

Rapport d'activité 2020 et perspectives

Tāpura 'ohipa ravehia 2020
'e fā nō ananahi



NOS MISSIONS

Au service de la Polynésie et des Polynésiens depuis plus de 60 ans

Créée en 1959, la Banque SOCREDO est une banque généraliste à réseau avec pour principale mission d'accompagner le développement économique et social de la Polynésie française.

Grâce à son réseau de 25 agences réparties dans l'ensemble des 5 archipels, elle propose des services bancaires et financiers adaptés et accessibles à tous les Polynésiens, particuliers, professionnels, associations et entreprises.

Premier établissement financier de Polynésie, la Banque SOCREDO contribue activement à la dynamique économique du Pays et assure le financement :

- de l'habitat et de l'équipement des ménages,
- des investissements et de l'activité des entreprises,
- de projets s'inscrivant dans le cadre du développement de l'ensemble des archipels.

Par ailleurs, en tant qu'acteur engagé dans la transformation économique, sociale et digitale de la Polynésie, elle veille constamment à anticiper l'évolution des métiers de la banque afin de toujours mieux répondre aux attentes et besoins de ses clients, notamment en matière d'innovation technologique.

Résolument engagée en faveur du développement durable, la Banque SOCREDO soutient l'initiative individuelle et collective, et prend en compte les enjeux de protection de l'environnement et de lutte contre le changement climatique dans les projets qu'elle finance.



SOMMAIRE

Nos missions	2
Questions/réponses au Président du Conseil d'administration et au Directeur Général	4
Crise sanitaire et Covid-19	6
Nos agences	10
Nos chiffres 2020	12

STRATÉGIE 2019-2023

La banque s'engage pour ses clients	16
La #PECH : quatre valeurs au cœur de notre ambition	17
Agir pour l'environnement et le climat	18
Innovier dans l'expérience client	20
Accompagner nos clients pour soutenir une économie durable	22
Proposer un service bancaire à tous les Polynésiens	24

LA BANQUE SOCREDO S'ENGAGE POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE LA POLYNÉSIE

Les O.D.D. au cœur de notre stratégie	28
Soutenir les actions à caractère social et solidaire	30
Construire aujourd'hui en préservant demain	32
Gouvernance et actionnariat	36
Le Groupe SOCREDO	38



QUESTIONS/RÉPONSES

AU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
ET AU DIRECTEUR GÉNÉRAL



Jacques MOINEVILLE
Président du Conseil d'administration



Matahi BROTHERS
Directeur Général

L'année 2020 a été marquée par la pandémie de la Covid-19. Quels en ont été les impacts ?

La Polynésie n'a malheureusement pas échappé à cette crise internationale. Que ce soit d'un point de vue sanitaire, humain ou encore économique, la Covid-19 a fortement ébranlé notre Pays.

Fermeture temporaire de nos frontières, des bars et restaurants, mise en place d'un confinement, d'un couvre-feu... Les autorités du Pays et de l'État ont, tout au long de la crise, déployé des mesures sanitaires d'urgence efficaces, indispensables à la protection des populations. Mais ces restrictions ont aussi eu un impact : la consommation s'est ralentie, de nombreux secteurs d'activités, le tourisme en particulier, ont été touchés. Tout ceci a inévitablement fragilisé notre économie.

Qu'en a-t-il été de la Banque SOCREDO ?

Notre banque a su faire face aux difficultés durant la période grâce à un engagement élevé de ses collaborateurs et à la performance des politiques publiques territoriales et nationales, tout au long de cette crise inédite.

Désignés comme organisme dispensant des services essentiels par les autorités, nous avons adapté notre organisation et déployé un dispositif sanitaire d'urgence pour garantir la continuité de service à nos clients. Tout en préservant la santé de nos collaborateurs, nous avons assuré la disponibilité des services bancaires de base : opérations de caisse, délivrance des moyens de paiement, approvisionnement en espèces des agences dans les îles.

Dans le même temps, nous avons révisé nos perspectives financières et renforcé le pilotage de nos risques et de nos dispositifs de surveillance. Ceci nous a permis de préserver nos fondamentaux tout en assurant notre service aux populations.

Des dispositifs d'aide ont été déployés pour venir en soutien à l'économie. Comment cela s'est-il passé ?

En effet, les autorités du Pays et de l'État ont fait preuve d'une mobilisation sans précédent au travers de dispositifs d'accompagnement et de soutien aux entreprises et particuliers qui en faisaient la demande.

L'ensemble de la communauté bancaire a répondu favorablement à la quasi-totalité des demandes de report d'échéances de crédits d'une durée de six mois, soit près de 10 000 demandes qui ont été traitées au niveau de la place pour un encours de 125 milliards F CFP. Du côté des entreprises, outre les reports d'échéances, l'action principale a été de relayer le dispositif de soutien mis en place par l'État et le Pays en finançant les Prêts Garantis par l'État (P.G.E.).

En qualité de partenaire financier historique de la Polynésie, la banque et ses collaborateurs se sont plus que jamais mobilisés et ont déployé très rapidement ces mesures d'aide. Que ce soit pour les dossiers de reports d'échéances (plus de 5 000 dossiers traités en moins d'un mois), pour le traitement des P.G.E. (plus de 17 milliards F CFP débloqués sur la fin de l'année 2020) ou l'accompagnement des personnes en situation de précarité (plus de 200 Conventions d'Aide Exceptionnelle de Solidarité signées), les collaborateurs de la banque ont fait preuve d'un engagement sans faille tout au long de la crise sanitaire pour accompagner leurs clients.

S'agissant de l'année 2020, quel est le bilan financier de la banque ?

Les difficultés économiques se sont traduites par une baisse du produit net bancaire de 6,8 %, du fait du ralentissement général de l'activité et de la consommation. La banque réussit néanmoins, malgré la dégradation de l'environnement économique, à maintenir un résultat net positif à 301 millions F CFP.

Dans cet environnement atypique, notre bilan qui s'est établi à 356,6 milliards F CFP, a connu une croissance inédite de 12 % par rapport à 2019. Cette forte progression s'explique très largement par la hausse de 18 % de notre encours de crédit liée aux reports d'échéances et aux décaissements des Prêts Garantis par l'État. Dans le même temps, la baisse de la

consommation et les difficultés à se rendre à l'étranger ont conduit nos clients à fortement thésauriser : les dépôts ont ainsi crû de 17,5 %.

Ces chiffres nous rassurent et témoignent de la solidité de l'assise financière de la banque. En cette période troublée, il est un fait appréciable que l'ensemble des parties prenantes, Pays, État, entreprises, population, a œuvré avec détermination pour éviter l'effondrement de notre économie.

Pour ce qui concerne l'année 2021, quelles sont les perspectives de la banque ?

Sur le plan de la Covid-19, la banque va continuer à rester engagée en s'adaptant en permanence à l'évolution de la situation sanitaire et poursuivre son action de soutien économique au Pays et aux populations tout en veillant à la santé et sécurité de ses salariés.

