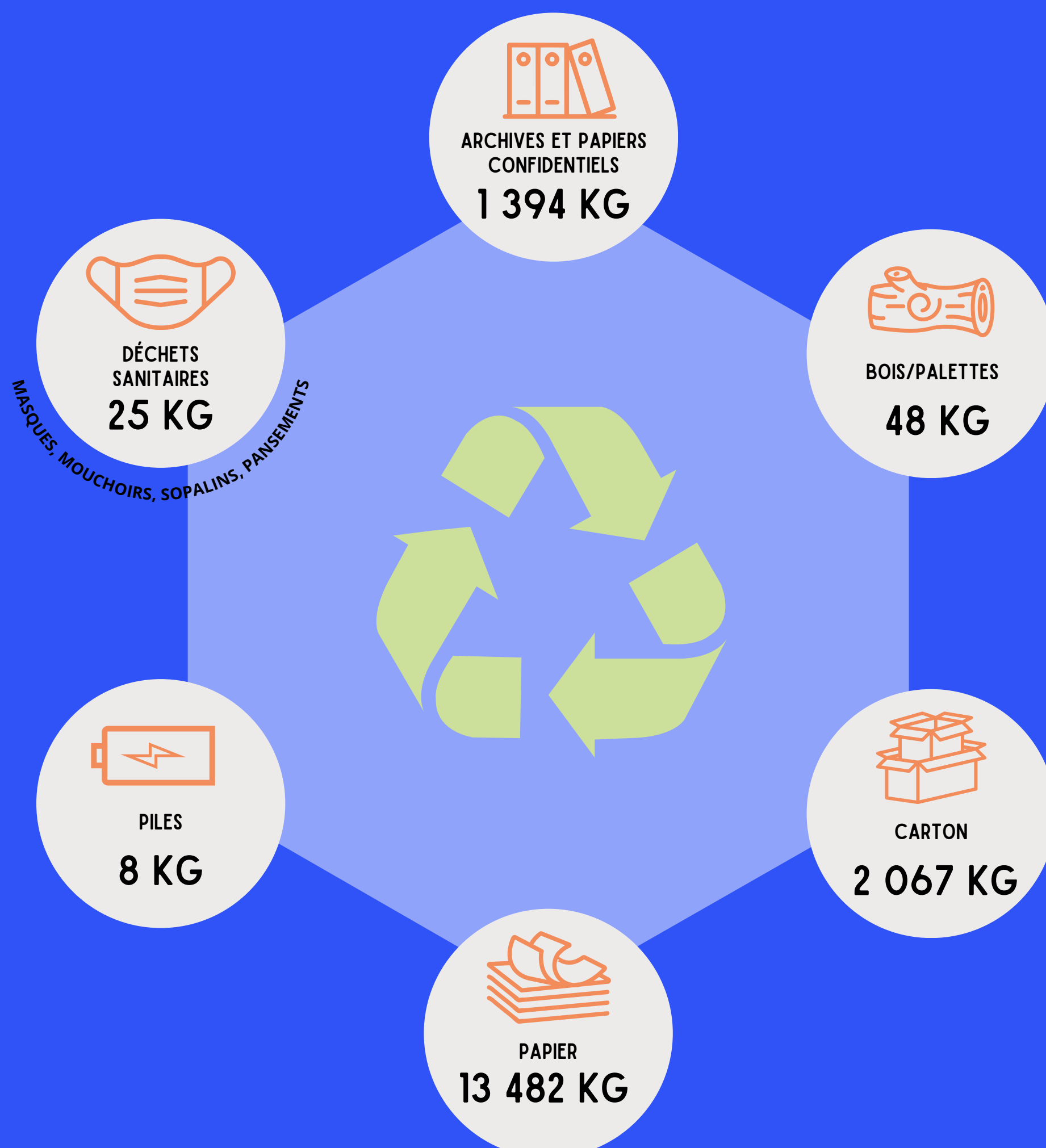


## GÉRER LES DÉCHETS

Au cœur de l'économie circulaire, le **recyclage** permet notamment d'éviter le gaspillage de ressources naturelles et d'énergie, de sécuriser l'approvisionnement de l'industrie française en matières premières et de diminuer ses impacts environnementaux.

