NEWB

WE CHANGE BANKING FOR GOOD

Charte sociale et environnementale

Transposition opérationnelle des valeurs statutaires de NewB

Assemblée générale du 21 novembre 2020

avec amendements approuvés par l'assemblée générale du 11 juin 2022

Table des matières

Thème 1	Origine, champ d'application et partage de la charte	3
Thème 2	Respect de la charte	6
Thème 3	Gouvernance coopérative et participative	8
Thème 4	Limitation des risques, indépendance et pérennité	13
Thème 5	Tarification et sobriété	18
Thème 6	Relation responsable avec les client·e·s	21
Thème 7	Communication et marketing	25
Thème 8	Accessibilité et inclusion	29
Thème 9	Crédits et lutte contre le surendettement	34
Thème 10	Projets financés par crédit	38
Thème 11	Investissement socialement responsable	40
Thème 12	Fournisseurs	47
Thème 13	Empreinte écologique du fonctionnement interne	50
Thème 14	Bien-être au travail	54
Thème 15	Diversité et non-discrimination	60
Thème 16	Rémunération	70
Thème 17	Lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et la corruption	76
Thème 18	Respect des normes, conventions et labels éthiques	78

Thème 1 Origine, champ d'application et partage de la charte

Au sein de l'ensemble de ses activités et de son offre de produits, NewB fait vivre les valeurs qui sont inscrites dans ses statuts. La transposition opérationnelle de ces valeurs prend la forme de principes éthiques qui sont repris dans la présente charte. Toutes les activités, politiques et procédures de NewB y sont soumises.

La raison d'être de NewB est de proposer des services bancaires et des assurances tout en respectant les valeurs reprises dans ses statuts. Discerner au quotidien ce que des idéaux tels que l' 'inclusion', la 'durabilité' ou la 'sobriété' signifient pratiquement pour une coopérative active dans le secteur bancaire et des assurances ne va pas nécessairement de soi. C'est pourquoi les statuts de NewB prévoient la disposition suivante :

"le comité sociétal soumet à l'approbation de l'assemblée générale une charte sociale et environnementale qui constitue la transposition opérationnelle des valeurs précitées[1]."

Le présent document, qui correspond à cette charte sociale et environnementale (et de bonne gouvernance), décrit plus concrètement les principes que NewB doit respecter dans l'exercice de ses activités en tant que banque et en tant qu'agent d'assurances afin d'être conforme à ses valeurs statutaires. Cette charte s'applique à toutes les activités de NewB, c'est-à-dire à tous les services offerts, aux relations entre les membres du personnel, aux relations avec les coopérateur·rice·s, au développement des produits, etc.

Afin de structurer les **principes** éthiques de NewB, 18 thèmes ont été identifiés. Ils ont l'ambition de couvrir l'ensemble du fonctionnement de NewB. Pour chacun d'eux, la charte formule des principes et les contextualise. Ces principes sont également accompagnés d'une rubrique « **En pratique** » qui informe en détail sur les initiatives concrètes que NewB prend afin de respecter ses principes. Enfin, pour chaque thème sont précisés des **indicateurs**[2]. Il s'agit des informations prises en compte par le comité sociétal afin de contrôler le respect des principes au sein de NewB (voir Thème 2 Respect de la charte).

Afin d'être en mesure d'exercer ses activités conformément à ses aspirations éthiques et durables, NewB considère que les membres de son personnel, les coopérateur·rice·s, les organisations membres et les membres du conseil d'administration et du comité sociétal doivent se sentir co-auteur·rice·s et co-acteur·rice·s des principes formulés dans cette charte et qu'un dialogue doit être entretenu en permanence à leur propos.

1 NewB maintient un dialogue constructif avec le comité sociétal afin d'établir le climat de confiance nécessaire à la bonne évolution de la charte et à la bonne implémentation des valeurs au sein de NewB.

En pratique…

NewB veille à ce que deux canaux de communication co-existent :

- un dialogue souple entre le comité sociétal et l'équipe sur des questions

[1] Insertion sociale, simplicité, sécurité, durabilité, transparence, innovation, participation, honnêteté, inclusion, sobriété, diversité, proximité et professionnalisme.

[2] Les indicateurs seront précisés dans une version ultérieure de la charte qui sera soumise à l'approbation de l'AG.

d'implémentation des valeurs au sein de NewB ;
- un dialogue entre le comité sociétal et le conseil d'administration sur les difficultés ou divergences rencontrées.

1 La charte de NewB est le fruit d'un processus participatif au sein duquel les coopérateur·rice·s et autres parties prenantes sont impliqué·e·s.

En pratique…

La première version de la charte a été co-rédigée par les coopérateur·rice·s faisant partie du comité sociétal et les membres du personnel de NewB, ce qui a permis de veiller à une application pratique des valeurs statutaires dans les activités de NewB.

Par la suite, NewB organise divers moments de co-création avec les coopérateur·rice·s citoyen·ne·s mais aussi avec ses organisations membres (coopérateurs de type A) et les investisseurs institutionnels (coopérateurs de type C) afin que la charte et sa mise en pratique puissent devenir le fruit de la réflexion collective la plus large possible.

2 La culture d'entreprise de NewB est basée sur les valeurs statutaires de la coopérative et sur les principes qui en découlent tels que formulés dans la charte.

En pratique…

Par culture d'entreprise on entend l'ensemble des valeurs, comportements et pratiques qui sont communes aux membres du personnel d'une entreprise. En ce qui concerne NewB, la charte et son application au sein de la coopérative forment des éléments importants et distinctifs de la culture d'entreprise.

Lors du recrutement, l'adhésion aux valeurs de NewB est un élément important. Les contrats de travail contiennent une clause selon laquelle les membres du personnel affirment avoir pris connaissance des valeurs de NewB et de la charte et s'engagent à participer au respect des principes qui y figurent dans l'exercice de leur fonction.

Afin de permettre l'épanouissement d'une culture d'entreprise basée sur les valeurs statutaires, des sessions de réflexion ou de discussion autour de thèmes de la charte sont prévues, aussi bien au sein du personnel que du conseil d'administration.

3 Le document de la charte relève de la responsabilité du comité sociétal qui évalue périodiquement la pertinence des principes qui s'y trouvent au regard de l'évolution des activités de NewB et de la société.

En pratique…

NewB est une organisation dynamique dont les activités sont amenées à évoluer. Si les valeurs statutaires de NewB demeurent un point de référence, il est néanmoins nécessaire de permettre à la charte de continuer à progresser afin de répondre au développement des activités de NewB et de la société.

Les parties 'Principes' relèvent de la responsabilité du comité sociétal. C'est à lui qu'il revient d'évaluer la pertinence des principes formulé dans cette charte au regard de l'évolution de NewB et de la société. Pour ce faire, le comité sociétal peut bien entendu s'inspirer de propositions émanant des membres du personnel et du conseil d'administration ou des coopérateur·rice·s. Toute nouvelle version des principes doit être approuvée par

l'assemblée générale. C'est le comité sociétal qui soumet les propositions de modifications à l'assemblée générale et les motive.

4 La mise en pratique concrète des principes de la charte relève de la responsabilité du conseil d'administration mais reste néanmoins l'objet d'un dialogue avec le comité sociétal.

En pratique…

Les sections 'En pratique' relèvent de la responsabilité du conseil d'administration. Ce dernier doit en effet veiller à ce que les membres du personnel de NewB donnent vie aux principes formulés dans la charte. C'est le conseil d'administration qui est responsable devant l'assemblée générale du respect des valeurs statutaires. Le comité sociétal n'a pas de pouvoir d'injonction à l'égard de l'équipe opérationnelle puisque le contrôle de celle-ci est dévolu au conseil d'administration.

Les modifications apportées aux sections 'En pratique' doivent donner lieu à des discussions entre les membres du personnel de NewB ou du conseil d'administration et le comité sociétal.

Thème 2 Respect de la charte

NewB est transparente vis-à-vis du respect de ses principes éthiques. L'évaluation du respect de la charte au sein des activités de NewB est réalisée par le comité sociétal qui fait un rapport une fois par an à l'assemblée générale. Le comité sociétal et l'équipe opérationnelle effectuent un suivi régulier des différents indicateurs afin que NewB puisse soutenir en temps utile les axes d'amélioration détectés.

Les statuts de NewB prévoient que « *le contrôle du respect des valeurs (…) doit être confié à un comité sociétal* ». Le comité sociétal est un organe indépendant, composé de coopérateurs et coopératrices élu·e·s par l'assemblée générale.

5 Le comité sociétal peut être à tout moment saisi pour avis sur un sujet lié aux valeurs de NewB et à leur application.

En pratique…

Le comité sociétal peut être contacté de plusieurs manières : une adresse email est communiquée sur le site web de NewB et des membres du comité sont présents lors des assemblées générales et lors d'autres événements organisés par NewB.

Le comité sociétal procède à une analyse régulière des questions, suggestions ou interpellations qu'il reçoit de la part des coopérateur·rice·s et rend compte de cette analyse par les canaux appropriés.

En fonction de la nature des différents points soulevés, le comité sociétal informe le conseil d'administration afin que ces éléments puissent faire évoluer le fonctionnement de NewB. Concernant le dialogue qui existe entre le comité sociétal et le conseil d'administration, voir Thème 1Origine, champ d'application et partage de la charte.

6 Outre ses obligations légales concernant la mise en place d'un système d'alerte (*whistleblowing*), NewB dispose d'une procédure interne permettant à tout membre du personnel d'interpeler l'ensemble de l'équipe opérationnelle sur des pratiques qui questionnent la mise en œuvre des principes repris dans la charte.

En pratique…

La personne qui coordonne l'approche éthique de NewB fait régulièrement un rapport au comité sociétal concernant la nature de ces interpellations et les suites qui y ont été apportées.

7 Le comité sociétal effectue un suivi régulier des indicateurs et fait, une fois par an, un rapport à l'assemblée générale concernant l'application des valeurs au sein des activités de NewB au cours de l'année écoulée.

En pratique…

Le comité sociétal organise son travail avec l'équipe opérationnelle afin d'effectuer un suivi régulier des indicateurs. Ce suivi permet au comité sociétal et à l'équipe opérationnelle de, respectivement, suggérer et mettre en place des réajustements en cours d'année.

L'évaluation annuelle du comité sociétal consiste à analyser les différents indicateurs et, sur cette base, à vérifier le respect des principes formulés dans la charte. Il peut aussi proposer

des pistes d'amélioration. Le comité sociétal présente cette évaluation sous la forme d'un rapport à l'assemblée générale. Ce rapport est un des éléments pris en compte par les coopérateur·rice·s afin d'accorder la décharge au conseil d'administration.

De plus, ce rapport permet d'ouvrir un espace de discussion sur le respect des valeurs au sein de NewB, ou sur l'approche éthique et durable de NewB en général, à destination des coopérateur·rice·s de NewB et de toute autre personne intéressée. Sur la participation des coopérateur·rice·s dans la définition de l'approche éthique de NewB, le principe 1 du Thème 1.

8 En parallèle de l'évaluation du comité sociétal, NewB publie un rapport ESG (environnemental, social et relatif à la gouvernance) selon les standards en la matière : le rapport de durabilité.

En pratique…

La publication de ce rapport permet à NewB de communiquer en toute transparence au sujet de ses performances économiques, environnementales, sociales et en matière de gouvernance et de se fixer des objectifs. Pour rédiger ce rapport, NewB utilise des standards reconnus tels que les standards GRI (Global Reporting Initiative). Ces standards donnent une méthodologie et un canevas à suivre afin de rendre publiques des informations au sujet des impacts de NewB sur la société.

9 NewB a l'ambition de s'améliorer continuellement. NewB identifie les points sur lesquels son comportement doit encore progresser, met en place des actions correctives et communique en toute transparence au sujet des faiblesses identifiées.

En pratique…

Ce principe peut prendre la forme d'une section au sein du rapport de durabilité ou d'un document à part.

Thème 3 Gouvernance coopérative et participative

NewB a été fondée à l'initiative de ses coopérateur·rice·s afin de répondre aux besoins de ses coopérateur·rice·s. NewB recourt à une structure coopérative qui permet à ses coopérateur·rice·s de participer activement aux décisions stratégiques et au développement de la banque coopérative. Cela concerne aussi bien les activités commerciales de NewB que son approche éthique et durable.

Outre la participation des membres aux assemblées générales, NewB met en place des moyens de co-création et de participation ambitieux de sorte à impliquer les différents types de membres de la coopérative (personnes physiques et personnes morales, organisations membres issues de la société civile et investisseurs institutionnels). Le fait d'entreprendre de manière démocratique a non seulement un impact positif sur la gouvernance au sein de l'entreprise, mais aussi sur la démocratisation de l'économie et de la société en général.

Cette gouvernance coopérative et démocratique permet à NewB de créer des liens avec l'ensemble de ses parties prenantes (organisations de la société civile, coopérateurs et coopératrices, client·e·s, fournisseurs, membres du personnel, etc) et avec la société belge plus largement. Grâce à des partenariats avec la société civile, NewB contribue au renforcement de la transition sociale et écologique.

Une coopérative, c'est quoi au juste ?

10 NewB travaille activement à rendre sa gouvernance (c'est-à-dire sa manière de gérer la coopérative) démocratique. Sa gouvernance peut être définie comme : « une nouvelle manière d'entreprendre caractérisée par une prise de décision commune où tout le monde est le ou la partenaire de tout le monde ».