Elle va en parallèle poursuivre la mise en œuvre de sa stratégie. Au regard des impacts de la crise sanitaire, ce projet d'ampleur à horizon 2023 prend plus que jamais tout son sens.

Aussi, nous allons poursuivre nos actions en faveur du développement durable de la Polynésie. Nous allons les amplifier et accompagner le Pays dans son plan de relance, que ce soit sur l'habitat ou encore le développement des secteurs structurants de l'économie.

Nous allons accélérer le déploiement de nos outils et services digitaux, et faire preuve d'innovation dans notre approche métier. Ceci a déjà été déterminant pendant la crise pour la rapidité de nos réponses aux besoins de notre clientèle, et restera primordial dans l'avenir.

En parallèle, nous allons continuer à accompagner la transformation de la banque pour augmenter notre efficacité opérationnelle et améliorer la qualité de service à nos clients.



CRISE SANITAIRE ET COVID-19

La Banque SOCREDO aux côtés de ses collaborateurs et de ses clients tout au long de cette année hors norme

Avec l'introduction, en mars 2020, du virus SARS-CoV-2 sur le territoire, la Polynésie française n'a pas échappé à la grande crise sanitaire mondiale de la Covid-19 qui est venue fragiliser le Pays, tant d'un point de vue social et sanitaire qu'économique. En tant qu'acteur de soutien de l'économie locale, mais aussi en tant qu'employeur responsable, la Banque SOCREDO a immédiatement déclenché son Plan d'Urgence et de Poursuite des Activités (P.U.P.A.), dispositif de gestion de crise qui s'est articulé autour de **5 grandes priorités** :

- **garantir** la santé et la sécurité des collaborateurs et des clients,
- **informer** en temps réel les salariés,
- **assurer** la continuité de service, indispensable au bon fonctionnement du Pays,
- **soutenir** l'économie locale et déployer les dispositifs d'aide de l'État et du Pays,
- **accompagner** les clients et redoubler de vigilance face aux nouveaux risques liés à cette crise.

// Notre banque a su faire face aux difficultés durant la période grâce à un engagement élevé de ses collaborateurs et à la performance des politiques publiques territoriales et nationales, tout au long de cette crise inédite. //

Activé dès le mois de février 2020 et piloté par une cellule de crise dédiée, composée de la direction générale, des partenaires sociaux et des représentants de l'ensemble des directions, **le plan de prévention Coronavirus a permis de coordonner l'activité de la banque en anticipant et maîtrisant les risques opérationnels et impacts potentiels d'une activité réduite au sein de l'entreprise tout en maintenant la protection des collaborateurs et la continuité de service aux clients.**

BANQUE SOCREDO TOUS UNIS ET SOLIDAIRES

NOTRE DISPOSITIF D'ACCUEIL ENSEMBLE, LUTTONS CONTRE LA PROPAGATION DU VIRUS.

- Portez obligatoirement un masque en veillant à couvrir votre nez et votre bouche.
- Conformez-vous à la capacité maximale d'accueil clients de nos agences.
- Suivez la signalétique et le marquage au sol (zones d'attente, sens de circulation).
- Respectez les règles de distanciation physique et les gestes barrières.
- Désinfectez-vous les mains avec du gel hydroalcoolique avant d'entrer.
- Utilisez en priorité nos services de banque à distance (Websoc, appli mobile, automates...).
- Évitez de vous déplacer en agence si vous n'avez pas de rendez-vous.
- Une question ? Besoin d'aide ? Contactez le 40 47 00 00.

Restez connectés ! www.socredo.pf

BANQUE SOCREDO Comptez sur nous

Garantir la santé et la sécurité des collaborateurs et des clients

La Banque SOCREDO place la santé et la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients au premier plan.

Aussi, tout au long de la crise Covid-19, le protocole sanitaire de la banque s'est adapté en temps réel aux mesures prises par le Pays et l'État afin de respecter les consignes sanitaires et de contribuer, activement, aux côtés des autorités, à la lutte contre la propagation du virus.

Déploiement d'une communication dédiée, mise à disposition de matériels individuels de protection (solutions hydroalcooliques, masques, écrans en plexi-glass...), renforcement des procédures de nettoyage et d'entretien des locaux et automates libre-service, réaménagement des bureaux, open-space et agences, adaptation des modalités d'accueil de la clientèle et modification des horaires durant le confinement... Les mesures ont été nombreuses pour permettre le maintien de l'activité tout en assurant la sécurité des collaborateurs de la banque et l'accompagnement opérationnel des clients.

- 70 newsletters dédiées en 2020
- + de 80 affiches réalisées en 2020
- 2 collaborateurs mobilisés au sein de la cellule d'écoute
- + de 600 appels de salariés reçus/mois pendant la phase de confinement



17 cellules de crise organisées entre mars et mai 2020



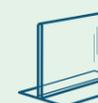
+ de 900 masques déployés en urgence dans le réseau entre janvier et juillet 2020



+ de 80 distributeurs de gel hydroalcoolique installés au siège et dans les agences



+ de 270 stickers et autocollants installés dans les zones accueillant du public



+ de 210 cloisons de protection en plexiglass installées dans les bureaux et espaces accueillant du public

Informez en temps réel les salariés

Dans ce contexte en perpétuelle évolution où il était primordial de conserver le lien avec les collaborateurs et d'assurer une diffusion rapide et efficace de l'information, la Banque SOCREDO a immédiatement renforcé ses dispositifs de communication interne. Outre la mise en place d'une signalétique spécifique au sein des locaux et la diffusion de newsletters régulières, un groupe Facebook interne à la banque a été créé pour permettre aux collaborateurs, présents comme absents, de pouvoir être tenus informés à tout moment de l'évolution du protocole sanitaire en vigueur et des mesures déployées au sein de la banque.

En parallèle, une cellule d'écoute animée par les ressources humaines a permis d'accompagner les collaborateurs touchés de près ou de loin par la Covid-19, de répondre à leurs interrogations et de faire l'interface opérationnelle avec le Bureau de Veille Sanitaire.

SOUTENIR L'ÉCONOMIE LOCALE ET DÉPLOYER LES DISPOSITIFS D'AIDE DE L'ÉTAT ET DU PAYS

Prêts Garantis par l'État (P.G.E.), mécanismes d'indemnisation des travailleurs, subventions aux entreprises touchées... Pour faire face au choc économique engendré par la crise sanitaire, les autorités du Pays et de l'État ont mis en œuvre des dispositifs d'accompagnement et de soutien exceptionnels à destination des entreprises comme des particuliers.



