



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

TAPURA OHIPAI RAVEHIA

# 2019



# La Banque SOCREDO, 60 ans d'histoire à vos côtés

Tout commence en 1863...



Quelques années après la ratification du traité de protectorat de la France, la reine Pomare IV et le commissaire impérial représentant l'Empereur Napoléon III, conviennent par arrêté d'instituer la Caisse Agricole de Tahiti afin de répondre à une demande pressante des colons et travailleurs de pouvoir déposer leur épargne sans risque de vol ni perte.



## 1959 Création du Crédit de l'Océanie

Le 19 mai 1959, le Crédit de l'Océanie voit le jour et succède à la Caisse Centrale de Crédit Agricole Mutuel. Le Crédit de l'Océanie compte, à l'époque, deux actionnaires :

le Territoire et la Caisse Centrale de Coopération Économique (CCCE) qui deviendra plus tard l'Agence Française de Développement (AFD).

## 1962 SOCREDO, maître d'œuvre du logement social

La SOCREDO, alors encore Crédit de l'Océanie, devient lotisseur. Pendant plusieurs années, elle va ainsi construire et mettre en location des logements pour des familles à faibles revenus.

## 1966 Naissance de la SOCREDO

Le Crédit de l'Océanie devient, par arrêté ministériel, la Société de Crédit et de Développement de l'Océanie, plus connue sous l'acronyme SOCREDO.

Sa mission est alors de faciliter les activités liées à l'exploitation de l'océan et d'améliorer l'habitat ainsi que l'équipement des familles et des professionnels.

1985

L'établissement prend la dénomination officielle de Banque SOCREDO et réaffirme sa vocation pour les financements à caractère social et en faveur du développement économique.



Son réseau bancaire s'étend alors sur toute la Polynésie avec l'ouverture d'agences permanentes dans les îles et la mise en place de « tournées ».

Dénomination officielle de la Banque SOCREDO

## 2007 De nouveaux actionnaires

En 2007, la démarche d'ouverture du capital entreprise depuis plusieurs années se concrétise par l'arrivée effective de la COFIBRED à hauteur de 15 % au capital social de la banque, aux côtés de l'AFD et du Pays qui conservent respectivement 35 % et 50 % des parts.

1989

## Banque SOCREDO, la révolution technologique

La Banque SOCREDO installe les premiers automates bancaires et lance sa première carte privative de retrait avant de s'enrichir, dès 1991, de nouvelles fonctionnalités (paiement chez les commerçants, accord avec VISA et MASTERCARD...).



## 2011 lancement de l'application mobile

Début 2011, soucieuse de répondre au plus près des besoins de ses clients et d'anticiper les évolutions de pratiques liées à la dynamique d'innovation internationale, la Banque SOCREDO élargit sa gamme d'outils en ligne et lance son application, SOCREDO mobile.



## 2000 la Banque SOCREDO entre dans l'ère du XXI<sup>ème</sup> siècle

La Banque SOCREDO est agréée en qualité de banque et ce, conformément aux dispositifs de la loi bancaire 84-46 du 24 janvier 1984. Elle est

assujettie aux mêmes contraintes réglementaires qu'un établissement bancaire public ou privé.

Présente sur Internet, depuis octobre 2000, la Banque SOCREDO élargit sa gamme de services à distance et met en ligne le premier espace client bancaire de Polynésie française.

## 2019 Banque SOCREDO fille de demain

En 60 ans d'existence, ce sont 4 dirigeants, enfants du Pays, qui se sont succédés.

En 2019, la Banque SOCREDO valide sa stratégie et vient confirmer l'ambition de construire, d'ici 2023, la banque du développement durable, innovante et humaine.

Le samedi 18 mai 2019, la Banque SOCREDO organise un événement festif et populaire pour célébrer ses 60 ans et remercier, avant tout, les Polynésiens et la Polynésie française de ces décennies d'histoire écrites ensemble.

# 60 ans, la célébration

Les soirées « Ha'amana'o » et « 'Ārearea »: deux temps forts dédiés à la Polynésie et aux Polynésiens pour remercier l'ensemble des parties prenantes qui contribuent, depuis de nombreuses années, à écrire et faire vivre l'histoire de la Banque SOCREDO.

## Une soirée institutionnelle

### DANS LES JARDINS DU MUSÉE DE TAHITI ET SES ÎLES

L'histoire de la banque au 'uru est indissociable de la Polynésie.

Aussi, pour mettre à l'honneur et rendre hommage à ce lien privilégié qui s'est consolidé d'année en année, la Banque SOCREDO a réuni, dans ce haut lieu de la culture polynésienne, plus de 350 personnalités issues du monde politique mais aussi des secteurs institutionnels, associatifs et privés.



Plus de 350 personnalités étaient présentes dont les anciens directeurs généraux de la banque



Musiques et danses traditionnelles étaient à l'honneur

## Une soirée festive

### À TO'ATA POUR CÉLÉBRER LA POLYNÉSIE ET LES POLYNÉSIENS

L'histoire de la banque au 'uru est avant tout une rencontre, une histoire avec un pays, un peuple.

Aussi, pour remercier les Polynésiens de cette confiance qu'ils témoignent à la banque depuis le début, la Banque SOCREDO a organisé, dans ce haut lieu festif et symbolique, une soirée où se sont succédés pendant 4 heures de show de nombreux artistes qui ont démontré la richesse des talents made in Fenua.

Suivi, sur place, par plus de 5 000 personnes et, à distance, par des dizaines de milliers de téléspectateurs et internautes, ce spectacle a été, sans conteste, le temps fort de cette célébration.



Plus de 5 000 Polynésiens avaient fait le déplacement pour l'occasion



Danses, rires et musiques étaient au rendez-vous



Plus tôt dans la journée, la fan zone mise en place pour l'occasion accueillait bon nombre de familles autour d'activités ludiques, sportives et culturelles

Notre ambition :  
**Être la banque partenaire de tous vos projets**



Depuis plus de 60 ans, la Banque SOCREDO place les besoins des Polynésiens au cœur de sa stratégie avec le souci permanent d'être, au quotidien, la banque pour tous et au service de tous.

La Banque SOCREDO est une banque généraliste à réseau avec pour principale mission d'accompagner le développement économique et social de la Polynésie française. De plus, en offrant le seul réseau d'agences présent dans les cinq archipels, elle permet à chaque Polynésien d'accéder à des services bancaires modernes et innovants.

Fidèle à sa vocation première d'aide au développement du Pays, la Banque SOCREDO accompagne aussi bien le marché des particuliers, des professionnels que le marché des entreprises dans leurs projets, activités les plus diverses, faisant d'elle le premier établissement financier local.

La Banque SOCREDO offre une large gamme de produits et services financiers : gestion de comptes de dépôts, crédit, opérations internationales, produits et autres services bancaires (monétique, télématique, assurance, gestion de titres). Elle veille, par ailleurs, à constamment s'adapter à l'évolution des métiers de la banque et des besoins clients notamment en matière de pratiques digitales.