En pratique…

Les banques jouent un rôle important dans la société et ont, par leurs choix politiques, un énorme impact sociétal. La démocratie ne peut pas s'arrêter aux portes de l'entreprise. C'est pourquoi lors de sa création, NewB a opté pour l'entrepreneuriat socialement responsable et s'est enregistrée comme société coopérative (Société Coopérative Européenne, pour être précis) pour démontrer qu'il est possible d'être une banque d'un autre type.

Qui décide dans une coopérative ?

Lors de l'assemblée générale, l'idéal démocratique est respecté par la participation d'un très grand nombre de membres aux décisions stratégiques. Grâce à cela, les décisions prises correspondent aux convictions de la plupart des membres et peut-être même à l'intérêt général. En principe, la majorité des membres de NewB sont à la fois client·e·s et actionnaires de la coopérative. Tous les membres de NewB peuvent participer à l'assemblée générale et donc décider des grandes orientations stratégiques de la coopérative, telles que la nomination des membres du conseil d'administration, du comité sociétal ou des commissaires, l'approbation des comptes annuels, etc.

Dans chaque collège, une personne = une voix

Les coopérateur·rice·s de NewB sont réparti·e·s en 3 collèges : le collège A pour les organisations de la société civile, le collège B pour les citoyen·ne·s et les personnes morales qui n'entrent pas dans le collège A et le collège C pour les investisseurs institutionnels. Au

sein de chacun de ces 3 collèges, chaque membre a le même pouvoir de décision : 1 personne = 1 voix, quel que soit le nombre de parts détenues. Les décisions sont prises à la majorité de tous les votes dans chaque collège (personnes présentes et procurations). Une résolution n'est adoptée que si les 3 collèges votent en faveur de cette résolution.

La concentration de pouvoir au niveau de l'actionnariat n'est pas possible et cela permet donc à NewB de rester indépendante vis-à-vis d'intérêts financiers, économiques ou politiques extérieurs. Ce principe garantit également une prise de décision équilibrée entre les intérêts des différentes parties prenantes : le collège des A veille à l'intérêt général, le collège des B aux intérêts des client·e·s privé·e·s et le collège des C au maintien d'une situation financière saine. Une décision peut être bloquée par un collège si ce collège ne la soutient pas mais aucune décision ne peut être imposée par l'un des collèges aux 2 autres.

Libre entrée pour de nouveaux membres

Toute personne qui souhaite devenir membre de NewB et qui partage ses valeurs peut le devenir. Le coût d'entrée minimum est de 20 euros ce qui correspond à un seuil relativement bas pour pouvoir devenir copropriétaire de NewB et participer.

Information et formation des membres

NewB développe divers canaux et outils (newsletters, articles de blog, sessions d'information, conférences) pour informer ses membres au sujet du paysage financier actuel, des dommages qu'il cause à la société, mais aussi des solutions et alternatives possibles.

Conseil National de la Coopération

NewB est agréée par le Conseil National de la Coopération (CNC) dont l'objectif est de promouvoir les principes de la coopération et de maintenir l'idéal coopératif. Il y a plusieurs principes[3] importants à respecter pour être agréé par le CNC, ceux-ci concernent les aspects discutés ci-dessus comme, p.ex., la libre entrée de nouveaux membres, l'absence d'actionnaire dominant et l'attribution d'une partie des ressources de la coopérative pour l'information et la formation des membres.

Processus de participation

11 NewB organise différents moments de participation de sorte à encourager ses client·e·s, coopérateur·rice·s, organisations membres et ambassadeur·rice·s à s'impliquer autant que possible dans la développement de la banque.

En pratique…

Chaque année, NewB organise différents processus de participation comme des enquêtes ou des ateliers afin d'informer, de consulter ses coopérateur·rice·s, de se concerter avec eux et elles et de prendre des décisions ensemble au sujet de certains aspects de la banque tels que les futurs produits, les fonds d'investissement ou la tarification. NewB s'efforce de prendre en compte les résultats de ces processus et de les utiliser afin de motiver certaines

[3] https://economie.fgov.be/fr/themes/entreprises/creer-une-entreprise/demarches-pour-creer-une/formes-de-societes/societes-cooperatives/agrement-des-societes

décisions.

Organiser avec succès un processus de participation efficace n'est pas une tâche facile. Avant toute chose, il est nécessaire de répondre à une série de questions[4] importantes de sorte à stimuler la transparence et le bon fonctionnement du processus, à éviter toute déception du côté des participant·e·s et à ce que la participation puisse être un réel outil démocratique. Pour concevoir un processus de participation, il est utile de se poser les 5 questions suivantes :

Quel est l'objectif de la participation ?

Par exemple, renforcer la cohésion du groupe, faire de NewB une réelle structure démocratique, etc.

Qui participe ?

NewB définit à l'avance qui elle souhaite voir participer. Selon le moment ou le sujet, il peut s'agir des membres du personnel, des client·e·s, des coopérateur·rice·s, des fournisseurs, des ambassadeur·rice·s, d'organisations membres, etc. Il est également important de vérifier par la suite quelle proportion de personnes invitées ont effectivement participé. Si le taux de participation est faible, c'est peut-être le signe d'un rejet du processus par le groupe cible.

Quel degré de participation ?

Afin d'éviter les frustrations, le degré de participation est déterminé à l'avance : information, consultation, concertation ou co-décision. D'autre part, si aucune suite n'est donnée aux résultats du processus de participation, certaines personnes pourraient estimer qu'elles n'ont pas réellement participé.

Quel est le sujet ?

Lors du lancement du processus participatif, les participant·e·s doivent être informé·e·s en détails sur le contexte et l'historique du sujet concerné par la participation, et ce avant que leur contribution ne soit sollicitée. Le sujet peut relever de choix opérationnels (tâches quotidiennes avec un objectif précis), de choix organisationnels (organisation interne et budgets) ou de choix stratégiques (vision à long terme et orientation de la coopérative).

Où et par quel canaux participer ?

La participation est la plus forte lorsqu'elle parvient aussi à donner la parole à des personnes qui d'habitude ne s'expriment pas (p.ex. des personnes qui vivent dans des lieux décentralisés, des personnes qui ont du mal à se déplacer, etc.). Afin d'aborder un groupe le plus large possible en termes de profils et de sensibilités et de limiter l'exclusion de certains groupes cibles, NewB diversifie et décentralise les lieux et/ou les canaux de participation.

L'assemblée générale est un événement formel qui se déroule dans un lieu précis, ce qui exclut certaines personnes (p. ex. qui vivent loin). Chaque année, à l'approche de l'assemblée générale, des forums locaux sont organisés de manière décentralisée un peu partout en Belgique, dans des lieux facilement accessibles (maisons de quartier, espaces de co-working, centres culturels, etc.) de sorte à garantir la proximité et l'accessibilité. Les enquêtes en ligne sont accessibles à un public plus large encore mais elles excluent les

[4] GARBARCZYK Barbara, 'Cinq questions à se poser avant de (faire) participer !', in Saw-B, (disponible via www.saw-b.be), 2017.

personnes qui n'ont pas internet ou pas d'ordinateur.

Remarque : Même si NewB s'efforce de rendre sa gouvernance aussi démocratique et inclusive que possible grâce aux principes mentionnés ci-dessus, NewB est consciente qu'il est difficile de s'affranchir totalement de certains rapports de forces. Tenant compte du fait que certaines personnes peuvent être exclues malgré tout, NewB expérimente des formes de participation « non mixtes » pour donner à certains groupes discriminés la possibilité de formuler leurs analyses et besoins de manière autonome.

12 Indépendamment des processus participatifs et réunions organisées, NewB reste au maximum ouverte aux commentaires, recommandations et conseils formulés par ses coopérateur·rice·s au quotidien.

En pratique…

Les remarques qui sont faites à NewB par courrier, via les réseaux sociaux ou par téléphone sont rassemblées dans un document commun où elles sont triées, analysées et font l'objet d'une réponse. Cela permet de visibiliser la prise en compte aux quotidiens des contributions des coopérateur·rice·s.

13 NewB rend la gestion interne de la coopérative la plus transparente, horizontale et collective possible, favorisant ainsi la cohésion interne et l'idéal démocratique auquel NewB est attachée.

En pratique…

Différents mécanismes peuvent favoriser ce type de gouvernance :

- De courtes séances d'information sur des sujets spécifiques ou sur l'avancement de divers projets sont organisées régulièrement pour informer et sensibiliser l'équipe. Ces sessions auxquelles toute l'équipe est invitée sont organisées à tour de rôle par les différents départements. Cela permet un transfert de connaissance entre les différents profils représentés au sein des membres du personnel de NewB.
- Des sessions d'information et de consultation sont organisées (par département) sur des sujets qui nécessitent d'élargir l'horizon de réflexion ou qui posent des dilemmes.
- NewB met en place des processus de co-création ascendants (*bottom-up*) et stratégiques par département dont les résultats sont partagés et discutés avec le reste de l'équipe.
- Une fois tous les 6 mois, un moment d'évaluation de la stratégie globale de NewB est prévu au sein de l'équipe : orientation et positionnement, nouvelles activités, nouveaux partenariats, etc.
- NewB initie des analyses collectives visant à mettre en lumière les dynamiques qui opèrent dans les activités quotidiennes et les projets. Pour ce faire, NewB se fait accompagner par une tierce personne afin de faciliter cette analyse et le processus démocratique.
- Un compte-rendu des réunions du conseil d'administration et du comité de direction est systématiquement donné lors des réunions d'équipe hebdomadaires.

Ancrage dans le tissu social

14 NewB s'associe à des organisations de la société civile, des coopératives, des ASBL ou des ONG qui par leur travail participent à la transition sociale et écologique.

En pratique…

NewB cherche constamment des opportunités de collaboration avec ses organisations membres ou avec des organisations qui partagent ses valeurs. Cela passe par la participation active de NewB aux événements, débats ou campagnes de ces organisations. Cela permet de riches échanges, notamment en termes de bonnes pratiques.

Une visibilité est également octroyée aux organisations avec une plus-value pour la société par le biais de divers canaux.

15 NewB ne se positionne pas comme concurrente vis-à-vis d'autres organisations qui se spécialisent dans le domaine de la finance éthique, mais plutôt comme un complément, un exemple ou un pionnier, selon les cas.

En pratique…

NewB s'engage à faire partie d'associations de banques éthiques afin de contribuer à l'évolution du secteur financier éthique. Plus le paysage financier (qui en Belgique est principalement composé de grandes banques) présentera de diversité et d'alternatives, plus il sera résilient.

Thème 4 Limitation des risques, indépendance et pérennité

NewB revient au métier bancaire de base, à savoir collecter des dépôts en vue d'octroyer localement des crédits. NewB dispose d'une gamme de produits limitée et simple et ne commercialise pas de produits qui pourraient entrainer une prise de risque excessive pour la banque, ses client·e·s et ses coopérateur·trice·s. Les règles relatives à l'actionnariat de NewB et sa rémunération sont telles qu'elles limitent la prise de risque, qu'elles sont garantes de l'indépendance de NewB et favorisent sa pérennité.

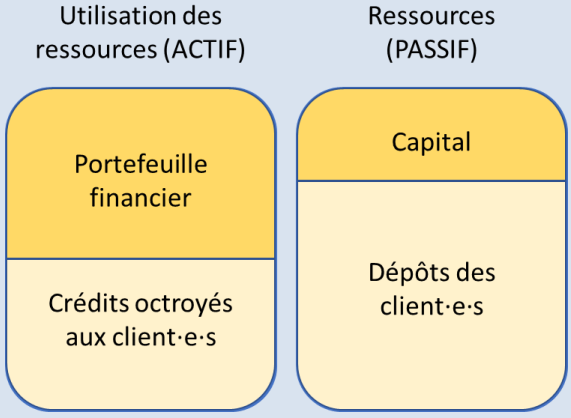
Les activités d'une banque simple

16 NewB utilise ses ressources financières afin de financer l'économie locale et réelle en octroyant des crédits aux ménages, aux entreprises et à d'autres types d'organisations telles que les ONG ou les ASBL.

En pratique…

NewB est une banque simple qui centre ses activités sur le métier bancaire de base, à savoir collecter des dépôts pour octroyer des crédits.

Le bilan de NewB pourrait être schématisé de la sorte :



Il est novateur de voir naître une banque sur le marché belge qui privilégie un modèle basique concentré sur le financement de l'économie réelle plutôt que sur les activités purement financières. Ces dernières sont en effet devenues omniprésentes dans les grandes banques depuis les années 80, comme en témoigne le volume des transactions financières, les actifs et les profits des banques. Revenir au métier de base, c'est laisser de côté toute une série de produits complexes et socialement inutiles et ainsi prouver qu'une banque peut être un acteur au service de la société.

NewB ne pourra pas utiliser la totalité de ses liquidités (ou ressources, à droite sur le schéma) pour faire des crédits car elle doit veiller à maintenir un équilibre approprié dans la structure de son bilan. Pour ce faire, NewB doit investir une partie de ses liquidités dans des titres : des obligations d'Etat, régionales, supranationales ou d'entreprise. Ces titres forment le portefeuille d'investissement de NewB et doivent répondre à des critères éthiques, ou socialement responsables.