377
PGE débloqués



17,4
milliards F CFP
débloqués



33 %
des PGE de la place
(en nombre)

Dans ce cadre, la Banque SOCREDO est venue renforcer son soutien actif à l'économie du Pays, que ce soit par le biais de ces dispositifs ou par l'aménagement de solutions de trésorerie adaptées aux situations propres des clients. Elle a ainsi accordé des reports d'échéance jusqu'à 6 mois pour les entreprises et particuliers qui en faisaient la demande.



5 495
crédits
reportés



1,3
milliard F CFP
d'échéances non
perçues mensuellement



49,3
milliards F CFP
d'encours de crédit
concernés

Enfin, la Banque SOCREDO a mis en place une organisation dédiée pour accompagner le déploiement de la Convention d'Aide Exceptionnelle de Solidarité (C.A.E.S.), dispositif de solidarité mis en œuvre par le Pays. En simplifiant ses processus d'ouverture de compte, elle a ainsi permis aux Polynésiens les plus fragilisés de percevoir leurs indemnités dans les meilleurs délais.



+ de 200
comptes C.A.E.S ouverts



Organiser les activités pour assurer la continuité de service aux clients

Désignée service essentiel par les autorités, la Banque SOCREDO est restée ouverte tout au long de la crise sanitaire. Elle s'est, de fait, attachée à adapter son organisation pour limiter les risques de contamination sur le lieu de travail tout en veillant à maintenir la qualité de service à la clientèle.

Confrontées aux difficultés engendrées par la crise Covid-19, les équipes en place ont su identifier les leviers d'adaptabilité et de flexibilité pour assurer la continuité de service et optimiser les processus de traitement des opérations bancaires essentielles.

La banque a ainsi redéployé, dans le respect des mesures sanitaires émises par le Pays et l'État, ses équipes au sein de ses différents locaux. C'est notamment dans ce cadre qu'elle a expérimenté l'ouverture d'une antenne sur Taravao pour permettre aux collaborateurs situés à proximité de réduire leurs déplacements.



près de 20 %
des collaborateurs ont
bénéficié du télétravail
pendant le confinement

Dans le même temps, la direction générale et les partenaires sociaux ont signé, pour une durée déterminée, un accord portant sur le télétravail dans le cadre spécifique de la pandémie Covid-19. Ce dispositif inédit au sein de la banque a permis à des collaborateurs identifiés comme personnes fragiles, vulnérables et/ou cas contact, de travailler depuis leur domicile.

Accompagner les clients et redoubler de vigilance face aux nouveaux risques liés à cette crise

Tout au long de la crise sanitaire, une attention particulière a été portée aux risques générés par cette période inédite pour la banque et ses clients.

En effet, profitant du flou engendré par les conséquences de cette pandémie et de l'accroissement des usages numériques et de banque à distance, les tentatives de fraude et de phishing se sont accrues en Polynésie.



+ de 20
tentatives de phishing
sur la période

Outre la création d'une page dédiée sur le site institutionnel de la banque, des actions de sensibilisation et d'information ont été régulièrement menées, notamment par l'intermédiaire des réseaux sociaux, pour informer les clients et les accompagner au mieux.

La Banque SOCREDO a par ailleurs renforcé ses dispositifs de surveillance. Elle a ainsi cherché à anticiper les difficultés de remboursement de ses clients en leur proposant les différents dispositifs d'appui auxquels ils étaient éligibles, et en cherchant, avec eux, des solutions pour faire face aux difficultés ponctuelles nées de cette crise.



NOS AGENCES

Le plus grand réseau bancaire de Polynésie française

À l'image de son emblème, le 'uru, la Banque SOCREDO est profondément enracinée dans son territoire.

Que ce soit par l'intermédiaire de ses **25 agences réparties dans les 5 archipels** ou des **tournées périodiques** dans les îles où elle n'est pas présente de manière permanente, la Banque SOCREDO veille à garantir un service bancaire à tous et pour tous.

En effet, soucieux de proposer un accompagnement personnalisé et de qualité, nos conseillers experts sont à l'écoute de nos clients, qu'ils soient particuliers, professionnels ou entreprises, pour répondre aux mieux à leurs besoins et les guider dans la réalisation de leurs projets.

ARCHIPEL DE LA SOCIÉTÉ

- Agence Arue
- Agence Pouvanaa A Oopa
- Agence Faa'a aéroport
- Agence Faa'a ville
- Agence Fare Ute
- Agence Maharepa (Moorea)
- Agence Mahina
- Agence Paea
- Agence Pajara
- Agence Pirae
- Agence Pomare
- Agence Punaruu (Punaauia)
- Agence Siège social
- Agence Taravao
- Agence Tipaerui

ÎLES SOUS-LE-VENT

- Agence Fare (Huahine)
- Agence Patio (Taha'a)
- Agence Uturoa (Raiatea)
- Agence Vaitape (Bora Bora)

ARCHIPEL DES MARQUISES

- Agence Atuona (Hiva Oa)
- Agence Hakahau (Ua Pou)
- Agence Taiohae (Nuku Hiva)

