



RAPPORT DU MCS



Janvier 2023 - mai 2023



RAPPORT DU COMITÉ SOCIÉTAL (MCS)

1. Introduction.....	1
2. Évaluation de l'action de NewB selon ses valeurs	2
3. Conclusion	8



1. Introduction

Avec la fin de son statut bancaire, NewB a fait le choix de clôturer ses comptes et de se faire auditer dans un exercice court couvrant la période du 1er janvier 2023 au 31 mai 2023. A cette occasion, le MCS est invité à rédiger un rapport comme dans le cadre d'un exercice annuel régulier. Néanmoins, contrairement aux autres exercices, celui-ci s'inscrit dans un contexte particulier avec la perte de la licence bancaire, la mise en exécution d'un plan de licenciement collectif et le transfert légal des comptes bancaires des client·e·s NewB vers vdk banque suite à l'accord de partenariat validé par une large majorité des membres de l'Assemblée Générale de janvier 2023.

Par conséquent, la forme du présent rapport s'en trouve également marquée. Ainsi, à la différence des précédents rapports, le MCS n'a pas fondé son analyse sur les principes de la Charte, amenée également à être revue suite à la perte de la licence bancaire, et n'a par conséquent pas évalué les valeurs par pétales. Notons également la situation fragile au sein du MCS avec de nouveaux départs de ses membres depuis l'AG de juin. Cette situation en sous-effectif rend la mission du MCS délicate et nous réitérons notre appel au sein des coopérateur·trice·s désireux·euses de postuler pour renforcer notre équipe et ainsi mieux défendre nos valeurs.

Avec les départs des membres du personnel de NewB et du MCS, nous avons également été contraints d'adapter et de simplifier notre méthode de collecte d'information en soumettant une liste de questions aux responsables des ressources humaines (RH) et de la communication de la coopérative qui l'ont ensuite relayée en interne pour pouvoir y répondre au mieux. Ces questions furent regroupées par valeur et portaient sur les thématiques qui ont marqué la période courte à évaluer. En outre, le MCS a également eu accès aux procès-verbaux du Conseil d'Administration (CA) de NewB et aux comptes-rendus des réunions internes des membres de la coopérative. L'exécution du plan de licenciement a fait l'objet d'un suivi particulier avec les RH pour s'assurer du bon respect des valeurs durant cette épreuve difficile pour les membres du personnel et leurs responsables. Enfin, le MCS a interrogé le CEO intérimaire et le Président du Conseil d'Administration de NewB sur l'avenir de la coopérative et son rôle dans le partenariat avec vdk banque. Comme pour le rapport de 2022, toutes ces informations sont synthétisées par valeur que vous pouvez consulter ci-dessous.



2. Évaluation de l'action de NewB selon ses valeurs

2.1. Intégration

Durant la phase de transition, la vie coopérative aura été mise sur pause de l'aveu même des responsables de NewB. A court terme, il nous a été confié que la priorité devait être donnée à l'activité commerciale afin de pérenniser et de stabiliser la situation financière de la coopérative. Toutefois, NewB a l'intention d'aller à la rencontre de quelques coopérateurs A afin de les écouter et de voir comment elle peut les soutenir. Dans le cadre des consultations régulières avec vdk banque pour renforcer la durabilité de son offre (les forums de durabilité), NewB a également l'intention de solliciter l'avis de ses coopérateur·trice·s (via des enquêtes, webinaires ou groupes de travail) pour préparer au mieux ces consultations et faire des propositions à vdk banque. En outre, une mise à jour de la Charte est prévue et pourrait impliquer différentes associations et coopérateur·trice·s pour son élaboration.

Durant la phase du licenciement collectif, le personnel impacté aura pu se tourner vers les membres A qui comptent plusieurs organisations syndicales pour se faire assister. En outre, la présence d'un haut responsable syndical au sein du CA aura veillé à la bonne application de la Loi Renault à défaut de pouvoir se faire représenter en interne par un délégué syndical.

2.2. Simplicité

Dans son business plan, sa communication et sa gestion, NewB a su préserver sa simplicité afin d'être suivi et compris par toutes les parties prenantes. Cela a également été un point d'attention important au cours de la période laborieuse évaluée, lorsque l'agrément bancaire a été définitivement retiré. En tant qu'agence en ligne pour vdk banque, NewB aura toutefois élargi sa gamme de produits offerts et devra veiller à ce que sa clientèle comprenne bien le fonctionnement de ces nouveaux produits.

