

Rapport du

MCS

Juin 2023 - mai 2024

 **newB**

RAPPORT DU MCS

1.	Introduction.....	2
2.	Évaluation de l'action de NewB selon ses valeurs	3
	Insertion sociale	3
	Simplicité.....	3
	Sécurité.....	3
	Durabilité	4
	Transparence.....	5
	Innovation	5
	Participation.....	6
	Honnêteté	6
	Inclusion	7
	Sobriété	7
	Diversité.....	8
	Proximité.....	8
	Professionalisme.....	8
3.	Conclusion.....	9

1. Introduction

Comme chaque année, le MCS fait un état des lieux sur le bon respect ou non des valeurs de notre coopérative. Avant d'entrer dans l'analyse de chacune de nos 13 valeurs, il nous semble utile de rappeler les éléments marquants de la dernière période évaluée ainsi que la méthodologie retenue qui nous aura permis de rédiger le présent rapport.

Au niveau de la coopérative NewB, les premiers mois de l'agence auront été marqués par la transition prolongée des comptes clientes de la banque NewB vers la banque vdk, le recrutement d'un nouveau CEO début août 2023, une réorganisation des effectifs suite aux derniers départs du plan de licenciement collectif, et le besoin pour chaque instance de NewB de trouver ses marques dans une nouvelle structure. Une fois la période de transfert terminée et la nouvelle équipe en place, le Conseil d'Administration a adopté un plan stratégique sur trois ans incluant des projets qui devaient réactiver la vie coopérative, renforcer la visibilité de NewB avec la présence de bureaux physiques et accroître les revenus de l'agence grâce à l'intégration de coopérateurs non encore clientes. Enfin, l'annonce de vdk faite en avril 2024 concernant ses intentions d'ouvrir de nouvelles agences physiques à Bruxelles et en Wallonie aura surpris les équipes de NewB qui estimaient détenir l'exclusivité de la clientèle francophone de vdk. En outre, la sous-exploitation de l'image de NewB, pourtant mieux implantée dans les territoires visés, nous a laissé avec le sentiment d'une opportunité manquée pour notre coopérative et la banque vdk.

Du côté du MCS, notre comité a pu se renforcer avec la prolongation de mandat arrivé à échéance de l'un de nos membres, le recrutement de deux nouvelles personnes nommées et de deux volontaires pour lesquels la candidature a été relayée trop tardivement pour être prise en considération lors de la précédente Assemblée Générale. Etant donné la charge de travail importante pour les employées de NewB et la réorganisation des équipes en début de période, il nous aura fallu revoir notre manière de communiquer et définir de nouveaux canaux de communication plus formels et efficaces entre nos deux équipes. À cette fin, un nouveau responsable en communication interne et externe a été désigné au sein du MCS. Enfin, s'il est vrai que le sens de notre rôle au sein de NewB a été remis en question par nos propres membres en cours d'année, celui-ci a gagné en importance avec la présence d'un membre permanent du MCS aux prochains forums de durabilité.

Comme pour notre précédent rapport, le MCS s'est abstenu d'évaluer les valeurs par pétales dans l'attente d'une révision de sa Charte dont certains principes relèvent toujours de son ancien statut de banque. Pour la collecte d'information, une liste de questions, regroupées par valeur et formulées par binômes, fut soumise au CEO de NewB qui l'a ensuite relayée en interne et aux responsables de vdk pour pouvoir y répondre au mieux. Afin de clarifier certaines réponses, trois réunions en ligne ont été organisées avec le CEO de NewB et les membres du comité. En outre, le MCS aura mené ses propres enquêtes sur le terrain et aura également eu accès aux procès-verbaux du Conseil d'Administration ainsi qu'à d'autres documents internes. Enfin, le MCS aura

interrogé des membres de l'équipe NewB et du Conseil d'administration lors de ses réunions mensuelles. Toutes nos informations sont synthétisées par valeur ci-dessous.

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

Insertion sociale

Dans son plan stratégique à 3 ans, le MCS identifie deux projets susceptibles de contribuer favorablement à cette valeur, dénommés Agora et Pulse. Le premier projet a pour objectif de raviver la vie coopérative afin de faire des coopérateur·rices des ambassadeur·rices de NewB. Ce projet se concentre sur le potentiel de ses membres A pour (i) engager leurs communautés respectives, (ii) offrir à NewB des occasions d'être physiquement présente à des événements et (iii) construire une offre de formation. Le second projet vise à convertir des coopérateur·rices en clientes via l'envoi de mailings (5 emails envoyés entre mi-février et mi-mai) et le contact via un call center, visant 81.000 personnes au total. Toutefois, la non-réalisation de la révision de la Charte avec les membres A durant la période évaluée constitue pour le MCS une opportunité manquée de réactiver la vie coopérative autour d'un projet important, à défaut d'être prioritaire.