L'équilibre de la structure du bilan de NewB est à comprendre à la fois en termes de liquidité

et de risque :

- Liquidité : en cas de retrait rapide et important des dépôts des client·e·s, NewB doit être en mesure de fournir à ses client·e·s de l'argent liquide immédiatement. Si l'ensemble de ses liquidités servait à financer des crédits (pour lesquels NewB a presque toujours déterminé une échéance de remboursement bien précise avec ses client·e·s), NewB ne serait pas en mesure de permettre les retraits ce qui mettrait NewB dans de graves difficultés.
- Risques : quand NewB prête de l'argent, il y a toujours un risque que l'emprunteur·euse ne soit pas en mesure de rembourser. Selon le type de financement (crédits aux particuliers, aux professionnels, investissement en obligations), le risque que l'emprunteur·euse ne rembourse pas l'argent est a priori différent et NewB doit en tenir compte. Le portefeuille financier tel que défini par NewB (voir ci-dessous) devrait être moins risqué que son portefeuille de crédit. NewB utilise cette différence de niveaux de risques pour trouver un bon équilibre dans l'utilisation de ses ressources.

Pour plus de détails sur les principes de la charte relatif à la politique d'investissement de NewB, voir Thème 11 Investissement socialement responsable

17 Les produits bancaires et les solutions d'assurances proposés par NewB s'inscrivent dans ce modèle de banque simple avec un appétit de risque limité et répondent aux besoins des coopérateur·rice·s/client·e·s.

En pratique…

Conformément à ce modèle de banque simple, au début de ses activités, NewB ne lance qu'un nombre limité de produits bancaires simples pour limiter le risque: des comptes courants pour les particuliers et les professionnels, des cartes de débit liées à ces comptes courants, des comptes d'épargne, des crédits à tempérament pour les particuliers et les professionnels et, enfin, NewB prévoit également de distribuer une gamme réduite de fonds d'investissements éthiques (du type SICAV). NewB distribue aussi des solutions d'assurance.

Les produits proposés par NewB sont aussi simples et compréhensibles que possible de sorte à limiter l'asymétrie d'information qui peut exister entre NewB et ses client·e·s et à permettre autant de transparence que possible. Concernant ses produits, NewB prend des engagements de simplicité et de transparence aussi bien en termes de communication (voir Thème 7 Communication et marketing) qu'en termes de tarification (voir Thème 5 Tarification et sobriété).

18 NewB ne spécule pas.

En pratique…

NewB **ne spécule pas** au sens où elle n'achète et ne vend pas de titres dans l'optique de réaliser une plus-value financière. Cette pratique mène à des dérives et peut générer des externalités négatives fortes quand il s'agit, par exemple, de matières premières ou de denrées dont le prix est alors impacté pour les entreprises et les personnes qui les produisent.

Gestion des risques

19 NewB gère ses activités de sorte à s'exposer consciemment et de façon mesurée au risque d'intermédiation financière.

En pratique…

Actifs risqués

Comme repris ci-dessus, les actifs risqués de NewB sont tout d'abord les différents crédits qu'elle octroie à ses client·e·s, sur la base d'une politique crédit que NewB estime prudente (pour le processus d'octroi d'un crédit et la lutte contre le surendettement, voir Thème 9 Crédits et lutte contre le surendettement). Il s'agit ensuite des titres de son portefeuille financier.

En cohérence avec la valeur de sécurité, NewB veille à ce que la composition du portefeuille soit prudente. Voir principe 64. NewB adopte une gestion de son portefeuille financier prudente et dans un champ d'action bien défini. du Thème 11 Investissement socialement responsable.

Effet de levier : indicateur de la solidité financière

L'effet de levier d'une banque correspond au rapport entre les fonds propres et le total du bilan. Un effet de levier élevé peut être un indicateur d'une prise de risque excessive. Il signifie que le total du bilan est élevé par rapport à la quantité de fonds propres. NewB vise à s'imposer un effet de levier qui évite effectivement une prise de risque excessive ou une taille de bilan démesurée.

NewB a comme objectif à court terme de se fixer une limite ambitieuse en termes d'effet de levier et de rendre conforme sa stratégie de gestion financière au respect de cette limite. Afin de se fixer cette limite, NewB prend en compte les niveaux d'effet de levier pratiqués par les autres banques éthiques.

Financement et actionnariat de NewB

20 NewB opte pour un financement stable en se finançant exclusivement grâce à ses coopérateur·trice·s (fonds propres) et/ou ses client·e·s[5] (dépôts de la clientèle).

En pratique…

NewB se finance uniquement par ses coopérateurs et clients. Dans le cas de NewB, les coopérateur·trice·s et les client·e·s mettent en effet leur argent à disposition de NewB, soit en achetant des parts coopératives (capital), soit en utilisant les comptes courant et/ou d'épargne proposés par NewB (dépôts). NewB n'a pas recours aux marchés financiers pour se financer.

Le fait d'être indépendante des marchés financiers pour se financer limite l'exposition de NewB aux risques systémiques du système financier puisque, si un acteur financier faillit sur le marché, dans le cadre de son financement, NewB ne sera pas impactée directement, et,

[5] La distinction entre coopérateur et client est nécessaire car un·e coopérateur·rice de NewB n'est pas nécessairement client·e de la banque NewB.

à son tour, ne mettra pas à mal d'autres acteurs du système financier (d'où l'appellation « risque systémique »).

21 Les règles relatives à l'actionnariat de NewB et à sa rémunération assurent l'indépendance de la coopérative, limitent les risques et favorisent sa pérennité.

En pratique…

Limitation des actionnaires non-usagers

Les membres non-usagers sont des membres coopérateurs de NewB n'ayant pas vocation à utiliser les produits et services de NewB et qui sont donc de simples investisseurs. Le règlement européen relatif au statut de la société coopérative européenne (SCE) impose une limite de 25 % des droits de votes aux non-usagers, limite qui a effectivement été reprise à l'article 9 des statuts de NewB. Cette limite veille à ce que la structure actionnariale ne dérive pas du principe coopératif selon lequel ce sont les bénéficiaires des services produits par la société qui en ont le contrôle, indépendamment d'un actionnaire externe.

Un dividende limité et identique pour tou·te·s les actionnaires/coopérateur·rice·s

Chaque part de NewB, quelle que soit sa catégorie (A, B ou C) donne droit au paiement éventuel d'un dividende sur les bénéfices. C'est l'assemblée générale qui décide de l'allocation d'un dividende, sur proposition du conseil d'administration. Ce dividende est exprimé en pourcentage de la valeur nominale des parts, ce pourcentage est identique pour toutes les catégories de part et il n'y a pas de privilège ou de priorité sur la distribution du bénéfice de certaines parts par rapport à d'autres.

Ces règles veillent à ce que, quelle que soit la stratégie poursuivie par NewB, ou par un groupe de coopérateur·rices de NewB, les conséquences financières qui en résultent (par exemple via le versement d'un dividende), sont partagées de manière identique par l'ensemble des coopérateur·rice·s (A, B et C). Cela permet d'éviter la situation où un groupe de coopérateur·rice·s disposant d'un droit à un dividende plus élevé, adopte une stratégie de recherche de profit au détriment de la société belge dans son ensemble, et donc, des autres actionnaires.

Pour les principes de la charte relatifs à la rémunération (des membres du personnel et du conseil d'administration, mais aussi, des parts coopératives), voir Thème 16 Rémunération de la charte.

Non-distribution de la plus-value

NewB est une société coopérative européenne. Le Règlement européen précise que, sauf dispositions contraires qui seraient inscrites dans les statuts de NewB, il n'est pas permis aux coopérateurs et coopératrices de réaliser une plus-value sur les parts sociales, c'est-à-dire de tirer un bénéfice lors de la revente de ses parts. NewB respecte ce principe.

Les profits réalisés par NewB, une fois les pertes liées à son démarrage absorbées, iront constituer des réserves dans le passif de son bilan, déduction faite des éventuelles distributions de dividendes.

Lorsqu'un membre quitte la coopérative, la montant de la part de retrait (montant auquel il ou elle revend sa part) est, soit la valeur nominale de la part, soit le montant de la valeur d'actif net de la part (montant calculé sur base des fonds propres de NewB tels qu'ils

apparaissent dans les comptes annuels approuvés par l'assemblée générale) si cette dernière est moins élevée que la valeur nominale. Par conséquent, si le montant de la valeur d'actif net de la part, grâce à la construction de réserves au fil des exercices comptables, est plus élevé que la valeur nominale, la personne qui vend sa part ne pourra pas en tirer plus que le montant auquel elle l'a achetée et, ainsi, réaliser une plus-value. En ne permettant pas de plus-value lors de la revente des parts, NewB assure que ses réserves demeurent au sein de la coopérative. Elles sont impartageables, viennent renforcer la solidité financière et l'indépendance de NewB, assurent sa pérennité et constituent ainsi un capital collectif dont bénéficieront tous les coopérateur·rice·s présent·e·s et futur·e·s.

D'autre part, cette pratique de réserves impartageables signifie qu'une partie des fonds propres n'est pas susceptible d'être rémunérée par un dividende (c'est en effet uniquement le capital social qui l'est et pas les réserves). Il s'agit d'un second aspect de la non-distribution de plus-value qui vient diminuer la pression sur le rendement et rendre moins probables les prises de risques qui pourraient en découler.

Thème 5 Tarification et sobriété

NewB ne cherche pas à générer un maximum de profit à tout prix mais à exercer ses activités de manière financièrement saine, tout en ayant un impact positif sur la société et l'environnement. NewB est sobre dans les dépenses liées à son fonctionnement et applique à ses produits et services un prix qui permet de couvrir ses coûts et de générer un bénéfice suffisant pour assurer sa pérennité et son indépendance vis-à-vis des moyens nécessaires à son développement.

Afin d'assurer sa pérennité, il est important que NewB parvienne à l'équilibre financier projeté dans son plan financier. Pour ce faire, NewB, d'une part, vend des produits bancaires et des assurances à un certain prix et, d'autre part, maintient ses coûts sous un certain niveau, notamment grâce à un fonctionnement sobre.

Par sa structure coopérative de NewB ne dispose pas d'un actionnariat classique attendant une maximisation de son retour sur investissement (qui passe, entre autres, par une tarification des produits élevée) mais dispose principalement d'un actionnariat constitué de coopérateurs et de coopératrices qui sont client·e·s de la banque. Dans cette configuration, l'actionnariat n'a aucun intérêt à abuser de la clientèle au niveau du prix des produits proposés.

Le prix des produits

22 NewB pratique une politique de tarification simple et transparente. Les produits et services sont facturés en ajoutant au coût qu'ils représentent pour NewB une marge raisonnable qui permet à la banque coopérative d'être économiquement viable.

En pratique…

Afin de proposer des comptes, des moyens de paiement, des crédits, etc., NewB doit mettre en place une infrastructure complexe au sein de laquelle interviennent de nombreux acteur·rice·s qui facturent leurs services à NewB. Les coûts pour NewB dépendent donc de nombreux éléments.

NewB s'engage, d'une part, à publier des explications transparentes afin de permettre à ses client·e·s de comprendre ce qui intervient dans le calcul du prix et, d'autre part, à donner l'occasion à ses client·e·s de s'exprimer sur certaines modalités de tarification lors d'ateliers spécifiques ou d'enquêtes par exemple. Les NewB indique clairement les frais qui sont imputés au client pour un produit (coût unique, coûts supplémentaires par opération et coûts récurrents).

23 L'objectif de NewB n'est pas de vendre le plus de produits possible à ses client·e·s, dont ils ou elles n'ont peut-être pas besoin. NewB s'interdit dès lors de pratiquer des politiques de prix qui négligent les intérêts des client·e·s.

En pratique…

Sont par exemple visés ici :

- Une forme de subvention croisée : NewB ne met pas en avant des prix inférieurs au prix de revient pour attirer des client·e·s avant de leur appliquer des tarifs bien plus élevés sur d'autres produits par la suite.
- La vente couplée : NewB ne prévoit pas de réduction sur un produit, ou un accès au

produit, conditionné par le fait d'en acheter un second.
- Le « package » : NewB ne prévoit pas, pour un groupe de produits déterminé, de prix forfaitaire moins élevé que la somme des prix des différents produits pris individuellement.
- Le *Freemium* : Le *Freemium* est une pratique consistant à offrir gratuitement un produit aux fonctionnalités limitées, et à facturer par la suite l'accès à des fonctionnalités plus élargies. NewB ne propose qu'une seule version de produit par type de produit et refuse de facto ce type de pratique.

24 En règle générale, les produits et services de NewB ne sont pas, individuellement, les moins chers du marché mais dans la moyenne de celui-ci.

En pratique…

Un prix plus bas chez un concurrent peut cacher un impact négatif, donc un coût, pour l'environnement ou la société, qui n'est pas pris en compte dans son prix. Certains concurrents proposent des produits peu chers, en compensant les pertes liées à une tarification basse grâce à leurs investissements dans des secteurs potentiellement très rentables (du moins à court-terme), mais néfastes pour la société (p. ex. secteurs polluants ou non-éthiques). NewB s'engage à minimiser son impact négatif sur l'environnement et la société, par exemple, en ne participant pas au financement de l'industrie de l'énergie fossile (voir Thème 11 Investissement socialement responsable) et cela est également à prendre en compte dans le « prix » des produits et services proposés par NewB.