En 2023, ce sont 246 m<sup>3</sup> de déchets qui ont été collectés et recyclés à Socram Banque

# 246 M<sup>3</sup> DE DÉCHETS RECYCLÉS À SOCRAM BANQUE EN 2023



Avec près de 13 500 kg, le papier constitue le flux de recyclage le plus important.

Ce chiffre, en forte augmentation par rapport à l'an dernier, résulte d'une opération exceptionnelle de tri et de destruction des archives de la Direction Relations Clients et Opérations Bancaires.

Notre consommation de papier est en effet en diminution, avec 222 cartons achetés en 2023 contre 316 en 2022 (soit une **baisse de 30 %**) et 586 en 2020.

## PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ

Malgré les températures élevées de l'été et le manque d'eau, les abeilles sur les toits de Socram Banque ont bien œuvré en 2023, nourries par les fleurs des jardins environnants. Il en résulte près de 150 pots de miel offerts aux Restos du Cœur de Niort à l'occasion des fêtes de fin d'année.





## ➤➤➤ MENER UNE POLITIQUE D'ACHAT ENGAGÉE

En adéquation avec notre politique RSE et nos valeurs, nous souhaitons **garantir l'éthique dans nos process d'achat**, c'est-à-dire mettre en place une politique d'achats responsables, prévenir tout acte de corruption active ou passive, garantir les conditions d'une concurrence loyale, agir en faveur de la responsabilité sociétale chez nos fournisseurs et créer des liens durables avec eux.

La politique d'achats de Socram Banque déployée en décembre 2022 a posé les principes généraux ; nos critères d'exigence en faveur du progrès social, de la protection et de la mise en valeur de l'environnement restent à formaliser en 2024.



Socram Banque a poursuivi en 2023 ses actions en faveur du **secteur adapté et protégé** afin de favoriser l'accès à l'emploi des personnes en situation de handicap et/ou éloignées de l'emploi, notamment pour le reconditionnement de matériel de bureau ou l'entretien des espaces verts.

Enfin, nous ancrons au sein de l'entreprise de nouvelles habitudes d'achat en utilisant du **mobilier de seconde main ou recyclé** pour équiper nos salles de formation et de réunion.



## ➤➤➤ RENFORCER NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL ET FAVORISER L'ENGAGEMENT CITOYEN DES COLLABORATEURS

L'engagement au sein du territoire local, en lien avec ses acteurs, fait partie intégrante de la politique RSE de Socram Banque qui entend ainsi contribuer, par son action, à la création de richesses et de revenus locaux.

L'année 2023 a été l'occasion de confirmer notre **soutien associatif** local et de participer à des initiatives contribuant au **rayonnement du territoire** niortais.

Ainsi, son partenariat avec le stade de foot « **Les Chamois Niortais** » a perduré jusqu'à l'été 2023 et l'entreprise a offert des places de matchs à **l'association "Un petit zest de soleil"** dont la mission consiste à venir en aide aux enfants souffrant de maladie lourde et chronique suivis au Centre Hospitalier de Niort.

Socram Banque a noué, pour la saison 2023-2024, de nouveaux partenariats sportifs avec **l'AS Niort Basket** et le **Niort Rugby Club**.

Mécène de la Coulée Verte, elle a engagé une équipe dans la course pour y porter ses couleurs.



## Rugby Fauteuil du Niort Rugby Club

Différentes **initiatives solidaires** ont également été mise en place en interne tout au long de l'année, avec notamment une collecte réalisée, en collaboration avec le **Planning familial** de Niort, pour lutter contre la précarité menstruelle et un soutien financier à la **section Rugby Fauteuil du Niort Rugby Club** à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées.