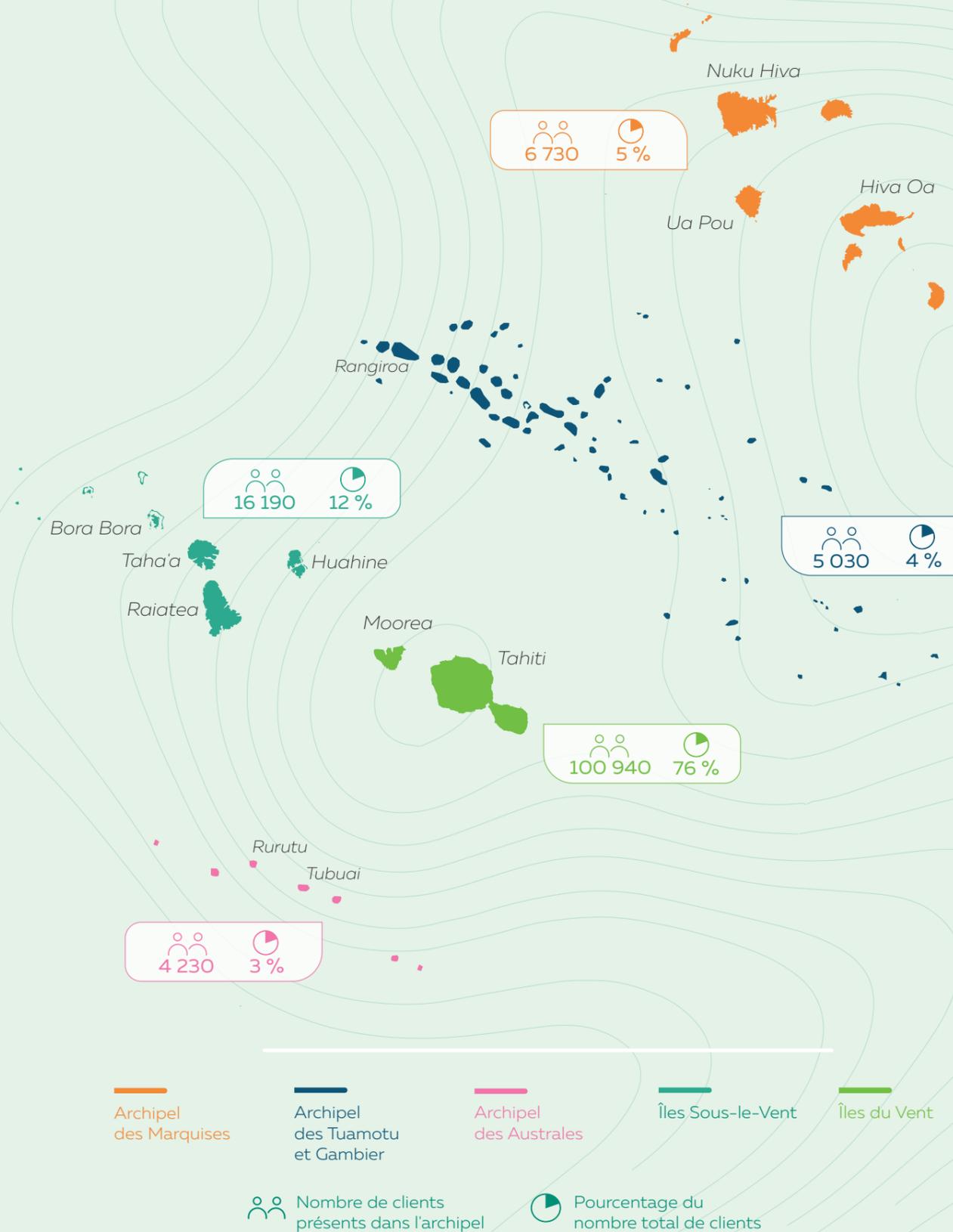
ARCHIPEL DES AUSTRALES

- Agence Mataura (Tubuai)
- Agence Moerai (Rurutu)

ARCHIPEL DES TUAMOTU

- Agence Avatoru (Rangiroa)

25 AGENCES RÉPARTIES DANS LES 5 ARCHIPELS





NOS CHIFFRES 2020

	2019	2020
Encours de dépôts total	220 504 180 509	258 638 354 318
<i>en euros</i>	1 847 836 526	2 167 402 890
Parts de marché dépôts	42 %	41,6 %
Encours de crédits bruts	232 262 654 084	259 688 735 752
<i>en euros</i>	1 946 373 148	2 176 205 142
Parts de marché crédits	44,9 %	44 %
Total bilan	290 031 067 574	356 632 614 544
<i>en euros</i>	2 430 475 464	2 988 599 899
Fonds propres hors FRBG	37 403 270 002	37 719 398 720
<i>en euros</i>	313 441 352	316 090 527
Produit Net Bancaire (PNB)	9 565 922 154	8 909 964 867
<i>en euros</i>	80 162 926	74 665 970
Résultat brut d'exploitation	2 627 593 026	2 439 308 584
<i>en euros</i>	22 019 367	20 441 533
Résultat net	1 478 735 332	301 128 718
<i>en euros</i>	12 391 879	2 523 474

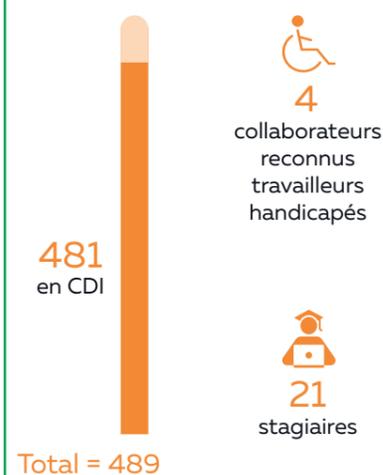
// Ces chiffres nous rassurent et témoignent de la solidité de l'assise financière de la banque. En cette période troublée, il est un fait appréciable que l'ensemble des parties prenantes, Pays, État, entreprises, population, ont œuvré avec détermination pour éviter l'effondrement de notre économie. //

Répartition de la clientèle

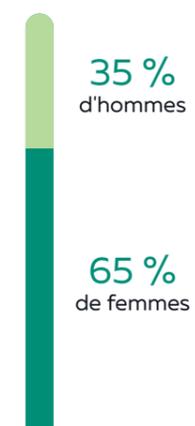
119 820 particuliers
 7 750 professionnels
 1 770 entreprises
 2 330 associations
 1 650 développement



Collaborateurs



Parité



Formation





Stratégie 2019 2023

#PECH 2023 :
ensemble, construisons
la Polynésie de demain



LA BANQUE S'ENGAGE POUR SES CLIENTS

Acteur financier historique du territoire polynésien, la Banque SOCREDO œuvre quotidiennement au développement économique et social de la Polynésie.

Encourager la protection de l'environnement, améliorer la qualité de service et l'expérience client, soutenir la dynamique économique locale et régionale, agir pour l'intégration sociale des personnes les plus fragiles... La banque réaffirme aujourd'hui son engagement et consolide son positionnement de construire la banque du développement durable, innovante et humaine.

Pour cela, elle s'appuie sur une stratégie riche et ambitieuse qui vient répondre à de nombreux défis, tant en matière :

- **d'innovation durable** (préservation de la biodiversité, lutte contre le dérèglement climatique...),
- **d'innovation sociale** (inclusion bancaire, dynamique sectorielle et régionale...),
- **d'innovation technologique** (digitalisation des pratiques, transformation des métiers...).



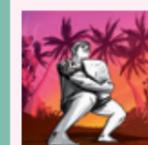
LA #PECH :

QUATRE VALEURS AU CŒUR DE NOTRE AMBITION

La nouvelle stratégie de la Banque SOCREDO est un véritable projet d'entreprise.

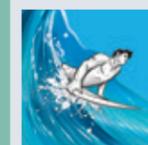
Elle traduit l'ambition partagée par tous les collaborateurs de construire la banque de demain, une banque innovante, engagée dans la préservation de l'environnement et au service d'un Pays et de sa population.

Et c'est ce qu'incarne la #PECH. Cet acronyme de nos quatre valeurs rappelle, chaque jour, la façon dont la banque souhaite exercer son métier, accompagner son Pays, protéger son *Fenua* et servir ses clients.



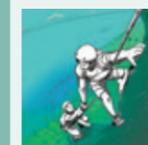
PERFORMANCE

Parce que nous avons le courage de viser toujours plus loin. Ambitieux et innovants, nous plaçons la satisfaction de nos clients au cœur de notre action.



ENGAGEMENT

Parce que nous avons le devoir d'agir pour un développement durable et équitable de notre *Fenua*. Eco-responsables et partenaires de vos vies, nous sommes la banque de tous et pour tous.



CONFIANCE

Parce que nous apportons un soutien sans faille au rayonnement de la Polynésie. Conseillers et experts, nous avançons à vos côtés dans la réalisation de vos projets.