25 Derrière le prix d'un service se cache également un enjeu social, celui de l'inclusion. NewB met en place la tarification la plus juste et accessible possible, en plus du « service bancaire de base[6] » que NewB propose.

En pratique…

NewB met en place une réflexion et une stratégie afin de rendre la tarification la plus juste, accessible et inclusive possible, aussi bien pour ses produits bancaires (prix des comptes, cartes, opérations, taux d'intérêt des crédits) que pour ses produits d'assurance.

Sur la problématique de l'accessibilité et de l'inclusion en général, et sur le service bancaire de base, voir également le Thème 8 Accessibilité et inclusion.

Des coûts limités grâce à un fonctionnement sobre

26 Le fonctionnement de l'équipe opérationnelle et de la coopérative est sobre.

En pratique…

Cette sobriété passe entre autres par :

- le respect d'une tension salariale maximale de 1/5 entre le salaire le plus bas et le plus élevé au sein des collaborateur·trice·s, en ce compris les administrateur·trice·s exécutif·ve·s (voir Thème 16 Rémunération) ;
- l'absence de bonus, parachute doré ou « golden handshake » (littéralement « poignée

[6] https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base

de main en or », c'est-à-dire, prime d'arrivée importante) (voir Thème 16 Rémunération) ;
- un environnement de travail sobre (ex. : le bâtiment où se situe le siège social) ;
- la limitation des dépenses de représentation (forfait de maximum 25 euros par personne pour les notes de restaurant) ;
- en cas de réunion qui se prolongent sur le temps de midi, lunch limité à 10 euros par personne ;
- la limitation via un barème déterminé par l'assemblée générale de la rémunération des administrateur·trice·s non-exécutif·ve·s (voir thème Thème 16 Rémunération) ;

D'autre part, chaque année, lors de l'assemblée générale, en plus des comptes annuels légalement obligatoires, le conseil d'administration soumet, de son initiative, au vote de l'assemblée générale un budget dans lequel figurent les dépenses prévues pour l'année.

Thème 6 Relation responsable avec les client·e·s

NewB est une banque par internet mais souhaite entretenir avec ses coopérateur·rice·s/client·e·s une relation de proximité. NewB propose un service clientèle humain et à l'écoute situé en Belgique et assuré par des personnes qualifiées. NewB met tout en œuvre pour se conformer aux attentes de ses coopérateur·rice·s/client·e·s et accueille leurs réclamations de manière constructive.

NewB est consciente de la situation d'asymétrie d'information qui peut exister entre elle et ses coopérateur·rice·s/client·e·s. Cette situation se caractérise par le fait que les membres du personnel chargé·e·s de la vente des produits NewB en savent plus sur ces produits (caractéristiques, avantages, risques, positionnement par rapport à la concurrence, etc.) que les client·e·s qui acquièrent ces produits. Cette situation donne lieu à une grande responsabilité pour NewB : celle d'entretenir une culture commerciale où les intérêts de ses coopérateur·rice·s/client·e·s priment sur des objectifs de rentabilité financière uniquement. Cet aspect est inhérent à la structure même de NewB puisque par sa forme coopérative, NewB dispose d'une relation privilégiée avec ses client·e·s qui sont également les propriétaires de la banque.

NewB est attentive aux remarques de ses coopérateur·rice·s/client·e·s. La gestion des plaintes est une activité encadrée par la loi mais, au-delà de ses obligations légales, NewB y voit également l'occasion de faire vivre ses valeurs en adoptant une attitude constructive et orientée vers la recherche d'une solution face à toute réclamation.

Responsabilités de NewB dans son rapport à la clientèle

27 Grâce à des efforts de simplicité et de transparence en termes de conception de produits et de communication, NewB limite autant que possible l'asymétrie d'information.

En pratique…

NewB conçoit des produits simples et en fait la promotion de manière complète et compréhensible. Pour les principes de la charte qui concernent la communication et le marketing, voir le Thème 7 Communication et marketing.

28 NewB veille à ce que le respect des droits des consommateur·rice·s et la protection de leurs intérêts forment la pierre angulaire de son approche commerciale et percolent au sein de ses équipes.

En pratique…

NewB adopte des pratiques qui permettent que les intérêts de ses coopérateur·rice·s-client·e·s priment sur des objectifs de rentabilité financière uniquement.

Par exemple, les salaires de NewB ne sont pas variables (voir Thème 16 Rémunération) et ne sont donc pas liés à des objectifs de vente. Cela permet de limiter les conflits qui pourraient avoir lieu entre, d'une part, les intérêts du ou de la client·e (se voir octroyer des produits utiles, sans prise de risques), et ceux des membres du service clientèle qui en cas de rémunération variable, pourraient être tentés de chercher à vendre des produits aux client·e·s même s'ils ne sont pas adaptés à leurs besoins ou représentent un risque pour leur santé financière (au sujet de la lutte contre le surendettement dans la charte, voir le Thème 9 Crédits et lutte contre le surendettement).

Ancrage dans les équipes

Ce type de culture d'entreprise est notamment favorisée par l'implication périodique des membres du comité de direction dans le traitement opérationnel des demandes émanant de la clientèle ou dans l'exécution de certaines tâches liées au service clientèle. Grâce à ce procédé, l'ensemble des membres du personnel de NewB, à tous les niveaux hiérarchiques, reste ancré dans la réalité des besoins des coopérateurs et coopératrices.

Accès à un service clientèle de qualité

29 NewB veille à répondre aux besoins de ses coopérateur·rice·s de la meilleure manière possible et à ce que ses valeurs de proximité et d'inclusion ne soient pas oubliées, malgré le caractère digital de NewB.

En pratique…

NewB est une banque et un agent d'assurance qui fonctionne par internet, sans agence ni guichet, afin de limiter les coûts, conformément à la sobriété à laquelle elle aspire. Cela permet également à NewB d'offrir directement ses produits sur l'ensemble du territoire belge. NewB distribue ses produits bancaires et ses solutions d'assurance par le biais de son site internet. Les client·e·s et coopérateur·rice·s peuvent s'adresser au service clientèle de NewB par téléphone et par e-mail. NewB met en place un délai de réponse maximal.

Le Thème 8 Accessibilité et inclusion de la charte traite plus en profondeur des enjeux d'accessibilité et d'inclusion au sein des activités de NewB.

30 NewB assure un service de qualité, respectueux et non-discriminatoire : tous les coopérateur·rice·s-client·e·s (potentiel·le·s) sont traité·e·s de la même manière.

En pratique…

Le respect de ce principe passe notamment par la formation des membres du personnel en contact avec les client·e·s. Pour les engagements spécifiques de NewB en termes de diversité et de non-discrimination, voir le Thème 15 Diversité et non-discrimination.

Protection des données personnelles et de la vie privée

31 NewB accorde une grande importance au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles de ses coopérateur·rice·s-client·e·s.

En pratique…

Lorsqu'une personne devient coopératrice ou cliente chez NewB, ou même simplement lorsqu'elle s'inscrit à la newsletter, elle doit nécessairement fournir certaines données personnelles que NewB est amenée à traiter et à stocker.

Concernant le traitement de ces données, NewB est soumise au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le cadre européen concernant le traitement et la circulation des données à caractère personnel. Le RGPD est un texte qui renforce les droits des citoyen·ne·s de l'Union Européenne et responsabilise les entités qui traitent des données à caractère personnel.

32 NewB ne cherche pas à influencer (par ex. au moyen d'effets graphiques) les préférences de ses client·e·s pour l'utilisation de leurs données personnelles. Ces préférences peuvent facilement, et à tout moment, être modifiées par les client·e·s.

En pratique…

Comme prévu par la loi, c'est aux personnes de déterminer ce que NewB peut faire avec leurs données personnelles.Parmi les données personnelles se trouvent entre autres les données de contacts (numéro de téléphone, adresse email, …). Ce sont les coopérateur·rice·s-client·e·s qui déterminent eux·elles-mêmes les raisons pour lesquelles ils ou elles acceptent d'être contacté·e·s par NewB et le degré d'intrusivité qu'ils ou elles permettent.

Lors de la présentation de ce choix, NewB s'engage à ne pas user d'effet graphique dont l'objectif serait d'influencer le choix de la personne (par ex. via une option « *je ne souhaite pas recevoir la newsletter* » écrite beaucoup plus petit que l'option « *je souhaite recevoir la newsletter* »). Il en va de même pour l'utilisation des cookies sur le site internet. Les coopérateur·rice·s-client·e·s peuvent facilement consulter et modifier leurs préférences en termes d'utilisation des données personnelles directement dans leur espace personnel.

Amélioration constante du service

33 NewB vérifie régulièrement que ses produits et services, et que le fonctionnement de la coopérative en général, correspondent aux attentes et aux besoins de ses coopérateur·rice·s-client·e·s.

En pratique…

NewB réalise des enquêtes de satisfaction auprès de ses coopérateur·rice·s et/ou client·e·s. Celles-ci peuvent prendre diverses formes (questionnaire, discussion avec un groupe de coopérateur·rice·s-client·e·s ,…). Les résultats de ces enquêtes sont analysés et diffusés au sein du personnel de sorte à ce que les remarques des personnes sondées puissent donner lieu à une modification des pratiques de NewB.

34 NewB accueille de manière constructive les remarques, réclamations ou plaintes de ses coopérateur·rice·s-client·e·s et s'arrange pour que l'introduction d'une plainte puisse se faire sans obstacle et sans frais. Le traitement des plaintes se fait de manière honnête et transparente.

En pratique…

NewB se conforme au code de conduite Febelfin (Fédération belge du Secteur Financier) sur le traitement des plaintes qui prévoit notamment des dispositions en termes de transparence, des délais de réponse, l'indépendance de la personne qui gère les plaintes (ça ne peut par exemple pas être la personne responsable du service concerné par la réclamation) ou la tenue d'un registre duquel on peut extraire des statistiques.

Dans le cas où le système de gestion des plaintes de NewB n'a pas permis de trouver une solution au problème, NewB encourage ses client·e·s à avoir recours à un système de médiation externe accessible directement via un lien publié sur son site web.

NewB communique clairement sur le nombre de réclamations qui ont eu lieu chaque année, s'engage à tirer des enseignements sur base des plaintes introduites et, par la mise en place de mesures d'amélioration, à réduire le nombre de plaintes.

Conflits d'intérêts

35 NewB est consciente que toute activité, et en particulier dans le secteur financier, peut générer des conflits d'intérêts. NewB met en œuvre une politique permettant d'identifier, de contrer, de neutraliser ou de divulguer ces conflits d'intérêts.

En pratique…

Des conflits d'intérêts peuvent avoir lieu entre la banque et ses client·e·s, mais aussi entre client·e·s, entre fournisseurs, entre un membre du personnel (en ce compris le conseil d'administration et autres organes) et la banque, entre coopérateur·rice·s, entre différents départements au sein de la banque, etc. Chacun a un devoir de vigilance et d'identification de ces risques de conflit d'intérêts.

Lorsqu'un risque de conflit d'intérêts ne peut être écarté ou neutralisé, il est remonté et cartographié. Tout conflit d'intérêts avéré vis-à-vis d'un·e client·e est communiqué au client·e et enregistré de façon centralisée. En cas de conflit d'intérêts non résolu entre l'intérêt des client·e·s et celui de la banque, l'intérêt des client·e·s aura priorité sur celui de la banque et/ou sur celui d'un membre du personnel.

Thème 7 Communication et marketing

Toute personne doit être en mesure de décider de manière éclairée s'il·elle souhaite devenir coopérateur·rice ou acquérir un produit NewB. Aussi, NewB communique de manière simple, transparente et honnête au sujet de ses produits et de l'ensemble de ses activités, en privilégiant ses canaux de communication propres.

La volonté de NewB de promouvoir un processus participatif et inclusif implique une diffusion claire de l'information afin que les coopératrices et coopérateurs puissent prendre des décisions éclairées sur la base de celle-ci.

Transparence

36 NewB communique de manière honnête et transparente afin que les coopératrices et coopérateurs puissent participer au processus décisionnel de façon éclairée.

En pratique…

NewB a recours à un langage simple, sans jargon et essaye de trouver un équilibre entre pertinence et exhaustivité. NewB ne considère pas que certains éléments sont trop complexes pour être compris par ses coopératrices et coopérateurs et adopte un ton didactique et vulgarise lorsque cela est nécessaire.

En outre, pour toute question ou demande d'information, NewB est joignable par e-mail, téléphone ou via les réseaux sociaux, au moyen des informations de contact et durant les heures d'ouverture qui sont clairement affichées sur son site. Concernant les engagements de NewB en termes de service clientèle, voir Thème 6 Relation responsable avec les client·e·s.

Canaux de communication et de publicité

37 Pour sa communication, la coopérative privilégie autant que possible les canaux digitaux qui lui sont propres (site web, newsletters, réseaux sociaux…) afin de rester sobre dans l'usage de ses moyens.

En pratique…

Cela n'exclut pas l'usage de canaux de communication plus traditionnels (lettre, téléphone, affichage…) dans certaines circonstances à des fins d'inclusion envers des personnes moins familières avec les moyens de communication numériques. Dans la mesure de ses moyens, NewB tâche de proposer des alternatives satisfaisantes en fonction des demandes qui lui sont faites.