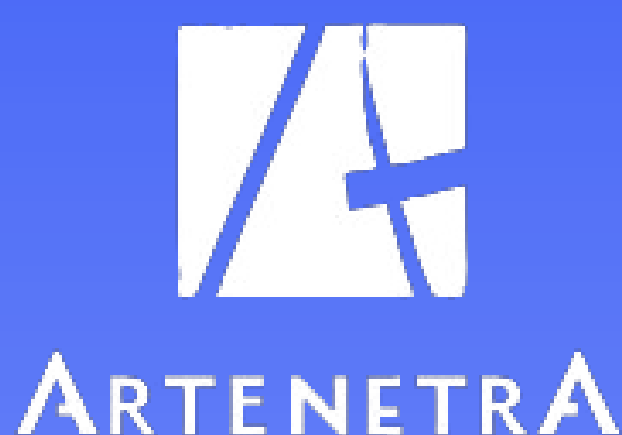


## Restos du Coeur

Socram Banque s'est une nouvelle fois associée aux **Restos du Cœur** de Niort dans le cadre de l'opération solidaire « **Boîtes de Noël** » ; les collaborateurs ont ainsi été invités à confectionner des cadeaux à destination des familles les plus démunies.

L'**Association française des familles pour le don d'organe** et la **Fédération leucémie espoir** ont également bénéficié d'un don en 2023.

Socram Banque a poursuivi son engagement culturel sur le territoire, en soutenant trois évènements musicaux : le **Niort Jazz Festival**, les **Estivales d'Artenetra** ainsi que le **festival Marché Gourmand de Coulon**. Elle est également mécène du **Moulin du Roc**, salle de spectacle et cinéma niortaise labellisée Scène nationale.



Enfin, Socram Banque favorise l'engagement citoyen de ses collaborateurs. 2023 a vu la renouvellement d'une convention avec les **Pompiers** définissant les modalités de mise à disposition opérationnelle et de formation sur leur temps de travail de deux collaboratrices sapeur-pompiers volontaires. Par ailleurs, nous avons accueilli l'**Établissement français du sang** pour une collecte organisée dans nos locaux, une initiative citoyenne et solidaire à laquelle près d'un quart de nos collaborateurs ont répondu présents.



Don du sang

# AGIR EN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Le bien-être au travail apparaît comme un engagement RSE majeur et renforcer sa politique en la matière permet à la fois de réduire les risques psychosociaux et d'agir sur le climat collectif et la motivation. Mieux connaître le ressenti des collaborateurs, leurs attentes vis-à-vis de l'entreprise et leur niveau de satisfaction constitue une étape incontournable. C'est pourquoi, en septembre 2023, une nouvelle **enquête interne** a été réalisée à Socram Banque, l'occasion en période de transformation, de donner la parole à l'ensemble des salariés pour percevoir leur ressenti, évaluer leur niveau d'engagement et de confiance et cerner l'ambiance générale au sein de l'établissement.

Le taux de participation à 89 % témoigne d'un très bon niveau d'engagement. Les résultats de cette enquête mettent notamment en évidence la satisfaction des collaborateurs quant à l'équilibre entre leurs vies personnelle et professionnelle. Des axes de progrès ont été identifiés et un plan d'actions est en cours d'élaboration pour un déploiement en 2024. Des ateliers sont organisés avec des collaborateurs de l'entreprise qui vont ainsi être parties-prenantes des travaux.



## ➤➤➤ EGALITÉ PROFESSIONNELLE ET DIVERSITÉ

Entre bien-être au travail et enjeux sociétaux, renforcer nos pratiques en matière d'**égalité professionnelle**, de **diversité** et d'inclusion est une des ambitions fortes de la politique RSE de Socram Banque.

Nous poursuivons nos efforts en la matière afin de garantir l'équité à tous les niveaux. Ainsi, en 2023, des mesures salariales dans le cadre de l'égalité professionnelle Femme/Homme ont été encore une fois mises en œuvre à partir d'un budget dédié représentant 0,2 % de la masse salariale. Dans le même temps, notre **index égalité femmes / hommes** progresse d'un point pour s'établir à **98/100** pour cet exercice, à un très bon niveau.

Une semaine dédiée aux droits des femmes a été organisée dans l'établissement, avec notamment au programme une rétrospective sur les jalons emblématiques du droit des femmes, une sensibilisation aux mécanismes du sexisme ordinaire ou encore une collecte réalisée en collaboration avec le Planning familial de Niort pour lutter contre la précarité menstruelle.