Finalement, si le MCS estime que les actions de NewB œuvrent dans la bonne direction pour la valeur d'insertion sociale, celles-ci seront restées trop timides pour réactiver la vie coopérative et se seront limitées à de bonnes intentions durant la période évaluée. En dehors de la présence remarquée de NewB à quelques événements festifs, le MCS attend les résultats concrets de ces programmes, qui se dérouleront durant le second semestre de l'année 2024, pour évaluer leur réel impact sur cette valeur.

Simplicité

Malgré une gamme de produits bancaires plus élargies avec l'offre de vdk, le MCS considère qu'en dehors des obligations structurées, NewB continue de proposer des produits techniquement simples. Néanmoins, les problèmes de traduction en français des fiches de produits et de leur contrat de souscription remettent en cause la bonne compréhension de ces produits vis-à-vis de la clientèle majoritairement francophone de l'agence qui ne parlerait pas néerlandais. Bien qu'elle soit informée oralement des caractéristiques des produits au moment de leur présentation, cette clientèle unilingue ne serait pas en mesure de saisir toutes les subtilités de ces produits ni même leurs clauses auxquelles elle s'engagerait au moment de la signature du contrat.

Sécurité

Dans leur ensemble, les standards de sécurité qui prévalaient du temps où NewB était encore une banque ont été conservés aussi bien au niveau de la protection des données personnelles de ses coopérateur·rices-clientes, qu'au niveau de l'offre de crédit et de ses investissements.

Pour le traitement des données à caractère personnel, la coopérative s'assure que ses intérêts poursuivis ne créent pas de déséquilibre au détriment des droits et intérêts de ses coopérateur·rices et client·es. Les données à caractère personnel des client·es de la banque NewB ont été transférées à vdk banque qui les traite conformément aux principes du Règlement Général sur la Protection des Données. Au niveau des crédits, le traitement des demandes est assuré par le comité crédit de vdk qui présente un taux de défaut de paiement de 20% en dessous de la moyenne du secteur selon les chiffres communiqués par vdk. Ces bons résultats sont à mettre au profit d'une politique de crédit qui vise à limiter les procédures de recouvrement, tout en permettant une analyse détaillée pour les demandes classées en zone orange. Du point de vue de son portefeuille financier, NewB conserve encore une part de 570.000 euros dans la Sicav NewB Invest et le reste est investi dans des comptes à termes ou d'épargne.

Toutefois, si le partenaire vdk présente un niveau de capital rassurant pour survenir à d'éventuelles crises, le MCS émet des inquiétudes quant aux résultats négatifs de l'agence de l'ordre d'1 million d'euros en deçà du pire scénario envisagé dans son plan financier de décembre 2022 et qui risque de remettre en question à ce rythme, outre la crédibilité de ses prochaines projections, la pérennité de la coopérative et de l'agence en ordre principal.

Durabilité

Le MCS note que les forums de durabilité auront permis des avancées concrètes de vdk vers une offre bancaire plus durable et une plus grande transparence au niveau des reportings sur ses impacts environnementaux. Ces progrès ont par ailleurs été reconnus par le Scan des banques¹ dont le dernier rapport attribue une nette amélioration du score du partenaire vdk sur les thèmes de la durabilité. Malgré une réduction des effectifs suite au plan de licenciement collectif de 2022 et à la réorganisation interne de NewB, le MCS se réjouit du maintien du poste de responsable ESG pour le fonds NewB Invest. Même si aucun rapport de vote n'a été publié durant la période évaluée, NewB et son partenaire vdk affirment qu'elles veillent à ce que leurs gestionnaires de fonds, dans lesquels l'une de ces entités détiendraient des participations, adoptent un comportement d'actionnaire actif. En ce qui concerne l'offre de crédit relayée par vdk aux particuliers, le MCS constate que celle-ci ne doit plus nécessairement répondre à des objectifs de transitions énergétiques, mais que des incitants financiers (comme les réductions vertes) sont mis en place pour orienter la clientèle vers l'acquisition de biens moins énergivores et moins polluants. En ce qui concerne la politique d'investissement, il est intéressant de souligner que vdk reprend des critères et méthode de sélection de titres repris dans les règles ISR de NewB. Enfin, NewB sensibilise ses employé·es et coopérateur·rices sur leurs impacts environnementaux en favorisant la mobilité douce et en adoptant une politique d'achat raisonnée en interne et en communiquant en externe sur les bonnes pratiques et les petits gestes responsables. Enfin, suite à la demande de NewB envers le partenaire Monceau de développer un produit d'assurance solde restant dû afin

¹ https://www.financite.be/sites/default/files/references/files/scan_des_banques_2024_0.pdf

de proposer les crédits hypothécaires de vdk, le MCS demande aux équipes de NewB de se montrer vigilantes quant à l'origine des fonds générés par ce futur produit.