L'information à disposition sur le site web est mise à jour régulièrement et une newsletter est diffusée pour informer les coopératrices et coopérateurs des dernières actualités, enquêtes ou événements de NewB. Sa fréquence d'envoi est raisonnable et il est facile de s'en désinscrire.

38 Dans l'usage de ses canaux de communication, NewB est consciente de son empreinte écologique.

En pratique…

A ce sujet, voir les principes du Thème 13 Empreinte écologique du fonctionnement interne.

39 NewB reste sobre dans ses moyens en limitant son recours à la publicité payante. Dans cette optique, NewB considère le bouche-à-oreille comme une force vertueuse de la coopérative.

En pratique…

Si les engagements pris par NewB sont positifs pour les coopératrices et coopérateurs, ces dernier·ère·s seront dès lors plus enclin·e·s à la recommander à leur entourage. Les organisations membres et les ambassadeur·rice·s de NewB constituent également un relai pour les messages importants de la cooperative et de ses membres.

NewB fait un usage conscient et réfléchi des moyens publicitaires proposés par les GAFAM (Google, Apple, Facebook, Amazon, Microsoft : les 5 grandes firmes américaines dominant le marché du numérique) et considère systématiquement le recours à des alternatives.

40 NewB privilégie un caractère informatif et didactique pour sa communication plutôt qu'une approche résolument promotionnelle et évite de lier ses produits à des symboles ou des attributs émotionnels non-pertinents. En aucun cas NewB ne fait usage de publicité intrusive, discriminatoire, sexiste ou stéréotypée.

En pratique…

NewB met en place un processus de relecture en interne impliquant plusieurs personnes de sorte à s'assurer que sa publicité et sa communication soient conformes à ces engagements.

Type de contenus informatifs

41 NewB est transparente au sujet des financements qu'elle octroie ou facilite, que ce soit via des crédits aux particuliers ou aux professionnels, dans le cadre de sa gestion de liquidités via son portefeuille financier ou par les fonds d'investissement qu'elle distribue.

En pratique…

NewB considère en effet que ses coopérateur·rice·s-client·e·s doivent avoir accès à de l'information sur ce que NewB finance avec leur argent. Concernant les informations que NewB publie au sujet des crédits qu'elle octroie, voir le Thème 10 Projets financés par crédit.

Pour la composition de son portefeuille financier ou des fonds distribués, voir Thème 11 Investissement socialement responsable.

42 NewB fait preuve de la plus grande transparence en ce qui concerne ses produits et leur tarification.

En pratique…

NewB propose une tarification simple et met en évidence les risques potentiels, frais d'utilisation ou autres limitations inhérentes à ses produits. NewB veille à ce que sa clientèle dispose d'une information compréhensible, fiable, aussi simple que possible, qui permette la comparaison, et ce, en temps utile de sorte à permettre à sa clientèle de prendre une décision éclairée lors de l'acquisition d'un produit NewB.

Afin de s'assurer que l'information fournie est bien conforme à cela, NewB s'engage à faire participer ses coopérateur·rice·s à l'élaboration de la documentation accompagnant les différents produits et services.

43 NewB propose du contenu informatif en rapport avec la coopérative. Ce contenu est de qualité et mis à jour.

En pratique…

Tout document jugé pertinent est mis à disposition sur le site web. Afin d'évaluer si la pertinence des documents mis à disposition satisfait aux demandes des coopérateur·rice·s, NewB tient un registre des demandes d'information ou de documents supplémentaires émanant de l'extérieur. Une fois par an, une analyse est effectuée sur base de ce registre de sorte à ajuster l'information publiée par NewB aux besoins des coopérateur·rice·s, des client·e·s ou de toute autre partie prenante. Si certains éléments ne peuvent pas être rendus publics (pour des raisons de confidentialité par exemple), NewB motivera la raison pour laquelle le document n'est pas accessible. Les documents rendus disponibles comprennent, au minimum :

- Acte constitutif
- Statuts NewB
- Information sur l'offre publique en cours et/ou sur l'offre publique passée
- Rapport annuel (pour les 5 années précédentes)
- Rapport financier (pour les 5 années précédentes)
- Rapport du commissaire (pour les 5 années précédentes)
- Rapport de gestion (pour les 5 années précédentes)
- Comptes (pour les 5 années précédentes)
- Rapport du comité sociétal (pour les 5 années précédentes)
- Document d'évaluation du respect de la charte et ses indicateurs

Diversité et inclusion dans la communication

44 NewB fait vivre ses valeurs de diversité et d'inclusion sur le fond, mais aussi sur la forme, dans sa manière de communiquer et dans le contenu de ses publications. NewB favorise autant que possible l'accès à son information pour tous et toutes.

En pratique…

NewB s'engage à avoir recours à l'écriture inclusive dans l'ensemble de ses communications. L'écriture inclusive consiste en une série d'attentions graphiques et syntaxiques qui

permettent de lutter contre les stéréotypes liés aux sexes et d'assurer une égalité de représentation entre les femmes et les hommes.

NewB utilise du matériel d'illustration (photos, dessins, vidéos, etc.) qui représente la société dans toute sa diversité de sorte que personne ne se sente exclu.

NewB favorise autant que possible l'accès à son information pour tous les publics en proposant du contenu de qualité en français et en néerlandais et met en place un groupe de travail spécifique à l'élargissement du nombre de langues utilisées dans sa communication. Dans une optique d'inclusion, permettre un accès adapté aux contenus informatifs pour toutes et tous fait aussi l'objet d'une réflexion et d'un travail permanent. Sont visées ici différentes initiatives telles que la mise en place du protocole Anysurfer pour les malvoyant·e·s par exemple. Pour plus d'information sur les engagements de NewB en termes d'inclusion, voir le Thème 8 Accessibilité et inclusion.

Thème 8 Accessibilité et inclusion

NewB veut être une banque inclusive et accessible. Elle veut que toute personne puisse accéder et utiliser des services et produits financiers adaptés à ses besoins afin de lui permettre de mener une vie sociale normale. NewB veut lutter contre une des nombreuses causes structurelles de l'exclusion sociale, à savoir l'exclusion financière.

Permettre à chacun·e d'accéder à et/ou d'utiliser des services et produits financiers adaptés à ses besoins afin de mener une vie normale en Belgique est un défi que NewB entend relever.

Quelques remarques préliminaires :

Premièrement, une réflexion sur l'inclusion est beaucoup plus solide et légitime si elle est elle-même inclusive ; ce qui suit est donc à considérer comme une ébauche, une première pierre à casser. Ce qui figure ci-dessous devra encore être complété, amendé, reconfiguré à la suite d'un travail entrepris avec des associations et personnes (membres ou non de NewB) qui ont un vécu et une expertise de première ligne sur les sujets de l'exclusion financière.

Deuxièmement, cette charte et les objectifs suivants sont à appréhender dans un cadre bien précis, celui d'une nouvelle banque en phase de lancement presqu'exclusivement digitale et avec un plan d'affaires à 2024 remis auprès de la Banque nationale de Belgique. Ce cadre donne une marge de manœuvre pour développer des initiatives innovantes mais impose aussi des limites.

Ce qui nous amène à un troisième aspect, celui de la durée. Il est évident que ce qui suit doit s'appréhender sur le court (horizon : 2 ans) et le moyen terme (horizon : 5 ans). Les premières années de la banque se concentreront sur les produits de base validés dans le plan d'affaires. Durant cette période, la réflexion autour du développement de produits visant certaines populations davantage sujettes à l'exclusion financière sera entrepris.

45 NewB mène en permanence un travail de co-création avec des associations et personnes qui ont un vécu et une expertise de première ligne sur les sujets de l'exclusion financière afin d'être au plus proche de leurs attentes et besoins.

En pratique…

NewB prend contact avec des organisations (membres ou non de NewB) afin d'identifier les groupes les plus susceptibles d'être confrontés, partiellement ou totalement, à des pratiques d'exclusion financière et voir quelle méthodologie de travail est la plus pertinente. Exemples d'organisations : ATD Quart Monde, le Réseau Wallon de Lutte contre la Pauvreté, Netwerk tegen Armoede, Financité, Convivial asbl, le CIRÉ, AnySurfer, des CPAS, Énéo, Espace Seniors,…

Dans son plan d'action et ses mécanismes favorisant l'inclusion, NewB prend en compte les avis émis par ces acteurs de première ligne.

46 NewB met en place des mécanismes permettant de favoriser structurellement l'inclusion et l'accessibilité du plus grand nombre.

En pratique…

Différentes causes peuvent être à l'origine de l'exclusion financière. Lorsque plusieurs causes s'accumulent, l'exclusion se manifeste alors de manière très forte. Par exemple, les personnes qui n'ont pas pris le pli de la digitalisation et qui vivent en zone rurale – où le

nombre d'agences baisse en flèche – sont doublement pénalisées. NewB met en place un groupe de travail qui réfléchit aux mesures à prendre afin d'atténuer l'impact des causes d'exclusion recensées ci-dessous.

Zones rurales

En 2018, on dénombrait en Wallonie 8 agences bancaires pour 100 km², ce qui est extrêmement faible par rapport aux autres régions du pays (selon le rapport sur l'inclusion financière de 2019 publié par Financité). Pour répondre à cet enjeu, NewB analyse la faisabilité de développer des solutions de proximité sur l'ensemble du territoire belge. Par solution de proximité, on entend par exemple :

- Partage d'agences avec d'autres organismes financiers ;
- Partage d'espaces avec d'autres institutions, publiques ou privées, non financières ;
- Agences mobiles et visites à domicile ponctuelles dans certaines régions ;
- Recrutement d'agent·e·s NewB itinérant·e·s agréé·e·s ;
- Présence physique dans certaines régions en collaborant avec des associations membres qui disposent de bureaux voire même avec des ambassadeurs·drices de NewB;
- Location d'espaces de co-working pour ses membres du personnel afin qu'ils·elles puissent être présent·e·s un jour par semaine hors de Bruxelles ;
- Etc.

Caractère digital de l'offre de NewB

NewB propose des services digitaux faciles, rapides et ergonomiques tout en s'assurant que ceux-ci soient les plus accessibles possibles. Néanmoins, pour les personnes qui sont moins à l'aise avec les technologies numériques, une offre de services bancaires par internet est moins adaptée et peut être synomyme d'exclusion. Pour répondre à cet enjeu, NewB analyse la faisabilité de développer des solutions telles que, p.ex. :

- Conclure des partenariats avec des « commerçant·e·s relais » NewB
- La possibilité de traiter des virements papiers.
- La possibilité d'envoyer des extraits bancaires papiers par voie postale.
- La possibilité pour les clients d'effectuer une gamme de transactions financières par téléphone
- Etc.

Coûts des produits et service bancaire de base[7]

Il arrive qu'une banque veuille refuser un·e client·e en raison de sa situation financière or ne pas disposer de compte en banque est fort gênant : il devient difficile de faire des paiements ou de recevoir de l'argent. Pour s'assurer que tout le monde puisse au moins disposer d'un compte à vue, il existe en Belgique l'obligation pour les établissements de crédit de proposer un service bancaire de base (SBB). Ce service bancaire de base doit permettre à tout·e résident·e en situation légale de pouvoir ouvrir un compte à un coût réduit. En général, un manque de communication empêche néanmoins celles et ceux qui sont non bancarisé·e·s, et qui ont donc droit à ce service bancaire de base, de le demander.

D'une part, NewB communique de manière claire et transparente sur l'existence de son

[7] https://economie.fgov.be/fr/themes/services-financiers/services-de-paiement/service-bancaire-de-base

sevice bancaire de base dans ses divers supports de communication. D'autre part, NewB propose gratuitement le SBB aux personnes qui en ont le droit et/ou en font la demande. Enfin, NewB revoit périodiquement les opérations qui font partie du service bancaire de base pour l'adapter à l'évolution générale de l'offre de services bancaires de NewB, en allant au-delà du minimum de services prévus par la législation.

Indépendamment du service bancaire de base, NewB adopte une tarification qui est la plus juste, inclusive et accessible possible. Pour ses services bancaires, NewB envisage des tarifications par « prix conscient ». Chacun·e peut alors décider de sa contribution personnelle, d'une part en connaissant le coût réel pour le NewB et d'autre part en tenant compte de sa propre capacité financière. NewB consulte ses coopérateurs·trices à ces sujets pour voir les pistes qu'ils·elles préconisent. Pour les principes liés à la tarification et à la communication afférente, voir le Thème 7 Communication et marketing et le Thème 5 Tarification et sobriété.

D'une manière générale, NewB n'exige pas de solde minimum pour le maintien d'un compte à vue.

Identification des client·e·s

Les documents nécessaires à l'identification d'un·e nouveau·elle client·e peuvent également être utilisés à des fins de rejet et d'exclusion. NewB stipule clairement les documents d'identification nécessaires pour devenir client·e et accepte tous les documents légaux listés dans la FAQ[8] publiée sur le site de Febelfin (fédération du secteur financier) et rédigé en concertation les autorités de contrôle. NewB n'abuse pas de la loi contre le blanchiment d'argent (loi de 2017 relative à la prévention de l'utilisation du système financier aux fins de blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme) dans le but d'exclure certains publics cibles.

Communication et participation

NewB favorise autant que possible l'accès à son information pour toutes et tous. NewB met en place des outils didactiques qui visent à une meilleure compréhension des produits proposés. Pour les engagements de NewB en termes de communication, voir le Thème 7 Communication et marketing. Pour les questions d'inclusion dans la dynamique participative, voir Thème 3 Gouvernance coopérative et participative, principe 11.