2.3. Sécurité

La sécurité est une priorité dans les institutions financières et les processus. Pendant la transition de la banque vers l'agence, la sécurité est restée assurée pour les client·e·s et les employé·e·s. La relation entre la coopérative et la banque est définie dans des contrats confidentiels - non publics - qui insistent sur l'indépendance entre les deux parties tout en collaborant en confiance et loyauté.

Dans son plan social, le Comité de Rémunération et de Nomination (CNR) a également veillé à minimiser le nombre de contentieux, en proposant un traitement équitable pour le personnel licencié lorsque cela fut rendu possible et sur base des propositions des principaux concernés. En outre, diverses mesures ont été mises en place pour limiter les risques psychosociaux auxquels les employé·e·s ont pu être exposé·e·s.



2.4. Durabilité

En décidant de s'associer avec vdk banque, le MCS estime que NewB aura su conserver ses standards en termes de durabilité. En effet, la durabilité est reprise dans trois garanties du code éthique de vdk banque avec un impact sur sa politique d'investissement, de financement et d'organisation interne. Pour l'année 2022, le Scan des banques a d'ailleurs reconnu une nette amélioration du score de vdk banque en matière de durabilité, en se retirant définitivement des énergies fossiles et en revoyant ses ambitions climatiques vers un réchauffement maximal de 1,5°C au lieu de 2°C. Si les fonds de vdk banque ne sont pas tous catégorisés article 9, l'objet de ce partenariat a justement pour finalité d'encore améliorer l'offre bancaire et la politique de la banque en termes de durabilité au travers des consultations régulières durant lesquelles vdk banque reconnaît à NewB une force de proposition. Au moment de la rédaction de ce rapport, si aucun forum n'a eu lieu, des membres de l'équipe de NewB nous ont confié être ravis de voir que depuis le partenariat l'offre de fonds colle déjà mieux à leurs valeurs.

2.5. Transparence

Entre janvier et mai 2023, NewB s'est efforcé d'assurer une transparence maximale. Cela a été d'une grande importance lors du passage de banque à agence, mais a été limité par la confidentialité dans certains domaines prévus dans les accords entre NewB et vdk banque.

Concernant l'accord de partenariat avec vdk, les membres coopérateur·trice·s des trois collèges (A : organisations de la société civile, B : citoyen·ne·s individuel·le·s, C : investisseurs institutionnels) ont reçu des informations sur un pied d'égalité. Lors de la phase de transfert de comptes, malgré un délai moyen de réponses aux questions parfois élevé, la plupart des client·e·s ont reçu une solution à leurs demandes.

La transparence lors de la mise en œuvre du plan de licenciement collectif était largement garantie par la loi Renault et son objectif principal était d'assurer la poursuite des opérations lors du passage à l'agence bancaire. Toutefois, le contexte incertain et les événements rebondissant en fin d'année 2022, auront contraint le comité de direction (Codir) à travailler sur plusieurs scénarios, ce qui ne facilite pas une communication claire et précise.



2.6. Innovation

Pendant la période de démantèlement progressif et de restructuration des premiers mois de 2023, il n'y avait pratiquement pas de place pour l'innovation. Toute l'énergie a dû être utilisée pour le démantèlement de l'organisation bancaire et l'intégration de NewB en tant qu'agence bancaire de vdk banque.

A terme, l'agence en ligne vise avant tout à renforcer le développement éthique et durable de l'offre bancaire de vdk banque au travers des consultations régulières sur la durabilité (forum de durabilité) avec la banque partenaire dans lesquelles la force de proposition de NewB serait reconnue. Des consultations avec les coopérateurs A sont prévues pour déterminer à quels besoins la coopérative devrait répondre dans le contexte modifié et afin de préparer le forum de septembre 2023.

2.7. Participation

Par rapport à l'accord avec vdk, les coopérateur·trice·s ont été informé·e·s de manière précise de l'objet du partenariat et certain·e·s, moyennant quelques conditions, auront participé à des séances d'information sur le plan financier à moyen terme dudit accord. En général, tou·te·s les coopérateur·trice·s peuvent être traité·e·s de manière équitable en termes de langue et de traitement, car la coopérative est distincte de vdk banque sur le plan organisationnel. Les membres des trois collèges sont sollicités pour contribuer à la préparation des forums de durabilité destinés à renforcer l'aspect durabilité de l'offre bancaire de vdk banque.

Par rapport au licenciement collectif, le MCS estime que le Codir a honoré ses engagements de participation et respecté le cadre de la loi Renault en invitant ses employé·e·s à leur soumettre leurs remarques et suggestions pour établir son plan social. Au final, une partie des propositions formulées ont été prises en compte et intégrées dans le plan social.