**La Banque SOCREDO assure aussi le rôle spécifique d'accompagnement de la politique économique du Pays. Banque de dépôt, elle appuie son développement sur trois champs d'activité principaux :**

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

P .2	60 ans d'histoire à vos côtés
P .4	60 ans, la célébration
P .6	Nos missions
P .8	Questions/réponses au Président du Conseil d'administration et au Directeur Général
P .10	Notre réseau de proximité
P .12	Nos chiffres 2019
● ● ●	
P .14	2019-2023, une stratégie pour construire demain
P .16	Être la banque du développement durable, innovante et humaine
P .17	Quatre valeurs pour porter notre stratégie
P .18	Axe 1 : être un acteur engagé du développement durable de la Polynésie
P .20	Axe 2 : placer l'innovation et le digital au cœur de l'amélioration de la relation client
P .22	Axe 3 : développer l'efficacité opérationnelle pour accompagner la transformation de la banque
● ● ●	
P .24	Notre engagement social et solidaire
P .26	Notre engagement développement durable
P .28	Gouvernance et actionariat
P .30	Le Groupe SOCREDO

2019 - 2023

Une stratégie  
 POUR CONSTRUIRE DEMAIN

## Au Président du Conseil d'administration et au Directeur Général



Jacques MOINEVILLE  
Président du Conseil  
d'administration



Matahi BROTHERS  
Directeur Général

### Quel est le bilan de l'année 2019 ?

Dans la continuité de l'exercice 2018, l'année 2019 a été marquée par de très belles performances au niveau de nos activités bancaires ce qui a permis à la Banque SOCREDO d'afficher de très bons résultats avec un bénéfice net de 1,479 milliard de F CFP.

Ce résultat très positif est la traduction de la dynamique économique très largement ressentie depuis ces dernières années et confirmée en 2019. Il témoigne aussi de notre volonté permanente d'accompagner nos clients et notre Fenua dans la construction et réalisation de leurs projets.

Nous tenons à remercier l'ensemble des collaborateurs qui ont été partie prenante de cette réussite et ont permis à la Banque SOCREDO de maintenir ce rôle de leader sur la place locale.

### L'année 2019 n'a-t-elle pas aussi été une année particulière pour la Banque SOCREDO ?

En effet, 2019 a été une année importante pour la banque. Alors que nous fêtons nos 60 ans avec les Polynésiens, nous avons mené un travail de fond pour comprendre ce qu'intrinsèquement la Banque SOCREDO avait souhaité incarner toutes ces années et réfléchir à ce que nous souhaitons que la banque incarne dans le futur. En somme, nous avons voulu puiser au cœur de notre histoire cette identité qui a construit notre banque d'aujourd'hui et qui construira la Banque SOCREDO de demain.

### Comment la Banque SOCREDO a-t-elle souhaité fêter ses 60 ans ?

L'histoire de la banque est intimement liée à l'histoire de la Polynésie et des Polynésiens. Aussi il nous est apparu important d'ancrer ces festivités dans une démarche sociale, solidaire et humaine à destination de tous les Polynésiens.

Une grande soirée festive et populaire a été ainsi organisée à Toa'ta. Retransmise en direct à la télévision et sur les réseaux sociaux, elle a permis d'offrir à tous les Polynésiens un spectacle de quatre heures où se sont succédés de talentueux artistes polynésiens. Une façon pour la Banque SOCREDO de tout simplement dire « merci » à sa Polynésie et de lui rendre hommage.

### Et qu'en est-il de la Banque SOCREDO de demain ?

Validée lors du Conseil d'administration de mars 2019, la nouvelle stratégie vient confirmer l'ambition de la Banque SOCREDO de construire, d'ici à 2023, la banque du développement durable, innovante et humaine.

En somme, bâtir une banque responsable et résolument tournée vers l'avenir et dont la stratégie repose sur trois piliers : le développement durable, l'innovation et la transformation de la banque.

Notre nouvelle stratégie est riche et ambitieuse mais elle vient surtout pour répondre aux défis qu'il nous faut relever pour mener à bien notre mission de soutien au développement de notre Fenua, mission qui constitue depuis toujours l'ADN de notre banque.

### Pour ce qui concerne l'année 2020, quelles sont les perspectives de la banque ?

L'année 2020 sera la première année de déploiement de la nouvelle stratégie.

Banque du développement durable, la Banque SOCREDO renforcera ses actions en faveur de la cohésion et de l'intégration sociale. Elle œuvrera pour les personnes les plus démunies ou en situation de grande fragilité. Elle portera une attention particulière à l'inclusion bancaire pour permettre à chaque Polynésien de pouvoir bénéficier d'un accès au compte. Elle sera attentive à l'impact des projets qu'elle finance sur la préservation du climat et des ressources naturelles et soutiendra particulièrement les plus efficaces d'entre eux. Elle accompagnera le Pays dans sa politique de rayonnement régional en apportant ses financements aux projets d'intérêt économique et environnemental dans le Pacifique.

Banque innovante, la Banque SOCREDO continuera d'étoffer son offre digitale et les services de banque à distance afin de répondre aux attentes de ses clients tout en proposant un niveau de sécurité optimal. La satisfaction de ses clients et la qualité de service constitueront les points centraux de notre intervention.

Banque humaine, la Banque SOCREDO poursuivra son chantier de transformation interne afin d'adapter son organisation et ses processus aux enjeux inhérents à l'entrée dans l'ère digitale et de replacer ses collaborateurs au cœur de son organisation. Elle sera attentive à la qualité des programmes de formation et au développement des compétences.

En 2020, notre volonté est de nous inscrire dans une approche proactive de partenariat avec les acteurs publics et privés, tout secteur confondu, afin de prendre part au financement de projets structurants pour la Polynésie et porteurs de valeur pour la Polynésie. Notre objectif est de demeurer, par ailleurs, aux côtés des Polynésiens (qu'ils soient particuliers, entreprises, entrepreneurs) afin de les accompagner, quelles que soient les circonstances et de faire de leurs moments de vie des clés de réussite et de richesse pour notre Fenua.

### A l'heure où nous rédigeons ce rapport, l'épidémie de Covid-19 ébranle les économies internationales et les met en difficulté. Qu'en est-il de la Polynésie et de la banque ?

La Polynésie n'a malheureusement pas pu échapper à ce phénomène et voit son économie fortement fragilisée depuis plusieurs mois maintenant. Il est aussi du devoir de la Banque SOCREDO d'être plus que jamais présente pour venir en appui aux populations et entreprises qui en ont besoin. Ce soutien est en effet essentiel pour porter une économie déstabilisée et retrouver bientôt, nous l'espérons, la sérénité des jours meilleurs.