Partenariats pour favoriser l'inclusion

NewB noue des partenariats avec des organismes de défense des populations fragilisées afin d'étudier quelles réponses apporter à leurs besoins bancaires. A titre d'exemple : un compte d'aide sociale ouvert à la demande du CPAS ou des moyens de paiement adaptés pour les demandeurs·euses d'asile et réfugié·e·s. (moyen terme)

[8] Le service bancaire de base pour les demandeurs d'asile et les réfugiés. Questions fréquemment posées (01/06/2016), Febelfin

47 En matière d'accessibilité, NewB assure à ses coopérateur·rice·s-client·e·s la possibilité de retirer de l'argent liquide aux distributeurs.

En pratique…

NewB ne dispose pas d'un réseau d'agences, ni de distributeurs propres mais NewB fait en sorte que ses client·e·s puissent retirer de l'argent auprès des différents réseaux de distributeurs qui existent. NewB ne réalise pas de marge sur ce qu'elle tarifie à ses client·e·s pour les retraits, opérations qui représentent un coût pour NewB.

48 NewB porte une attention particulière à certains groupes de la population davantage touchés par l'exclusion financière.

En pratique…

Personnes âgées et personnes en situation de handicap

NewB étudie la mise en place progressive des directives d'AnySurfer sur son site web et ses applications mobiles. AnySurfer accompagne et labelise des sites web qui sont accessibles pour les personnes en situation de handicap (moyen terme). NewB réfléchit à un système de traduction pour malentendant lors de ses gros événements annuels.

Demandeurs·euses d'asile et réfugié·e·s

NewB communique clairement sur son offre de service bancaire de base auprès des réfugié·e·s et demandeur·euses d'asile, pour qui l'accès reste difficile voire impossible. NewB noue à cet égard des partenariats avec des organisations concernées (par exemple le CIRÉ, la Plateforme Citoyenne de Soutien aux Réfugiés et d'autres) pour que l'information puisse atteindre les premier·ère·s concerné·e·s.

NewB suit scrupuleusement les recommandations de Febelfin au sujet de l'offre de service bancaire de base aux demandeur·euse·s d'asile et réfugié·e·s. NewB s'interdit ainsi des pratiques d'exclusion de ces publics. Si nécessaire, NewB propose une aide adaptée à la personne concernée lors de son processus d'identification.

NewB étudie la faisabilité de mettre à disposition des documents d'information et contractuels multilingues. NewB collabore avec des interprètes maîtrisant les langues utilisées par la majorité des demandeurs·euses d'asile et réfugié·e·s. (moyen terme)

NewB étudie le développement de services bancaires et d'assurance qui répondent aux besoins spécifiques des demandeurs·euses d'asile et réfugié·e·s. (moyen terme)

49 NewB favorise l'inclusion et la non-discrimination à travers sa politique crédit.

En pratique…

Destination des crédits octroyés

NewB réfléchit à la mise en place de crédits à vocation sociale, c'est-à-dire des crédits à faible taux d'intérêt destinés aux personnes à revenus modestes (par exemple pour financer l'achat d'équipement ménager, des réparations de logements, une voiture d'occasion, une formation,…) (moyen terme)

NewB développe des crédits pour des entrepreneur·euse·s, indépendant·e·s, associations,

projets collectifs, associatifs, culturels qui combattent l'exclusion sociale et la discrimination. (moyen terme) ou qui développent une activité bénéfique à l'inclusion sociale.

Politique d'octroi de crédit non-excluante et non-discriminatoire

NewB met en place un service d'accompagnement de sa clientèle fragile financièrement dans l'octroi de crédits. NewB ne fait pas varier le taux d'intérêt à la baisse compte tenu de l'importance des revenus ou du patrimoine d'un· client·e. New B ne conditionne pas l'octroi d'un prêt à la souscription de produits annexes (assurance par exemple). Pour les points liés en particulier à l'octroi de crédits et à la lutte contre le surendettement, voir le Thème 9 Crédits et lutte contre le surendettement.

50 NewB met en place des mécanismes favorisant la solidarité et l'inclusion au sein de ses produits d'assurance.

En pratique…

Les pratiques actuelles au sein du secteur des assurances tentent de déterminer de manière très précise le profil de risque de chaque client·e (« micro-segmentation »), entraînant dès lors des primes ou des politiques d'exclusion abusives pour certaines catégories de la population. NewB ne pratique pas de micro-segmentation des profils en réduisant le nombre de questions posées pour ses devis.

NewB sensibilise à l'importance d'assurances non-obligatoires mais pourtant essentielles comme la Responsabilité Civile Vie Privée et s'efforce de démocratiser la prime pour ces types d'assurance. NewB définit une politique très claire des cas de refus de ré-assurer un·e client·e et des cas pouvant donner lieu à une inscription au fichier des risques spéciaux en assurances. Cette politique vise à ne pas être excluante. NewB cherche à développer des assurances moins courantes qui s'adressent à des publics cibles plus spécifiques.

51 NewB favorise les fournisseurs qui appartiennent à l'économie sociale, p. ex. les entreprises de travail adapté, d'insertion socio-professionnelle ou des autres coopératives agréées par le Conseil national de la coopération.

En pratique…

Pour les engagements complets de NewB en termes de choix des fournisseurs, voir le Thème 12 Fournisseurs.

Thème 9 Crédits et lutte contre le surendettement

Dans sa politique d'octroi de crédit et de recouvrement, NewB entend adopter une approche humaine et transparente. Consciente de la problématique du surendettement, NewB est prudente dans l'octroi de ses crédits. Les crédits en souffrance portent en effet préjudice à la fois aux client·e·s et à la pérennité financière de NewB.

Remarque préliminaire : ce qui suit est à considérer comme une ébauche, une première pierre à casser. Ce document devra donc être complété, amendé, reconfiguré à la suite d'un travail entrepris avec des associations et personnes (membres ou non de NewB) qui ont un vécu et dispose d'une expertise de première ligne sur la thématique du surendettement et de recouvrement.

Développement conscient des produits de crédit

52 NewB développe une offre de crédit aux particuliers et aux professionnels en cherchant un équilibre entre les besoins des coopérateurs.trices, les facteurs de risque pour la banque et l'ambition de financer des projets éthiquement, socialement ou écologiquement responsables.

En pratique…

NewB consulte les coopérateurs.trices (citoyen.ne.s et organisations) sur leur besoin de financement et étend son offre de produits en s'assurant de rester en ligne avec ses valeurs.

NewB consulte des organisations (publiques ou de la société civile) spécialisées dans la lutte contre le surendettement afin de revoir ses seuils d'acceptation de crédit. Les seuils seront définis en comité de crédit et approuvés par le conseil d'administration..

Processus d'octroi des crédits

53 NewB adopte des standards élevés d'information et une approche didactique concernant son offre de crédits envers ses (potentiel·le·s) client·e·s.

En pratique…

NewB communique clairement sur ce qu'un contrat de crédit implique, sur le fonctionnement du produit, sur le calendrier des paiements, sur les frais encourus en cas de retard de paiement, etc.

NewB a une politique et un code de conduite interne clairs qui lui permet de prémunir ses client·e·s de situations de surendettement.

Pour les principes de la charte relatifs à la communication et l'information au sujet de ses produits, voir le Thème 7 Communication et marketing.

54 NewB étudie la capacité de solvabilité d'un·e client·e de manière professionnelle et humaine afin d'essayer de ne jamais mettre en difficultés financières des client·e·s qui pourraient y être exposé·e·s.

En pratique…

NewB respecte scrupuleusement les 2 obligations légalement imposées par le processus

d'analyse de solvabilité, c'est-à-dire la consultation de la Centrale des crédits aux particuliers (CCP) et la mise en place d'une grille budgétaire qui analyse les postes du budget afin de pouvoir déterminer le montant restant disponible pour le remboursement du crédit. Pour la mise en place d'une grille budgétaire, NewB utilise des boites à outils faites par des acteurs sociaux, comme celle, p.ex. du Cebud (*centrum voor budgetadvies en -onderzoek,* c'est-à-dire centre de conseil et de recherche budgétaires).

Toute décision d'octroi de crédit est justifiée par une analyse probante motivée par écrit. Cela oblige NewB, en cas de litige, à prouver qu'une analyse appropriée a été réalisée.

NewB s'assure que les données d'une demande d'octroi de crédit ne soient jamais manipulées pour faire changer un refus en un accord.

55 NewB procède à une analyse plus détaillée et au cas par cas des dossiers de demande de crédits classés en zone orange, c'est-à-dire des dossiers pour lesquels, sans être automatiquement exclus, il n'est pas certain qu'un crédit puisse être octroyé.

En pratique…

Dans la méthodologie d'octroi de crédit, toute demande est classée automatiquement par le système au sein de 3 catégories. Les crédits classés en zone verte sont tout de suite acceptés (mais peuvent être réanalysés). Les crédits classés en zone orange font l'objet d'une analyse manuelle. Les crédits classés en zone rouge sont automatiquement refusés.

Dans les crédits classés en zone orange, les analystes crédits jouent un rôle important. Un contact personnel est pris avec chaque client·e afin de saisir au mieux sa situation et sa demande de crédit. Ceci afin de pouvoir prendre une décision la plus éclairée possible.

NewB liste une série de politiques compensatoires qu'elle a envie de mener sur base de certains critères dans l'accès au crédit pour les zones oranges.

56 NewB s'assure que le processus en ligne et les échanges y afférant mettent à disposition du ou de la client·e une information claire sur l'état de sa demande de crédit et les étapes restantes.

En pratique…

NewB permet de visualiser très facilement l'état d'une demande de crédit dans son infrastructure en ligne : demande en phase d'analyse, documents supplémentaires nécessaires, décision positive ou négative,…

NewB communique de manière transparente sur les raisons du refus éventuel de crédit.

Le ou la client·e a une personne de contact qu'il peut contacter par téléphone et par e-mail.

Recouvrement de crédit : prévention pré-contractuelle, pré-contentieux et

57 NewB privilégie coûte que coûte la prévention pré-contractuelle afin d'éviter les procédures de recouvrement de crédit.

En pratique…

Le crédit figure parmi d'autres (soins de santé, téléphonie, énergie) au rang des sources importantes de surendettement en Belgique. Une situation de surendettement se caractérise par l'incapacité d'une personne ayant emprunté de faire face à ses obligations financières ou aux échéances échues ou à échoir. Pour prévenir et traiter ces situations de surendettement, chaque banque se doit d'avoir une politique de recouvrement.

Le recouvrement sera donc l'ensemble des actions entreprises pour prévenir et recouvrir des prêts en défaut. Si un·e client·e ne rembourse pas/plus son prêt, toute banque peut alors prendre des mesures qui peuvent aller d'un recouvrement à l'amiable à une action judiciaire. Pour le ou la client·e en défaut, cela peut alors se traduire par l'enclenchement d'une spirale infernale où des frais supplémentaires (frais de rappel, frais d'huissier, …) ne viennent qu'aggraver la situation de défaut initiale. Le recouvrement est donc une partie sensible du métier bancaire nécessitant une ligne de conduite la plus transparente et humaine possible.

Afin de lutter contre les risques de surendettement et de défaut, la prévention reste la meilleure stratégie à adopter pour éviter toute procédure de recouvrement à proprement parler. NewB dispose d'une stratégie de prévention pré-contractuelle qu'elle a fait auditer par des organisations disposant d'une expertise de première ligne en matière de lutte contre le surendettement. Notons que cette prévention passe notamment par des standards élevés d'information et d'approche didactique (voir plus haut à ce sujet).

58 NewB considère la phase de pré-contentieux comme une phase amiable de médiation où des solutions sont envisagées d'un commun accord avec le ou la client·e.

En pratique…

Si malgré la phase préventive des signes de non-remboursement se manifestent, alors commence une phase appelée « de pré-contentieux ». Il s'agit de l'étape pendant laquelle des irrégularités de paiement sont observées.

NewB met en place dans son système des signaux qui permettent d'indiquer le plus rapidement possible la survenance d'un incident de paiement. NewB propose au client ou à la client·e une solution adaptée dès les tout premiers signes de difficultés. Les solutions envisagées sont les suivantes :

- Prorogation de l'échéance en capital, avec ou sans allongement du crédit.
- Modification du plan de remboursement.
- Suspension des crédits accordés jusqu'à rétablissement de la situation.

NewB crée un climat d'aide et de coopération dans la relation avec le ou la client·e.

59 NewB minimise le nombre de cas de contentieux. Pour les cas concernés, NewB met en place la procédure qui est la moins délétère pour le ou la client·e.

En pratique…

Un cas non-résolu en phase de pré-contentieux passe finalement en contentieux. Il s'agit de l'étape où le prêt est déclaré en défaut. NewB dispose d'un document clair et compréhensible détaillant sa politique de recouvrement de dettes et le met à disposition des client·e·s concerné·e·s.

NewB étudie la pertinence de faire recours au règlement collectif de dettes (RCD) pour les client·e·s en consultant des organisations ayant une expertise dans les questions de surendettement et de précarité.

NewB est particulièrement attentive aux personnes isolées, aux familles monoparentales, aux sans emplois et autres groupes de la population qui sont les plus touchés par la médiation de dettes.