De la même façon, parce que le handicap en entreprise est bien plus qu'une histoire de quota, nous avons proposé à nos collaborateurs de mieux comprendre ce sujet grâce notamment à une mise en situation autour d'une animation rugby fauteuil. Notre ambition : faire de l'entreprise un espace inclusif ouvert aux questions de handicap au travail.

Enfin, l'entreprise continue à s'impliquer activement sur le terrain de l'emploi en accompagnant **9 alternants** dans le monde du travail.

## »»» ACCOMPAGNEMENT ET DÉVELOPPEMENT DU « CAPITAL HUMAIN »

Socram Banque souhaite faire en sorte que chaque salarié se saisisse de son potentiel, pour mieux agir sur son travail. La **formation** est un pilier essentiel de notre politique RSE ; nos collaborateurs sont formés tout au long de leur carrière pour qu'ils aient en main les meilleurs outils et compétences. En 2023, nous avons investi 4,85 % de la masse salariale dans la formation. Ce taux, supérieur d'un point à celui de l'année dernière, est également supérieur à celui de la profession et donc d'un niveau très satisfaisant compte tenu de la taille de notre établissement.

Toujours en matière d'accompagnement et de développement du « capital humain », des perspectives d'évolution professionnelle ont été offertes tout au long de l'année à nos collaborateurs. 22 **mobilités internes** ont été réalisées, représentant 32 % des recrutements effectués en 2023.

Une formation en e-Learning a été déployée en 2023 à destination de l'ensemble des équipes pour les sensibiliser à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (LCBFT).

Le guide des attitudes managériales a également été enrichi, avec notamment la mise en place d'un module de formation sur la prévention du harcèlement, l'occasion d'éclaircir les notions de harcèlement moral et sexuel, d'identifier les facteurs à risque et de rappeler comment gérer une situation de ce type.





## »»» SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Les collaborateurs ont bénéficié d'une action de sensibilisation aux bonnes postures. Par ailleurs, une journée consacrée aux **gestes de premiers secours** a été organisée en interne, avec au programme 3 sessions de formations délivrées par le SDIS des Deux-Sèvres. Le guide relatif à la sécurité des locaux et des personnes au sein de Socram Banque a été repartagé à cette occasion.

## »»» QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Nous avons poursuivi en 2023 notre partenariat avec **Teamstarter**, plateforme de financement participatif permettant de créer et financer des projets destinés notamment à améliorer l'environnement de travail et plus généralement la **qualité de vie au travail**, grâce à un budget mensuel personnel alloué par Socram Banque à ses collaborateurs. Ces derniers ont ainsi la possibilité de proposer des actions et de récolter les fonds nécessaires pour les concrétiser ou tout simplement d'aider financièrement à la concrétisation des projets de leurs collègues.

Après le fort engouement constaté à sa mise en place en 2022, le dispositif connaît en 2023 un certain ralentissement avec 10 projets financés comme la livraison de paniers de fruits pour agrémenter la pause-café, l'organisation d'une opération « don du sang » évoquée précédemment ou encore la participation collective à la marche organisée par l'association niortaise Les PrinSEINSES dans le cadre d'Octobre rose.

Organiser des **temps d'échange** pour partager avec les collaborateurs la stratégie et les résultats de l'entreprise et être à leur écoute, fait partie intégrante de la politique de l'entreprise. Des temps forts ont rythmé notre calendrier 2023 : réunions d'information, « **cafés DG** », séminaires, **Socram Day**, des moments importants dans le cadre de la vie professionnelle qui permettent de conjuguer travail, engagement collectif et moments de convivialité. L'animation de Noël qui a jalonné tout le mois de décembre a conclu ces événements qui renforcent la cohésion de notre collectif.



# EN CONCLUSION

Bilan carbone, enquête interne, nouveau plan stratégique, Socram Banque s'est dotée en fin d'année 2023 d'outils incontournables lui permettant d'orienter et de consolider sa politique en matière de RSE pour mieux contribuer à un monde plus juste et plus durable.

Elle affiche clairement son ambition pour 2024-2026 : être un acteur bancaire engagé pour accompagner les transitions qu'elles soient environnementales, sociétales, démographiques ou numériques, à travers le financement et l'épargne responsable !