Pour ce qui concerne plus particulièrement la banque, nous avons été amenés à réviser nos perspectives financières, dans un contexte où les conséquences macroéconomiques tant court que moyen terme sont empreintes de nombreuses incertitudes. Les réformes structurelles seront poursuivies afin de répondre au mieux aux besoins des clients, d'accompagner l'ère digitale permettant ainsi de sécuriser le modèle financier. En effet, compte tenu des perspectives

économiques et financières, nous renforcerons notre vigilance quant à la réglementation, notamment dans la protection du client et du dispositif de lutte anti-blanchiment et de cyber sécurité et au renforcement des outils de suivi et de maîtrise du risque.

A vrai dire, les événements actuels nous confortent dans ce qui fait le cœur de la nouvelle stratégie de la banque : attention aux préoccupations environnementales et climatiques, soin apporté aux populations et aux acteurs économiques les plus fragiles, réactivité et vigilance face aux évolutions très rapides du contexte international.



# Notre réseau de proximité

Depuis plus de 60 ans  
au service des Polynésiens  
et de la Polynésie

À l'image de son emblème, le 'uru (fruit de l'arbre à pain), la Banque SOCREDO est profondément enracinée dans son territoire. En témoignent ses 25 agences réparties dans les 5 archipels qui constituent le plus grand réseau bancaire de Polynésie française. Et pour garantir un service bancaire aux populations les plus éloignées, la Banque SOCREDO réalise des tournées périodiques dans de nombreuses îles où la représentation permanente n'est pas assurée.

Soucieux de garantir un accompagnement personnalisé, nos conseillers experts sont à l'écoute de nos clients pour répondre au mieux à leurs besoins. Qu'il s'agisse du lancement d'une activité professionnelle ou de son développement, de la gestion au quotidien ou d'investissements, une équipe de conseillers spécialiste s'engage aux côtés des Polynésiens en mettant à contribution leur expérience et leurs compétences.

## ARCHIPEL DE LA SOCIÉTÉ

Agence Arue  
Agence Pouvānā A Oopa  
Agence Faa'a aéroport  
Agence Faa'a ville  
Agence Fare Ute  
Agence Mahārepa (Moorea)  
Agence Mahina  
Agence Paea  
Agence Papara  
Agence Pirāe  
Agence Pomare  
Agence Punaruu (Punaauia)  
Agence Siège social  
Agence Taravao  
Agence Tipaerui

## ÎLES SOUS-LE-VENT

Agence Fare (Huahine)  
Agence Patio (Tahāa)  
Agence Uturoā (Raiaatea)  
Agence Vaitape (Bora Bora)

## ARCHIPEL DES MARQUISES

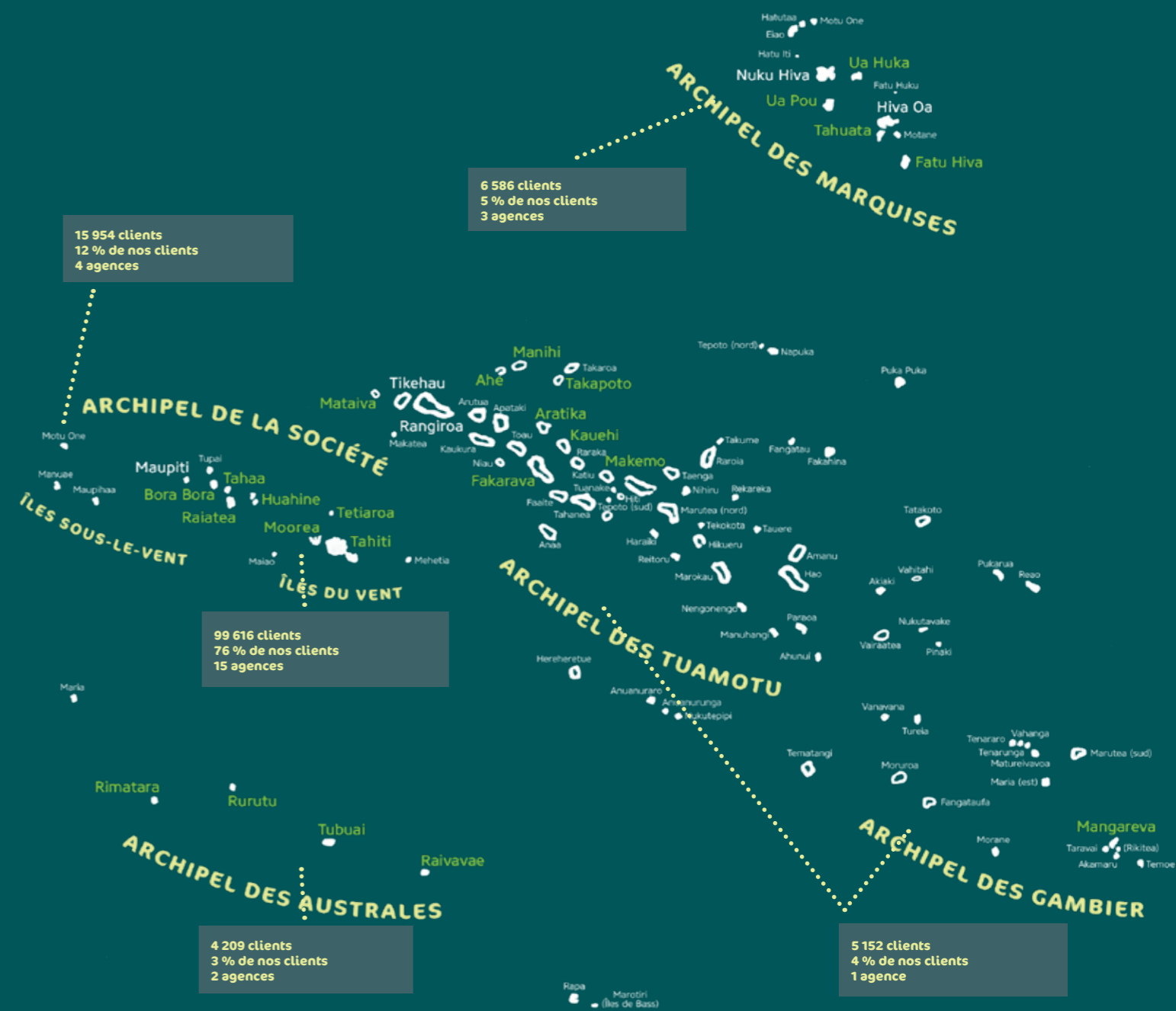
Agence Atuonā (Hiva Oa)  
Agence Hakahāu (Ua Pou)  
Agence Taiohāe (Nuku Hiva)

## ARCHIPEL DES AUSTRALES

Agence Mataura (Tubuai)  
Agence Moerāi (Rurutu)

## ARCHIPEL DES TUAMOTU

Agence Avatoru (Rangiroā)



# Nos chiffres 2019

Accompagner nos clients et notre Fenua dans la construction et réalisation de leurs projets

« Ce résultat très positif est la traduction de la dynamique économique très largement ressentie depuis ces dernières années et confirmée en 2019. Il témoigne aussi de notre volonté permanente d'accompagner nos clients et notre Fenua dans la construction et réalisation de leurs projets. »