Le contentieux, pris en charge par le département juridique, avec le soutien éventuel d'opérateurs externes sélectionnés en fonction de leur approche éthique et de leur prise en considération des capacités financières du·de la client·e[9]. Si NewB recourt à des sociétés externes, NewB s'assure de garder un droit de regard sur comment sont gérés les dossiers transférés, avec une attention particulière pour le respect de la dignité du débiteur ou de la débitrice.

[9] Dans ce contexte, MyTrusto semble être un organisme à privilégier. NewB est néanmoins lucide sur le fait que (1) MyTrusto ne convient pas à tous les types de public, (2) ni à toutes les situations de surendettement et que (3) ce service pose la question de la privatisation/commercialisation d'un service qui est normalement du ressort du public.

Thème 10 Projets financés par crédit

Les crédits octroyés par NewB doivent permettre de financer des projets ayant un impact positif pour la société ou pour l'environnement.

60 Grâce à son activité de crédit, NewB participe au financement de la transition écologique.

En pratique…

Pour les particuliers, les projets sont destinés, soit à améliorer la performance énergétique d'un bâtiment, soit à produire de l'énergie verte, soit permettre une forme de mobilité douce.

Pour les professionnels, il s'agit soit, comme pour les particuliers, de crédits participant au financement de la transition énergétique, soit de préfinancement de subsides octroyés à des fins de transitions énergétiques.

Dans le cadre de ses financements, NewB tient en compte l'impact global du projet financé, cela signifie que NewB considère à la fois l'objectif du projet et ses modalités de réalisation.

Dans le cadre d'un financement pour rénovation, NewB considère qu'un minimum de 50% du crédit doit être affecté à ses dépenses permettant directement une amélioration énergétique.

61 NewB s'engage à se saisir d'autres enjeux sociétaux (sociaux notamment) dans son offre de crédits aux particuliers et aux professionnels.

En pratique…

Afin de mettre en avant les valeurs statutaires comme l'inclusion et l'intégration dans le tissu social, NewB s'engage à proposer une offre de crédit à destination des client.e.s qui ont des projets impactant les personnes dans le besoin. Ces crédits permettront de financer des biens utiles et nécessaires au quotidien, comme des éléments de mobiliers, des dépenses imprévues en soins de santé, une formation, etc.

L'ensemble des activités des acteurs de l'économie sociale sont réputés constituer des enjeux sociétaux auxquels s'adresse l'offre de crédits de NewB.

62 Pour les crédits professionnels autres que ceux visés aux principes 61 et 62, les entités financées doivent répondre à certaines exigences environnementales, sociales et relatives à leur gouvernance (ESG).

En pratique…

NewB s'engage à ne pas tenir compte uniquement des éléments financiers dans l'octroi de crédits professionnels.

En pratique, NewB définit une politique de crédit qui prend en compte les règles d'investissement socialement responsable (ISR) de NewB. De plus, avec l'aide de ses organisations membres, NewB met en place une grille d'évaluation pour analyser la plus-value des projets d'un point de vue environnemental et social. NewB évaluera aussi la bonne gouvernance des projets et/ou des entités qui demandent le financement.

Conscient de la pluralité des projets finançables et de leurs multiples particularités, NewB procédera à une analyse qualitative au cas par cas des éléments mentionnés dans la grille d'évaluation ESG.

63 NewB publie la liste des crédits octroyés en précisant le type de projet qu'ils ont permis de financer.

Pour les crédits octroyés aux particuliers, NewB s'engage à publier le type de projet qu'ils ont permis de financer. Pour les crédits professionnels, NewB publiera la liste des entités financées et la destination des financements octroyés.

Thème 11 Investissement socialement responsable

Il est question dans ce thème de l'ensemble des règles éthiques et durables que doivent respecter les investissements faits par NewB et ses partenaires aussi bien dans le cadre de la gestion de son portefeuille financier pour compte propre, que pour compte de tiers (distribution de fonds et d'assurances de type « vie »). Les investissements qui pourraient avoir lieu hors du portefeuille financier, des fonds et des assurances sont également évoqués à la fin du thème.

Portefeuille financier

Il y a plusieurs manières de faire le métier bancaire et NewB a choisi une manière simple, sécurisée et durable de l'exercer. NewB souhaite revenir au métier bancaire de base en collectant des dépôts (l'argent déposé sur les comptes épargnes et les comptes à vue) en vue d'octroyer localement des crédits à des particuliers et des professionnels.

NewB ne peut pas légalement convertir toutes ses ressources (capital et dépôts) en crédits car, en cas de retrait rapide et important des dépôts, NewB doit être en mesure de fournir à ses client·e·s de l'argent liquide immédiatement. Si l'ensemble de ses liquidités servait à financer des crédits (pour lesquels NewB a souvent déterminé une échéance de remboursement bien précise avec ses client·e·s), NewB ne serait pas en mesure de permettre les retraits ce qui signifierait la fin pour NewB. C'est pourquoi NewB investit une partie de ses ressources dans des titres qui viennent constituer le portefeuille financier de NewB. Ce portefeuille financier est davantage « liquide » que les prêts aux particuliers ou aux professionnels.

Il convient de s'assurer que les investissements faits dans le cadre de la gestion de son portefeuille financier ne financent pas des activités qui contreviennent aux droits humains ou à la protection de la planète.

NewB agit en toute transparence et publie sur son site la composition de son portefeuille financier. En outre, NewB se conforme autant que possible aux recommandations et principes les plus strictes en matière d'investissement socialement responsable. NewB prend également pour guide les standards et labels développés par ses organisations membres actives dans le domaine de la finance éthique (voir Thème 18 Respect des normes, conventions et labels éthiques à ce sujet).

64 NewB adopte une gestion de son portefeuille financier prudente et dans un champ d'action bien défini.

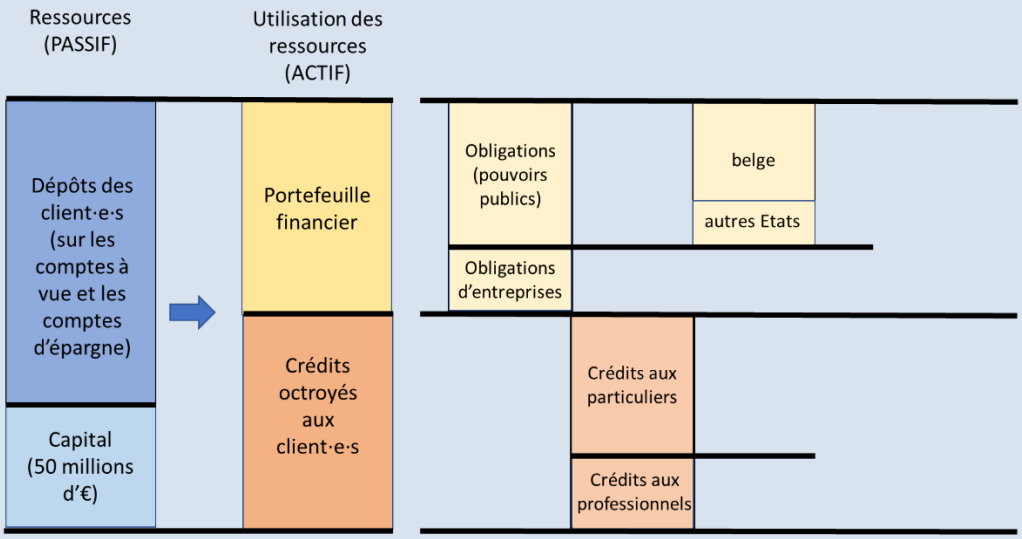
En pratique…

Dans la politique d'investissement

Le schéma ci-dessous illustre le bilan de la banque de manière simplifiée (et donc incomplète). Au passif se retrouve ce dont NewB dispose comme ressources sous la forme de capital ou de dépôts de client·e·s et à l'actif, ce à quoi ces ressources sont allouées. La politique d'investissement de NewB précise pour les différentes catégories d'investissement des pourcentages maximum d'allocation des ressources :

- Un pourcentage maximum est défini pour la quantité du passif peut être converti en crédits. En outre, les crédits aux professionnels ne peuvent représenter qu'un certain pourcentage de l'ensemble des ressources utilisées pour l'octroi de crédit.
- Le reste du passif constitue le portefeuille financier de NewB et est investi essentiellement dans des obligations d'Etats, de régions ou d'entités supranationales

(banque centrale, etc) ou d'entreprises. En fonction du type d'émetteur (public ou privé), des pourcentages maximum d'allocation des ressources sont également déterminés.

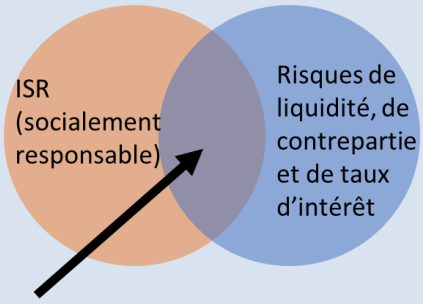


Bilan simplifié de NewB

ISR et risques de liquidité, de contrepartie et de taux d'intérêt : un équilibre à trouver

Chaque investissement chez NewB doit respecter un équilibre entre :

- le caractère socialement responsable de l'investissement : les investissements réalisés doivent satisfaire aux règles ISR (règles en matière d'investissement socialement responsable) de NewB (voir principe suivant).
- le niveau de risque en matières de liquidité (c'est-à-dire la rapidité à laquelle un investissement peut être revendu), de contrepartie (risque de non-remboursement) et de taux d'intérêt.



NewB n'investit que dans des produits d'investissement qui présentent un niveau de risque acceptable pour NewB et qui satisfont à ses règles en matière d'investissement socialement responsable (règles ISR).

En outre :

- Les catégories de produits d'investissement dans lesquelles NewB peut investir sont précisées dans les statuts, sachant que pour les catégories qui ne sont pas prévues à l'article 3 des statuts, l'assemblée générale doit donner un accord préalable à la majorité de 80% des voix. Les catégories de produits investissement dans lesquelles NewB peut

investir sont rendues publiques sur son site internet.

- NewB n'investit donc pas dans des produits structurés et la structure simple de son bilan lui permet de ne pas avoir recours à des produits dérivés à d'autres fins que pour des raisons de couverture, c'est-à-dire pour permettre à NewB de gérer son risque de taux d'intérêt, et pour autant que l'assemblée générale ait préalablement approuvé cette catégorie de produits d'investissement.
- NewB ne spécule pas au sens où elle n'achète et ne vend pas de titres dans l'optique de réaliser une plus-value financière. Cette pratique mène à des dérives et peut générer des externalités négatives fortes quand il s'agit p. ex. de matières premières ou de denrées dont le prix est alors impacté pour les entreprises et les personnes qui les produisent.

65 D'une part, NewB exclut tout investissement dans des Etats, des régions ou des entreprises qui contreviendraient aux droits humains ou à la protection de la planète. D'autre part, NewB favorise les investissements dans les Etats, régions, entités supranationales ou entreprises qui sont les meilleurs élèves en matière d'éthique ou qui sont actifs sur certaines thématiques liées au développement durable.

En pratique…

NewB se base sur les critères élaborés dans le Fair Finance Guide International élaboré par Profundo et commandé par Oxfam[10]. Ce guide étant très exigent sur les critères à respecter, NewB en extrait un ensemble de règles raisonnables afin de se conformer à sa réalité (investissements restreints dans un premier temps).

Ces règles ISR de NewB (autrement dit, règles en matières d'investissement socialement responsable) décrivent les domaines que NewB exclut d'une part et les domaines que NewB privilégie d'autre part. P. ex. NewB n'investit pas dans le secteur des énergies fossiles, ni dans le secteur de l'armement. Ces règles précisent également que NewB exclut toutes les entreprises, tous les Etats, régions ou entités supranationales qui se trouvent dans la liste noire du Réseau Financité, aussi membre de NewB. NewB vérifie régulièrement son « état de santé ISR », c'est-à-dire s'assure que les titres contenus dans son portefeuille demeurent bien conformes à ses règles ISR. NewB favorise certains investissements qui ont un impact positif et adopte une approche favorisant les meilleures élèves en matière d'éthique sur base de critères ESG, c'est-à-dire environnementaux, sociaux et relatif à la gouvernance.

En outre, afin d'éviter un biais dans la sélection, NewB veille à ne pas se concentrer uniquement sur les entreprises qui ont les moyens financiers de publier des éléments d'informations sur les critères ESG. NewB prend la peine de se renseigner pour les entreprises de plus petites tailles.

Les règles ISR de NewB sont rendues publiques sur le site de NewB.

[10]Disponible en ligne ici : https://fairfinanceguide.org/media/495656/ffg-international-2020-methodology.pdf

66 NewB se donne les moyens humains et financiers pour que la gestion de son portefeuille réponde à ses règles en matière d'investissement socialement responsable.

En pratique…

NewB examine la possibilité de faire appel à des agences de notations extra-financières dont les bases de données permettent d'analyser les entreprises et les Etats en profondeur sur plusieurs aspects : scandales, respect des droits humains, respect de normes environnementales, etc.

NewB forme de manière continue les membres de son personnel à la gestion éthique de son portefeuille et travaille en étroite collaboration avec les organisations membres spécialisées en matière d'éthique dans la finance.

67 NewB adopte une approche transparente et publie sur son site la liste complète des titres qui figurent ou ont figuré dans son portefeuille d'investissement.