Transparence

Par leur disponibilité et leur réactivité, le MCS atteste la volonté de transparence des équipes opérationnelles de NewB et du Conseil d'Administration avec les membres du comité. Malgré des débuts difficiles en début de période, la révision de nos canaux de communication entre nos équipes nous auront permis de rétablir le climat de confiance nécessaire à la bonne implémentation des valeurs au sein de NewB. La coopérative ainsi que la banque partenaire vdk adoptent une approche transparente en publiant annuellement la liste des titres entrant dans la composition des fonds proposés. S'il est vrai que la banque partenaire vdk publie sur son site la liste des titres entrant dans son portefeuille d'investissement ainsi que la liste des crédits octroyés, ces listes datent de 2022 et auraient besoin d'être mises à jour selon nous. Le MCS observe que ce point a été relayé par les représentants de NewB lors des forums de durabilité dans une proposition de plus grande transparence concernant les investissements de vdk. Comme pour la valeur simplicité, le MCS craint que les problèmes de traduction en français des fiches de produits et de leur contrat de souscription ne limitent la transparence de ses produits et de leur tarification auprès de sa clientèle majoritairement francophone et qui ne parlerait pas néerlandais. Inversement, l'un de nos membres néerlandophones s'est également plaint du niveau de néerlandais offert par retour d'expérience lors de ses entretiens téléphoniques avec l'agence de NewB.

Innovation

Les équipes de NewB reconnaissent qu'elles n'ont plus de marge de manœuvre directe pour développer elles-mêmes de nouveaux produits bancaires si ce n'est via leur force de propositions lors des forums de durabilité avec vdk. Au niveau des produits d'assurance, la demande de NewB auprès de son partenaire Monceau de développer une nouvelle assurance de solde restant dû pourrait déboucher sur une solution innovante pour une économie sociale et écologique pourvu que les équipes de NewB se soucient de la composition du fonds qui génère les revenus de cette assurance.

Au niveau de son organisation interne, la charte est présentée et expliquée à chaque nouvelle employée lors de son recrutement et son importance a été rappelée aux équipes de vdk lors des forums de durabilité. Suite à sa réorganisation et à sa réduction d'effectifs, la coopérative continue de veiller au bien-être de ses employés en travaillant en partenariat avec les services externes du CESI sans être contrainte légalement d'avoir un conseiller en prévention interne. Le

MCS note que le système de personnes de confiance, chargé entre autres de prévenir des risques de harcèlement et de discrimination, a été mis sur pause depuis le départ des personnes qui occupaient ce rôle et que NewB a l'intention de renouveler le processus de désignation dans le cadre de la mise en œuvre du plan diversité.

Participation

Grâce au projet Agora, plusieurs initiatives ont permis de relancer la participation des coopérateur·rices sur des sujets importants lors d'évènements participatifs comme l'identification des thèmes de la Charte à prioriser lors des prochains forums de durabilité ou encore le choix des nouveaux bureaux de NewB. Après la phase de transfert de comptes, NewB a relancé divers canaux de communication pour interagir avec ses coopérateur·rices (newsletters, webinaires, enquêtes, messages sur les réseaux sociaux, etc.). Le MCS note également la participation de deux membres A à un sondage de vdk dans le cadre de la préparation de leur reporting durable (CSRD). Malheureusement, étant donné les ressources limitées et suite à une décision du CA, le MCS n'a pas été en mesure de soumettre à cette Assemblée générale une nouvelle version en co-création avec les coopérateur·rices comme il s'était engagé à le faire dans notre précédent rapport.

Du point de vue du personnel, des réunions d'équipe quotidiennes et hebdomadaires sont organisées afin d'identifier les améliorations dans l'organisation interne et de communiquer sur les projets en cours ainsi que sur l'évolution des chiffres commerciaux. Lors de ces réunions, les décisions y sont prises sous le régime du consentement. En outre, des moments d'échange sur la stratégie de NewB ont eu lieu au sein de ces réunions au moment de sa rédaction. Enfin, le MCS se réjouit de pouvoir siéger directement au côté de la délégation de NewB aux prochains forums de durabilité avec vdk suite à son intégration par le CEO et le Président du Conseil d'Administration de NewB.