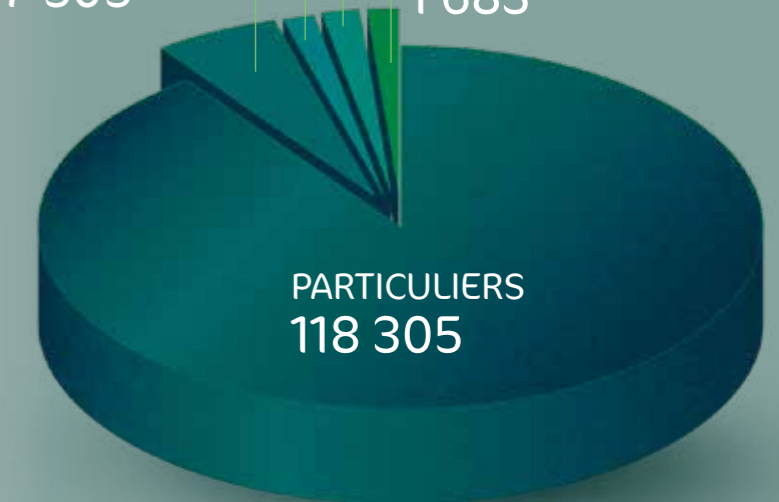


Chiffres clé

Clients  
131 544

Collaborateurs  
492

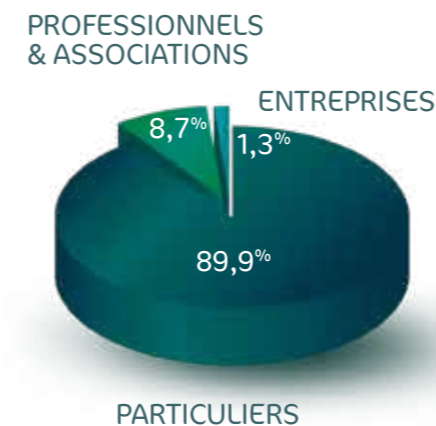
ENTREPRISE 1761  
ASSOCIATION 2 290  
PROFESSIONNEL 7 505  
DEV 1 683



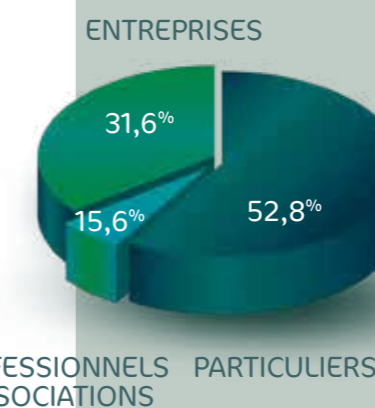
## Clients par marché

en F CFP	2019	2018
<b>Encours de dépôts</b> (en euros)	<b>218 810 414 241</b> 1 833 631 275	<b>207 410 898 060</b> 1 738 103 330
<b>Part de marché dépôts</b>	<b>42%</b>	<b>42,4 %</b>
<b>Encours de crédits</b> (en euros)	<b>232 083 646 504</b> 1 944 860 962	<b>213 878 849 096</b> 1 792 304 760
<b>Part de marché crédits</b>	<b>44,9 %</b>	<b>44,7 %</b>
<b>Total bilan</b> (en euros)	<b>290 031 067 574</b> 2 430 460 351	<b>282 201 567 379</b> 2 364 849 135,64
<b>Fonds propres hors FRBG</b> (en euros)	<b>37 403 270 002</b> 313 439 403	<b>36 121 534 670</b> 302 698 460,53
<b>Produit net bancaire</b> (en euros)	<b>9 565 922 154</b> 80 162 428	<b>9 678 851 768</b> 81 108 777,82
<b>Résultat brut d'exploitation</b> (en euros)	<b>2 627 593 026</b> 22 019 230	<b>2 925 495 422</b> 24 515 651,64
<b>Résultat net</b> (en euros)	<b>1 478 735 332</b> 12 391 802	<b>1 762 230 386</b> 14 767 490,63

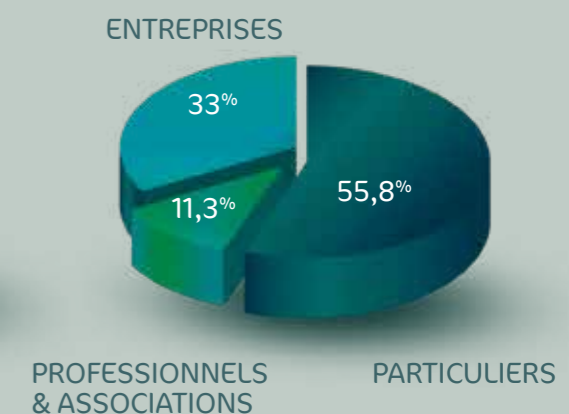
## Clients



## Avoirs



## Encours



2019

2023 ●●●

Une stratégie

**POUR CONSTRUIRE**

**DEMAIN**





# ÊTRE LA BANQUE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, INNOVANTE ET HUMAINE

## Une nouvelle stratégie, un nouveau cap pour projeter la banque dans son avenir

La Banque SOCREDO vient de fêter ses 60 ans et a pu, à cette occasion, mesurer tout ce chemin parcouru dans cet accompagnement sans faille au développement économique et social de la Polynésie. Dans cette même dynamique, le Conseil d'administration a souhaité que la banque conforte son positionnement stratégique historique de « banque au service d'un Pays » et travaille à la projection de ce positionnement pour continuer à accompagner de manière efficiente les Polynésiens en leur apportant des réponses et solutions adaptées à leurs besoins.

La nouvelle stratégie est donc la traduction de cet engagement et confirme l'ambition de la Banque SOCREDO de construire, d'ici à 2023, la banque du développement durable, innovante et humaine.

Être un acteur engagé du développement durable de la Polynésie, placer l'innovation et le digital au cœur de l'amélioration de la relation client, développer l'efficacité opérationnelle pour accompagner la transformation de la banque, tels sont désormais les trois piliers de la stratégie de la banque.

Cette stratégie ambitieuse traduit la volonté de la Banque SOCREDO de demeurer dans la dynamique proactive qui la caractérise depuis sa création. A travers cette stratégie, la banque se veut moteur de transformation.

« Notre nouvelle stratégie est riche et ambitieuse mais elle vient surtout pour répondre aux défis qu'il nous faut relever pour mener à bien notre mission de soutien au développement de notre Fenua, mission qui constitue depuis toujours l'ADN de notre banque. »

### PRINCIPE D'ACTION

Se conformer aux exigences réglementaires dans une approche dynamique des risques

**Axe 1** Être un acteur engagé du développement durable de la Polynésie

**Axe 2** Placer l'innovation et le digital au cœur de l'amélioration de la relation client

**Axe 3** Développer l'efficacité opérationnelle pour accompagner la transformation de la Banque

### PRINCIPE DE MISE EN ŒUVRE

Une stratégie adossée à des moyens, des synergies et des partenariats dédiés

# QUATRE VALEURS POUR PORTER NOTRE STRATÉGIE

La Banque SOCREDO adopte la

## #PECH attitude

Parce qu'une stratégie n'est rien sans les collaborateurs qui, au quotidien, lui donnent sens et la mettent en œuvre, la Banque SOCREDO a souhaité capitaliser sur la construction de sa nouvelle stratégie pour redéfinir ses valeurs d'entreprise et les partager tant en interne qu'en externe.