HUMAIN

Parce que nous mettons notre enthousiasme au service de nos convictions. Unis et solidaires, nous sommes notre force.



AGIR

POUR L'ENVIRONNEMENT ET LE CLIMAT

La prise en compte du développement durable est aujourd'hui primordiale dans le contexte insulaire polynésien, économique et social.

Acteur engagé depuis plusieurs années dans une démarche interne de réduction de son empreinte environnementale, la Banque SOCREDO est un intervenant proactif de la transition écologique du *Fenua*.

Notre ambition ?

Prendre en compte les enjeux environnementaux et sociaux dans notre politique de financement.

Selon leur impact positif ou négatif sur la biodiversité, le climat ou la réduction des déséquilibres sociaux, les dossiers de crédit peuvent être mis en valeur voire bonifiés ou, au contraire, exclus.



Bilan 2020

Analyser l'impact environnemental et social des projets financés

Pour répondre aux enjeux environnementaux et intégrer la dimension développement durable dans son intervention, la Banque SOCREDO a initié une transformation de son cœur de métier. Désormais, **au-delà de l'analyse économique usuellement menée sur les dossiers de crédit, la banque étudie les projets reçus à travers un prisme environnemental et social.**

C'est l'objectif de l'Analyse et Avis Développement Durable (A.A.D.D.). Véritable outil d'aide à la décision pour l'octroi de crédits, ce dispositif transforme l'approche métier de la banque et permet d'engager un échange avec les clients voire de proposer un accompagnement spécifique visant à éviter, réduire ou compenser les impacts négatifs des projets.

Expérimenté dans un premier temps sur les demandes de concours financiers les plus élevés, l'A.A.D.D. concernera, à l'horizon 2023, la totalité des dossiers de crédit.



Perspectives

Transformer l'approche métier de la banque en intégrant le développement durable

La prise en compte du développement durable dans l'analyse des demandes de financement étudiées par la banque, implique une transformation de son cœur de métier, que ce soit par :

- une **acculturation** et une **montée en compétences** des chargés de clientèle,
- la **mise en place d'outils et procédures** permettant de s'assurer que les enjeux sociétaux et environnementaux du territoire sont bien pris en compte dans le montage des projets accompagnés.

Une politique de développement durable sera formalisée et adoptée en 2021. Ce document-cadre formalisera les lignes directrices que la Banque SOCREDO se fixe en termes d'intervention et de développement durable. Elle comptera notamment une **liste d'exclusion** détaillant les secteurs d'activité que l'établissement s'interdit de financer.



INNOVER DANS L'EXPÉRIENCE CLIENT

Que ce soit en termes d'accueil, de conseil, d'offre de produits et services, la satisfaction des clients est au cœur des exigences de la banque.

Acteur pionnier de l'innovation, la Banque SOCREDO renforce aujourd'hui sa dynamique commerciale et propose une expérience client renouvelée, capitalisant sur les dernières innovations technologiques.

Notre ambition ?

Être le partenaire financier leader du marché, tant en matière d'accompagnement que de qualité de service.

La Banque SOCREDO fait de sa capacité d'innovation et de sa stratégie digitale un levier de performance et d'amélioration de la satisfaction client.



Bilan 2020

Nouvel espace client Websoc, paiement sans contact... Bienvenue dans l'ère de la banque 3.0 !

Nouvel espace client Websoc : lancé en juillet 2020, cet outil à distance de gestion des comptes, à l'ergonomie et à la navigation complètement repensées, offre une expérience client renouvelée. En plus des services habituels, il propose aux clients de nouvelles fonctionnalités innovantes comme la catégorisation des dépenses ou encore la gestion des budgets.

Déploiement du paiement sans contact : il permet de régler, en quelques secondes, un achat avec une carte bancaire internationale en l'approchant du terminal de paiement électronique, pour un montant maximum de 5 967 F CFP. Particulièrement utile dans le contexte de crise sanitaire, il a évolué avec les usages de consommation et a vu son plafond rehaussé en 2020.

+ de
46 000
clients abonnés
aux outils de
banque à distance

+ de **13 %**
de clients abonnés
par rapport
à 2019

7 543
cartes Visa
sans contact
délivrées

510
commerçants
équipés de
la solution

Perspectives

SOC Secure : pour une gestion plus sécurisée des transactions en ligne

Les clients effectuent de plus en plus d'achats à distance. Aussi, pour renforcer la sécurité de ces transactions, la Banque SOCREDO proposera une nouvelle application de **validation des opérations bancaires**. En effet, le client devra fournir deux éléments d'authentification pour valider ses opérations. Ce projet s'inscrit dans les évolutions induites par la deuxième directive européenne sur les services de paiement (DSP2).



Nouvel espace client Websoc
et nouvelle application SOC Secure



ACCOMPAGNER

NOS CLIENTS POUR SOUTENIR
UNE ÉCONOMIE DURABLE

Financement de projets d'envergure, soutien aux filières du Pays... La Banque SOCREDO accompagne la croissance économique et sociale de la Polynésie.

Acteur investi dans la valorisation des savoir-faire polynésiens, elle soutient les initiatives individuelles et collectives sur le territoire ainsi que sur le bassin Pacifique. Bien plus qu'une banque, elle est le partenaire d'un Pays.

Notre ambition ?

Être l'outil financier, partenaire des projets de nos clients et de l'avenir du Fenua. La Banque SOCREDO capitalise sur sa connaissance des marchés et métiers de ses clients pour les accompagner en Polynésie comme à l'international.



Bilan 2020

La Banque SOCREDO s'engage en faveur des agriculteurs biologiques du Fenua

En réponse aux enjeux environnementaux croissants et à une prise en compte efficiente de la santé des consommateurs et des agriculteurs, le **recours à l'agriculture biologique s'est développé en Polynésie française** au cours de ces dernières années et se trouve actuellement en plein essor.



+ de 140
hectares déjà certifiés
par le SPG Bio Fetia



objectif de + de 120
hectares certifiés
en 2021

Parce qu'elle est un acteur proactif sur la thématique environnementale, la Banque SOCREDO souhaite accompagner cette dynamique et contribuer à la promotion de cette filière de production durable.

Dans ce cadre, elle se fixe l'objectif de travailler à la création d'un crédit à taux préférentiel en faveur des agriculteurs bio garantis et certifiés bio. Construit en 2020, ce projet verra son aboutissement début 2021, au travers de la signature d'une convention de partenariat avec le ministère en charge de l'Agriculture et le SPG Bio Fetia.

Perspectives

Accompagner le développement économique et régional de la Polynésie

En tant qu'acteur historique du développement économique du territoire, la Banque SOCREDO a pour objectif de **renforcer ses actions et de décliner sa stratégie sur les différents secteurs de l'économie polynésienne**, tout en optimisant l'impact de son intervention en termes de maintien/création d'emplois et d'effet de levier. Pour ce faire, elle capitalise sur ses participations économiques dans de grands groupes polynésiens et sur l'utilisation d'outils tels que le capital investissement via sa filiale OCI.