Honnêteté

Actuellement, NewB informe régulièrement ses coopérateur·rices via une newsletter, notamment sur son partenariat avec vdk. En ce qui concerne la tarification des produits bancaires de vdk relayés par NewB, ceux-ci ne sont pas, individuellement, les moins chers du marché et se situent dans la moyenne de celui-ci d'après les responsables de NewB et les services de comparaisons en ligne que nous avons consultés. Si la tarification des produits d'assurance ne repose pas sur une segmentation élevée pour plus de solidarité et d'accessibilité entre assurées, NewB a pu observer une diminution et une non-reconduction de ses contrats d'assurance existants suite à la hausse des primes.

Pour gérer les conflits d'intérêt pouvant surgir dans le monde bancaire, NewB suit les règles mises en œuvre par ses partenaires bancaires et d'assurance. Dans l'optique de ne pas encourager la

discrimination à l'égard des clientes, NewB n'octroie pas de bonus individuels liés à des objectifs de vente à ses employées. Toutefois, le MCS constate que pour pouvoir honorer sa clause d'exclusivité qui le lie à son partenaire Monceau et proposer les crédits hypothécaires de vdk, le CA a dû accepter une proposition de vdk et ainsi déroger à regret au principe 24 de sa Charte l'interdisant de pratiquer des ventes couplées.

Enfin, NewB nous assure qu'elle mène une veille permanente de ses fournisseurs principaux en répertoriant et en réévaluant régulièrement leur score ESG de sorte à vérifier qu'ils ne dérogent pas aux valeurs de NewB.

Inclusion

NewB fait vivre la valeur d'inclusion dans sa manière de communiquer et dans le contenu de ses publications. Cette valeur se retrouve également dans les crédits professionnels de son partenaire vdk qui reste principalement axé sur le marché de détail et le secteur non-marchand à caractère socialement responsable, ainsi que dans ses crédits hypothécaires dont plus de la moitié sont octroyés à des personnes vivant avec un salaire en deçà du revenu médian en Belgique d'après les responsables de vdk.

Néanmoins, une coopératrice volontaire s'est vue confrontée au refus d'ouverture de compte auprès de l'agence NewB pour un mineur étranger non accompagné dont elle était la tutrice alors qu'il disposait des documents nécessaires pour pouvoir bénéficier du service bancaire de base. Lors des séances de questions réponses avec la direction de NewB, il nous a été rapporté que l'agence en ligne ne peut accepter de résidents non belges dû à des soucis techniques indépendants de leur volonté. Outre le préjudice causé à la valeur d'inclusion, le risque de mise en situation d'illégalité de l'agence en ligne (voire de vdk) en vertu la loi du [24 mars 2003](#) instaurant le service bancaire de base, exige selon nous une réaction rapide des responsables. Le MCS estime que le projet d'ouverture de bureaux physiques accessibles à la clientèle de NewB constitue un début de solution efficace, mais sans doute encore insuffisante, aux personnes qui sont moins à l'aise avec les technologies numériques pour faciliter l'accès aux services digitaux de NewB. À nouveau, les problèmes de traduction en français des fiches de produits et de leur contrat de souscription évoqués précédemment pourraient éloigner la clientèle qui ne parlerait pas néerlandais et de nuire à la valeur d'inclusion de NewB.

Sobriété

Malgré un résultat fortement négatif en fin de période évaluée, le Conseil d'Administration ne semble pas remettre en question le fonctionnement sobre de ses équipes qu'il justifie par (i) son impératif de transformer les coopérateur-rices en clientes, (ii) la charge de travail manuel importante due à une digitalisation progressive de son partenaire vdk, (iii) le besoin de réanimation de la communication et de la notoriété de la marque, et (iv) par la migration vers vdk qui aura nécessité un travail de mise à niveau important jusqu'à la fin de l'année civile 2023. Le

montant des dépenses publicitaires durant la période évaluée montre que NewB est restée sobre dans sa communication. Dans l'attente du rapport du réviseur d'entreprise, les responsables de NewB s'attendent à ce que la tension salariale de 1 à 5 ait été respectée au cours de l'exercice écoulé.