Ces valeurs fortes de sens et choisies de manière participative incarnent notre culture commune et la façon dont les collaborateurs de la Banque SOCREDO souhaitent investir leur posture professionnelle au service de nos clients et projeter la banque dans son avenir.



### 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.



## ÊTRE UN ACTEUR ENGAGÉ DU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE LA POLYNÉSIE

En tant que banque de développement de la Polynésie française, la Banque SOCREDO se doit de porter les valeurs du développement durable, tant en interne qu'auprès de ses clients.

Son ambition est d'être une entreprise engagée et exemplaire qui allie les objectifs de réduction des déséquilibres sociaux et de préservation de l'environnement à l'accompagnement de la croissance économique du Pays.

Pour répondre à ces enjeux, la Banque SOCREDO mène des actions concrètes en termes d'inclusion bancaire, de soutien aux projets vertueux ou encore en réalisant une analyse des impacts des projets financés sur la biodiversité, le changement climatique, le développement économique et la réduction des déséquilibres sociaux.

En interne, cette démarche est partagée avec l'ensemble des collaborateurs de la banque qui sont sensibilisés aux éco-gestes et invités à contribuer à des actions bénévoles en faveur de publics défavorisés. La Banque SOCREDO s'efforce de réduire son empreinte écologique en adoptant une approche en amélioration continue pour ce qui concerne la maîtrise de l'énergie, la réduction des consommations de papier avec la dématérialisation des processus ou encore l'optimisation de la gestion de nos déchets.

*En inscrivant le développement durable comme axe premier de la stratégie, la Banque SOCREDO ancre résolument cette approche dans ses métiers et domaines d'intervention. Elle se positionne ainsi en tant que banque éco-citoyenne en appui des politiques de développement sectorielles du pays telles que le tourisme, le logement, l'économie verte, le transport ou encore l'économie bleue.*



## L'AADD : un dispositif d'analyse d'impact des projets financés

Dans l'objectif de caractériser l'impact des projets financés, la Banque SOCREDO a mis en place le dispositif « Analyse et Avis Développement Durable » (AADD) sur les dossiers de crédit instruits.

En complément de l'analyse financière, les projets sont étudiés à l'aune de quatre thématiques définies par la banque afin de caractériser leur contribution au développement économique, à la réduction des déséquilibres sociaux, à la lutte contre le changement climatique et à la préservation de la biodiversité.

Véritable outil d'aide à la décision pour l'octroi de crédits, l'AADD transforme l'approche métier de la banque. Ce dispositif permet d'engager un échange avec les clients sur la thématique du développement durable et d'identifier des projets vertueux voire exemplaires.

En place depuis le second semestre 2019, l'AADD est aujourd'hui mené sur les demandes de concours financiers dont les montants sont les plus élevés. Cette étude des dossiers à travers le prisme du développement durable est déployée progressivement avec pour objectif, d'ici 2023, de concerner l'ensemble des dossiers de crédit.



## Un engagement marqué en faveur de l'amélioration de l'inclusion bancaire

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

Cet engagement s'effectue notamment au travers :

- d'un dispositif dédié qui permet aux clients identifiés comme financièrement fragiles de

bénéficier d'une offre adaptée et couplée à un plafonnement mensuel des frais d'incidents de paiement et d'irrégularités.

- de ses actions sociales et solidaires menées en partenariat avec des associations de terrain afin d'accompagner spécifiquement ces populations et favoriser leur intégration durable.



## Une ambition de développement régional

Outre la diversification des risques et le développement commercial, la stratégie régionale découle de l'ambition de la Banque SOCREDO :

- d'accompagner les politiques publiques dans le développement des relations entre la Polynésie française et les différents pays de la région Pacifique,

- d'être la banque du développement durable du Pacifique en capitalisant, notamment, sur son dispositif d'analyse d'impact des projets régionaux financés.

Dans ce cadre, la Banque SOCREDO travaille étroitement avec ses partenaires (AFD, BRED, BCI...) afin d'identifier, dans les pays ciblés, de la région les projets spécifiques en lien avec l'atténuation du changement climatique ou avec l'adaptation au changement climatique, qu'elle pourrait financer. D'autres actions et partenariats sont, par ailleurs, engagés dans le domaine du développement durable dans la région, notamment avec les banques membres de l'ADFIP.



## PLACER L'INNOVATION ET LE DIGITAL AU CŒUR DE L'AMÉLIORATION DE LA RELATION CLIENT

La Banque SOCREDO attache une importance particulière à ses clients qu'elle place au cœur de toutes ses activités. Aussi, afin de toujours mieux les satisfaire et de répondre en tout point à leurs besoins, la banque s'inscrit dans une démarche d'amélioration constante de ses actions, produits et services. Elle s'appuie, pour cela, sur les nombreuses possibilités offertes par le digital.

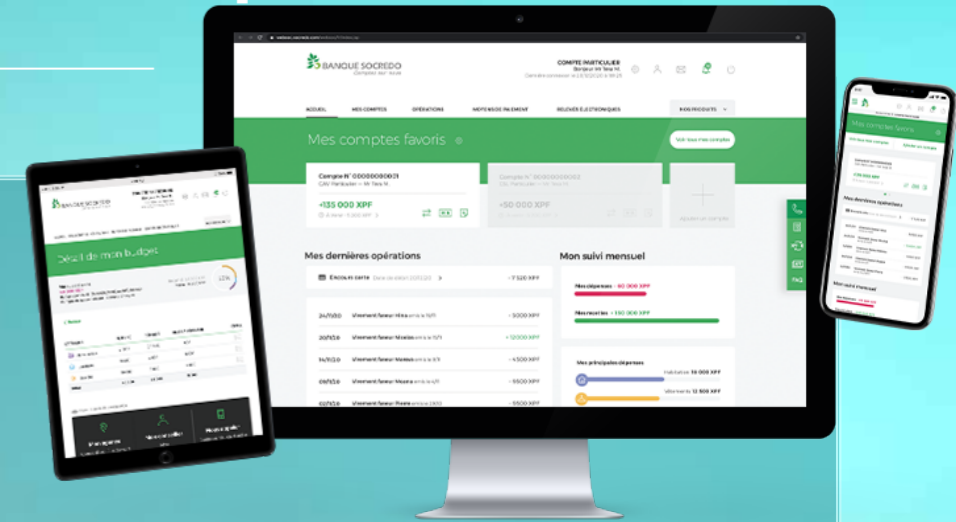
En effet, l'ouverture de la Polynésie française (même pour les archipels éloignés) au numérique, a conduit à une transformation des habitudes et des attentes de clients de plus en plus connectés qui souhaitent aujourd'hui un service personnalisé et personnalisable à leur mode de vie et de connexion. Ils souhaitent, par exemple, davantage d'autonomie dans la réalisation de leurs opérations bancaires tout en étant écoutés et conseillés au mieux par leur banque dans l'élaboration du financement de leur projet. Ces nouveaux comportements et exigences conduisent ainsi la Banque SOCREDO à réinventer en permanence sa relation client.