2.8. Honnêteté

L'honnêteté est un principe évident lorsqu'il s'agit de gérer de manière socialement responsable l'argent des autres. La banque en transition vers l'agence bancaire avait tout intérêt à présenter les choses équitablement afin de conserver, voire d'accroître la confiance des clients.

Le MCS n'a pu détecter aucune violation de confiance nulle part. Les quelques plaintes qui n'ont pas trouvé de réponse à la satisfaction des clients ont abouti à une procédure de réclamation, qui n'a pas été prononcée contre la banque.

Les licenciements organisés conformément à la loi Renault ont également posé un minimum de problèmes, car chacun savait clairement quels critères étaient utilisés lors du processus de licenciement.

En ce qui concerne la politique des prix pour la vente des produits de vdk banque, il nous a été rapporté que le système de commissionnement pour les activités comme agence de vdk banque ne contient pas d'incitants à vendre le plus de produits possibles à ses client·e·s qui n'en ont peut-être pas besoin.

2.9. Inclusion

En choisissant de s'associer avec vdk pour assurer une offre de produits bancaires, le MCS estime que la coopérative n'a pas dérogé à la valeur d'inclusion qui est d'ailleurs reprise dans la garantie 2 de vdk banque. Si la majeure partie de l'offre de crédit consiste en des prêts hypothécaires aux particuliers, les prêts aux entreprises restent principalement axés sur le marché de détail et le secteur non marchand à caractère socialement responsable et des prêts sont également consentis à des institutions de microfinance et des crédits syndiqués. Pour les client·e·s de l'agence qui ne peuvent ou ne veulent pas utiliser de smartphone, il leur est explicitement possible d'activer et de consulter leurs comptes via le site en ligne de vdk banque au moyen de leur carte et d'un lecteur de carte après réception. Bien que la politique de tarification libre ne soit plus proposée, le MCS note que les tarifs de vdk banque pour la gestion de comptes en ligne sont proches du prix conscient recommandé par la banque NewB en 2021. Enfin, les responsables de l'agence nous ont assuré que leurs prochaines campagnes de promotion resteront inclusives même si toutefois celles-ci seront désormais soumises à l'approbation de vdk banque qui s'est engagée dans le contrat de partenariat à ne jamais diminuer ses standards éthiques actuels.



2.10. Sobriété

Afin de défendre au mieux les intérêts des coopérateur·trice·s et titulaires de comptes NewB, le plan social prévoyait initialement de demander au personnel de prêter leurs indemnités et de limiter le volet financier au minimum légal. Par la suite, le plan social a été remanié pour se montrer plus équitable et plus généreux vis-à-vis du personnel. Toutefois, il faut noter qu'en termes d'égalité de traitement de rétention, certaines fonctions-clés ont pu bénéficier de primes de rétention plus élevées que d'autres afin de rester à leur poste jusqu'à la clôture définitive de la coopérative en tant que banque. Néanmoins, le MCS s'aligne avec l'avis du CNR qui considère que ces primes ne doivent pas être considérées comme des parachutes dorés, mais comme un moyen d'assurer la continuité durant cette période de transition et que par conséquent, le versement de cette prime ne peut être considéré comme une dérogation aux principes de rémunération de la charte. Notons également que le principe d'écart salarial a été conservé au sein de l'agence en ligne NewB et que les administrateur·trice·s ont renoncé à toutes formes d'indemnités durant la période de transition.

2.11. Diversité

Si l'équipe opérationnelle de NewB affiche toujours une belle diversité genrée, avec 6 femmes et 5 hommes, cet équilibre se ressent moins au sein du CA, qui avec les départs de Valérie Del Re et de Katrien Beuckelaers, ne compte plus que 3 femmes et 7 hommes. En ce qui concerne la diversité des profils de formations, il n'y a plus personne du banc environnemental au sein du CA et cela devrait être un second point d'attention dans sa prochaine composition réduite. Au niveau de la représentativité linguistique, la composition est encore plus inégale au sein des deux organes de gestion avec 8 francophones pour 2 néerlandophones au sein du CA et 10 francophones pour 2 néerlandophones au sein de l'équipe opérationnelle de l'agence. Notons que notre MCS n'est pas exempt de critiques avec une équipe exclusivement composée d'hommes désormais et une sous-représentativité néerlandophone. Malgré cela, chacun s'exprime dans sa langue et le bilinguisme est encouragé. Au niveau de sa communication, NewB tente de traduire un maximum de contenu dans les deux langues du pays pour préserver son caractère national quand cela lui est permis, car l'accord passé avec vdk banque ne l'autorise plus à faire de la prospection active en Flandre en Néerlandais. En résumé, si les responsables de NewB nous ont assuré que les client·e·s néerlandophones de l'agence sont traité·e·s dans leur langue, ils reconnaissent, comme nous, que la survie de notre coopérative est venue avec un prix : celui de focaliser l'offre bancaire de vdk sur la partie francophone du pays.