La Banque SOCREDO développe, par ailleurs, une **ambition régionale** dans le cadre d'une approche de partenariat ciblée avec ses actionnaires.



PROPOSER

UN SERVICE BANCAIRE À TOUS LES POLYNÉSIENS

La Banque SOCREDO attache une importance particulière à l'accès aux prestations bancaires pour tous et à l'accompagnement personnalisé de tous.

Acteur solidaire, elle place la préservation de la cohésion sociale et la lutte contre toutes les formes d'exclusion au cœur de son intervention.

Notre ambition ?

Offrir à nos clients, particuliers, professionnels ou associations, un service bancaire complet et innovant.

La Banque SOCREDO propose des offres spécifiques et parcours dédiés afin de toujours mieux accompagner ses clients, qu'ils soient vulnérables ou pas.



Signature de la charte d'inclusion bancaire et de prévention du surendettement

Le 21 février 2020, en coordination avec le Haut-Commissariat de la République en Polynésie française et le comité polynésien de la Fédération Bancaire Française (F.B.F.), la Banque SOCREDO a pris l'engagement de :

- **renforcer le dispositif** de droit au compte,
- **renforcer l'accès aux services bancaires/services** de paiement et d'en faciliter l'usage,
- **prévenir et accompagner les situations** de surendettement,
- **former et sensibiliser** son personnel à la prise en charge spécifique des clients en situation de fragilité.

Cet accord s'inscrit dans la continuité des efforts fournis par les banques depuis 2014 et qui ont déjà permis :

- **une baisse d'environ 75 %** de la moyenne pondérée des tarifs appliqués par les banques locales,
- **une réduction de plus de 62 %** de l'écart entre les moyennes tarifaires métropolitaines et celles de la place.

Mieux accompagner les clients de la banque inclusive

L'accompagnement des clients fragiles et, de manière plus générale, la lutte contre l'exclusion de toute nature, font partie intégrante des valeurs portées par la banque au travers de ses activités quotidiennes et de sa politique en tant que banque responsable et au service des Polynésiens.

Aussi, la Banque SOCREDO a pour ambition de proposer à chaque client, quel qu'il soit, un parcours client adapté et une offre dédiée, tenant compte de la situation sociale et financière de chacun.



Objectif 2023 : réduire de 21 % supplémentaire l'écart avec les moyennes tarifaires métropolitaines.



La Banque SOCREDO
s'engage pour le
développement durable
de la Polynésie



LES O.D.D. AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

Ensemble, transformons notre monde.



En septembre 2015, 193 États membres de l'O.N.U. se sont réunis et ont adopté le programme de développement durable à l'horizon 2030.

Véritable agenda pour les populations, la planète, la prospérité, la paix et les partenariats, il plébiscite une vision et un projet permettant de transformer notre monde en éradiquant la pauvreté et en assurant sa transition vers un développement durable.

Climat, biodiversité, énergie, eau, pauvreté, égalité des genres, prospérité économique, paix, agriculture, éducation... Les 17 Objectifs de Développement Durable (O.D.D.) qui constituent la colonne vertébrale de cet agenda 2030, couvrent l'intégralité de ces thèmes.

Et parce qu'il est urgent d'agir, la Banque SOCREDO soutient ce programme et s'attache à tenir compte des thématiques et enjeux induits par les O.D.D. dans chacune de ses activités et interventions, en tant qu'employeur mais aussi acteur de l'économie polynésienne.

LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT



Que ce soit dans le cadre de son dispositif d'analyse de l'impact environnemental et social des projets qu'elle finance, de ses actions de sensibilisation auprès de ses clients ou de sa politique interne de réduction de son empreinte environnementale, la Banque SOCREDO place la préservation de l'environnement et la lutte contre le dérèglement climatique au cœur de ses préoccupations.

LA PROTECTION DE L'INDIVIDU



Que ce soit dans le cadre de son offre dédiée à la clientèle fragile ou de ses actions de partenariats et de sponsoring, la Banque SOCREDO place la préservation de la cohésion sociale et la protection de l'individu au cœur de ses actions. Employeur responsable, elle attache une importance particulière à l'intégration durable dans l'emploi de ses collaborateurs, à leur formation, au développement de leurs compétences et à la sécurisation de leurs parcours professionnels.

LE DÉVELOPPEMENT DE L'ÉCONOMIE DURABLE



Que ce soit dans le cadre de son soutien à la microfinance, à l'entrepreneuriat, aux politiques sectorielles du Pays ou de son engagement en faveur du verdissement de l'économie polynésienne, la Banque SOCREDO entend avoir un impact positif sur la gestion durable des ressources et sur l'accompagnement opérationnel des initiatives individuelles et collectives qui contribuent au développement durable de la Polynésie.



SOUTENIR LES ACTIONS À CARACTÈRE SOCIAL ET SOLIDAIRE

Le renforcement du lien social et la participation de tous à la vie du Pays constituent un enjeu majeur pour le vivre-ensemble polynésien.

Sensible au bien-être des familles, à la préservation de la cohésion sociale, à l'accès aux prestations bancaires pour tous, la Banque SOCREDO lutte contre toutes les formes d'exclusion et renforce son intervention auprès des différentes parties prenantes (associations, foyers, fondations...) de la Polynésie.

En particulier parce que les enfants sont les adultes de demain, la Banque SOCREDO attache une importance particulière à l'accompagnement des jeunes en difficulté, qu'ils souffrent d'un handicap ou évoluent au sein d'une structure familiale non adaptée à leur plein épanouissement.

Parmi les actions soutenues cette année...

Les salariés se mobilisent pour la SAGA Tahiti

La Banque SOCREDO est un partenaire fidèle de l'événement SAGA Tahiti de l'école de voile d'Arue. En parallèle de cela, les collaborateurs ont souhaité s'engager à leur tour et ont participé bénévolement à la vente de tee-shirts et à la collecte de goûters et bons d'achats.

Les donateurs ont été au rendez-vous et on fait preuve d'une belle générosité grâce à laquelle plus de 350 enfants issus de familles défavorisées ont pu découvrir et vivre cette formidable aventure humaine !



La banque s'associe au Pays et FACE Polynésie pour l'opération « masques solidaires »

En août 2020, la Banque SOCREDO a offert et remis 500 masques barrières à des personnes en situation de fragilité du quartier Pape Ora à Titiro afin de les soutenir et de les aider à se protéger au mieux dans le contexte épidémique de la Covid-19.



La banque donne du matériel informatique pour aider à la continuité pédagogique

Pour permettre aux enfants des foyers démunis de Tahiti et Moorea d'avoir accès aux outils de continuité pédagogique, la Banque SOCREDO a organisé une collecte écoresponsable interne et a fait don d'une vingtaine d'ordinateurs accompagnés d'écrans, claviers et souris en état de marche.