Pour répondre à ces nouveaux défis, le développement optimal des relations « multicanal » est devenu inévitable. Conscients de cela, la Banque SOCREDO souhaite déployer des efforts importants pour améliorer les canaux et simplifier le parcours client à travers chacun d'eux.

*Toujours dans l'objectif de répondre de manière efficace et efficiente aux attentes de ses clients, la Banque SOCREDO travaille continuellement à l'élaboration et au lancement de nouveaux produits et services novateurs. La modernisation de ses agences qui débutera par un réaménagement total de son agence siège constitue un projet phare de l'axe 2 de la stratégie 2019-2023.*

[www.socredo.pf](http://www.socredo.pf) fait peau neuve !

Afin de répondre aux derniers standards d'ergonomie et de sécurité en matière de protection des données et de proposer une expérience de navigation optimale, la Banque SOCREDO a mené un important travail de refonte de son site institutionnel.



Plus complet, plus convivial, le nouveau site Internet propose une information dédiée et personnalisée par marché. Responsive design, il permet au client d'accéder en seulement quelques clics aux informations essentielles ainsi qu'à l'ensemble des fiches produits et services. De nouveaux outils (simulateurs de crédit, convertisseur...) sont par ailleurs venus étoffer la liste des fonctionnalités de ce nouveau site.

En 2020, dans ce même souci d'amélioration de l'expérience client, la Banque SOCREDO proposera un nouvel espace client Websoc complètement repensé.

## De nouveaux services pour simplifier les paiements

La Banque SOCREDO innove et propose des solutions de paiement adaptées aux besoins et attentes de ses clients :

- **le service SOC N PAY** qui permet d'étaler le paiement d'un achat sur plusieurs mois (maximum quatre) et de répartir aussitôt avec son achat,
- **le paiement sans contact** qui permet de régler, en quelques secondes, un achat avec une carte bancaire internationale en l'approchant du TPE pour un montant maximum de 5 967 f cfp.





## DÉVELOPPER L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE POUR ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DE LA BANQUE

*A travers cela, l'objectif de la Banque SOCREDO est de capitaliser sur la transformation des métiers de la banque pour accroître l'expertise de ses collaborateurs et adapter son organisation aux nouveaux enjeux de la banque moderne et agile.*

Face à l'accélération des cycles de transformation et aux enjeux croissants de compétitivité, la Banque SOCREDO concentre ses efforts sur l'amélioration de son efficacité opérationnelle et ce afin de tenir compte des besoins et attentes des clients et d'apporter des réponses adaptées.

Au travers de cet axe stratégique, la Banque SOCREDO souhaite opérer une refonte complète de ses processus métiers, systèmes d'information et organisations de travail, préalable indispensable à une transformation durable, raisonnée et digitale de la banque.

La réussite de cette démarche d'excellence opérationnelle est tributaire de la politique menée par la banque en matière de ressources humaines.

C'est pourquoi la Banque SOCREDO souhaite attacher une importance particulière à la formation de ses collaborateurs et, ainsi, renforcer les moyens déployés pour développer, mobiliser et valoriser son capital humain tout en consolidant le niveau de compétences et de responsabilisation de ses collaborateurs et en améliorant les pratiques managériales.

## Une politique de formation au service de la transformation de la banque



Le développement des compétences des collaborateurs constitue un point d'attention fort pour la Banque SOCREDO. En effet, outre la dimension de sécurisation des parcours professionnels, accompagner et former les collaborateurs permet de répondre en permanence aux exigences spécifiques du métier bancaire.



Aussi, pour toujours répondre au plus près des besoins de nos clients et renforcer l'expertise de ses agents, la Banque SOCREDO déploie un plan de formation ambitieux pour accompagner la transformation de la banque et l'évolution de nos métiers. Pour ce faire, elle s'appuie tant sur les compétences d'experts métiers sur le territoire (formation externe) que sur les expertises de ses collaborateurs (formation interne) et, de fait, de capitaliser sur le partage d'expérience et la transmission des savoir-faire.



Relation clientèle, satisfaction client, réglementaire, digitalisation et innovation, management, bien-être au travail... Sont autant de thématiques qui tiennent une place centrale de la nouvelle stratégie de la banque et donc de sa politique de formation.

## La Banque SOCREDO s'engage pour la santé de ses salariés

Parce que la santé est un atout essentiel, la Banque SOCREDO a adhéré, en novembre 2019, au programme « Entreprise Active pour la santé de ses salariés ». Au-delà de s'inscrire dans une dynamique aujourd'hui partagée par plusieurs entreprises du Fenua, la banque a souhaité, à travers cette démarche, réaffirmer son souci de contribuer au bien-être de ses salariés et, plus largement, de leur famille.

L'objectif de cette charte est, en effet, de réduire les facteurs de risques des maladies liées à nos modes de vie en améliorant notre santé par une alimentation équilibrée, une activité physique et l'arrêt du tabac. La Banque SOCREDO bénéficie, dans ce cadre, d'un accompagnement de la Direction de la santé dans la mise en œuvre et le suivi d'un plan d'action visant à favoriser l'adoption de comportements de vie sains.



# Notre engagement social et solidaire

S'impliquer Soutenir S'engager  
POUR CONSTRUIRE DEMAIN



La Banque SOCREDO renforce son soutien, son intervention auprès des associations, de foyers, de fondation afin de s'inscrire dans une démarche de progrès, créatrice de valeur et accompagner de manière proactive anticipative l'ensemble des parties prenantes de la Polynésie française et plus largement de la plaque pacifique.

## S'impliquer dans la préservation de la cohésion sociale

La Banque SOCREDO a à cœur de s'engager auprès des Polynésiens en garantissant l'accès aux prestations bancaires pour tous, y compris dans les archipels éloignés et peu desservis, en luttant contre les exclusions sociales ou professionnelles, en contribuant à l'inclusion bancaire et numérique... Le soutien de la Banque SOCREDO s'accompagne des valeurs de solidarité, d'entraide et contribue à la lutte contre toutes les formes d'exclusion.

### La Banque SOCREDO **FINANCE** un nouvel UtilBus à Taravao

Très impliquée dans la préservation de la cohésion sociale et de la lutte contre l'exclusion de toute nature, la Banque SOCREDO soutient UtilBus depuis de nombreuses années. Elle a contribué, en 2019, au financement d'un nouveau bus à Taravao. Cette initiative économique sociale et solidaire vise à offrir aux personnes dans le besoin une solution de mobilité sous forme de transport gratuit.