Diversité

Si l'équipe opérationnelle affiche toujours une belle diversité genrée, avec 6 femmes et 5 hommes, celle-ci ne se retrouve plus dans le Conseil d'Administration, ni même dans le MCS de NewB qui sont désormais exclusivement composés d'hommes avec dans chacune de ces équipes 5 et 6 membres masculins respectivement. Si l'on regarde au niveau de la représentativité linguistique, celle-ci s'est également détériorée au sein du Conseil d'Administration avec 1 néerlandophone pour 3 francophones, tandis qu'elle s'est légèrement ré-équilibrée au MCS avec 2 néerlandophones pour 4 francophones. L'équipe opérationnelle de NewB, compte désormais 3 néerlandophones et 8 francophones sans doute justifiée par sa clientèle majoritairement francophone. Néanmoins, chacun est invité à s'exprimer dans sa langue maternelle et les communications officielles de NewB sont systématiquement proposées dans les deux langues. Dans le cadre de sa politique de prévention, NewB continue de former ses employées à la diversité dès leur recrutement avec l'aide d'organisations spécialisées dans la lutte contre la discrimination. Suite à la perte de la licence bancaire, NewB a perdu son label Diversité délivré par Actiris et s'est engagé à redéposer un nouveau plan de Diversité auprès de l'organisme régional afin de récupérer son label. Au moment de la rédaction de ce rapport, ce plan était en cours de finalisation d'après les responsables de NewB. Au niveau des illustrations utilisées pour sa communication externe, la diversité est toujours représentée même si la coopérative fait de plus en plus recours à des visuels émotionnels commerciaux. Enfin, dans le cadre de son projet Pulse pour la conversion des coopérateur·rices en clientes, NewB a fait appel à l'entreprise de travail adapté Entra pour ses services de call-center.

Proximité

Après des débuts difficiles, l'équipe NewB a renforcé ses effectifs afin de répondre au mieux aux demandes de sa clientèle et affiche désormais des temps moyens de réponses acceptables, soit moins de 48h pour les questions posées par email et dans l'immédiat par téléphone. En outre, l'intention de NewB d'ouvrir de nouveaux bureaux physiques dans le cadre de son projet Horizon devraient à terme contribuer à améliorer la valeur de proximité.

Professionalisme

NewB a la garantie que la banque vdk dont elle est l'agence bancaire pratique une politique anti-blanchiment, terrorisme et risque de corruption très efficace. Pour des raisons évidentes, cette politique n'est pas rendue publique mais la banque n'a dans le passé jamais été impliquée dans des

controverses de ce type. Le professionnalisme de la banque partenaire lui a valu d'être correctement cotée par le Scan des Banques dans son dernier rapport. En outre, NewB prend comme référence pour ses activités, ses produits et sa gouvernance les normes mises en avant par les différents classements, labels ou certifications éthiques qui s'appliquent à son secteur comme les "labels du Forum Ethibel" ou la norme "Towards Sustainability".

3. Conclusion

A l'issue de cet exercice comptable, le comité sociétal se montre enthousiaste sur la stratégie à long terme dont les projets devraient renforcer les valeurs de participation et d'insertion sociale, avec les projets Pulse et Agora, ainsi que la valeur de proximité avec l'intention d'ouvrir de nouveaux bureaux physiques. En outre, le partenariat avec vdk banque et les forums de durabilité auront permis à notre coopérative de consolider son statut d'acteur durable et d'exiger de son partenaire encore plus de transparence sur ses impacts sociaux et environnementaux.

En revanche, si le MCS estime que la plupart des valeurs ont bien été respectées durant la période évaluée, le comité souhaite attirer l'attention des organes opérationnels et décisionnels de NewB sur les valeurs d'inclusion, de diversité, de simplicité et de sécurité pour les raisons invoquées dans l'évaluation de ces valeurs et que nous synthétisons ci-dessous.

Premièrement, le manque d'accès aux produits bancaires de vdk relayés par l'agence NewB pour les non-résidents et les profils fragilisés qui pourraient prétendre au service bancaire de base risque de nuire à la valeur d'inclusion si aucune solution n'est trouvée rapidement par les responsables du souci technique.

Deuxièmement, le manque de diversité observé dans le Conseil d'Administration et dans le MCS, tous deux composés exclusivement d'hommes et où la représentativité linguistique est en déséquilibre risque de discréditer la valeur de diversité à ce niveau.

Troisièmement, les problèmes de traduction en français de documents légaux et contractuels liés aux produits bancaires de vdk vis-à-vis de la clientèle francophone qui ne parlerait pas le néerlandais fragilisent les valeurs de simplicité, voire de transparence et d'inclusion.

Enfin, la perte importante de NewB risque à terme de remettre en question sa pérennité financière ainsi que la crédibilité de ses prévisions et ainsi porter atteinte à la valeur sécurité.

Pour conclure, si ces préoccupations sont reconnues et suivies par les équipes de NewB qui n'ont pas attendu notre rapport pour agir, le MCS exhorte les responsables de notre coopérative à poursuivre leurs efforts avec ses partenaires pour joindre nos actes à nos valeurs.