Les salariés s'engagent pour la rentrée scolaire des enfants

La banque a lancé en août 2020 une grande collecte en interne pour offrir des fournitures scolaires à des associations qui accueillent et accompagnent des enfants de familles modestes et/ou en difficulté.

Dans cet élan de solidarité, ce sont plus de 1 100 articles qui ont été remis à 4 associations : le foyer Pu o te hau, le centre Fare Heimanava, le village d'enfants SOS de Polynésie, la Fédération Te niu o te Huma.



En 2020, la banque a également apporté son concours financier à :

École de Rugby du Papeete Rugby Club, FAPE « Te Ora Naho », Fédération Te niu o te Huma, Fédération tahitienne de Triathlon, FIFO, Fondation Anāvai, Fondation FACE, French Polynesia Regional Group, Initiative 50 solutions pour un Fenua Durable, Major de Promotion de la Licence de Droit de l'UPF, Tahiti Ride Contest, Téléthon, UtilBus...



CONSTRUIRE AUJOURD'HUI EN PRÉSERVANT DEMAIN



Accompagner le Pays dans ses enjeux sociaux et environnementaux, s'engager durablement dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale, promouvoir les actions écoresponsables, renforcer notre démarche sociale interne, veiller à la santé et au bien-être de nos salariés... Tels sont nos engagements.

Entreprise écocitoyenne et impliquée socialement, la Banque SOCREDO place le développement durable au cœur de sa stratégie et s'efforce, au quotidien, de mener des actions concrètes alignées avec ses ambitions d'être une entreprise exemplaire.

Réduire l'empreinte environnementale de nos activités

La Banque SOCREDO s'est engagée depuis plusieurs années dans la voie de la réduction de ses impacts environnementaux. À ce titre, elle porte une attention particulière aux effets de ses activités et s'efforce d'en réduire au maximum l'empreinte écologique.

Dans une approche d'amélioration continue, son objectif est d'agir concrètement sur la maîtrise de ses consommations d'eau et d'énergie, la gestion optimale de ses déchets, la réduction de ses consommations de ressources (diminution des consommations de papier, dématérialisation...) ainsi que sur la mobilité (télétravail, travail décentralisé, recours aux nouvelles technologies...).



PAPIER

1 220

ramettes de papier
en moins entre 2019 et 2020

soit l'équivalent de 3 TeqCO2*
évités et 72 arbres épargnés.



EAU

36 L

par salarié par jour en moyenne
pour les immeubles du siège
(la consommation d'eau sur le siège
est stable depuis 2018).



Un dispositif de suivi a été mis en place pour déceler plus rapidement les anomalies de consommations et les fuites éventuelles.



VOITURES HYBRIDES / ÉLECTRIQUES

11

véhicules hybrides ou électriques
soit 22 % du parc de véhicules.



La transformation progressive se poursuit
et permet de réduire nos émissions
de gaz à effet de serre.



CONSO D'ÉNERGIE

-1,1 %

entre 2019 et 2020
sur l'ensemble de nos sites cumulés,
soit une réduction de 8 TeqCO2.

En 2020, notre consommation totale
d'énergie représente 956 TeqCO2*.

Entre 2017 et 2020, les consommations
d'énergie ont été réduites de 6,8 %
soit 67 TeqCO2*.



PHOTOVOLTAÏQUE

7

sites équipés d'une centrale
photovoltaïque.

Notre consommation solaire permet
d'éviter 165 TeqCO2* par an
(estimation sur la base d'un équivalent de
consommation sur le réseau).



* TeqCO2 : tonnes équivalent carbone

Adopter une gestion responsable de nos déchets

La Banque SOCREDO poursuit sa démarche de maîtrise de ses impacts notamment en ce qui concerne les déchets dangereux (toners, DEEE...). Qu'ils proviennent de nos agences basées dans les îles ou à Tahiti, ces derniers sont rapatriés au niveau du siège puis confiés à des prestataires spécialisés pour traitement.

Par ailleurs, en complément du bac de récupération pour les piles, accessible au public, la banque a installé pour ses collaborateurs, de nouveaux points d'apport volontaire destinés à favoriser la collecte des canettes et capsules de café en aluminium.

Enfin, le mobilier et le matériel informatique réformés sont donnés à des associations, dans une logique d'économie circulaire et de réemploi.



Sensibiliser et mobiliser les collaborateurs de la banque

L'engagement et l'implication des salariés constituent un axe fort de la stratégie développement durable de la banque. En effet, une telle dynamique ne peut être efficace dans le temps sans une adhésion de l'ensemble du personnel.

Aussi, outre la diffusion d'une newsletter mensuelle dédiée à la thématique du développement durable, des actions de sensibilisation sont régulièrement organisées au sein de la banque.

La banque constitue son réseau interne d'ambassadeurs développement durable

Créé en 2020, ce réseau interne rassemble des collaborateurs volontaires, intéressés par le développement durable et émanant de l'ensemble des directions support et métiers. Il a notamment pour objectifs de :

- **participer** à la diffusion de la stratégie développement durable de la banque, tant en interne qu'en externe,
- **sensibiliser** les collaborateurs sur les bonnes pratiques et écogestes à adopter,
- **animer** la démarche en interne en soutien au Chargé de développement durable autour, notamment, de l'organisation d'opérations dédiées.



Le siège de la banque obtient le niveau Or du label « Challenges pour un Fenua Durable »

La banque s'engage pour la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets (S.E.R.D.)

Coordonnée par l'ADEME, la S.E.R.D. est un événement qui encadre l'organisation, durant une même semaine et partout en Europe, d'actions de sensibilisation sur la réduction des déchets.

En 2020, trois opérations animées au sein de la banque ont été officiellement labellisées pour l'occasion.

- **Collecte de matériel informatique auprès des salariés** : en partenariat avec FACE, le matériel a été reconditionné et mis à disposition de familles à faibles revenus.
- **Collecte des capsules de café en aluminium au siège** : elles sont désormais collectées pour être recyclées localement par l'intermédiaire de la fonderie de Taravao.
- **Collecte de canettes en aluminium** : les fonds générés par la revente sont destinés à soutenir les actions en faveur des personnes sans domicile fixe de Papeete.



Le siège de la banque obtient le niveau Or du label "Challenges pour un Fenua Durable"

Initié fin 2018 par la CCISM, en partenariat avec l'ADEME, la DIREN et le Syndicat Fenua Ma, le label Challenges pour un Fenua Durable a pour objectif d'inciter les acteurs de l'économie locale à s'engager dans des actions concrètes en faveur du développement durable.

En novembre 2020, la banque a reçu le Macaron Or. Cette distinction obtenue pour une durée de 3 ans vient récompenser l'engagement de la banque et de ses collaborateurs, et atteste de la mise en place de bonnes pratiques pour la gestion des déchets, de l'eau, de l'énergie, la mobilité, les achats responsables et la sensibilisation du personnel.