### Les collaborateurs de la banque **SE MOBILISENT** pour le Noël des solidarités

Pour faire vivre l'esprit de Noël auprès des familles qui en ont le plus besoin, les collaborateurs de la banque ont répondu présents à l'appel lancé, en décembre 2019, par le Président de la Polynésie française, M. Edouard FRITCH, et se sont mobilisés. Ce sont 900 cadeaux qui ont été collectés et offerts aux personnes sans domicile fixe.



## Soutenir les actions à caractère social

Le développement économique et social constitue un enjeu important du Fenua. Aussi, sensible au bien-être des familles polynésiennes, la Banque SOCREDO apporte son soutien aux associations qui œuvrent auprès des familles en souffrance ou encore qui s'occupent de la condition et des droits des femmes et des enfants. Parce que les enfants sont les adultes de demain, elle attache une importance particulière à l'accompagnement des enfants en difficulté (qu'il s'agisse d'une difficulté due à un handicap ou à une structure familiale non adaptée).



### La Banque SOCREDO **ORGANISE** une après-midi récréative pour les enfants

En février 2019, la banque a réuni les enfants du Fare Heimanava et de SOS Village enfants pour une après-midi récréative. L'occasion pour ces enfants de vivre un moment de partage et de convivialité, couronné par la présence de Vaimalama Chaves, Miss Tahiti 2018, Miss France 2019.



### La Banque SOCREDO **PARRAINE** 60 enfants à l'occasion de la SAGA Tahiti

Parce que préserver ce lien entre l'enfant et la société est essentiel, la Banque SOCREDO est partenaire de la SAGA Tahiti depuis de nombreuses années. A l'occasion de cette 25<sup>ème</sup> édition organisée, en juillet/août 2019, à Bora-Bora, elle a souhaité parrainer 60 enfants qui ont ainsi pu découvrir les joies de la voile et des activités nautiques.

## S'engager dans la promotion d'un développement économique durable et équitable

Parce que le soutien à l'économie solidaire constitue l'un des ferments de notre identité et de notre culture, la Banque SOCREDO est attachée à soutenir les actions liées à l'économie verte. A titre d'illustration, elle mène des campagnes de financement à destination du secteur primaire (petits pêcheurs, producteurs de vanille, agriculteurs...) afin de soutenir, en qualité d'entreprise citoyenne et responsable, des projets respectueux de l'environnement et/ou contribuant à la dynamique économique des îles polynésiennes.



### La Banque SOCREDO **SOUTIENT** l'entrepreneuriat individuel local avec Ohipa Maitai

En tant qu'acteur de soutien au développement économique local, la Banque SOCREDO a souhaité accompagner la 2<sup>ème</sup> saison d'Ohipa Maitai, concept unique, créé et réalisé en Polynésie française et qui met en valeur, de manière innovante, la richesse de l'entrepreneuriat individuel local.

### La Banque SOCREDO **S'ENGAGE** pour l'innovation et l'inclusion numérique

Cet événement met à l'honneur la mise en application concrète des toutes dernières technologies pour le développement harmonieux et durable de nos sociétés insulaires et ce, dans le respect de notre identité et de notre environnement. A l'occasion de cette 3<sup>ème</sup> édition qui s'est tenue en octobre 2019, la banque s'est mobilisée avec ses filiales et a soutenu cet événement en qualité de Groupe SOCREDO.



# Notre engagement développement durable

## 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 éco-responsables, renforcer sa démarche sociale interne, veiller à la santé et au bien-être de ses salariés... Tels sont nos engagements.**

Entreprise éco-citoyenne et impliquée socialement, la Banque SOCREDO a placé 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.

Toute activité génère des impacts environnementaux plus ou moins importants.

La Banque SOCREDO s'est engagée depuis plusieurs années déjà dans la voie de la réduction de ses impacts en agissant notamment sur la maîtrise des consommations d'énergie, sur la gestion de ses déchets, sur la dématérialisation ainsi que sur la transformation de son parc de véhicules. La sensibilisation et l'implication de nos équipes constituent également un axe fort de notre approche.

**L'ensemble de ces mesures ne peut être efficace sans une sensibilisation et une adhésion de l'ensemble du personnel de la Banque SOCREDO. Des consignes rappelant les éco-gestes sont transmises et, dans un objectif de renforcement de l'acculturation de tous, la mise en place d'un réseau d'ambassadeurs du développement durable au sein de nos équipes est prévue en 2020.**

### Tous acteurs de demain !



**Maîtriser** notre consommation d'énergie

**-5,5 %** entre 2017 et 2019  
soit 69 tonnes de CO<sub>2</sub> non produites



**Réduire** notre consommation de papier

**-100 000** pages de relevés entre 2017 et 2019  
grâce à la dématérialisation



**Avoir** une gestion responsable de nos déchets

**100 %** des déchets spéciaux rapatriés depuis les agences et centralisés au niveau du siège pour un traitement adapté



**Opter** pour un parc de véhicules plus propres

**20 %** du parc de véhicules constitué de véhicules hybrides

Après avoir réalisé, en 2016, un diagnostic énergétique, la Banque SOCREDO a initié un programme d'investissement visant à réduire ses consommations énergétiques.

Remplacement des luminaires par des pavés LED, changement de nos centrales de climatisation, mise en place de détecteurs de présence dans nos parkings, paramétrage de coupures automatiques des climatisations et éclairages... Ces investissements au niveau du siège, couplés à la mise en place d'installations photovoltaïques sur six de nos sites (siège et 5 agences) nous ont permis, entre 2017 et 2019, de réduire de 5,5% nos consommations d'énergie sur le réseau EDT, évitant la production de l'équivalent de 69 tonnes de CO<sub>2</sub>.

L'impression de relevés de compte constituait l'un des principaux postes de consommation de papier. Aussi, afin de réduire cet impact, la Banque SOCREDO a mené un important chantier de dématérialisation de ces relevés. Ceci a permis d'éviter l'édition de 100 000 pages entre 2017 et 2019, soit l'équivalent de 0,5 tonne de CO<sub>2</sub> et de 12 arbres épargnés.

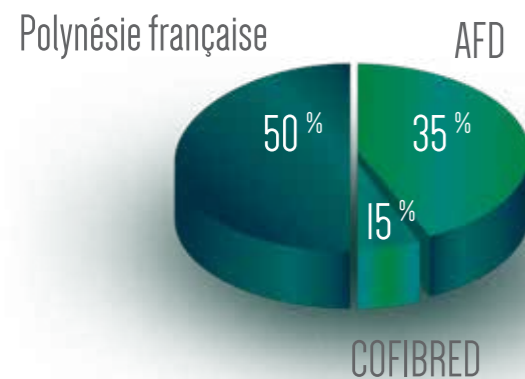
Dans un objectif de réduction des déchets, le don de matériel informatique et de mobilier réformé a été systématisé.