2.12. Proximité

Durant la phase de migration des comptes NewB vers vdk banque, le modèle de banque digitale semble avoir atteint ses limites pour traiter au mieux les demandes des client·e·s de NewB. Des responsables de l'agence nous ont rapporté que le temps moyen de réponse pouvait atteindre deux semaines malgré le dévouement et le travail acharné des effectifs réduits. A côté des équipes de vdk banque, l'agence s'est renforcée, passant de 5 à 12 personnes, pour répondre au mieux aux difficultés rencontrées par ses clients. Cela a pu relancer le souhait d'avoir une agence physique auprès de quelques coopérateur·trice·s. A long terme, NewB n'exclut pas cette possibilité mais nous rappelle que cela devra se faire en concertation avec vdk banque.

En ce qui concerne le licenciement collectif, il nous a été rapporté que le personnel a été soutenu, principalement grâce à l'accompagnement du service des RH et par un coaching d'une heure minimum par mois, proposant 7 thèmes d'accompagnement de l'outplacement. Un accompagnement des employé·e·s dans les moments émotionnellement compliqués a également été proposé via les RH ou encore un conseiller en prévention.

2.13. Professionnalisme

Lors du passage de structure bancaire à agence bancaire, NewB a strictement respecté la législation et les instructions, en concertation avec les autorités de contrôle FSMA et la Banque Nationale de Belgique. La loi Renault, qui régit les licenciements collectifs, a été respectée dans sa lettre et son esprit. Les RH ont fourni une personnalisation pour chaque employé de NewB avec lequel le contrat de travail devait être résilié. Tout cela s'inscrivait dans une fonction de continuité pour le démantèlement de l'organisation bancaire et le démarrage des activités de NewB en tant qu'agence de vdk banque, dans le but de préserver une offre de produits et de services bancaires.



3. Conclusion

A l'issue de cette période particulière, marquée par un contexte exceptionnel, le MCS estime que les valeurs de NewB auront bien résisté dans leur ensemble. Si la migration de plus de 20.000 comptes aura testé les limites d'une banque digitale pour traiter efficacement les demandes des client·e·s et être proche d'eux·elles, les effectifs de NewB, parfois aidés par les ambassadeur·rice·s sur les réseaux sociaux, auront pu relever ce défi à distance pour une très large majorité de ses client·e·s. Pour leurs efforts et leur professionnalisme, nous ne pouvons que les féliciter.

Toutefois, le MCS note un affaiblissement des valeurs de diversité et d'insertion sociale sur la période évaluée. Bien que la priorité semble donnée à court terme au succès commercial de l'agence, le MCS invite le CA et les équipes opérationnelles de NewB à redémarrer au plus vite la vie coopérative afin de réintégrer les coopérateur·trice·s dans le projet commun qui consiste à changer la banque pour de bon. Les intentions de NewB d'impliquer ses propriétaires dans le processus des forums de durabilité constituent un bon exemple en ce sens et sont de nature à nous rassurer. Le MCS peut également contribuer à renforcer l'insertion sociale en impliquant les coopérateur·trice·s dans la mise à jour de sa charte sociale et environnementale.

Au niveau de la diversité, la prochaine composition du CA devra veiller à un meilleur équilibre homme-femme et une plus grande diversité en termes de représentativité linguistique tout en comblant le banc environnemental. Cela étant dit, nous reconnaissons que notre comité ne fait guère mieux en termes de diversité et un point d'attention devra être accordé à cette valeur au moment de notre recrutement. Enfin, si l'agence est contrainte par l'accord qui la lie avec vdk banque de se concentrer quasi exclusivement sur la clientèle francophone pour son activité commerciale, les coopérateur·trice·s néerlandophones ne doivent pas être oublié·e·s et il est important de conserver un caractère national au sein de la coopérative en continuant à communiquer dans les deux principales langues du pays.

En ce qui concerne la mise en œuvre du plan de licenciement collectif, notre enquête permet de conclure que si les instances décisionnelles de NewB n'ont pas pu rendre beau ce qui était moche à la base, elles auront agi dans le respect de nos valeurs avec professionnalisme et honnêteté.