La Banque SOCREDO est ainsi le premier établissement bancaire de Polynésie à obtenir ce label.





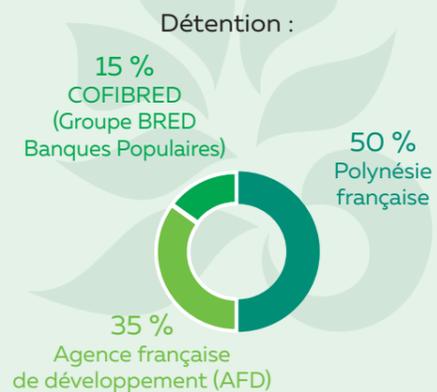
GOVERNANCE ET ACTIONNARIAT

Un actionnariat en cohérence avec sa mission d'appui
au développement de la Polynésie

La Banque SOCREDO aujourd'hui :

Statut :
Société Anonyme d'Économie
Mixte (S.A.E.M.)

Capital :
22 milliards F CFP
(184 millions €)



Polynésie française :
<https://www.presidence.pf/>

AFD :
<https://www.afd.fr>

Cofibred :
<https://www.bred.fr/la-bred>

La Banque SOCREDO est régie par un Conseil d'administration qui se réunit trimestriellement. Représentatif de l'ensemble de ses actionnaires dans sa composition, ce dernier a pour vocation de valider les orientations stratégiques de l'établissement et de s'assurer de leur mise en œuvre et de leur contrôle. Pour ce faire, le pilotage est confié à la direction générale, qui elle-même s'appuie sur un comité exécutif et un comité de direction.

La gouvernance de la Banque SOCREDO (au 31 décembre 2020)

Président : M. Jacques MOINEVILLE
Directeur Général : M. Matahi BROTHERS
Directeurs Généraux Délégués :
M. Régis CHANG
M. Laurent BIDDISCOMBE
Secrétaire Général : Mme Miri AUNOA



Le Conseil d'administration (au 31 décembre 2020)

Administrateurs représentant la Polynésie française

Tearii Te Moana ALPHA

Vice-président, ministre de l'agriculture, de l'économie bleue et du domaine, en charge de la recherche.

Yvonnick RAFFIN

Ministre des finances, de l'économie, en charge de l'énergie, de la PSG et de la coordination de l'action gouvernementale.

Nicole BOUTEAU

Ministre du tourisme, et du travail, en charge des relations avec les institutions.

Heremoana MAAMAATUAIAHUTAPU

Ministre de la culture, de l'environnement, en charge de la jeunesse, des sports et de l'artisanat.

Virginie BRUANT

Représentante à l'Assemblée de la Polynésie française.

Administrateurs représentant l'Agence Française de Développement (AFD)

Jacques MOINEVILLE

Président du Conseil d'administration. Retraité de l'AFD.

Céline GILQUIN

Directrice de l'AFD en Polynésie française.

Kevin CARIOU

Directeur adjoint de l'AFD en Polynésie française.

Administrateurs représentant Cofibred

Stéphane MANGIAVACCA

Directeur international de la BRED.

Darryl CONSTANTIN

Responsable régional du Groupe BRED (division anglophone) pour la région du Pacifique Sud.

Autres membres

François ALLAND

Commissaire du gouvernement.

Nommé suivant lettre du Directeur général adjoint du Trésor du 11 mai 2016.

Poerani PUHETINI

Membre titulaire du Comité d'entreprise représentant le personnel et désigné le 5 février 2020.

En cas d'absence, un membre suppléant la remplace.



LE GROUPE SOCREDO

Plus de 650 collaborateurs au service des Polynésiens



Dans le cadre de son développement et afin de garantir à ses clients une qualité de service de bout en bout de la chaîne, la Banque SOCREDO a acquis des participations dans diverses entités :

- **les filiales** (l'activité principale constitue un prolongement de l'activité opérationnelle de la banque ou consiste en la prestation de services nécessaires à l'exploitation de la banque),
- **les participations à caractère économique** (participations dans des sociétés privées ou d'économie mixte liées à la mission de développement de la banque dont les titres sont inscrits à l'actif d'OCI),
- **les participations à caractère financier** (participations dans des sociétés dont l'activité principale constitue un prolongement ou un complément à l'activité financière de la banque),
- **les participations à caractère fiscal** (participations provisoires dans des sociétés où la banque intervient par apports de comptes courants d'associés dans le cadre de dispositifs de défiscalisation).

OSB : OCÉANIE ENNE DE SERVICES BANCAIRES

Date de création : 1994

Principales activités : exploitation de serveurs monétiques et télématiques, maintenance de parc d'automates et de terminaux de paiement électronique...

Chiffre d'affaires 2020 : 1 228 689 595 F CFP

Nombre de salariés : 64

En savoir plus : <https://www.osb.pf/>

OFINA : OCÉANIE ENNE DE FINANCEMENT

Date de création : 2004

Principales activités : exploitation de la licence American Express en Polynésie française et Nouvelle-Calédonie pour l'acquisition des flux commerçants et l'émission des cartes...

Chiffre d'affaires 2020 : 1,7 milliard F CFP

Nombre de salariés : 31

En savoir plus : <https://www.americanexpress.pf>

OCSD : OCÉANIE ENNE DE CONSERVATION SÉCURISÉE DES DONNÉES (FILIALE OSB)

Date de création : 2009

Principale activité : archivage physique et numérique.

Chiffre d'affaires 2020 : 70,62 millions F CFP

Nombre de salariés : 5

OCI : OCÉANIE ENNE DE CAPITAL INVESTISSEMENT

Date de création : 2008

Principales activités : gestion des participations de la Banque SOCREDO, capital-crédation, capital-innovation, capital-développement ou capital-transmission...

Produits financiers de participations : 12 millions F CFP

Participations financières : 3 525 millions F CFP

Nombre de salariés : 2

ODI : OCÉANIE ENNE D'INDUSTRIE

Date de création : 1997

Principales activités : éditique (édition et mise sous pli), traitement des chèques et des virements, gestion des opérations externalisées, plateforme de numérisation...

Chiffre d'affaires 2020 : 436,99 millions F CFP

Nombre de salariés : 47

En savoir plus : <http://www.odi.pf/>

OCA : OCÉANIE ENNE DE CENTRE D'APPEL (FILIALE OSB)

Date de création : 2005

Principale activité : centre d'appels entrants et sortants.

Chiffre d'affaires 2020 : 58,5 millions F CFP

Nombre de salariés : 13



 **BANQUE SOCREDO**

115, rue Dumont d'Urville
BP 130 - 98713 Papeete RP
Tél. : (+689) 40 41 51 23
Fax : (+689) 40 41 52 83
Email : dirgen@socredo.pf
Site Internet : www.socredo.pf