Par ailleurs, l'ensemble des déchets dangereux (toners, déchets d'équipements électriques et électroniques) est rapatrié depuis les différentes agences au siège afin d'être traité via des filières adaptées.

Enfin, l'ensemble du personnel s'est vu remettre une gourde réutilisable et des fontaines ont été installées dans tous les locaux afin de bannir l'utilisation de bouteilles en plastique.

La Banque SOCREDO renouvelle progressivement son parc de véhicules par des véhicules hybrides. Au total, nous disposons de 9 véhicules hybrides soit 20% de notre parc.

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



Polynésie française : [www.presidence.pf](http://www.presidence.pf)  
 AFD : [www.afd.fr](http://www.afd.fr)  
 Cofibred : [www.bred.fr/la-bred](http://www.bred.fr/la-bred)

**La Banque SOCREDO est aujourd'hui une Société Anonyme d'Economie Mixte (S.A.E.M.) au capital de 22 milliards F CFP (184 millions d'euros).**

**Elle est détenue à 50 % par la Polynésie française, à 35 % par l'Agence française de développement (AFD) et à 15 % par la COFIBRED (Groupe BRED Banques Populaires).**

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 la banque 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 2019



### LES INSTITUTIONS DE LA POLYNÉSIE FRANÇAISE SONT :

- Le Président,
- Le gouvernement,
- L'assemblée de la Polynésie française,
- Le conseil économique, social et culturel.

La loi organique statutaire définit le rôle et les compétences des différentes institutions de la Polynésie française :

- le pouvoir exécutif est exercé par le Président de la Polynésie française, qui dirige le gouvernement,
- l'assemblée du Pays exerce le pouvoir délibératif,
- le conseil économique social et culturel exerce le pouvoir consultatif.

Le Gouvernement de la Polynésie française constitue l'organe exécutif du Pays, collectivité d'outre-mer de la République française.

L'actuel gouvernement est présidé par Édouard FRITCH, président de la Polynésie française depuis le 12 septembre 2014 et vice-présidé par Teva ROHFRI TSCH.

### AFD

#### L'Agence Française de Développement

Présente depuis 75 ans dans les outre-mer, l'Agence Française de Développement (AFD) est l'acteur central de la politique de développement de la France. Elle s'engage sur des projets qui améliorent concrètement le quotidien des populations, dans les pays en développement, émergents et l'outre-mer.

Dans l'optique de répondre aux besoins spécifiques de ces territoires français, elle apporte financements et accompagnement technique au secteur public local ainsi qu'aux porteurs de projets privés.

Intervenant dans de nombreux secteurs (énergie, santé, biodiversité, eau, numérique, formation), l'AFD accompagne la transition vers un monde plus sûr, plus juste et plus durable, un monde en commun.

### COFIBRED

#### (Groupe BRED Banques Populaires)

La BRED (acronyme de Banque régionale d'escompte et de dépôts) est la plus importante des banques populaires françaises, au sein du groupe BPCE.

La BRED est une banque coopérative comptant 180 000 sociétaires en 2017, avec un effectif total de 5 500 collaborateurs dont 25 % à l'international. Elle regroupe des activités diversifiées : banque de détail, banque de grandes entreprises et institutionnels, banque de gestion privée, banque à l'étranger, société de gestion d'actifs, salle des marchés, compagnie d'assurances, financement du négoce international. Elle exerce également son métier de banque commerciale à travers ses filiales bancaires en Asie du Sud-Est, dans le Pacifique et la Corne de l'Afrique.

## Le conseil d'administration au 31 décembre 2019

### ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

**Teva ROHFRI TSCH** : Vice-président, Ministre de l'Economie et des Finances, en charge des Grands travaux et de l'économie bleue

**Tearii ALPHA** : Ministre du Développement des Ressources primaires, des Affaires Foncières et de la Valorisation du domaine

**Nicole BOUTEAU** : Ministre du Tourisme, et du travail, en charge des Relations avec les institutions

**Tea FROGIER** : Ministre de la modernisation de l'Administration, en charge de l'énergie et du numérique

**Teura TARAHU-ATUAHIVA** : Représentante à l'Assemblée de la Polynésie française

### ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT L'AFD

**Jacques MOINEVILLE** : Président du Conseil d'administration. Retraité de l'AFD

**Céline GILQUIN** : Directrice de l'AFD en Polynésie française

**Pauline BAUMGARTNER** : Chargée de mission, AFD en Polynésie française

### ADMINISTRATEURS REPRÉSENTANT COFIBRED

**Marc ROBERT** : 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

**Arana REID** : Membre titulaire du Comité d'entreprise représentant le personnel et désigné le 17 février 2016. En cas d'absence, un membre suppléant le remplace.

### LA POLYNÉSIE FRANÇAISE

Collectivité d'outre-mer régie par les lois organiques n°2004-192 du 27 février 2004 et n°2007-1719 du 7 décembre 2007, elle bénéficie d'une large autonomie interne. Le Pays possède toutes les compétences dans les domaines non réservés à l'État.

Plus de 620 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 désormais 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 dispositif de défiscalisation.

### OSB

#### OCÉANIQUE 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 2019 : 1 284,73 millions F CFP
- Résultat net 2019 : 198,09 millions F CFP
- Nombre de salariés : 62
- En savoir plus : <https://www.osb.pf/>

### OFINA

#### OCÉANIQUE 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 2019 : 2 milliards F CFP
- Résultat net 2019 : 82 millions F CFP
- Nombre de salariés : 31
- En savoir plus : <https://www.americanexpress.pf>

### ODI

#### OCÉANIQUE D'INDUSTRIE

- Date de création : 1997
- Principales activités : éditique (édition et mise sous pli), traitement des chèques et des virements, gestion opérations externalisées, plateforme de numérisation...
- Chiffre d'affaires 2019 : 447,39 millions F CFP
- Résultat net 2018 : 39,55 millions F CFP
- Nombre de salariés : 50
- En savoir plus : <http://www.odi.pf/>

### OCI

#### OCÉANIQUE 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.
- Capital social variable : 417 millions F CFP depuis 2012
- Participations financières : 3 325 millions F CFP
- Nombre de salariés : 2

### OCSD

#### OCÉANIQUE DE CONSERVATION SÉCURISÉE DES DONNÉES (FILIALE OSB)

- Date de création : 2009
- Principale activité : archivage physique et numérique
- Chiffre d'affaires 2019 : 69,296 millions F CFP
- Résultat net 2019 : 4,07 millions F CFP
- Nombre de salariés : 5

### OCA

#### OCÉANIQUE DE CENTRE D'APPEL (FILIALE OSB)

- Date de création : 2005
- Principale activité : centre d'appels entrants et sortants
- Chiffre d'affaires 2019 : 60,5 millions F CFP
- Résultat net 2019 : 2 millions F CFP
- Nombre de salariés : 13
- En savoir plus : <http://www.oca.pf/>