En pratique…

NewB publie toutes les données sur les titres investis en temps réels : l'émetteur, le montant, la durée (date d'entrée et le cas échéant date de sortie du portefeuille).

NewB organise des ateliers d'explication autour du portefeuille financier.

Fonds d'investissement

Lors de la création de NewB, plusieurs enquêtes ont été menées auprès des coopérateur·rice·s afin qu'ils et elles puissent exprimer leurs envies pour la banque à venir. Un nombre significatif de coopérateur·rice·s a alors exprimé le souhait de voir des fonds d'investissement figurer aux rangs des produits proposés par NewB.

Un fond d'investissement réunit l'argent de plusieurs investisseur·euse·s et l'investit dans différents produits de placement comme des actions ou des obligations. Le montant total du capital investi est divisé en parts ou actions. Dans le cas de NewB, ce sont des actions de SICAV, c'est-à-dire d'une « Société d'Investissement à Capital Variable » qui sont distribuées. Lorsqu'une personne investit dans un fonds NewB, elle n'investit donc pas directement dans des actions ou des obligations d'une seule entreprise, mais dans une SICAV qui rassemble des investissements dans diverses entreprises ou entités publiques.

Les fonds distribués par NewB sont constitués par un gestionnaire externe. C'est lui qui sélectionne, sur base des règles ISR (règles en matière d'investissement socialement responsable) de NewB, les différents titres qui se trouvent dans le fond. NewB s'occupe quant à elle de la distribution du fonds auprès de ses client·e·s.

68 NewB établit avec le gestionnaire de fonds des critères qui, d'une part, excluent tout investissement dans des Etats, des régions ou des entreprises qui contreviendraient aux droits humains ou à la protection de la planète et qui, d'autre part, permettent de favoriser les meilleurs élèves en matière d'éthique ou certaines thématiques liées au développement durable.

En pratique…

NewB établit avec son gestionnaire de fond des critères clairs qui, en conformité avec les règles ISR de NewB :

- excluent certains types d'investissement (p. ex. tout titre émis par une entreprise active dans l'énergie fossile)
- favorisent la sélection de titres d'émetteurs qui adoptent les meilleures pratiques environnementales, sociales ou en matière de gouvernance et dont le siège social ne se situe pas dans un paradis fiscal
- sélectionnent les titres d'entités actives sur des thématiques ou dans des secteurs liés au développement durable (p. ex. énergie renouvelable, inclusion sociale,etc.)

Afin d'effectuer la sélection des titres, les gestionnaires de fonds ont généralement recours à des organismes de notation extra-financière.

Les différents critères utilisés pour sélectionner les titres des fonds sont rendus publics.

69 NewB veille à ce que le gestionnaire de fonds adopte un comportement d'actionnaire actif selon des lignes de conduites bien définies et n'utilise en aucun cas le fait de jouer le rôle d'actionnaire actif comme argument pour assouplir les critères de sélection des titres.

En pratique…

L'actionnariat actif est une pratique où le fond qui est actionnaire (via le gestionnaire de fond) exerce activement ses droits d'actionnaire. Cela peut se faire à plusieurs niveaux : recherche d'un simple dialogue avec l'émetteur, vote aux assemblées générales de l'émetteurs ou déposition de résolution pour vote aux assemblées générales. En adoptant ces pratiques, l'objectif poursuivi par le gestionnaire de fonds est celui d'influencer le comportement de l'entité émettrice des titres en la poussant à prendre en compte des questions environnementales, sociales ou de gouvernance.

L'argument de l'actionnariat actif, donc l'idée d'inciter une entreprise, souvent une grande entreprise ou une multinationale, à adopter un comportement plus vertueux en participant aux assemblées générales, est parfois utilisé pour justifier des investissements dans des entreprises au comportement douteux sur le plan éthique. Il serait dommage de se priver de cette possibilité d'influencer le comportement de certaines entreprises dont les titres se trouvent dans les fonds qu'elle distribue, néanmoins, il est important :

- Que les modalités d'exercice de l'actionnariat actif par le gestionnaire de fonds soient clairement définies en collaboration avec NewB. Le gestionnaire privilégie une approche de vote et de dépôt de résolutions à un « simple dialogue » qui se traduit dans le secteur parfois par un « simple mail » envoyé à l'émetteur. Ceci afin d'encourager le côté « actif » de la notion d'actionnariat actif plutôt que le côté « d'actionnariat » tout court. D'autre part, le gestionnaire fixe si nécessaire certains objectifs assortis de dates limites

pour l'émetteur et s'engage à désinvestir si l'émetteur ne s'y conforme pas.
- Qu'aucun assouplissement des critères de sélection des titres des fonds ne soit toléré sous couvert de l'argument selon lequel le gestionnaire de fond jouerait un rôle d'actionnaire actif auprès de ces entreprises au comportement sociétal moins indiqué.

70 La liste des titres qui entrent dans la composition des fonds distribués par NewB est rendue publique.

En pratique…

NewB publie sur son site web la liste des titres qui entre dans la composition des fonds distribués par NewB à la fréquence la plus élevée matériellement possible (sachant que l'obligation légale est une fréquence biannuelle).

Gestion des fonds des assurances

71 NewB veille à ce que les fonds générés par les assurances de type « vie » soient investis de manière éthique selon les plus hauts standards et ses règles ISR.

En pratique…

NewB commercialise des produits dits *« IARD » pour « Assurances Incendie, Accidents et risques divers ».* Les montants générés ne sont pas suffisamment importants pour pouvoir faire l'objet de règles d'investissement spécifiques.

Quand NewB commercialisera des produits de type « vie » : assurance vie, assurance pension, etc, les investissements de ces produits devront respecter les mêmes standards élevés en matière d'éthique et de prudence que ceux décrits pour l'activité fond.

NewB travaillera en étroite collaboration avec le ou les partenaires avec qui elle développera les produits de type « vie ».

72 NewB adopte une approche transparente et publie sur son site la liste complète des titres qui figurent ou ont figuré dans ses produits d'assurance de type « vie ».

En pratique…

NewB publie toutes les données sur les titres investis : l'émetteur, le montant et la durée (date d'entrée et le cas échéant date de sortie du portefeuille). NewB organise des ateliers d'explication au sujet des produits d'assurance de type vie et de l'activité d'investissement liée.

Investissements en dehors du portefeuille financier, des fonds et des produits d'assurance de type « vie »

73 En dehors des investissements du portefeuille financier, des fonds et des produits d'assurance de type « vie », NewB pourrait vouloir prendre des participations dans d'autres sociétés. Pour ce faire, NewB respecte les règles prescrites par ses statuts.

En pratique…

Au sein d'une institution financière, plusieurs types d'activités peuvent donner lieu à des

investissements. Nous avons évoqué ci-dessus les activités de gestion de portefeuille, de distribution de fonds et d'assurance de NewB.

Pour tout autre type d'investissement, prise de participation dans une autre société p. ex., NewB doit respecter les dispositions prévues dans ses statuts. Ceux-ci précisent notamment qu'un accord de l'assemblée générale est nécessaire.

Thème 12 Fournisseurs

Une organisation telle que NewB, qui se souhaite éthique et durable, doit œuvrer à la diffusion la plus large possible des normes qu'elle se fixe. Certaines activités de la coopérative sont déléguées à des prestataires externes et NewB dépend de différents fournisseurs. NewB s'oblige à appliquer ses valeurs lors de la mise en place de relations contractuelles avec ses fournisseurs de biens et ses prestataires de services, notamment en intégrant les valeurs de NewB dans les critères de sélection de ces derniers.

Les fournisseurs de NewB visés ici sont toutes les entités qui lui fournissent des biens ou des services. Ces biens et services, indispensables à son bon fonctionnement, sont divers. Cela va du système informatique au catering lors des événements, de son secrétariat social à ses impressions papier, etc. La mise en place d'une coopération commerciale avec un fournisseur nécessite une procédure d'évaluation, permettant à NewB de prendre une décision en ligne avec ses propres valeurs.

74 Le processus d'évaluation et de sélection des fournisseurs fait intervenir des critères économiques ainsi que des critères qui portent sur des aspects sociaux, environnementaux et relatifs à la gouvernance en lien avec les valeurs de NewB.

En pratique…

Sur base de différents critères, NewB octroie à chaque fournisseur un score économique et un score éthique. Le premier fait intervenir des aspects tels que le coût pour NewB, l'expérience du fournisseur, des analyses de faisabilité, etc. Le second est détaillé plus bas. L'importance relative des deux scores (ou pondération) dans la décision finale dépend du type d'activité concernée. La pondération doit être déterminée pour chaque type d'activité avant que les candidats fournisseurs ne soient analysés.

Questionnaire fournisseur

NewB base son évaluation sur les réponses apportées par le fournisseur dans un questionnaire. Dans celui-ci, il est demandé au fournisseur de confirmer sa conformité avec certains principes et de documenter cette conformité. NewB peut aussi faire intervenir d'autres éléments publiquement disponibles dans son évaluation (rapports annuels, pratiques commerciales et publicitaires, articles de presse, score ESG (Environnemental, Social et relatif à la Gouvernance), études d'ONG, procédures juridiques, etc.) D'une manière générale, NewB demande à obtenir un aperçu de tous les engagements pris par le fournisseur en termes d'éthique et durabilité, de tous les standards suivis ou certifications obtenues.

Une fois rempli et signé, ce questionnaire constitue une déclaration de conformité de la part du fournisseur, affirmant ne pas participer ou avoir recours à certaines pratiques néfastes sur le plan environnemental et/ou sociales. Ce questionnaire permet également à NewB de jouer son rôle d'ambassadrice de ses valeurs en les mettant en avant, en insistant sur l'importance de leur respect et en initiant avec les fournisseurs un dialogue au sujet de leurs impacts environnementaux, sociaux et en matière de gouvernance.

Critères ESG et score éthique

Le positionnement de chaque fournisseur par rapport à un critère correspond à une cote. Parmi ces critères, il y a des critères :

- Qui font office de critères d'exclusion (p. ex. travail des enfants et autres formes de traite des êtres humains) ;
- Qui font office de critères de sélection, faisant diminuer le score éthique du fournisseur lorsqu'ils ne sont pas respectés ;
- Qui favorisent l'entrée en relation, faisant augmenter le score éthique du fournisseur lorsqu'ils sont respectés. Voici quelques exemples de ce dernier type de critère :

  - En vertu de la valeur d'intégration sociale (explicitée en ces termes dans les statuts : « *NewB travaille étroitement avec des dizaines d'organisations et des dizaines de milliers de coopératrices et de coopérateurs, qui sont ses propriétaires et clients* »), NewB privilégie si possible ses organisations membres qui appartiennent au collège des A par le fait qu'elles présentent une expertise en matière sociétale.
  - NewB prête une attention particulière aux entités appartenant à l'économie sociale, c'est-à-dire aux associations (ASBL), sociétés et coopératives à finalité sociale, fondations et mutuelles dont la raison d'être est de rencontrer les besoins de la société plutôt que de viser le seul profit financier.
  - NewB favorise les entreprises locales et les entreprises qui, par leurs activités, soutiennent l'économie locale. Locale est ici à comprendre dans un sens géographique (limitation des distances) ou relationnelle (limitation du nombre d'intermédiaires, approche « circuit court »).

L'ensemble des critères et la méthodologie employés dans le cadre de la sélection et de l'évaluation des fournisseurs sont publiés sur le site internet de NewB.

Fournisseurs concernés

NewB souhaite que des critères ESG soient pris en compte pour tous ses fournisseurs mais en fonction du volume annuel concerné, la procédure peut être différente :

- Pour tous les fournisseurs qui représentent un volume annuel de plus de 10.000 € : Le processus décrit ci-dessus (avec recours à un questionnaire) doit permettre à NewB de faire une évaluation rigoureuse et d'utiliser cette information dans la prise de décision finale. Ainsi, chaque décision sera motivée et documentée en interne.
- Pour les fournisseurs représentant des volumes annuels plus faibles : les membres du personnel NewB disposent du questionnaire sous la forme d'une '*check-list*' simplifiée qui facilite la prise en compte des aspects ESG dans leur choix.

75 Il se peut que NewB soit limitée dans la mise en pratique de son approche éthique lorsque, par manque d'alternative, elle est contrainte d'opter pour un fournisseur au score éthique faible. Ces cas sont répertoriés et motivés de manière exhaustive.

En pratique…

Lorsque ce type de cas se présente, NewB redoublera d'attention et le comité de personnes prenant la décision finale devra disposer d'un argumentaire exhaustif qui justifie le recours au fournisseur dont le score éthique n'est pas satisfaisant.

A défaut de pouvoir exclure un fournisseur, il est important qu'un dialogue relatif aux faiblesses ESG identifiées soit mise en place entre NewB et ce dernier. D'autre part, NewB s'engage à soutenir les actions collectives ou campagnes (notamment de ses membres A, les

organisations sociétales) qui visent à rendre certains fournisseurs ou secteurs entiers plus éthique et durable.

76 NewB assure une veille permanente sur ses fournisseurs. Régulièrement, les fournisseurs représentant un volume annuel de plus de 10.000 euros sont réévalués en interne de sorte à vérifier qu'ils n'adoptent pas de pratiques contraires aux valeurs de NewB.

En pratique

L'objectif de NewB est de travailler le plus possible avec des partenaires qui partagent ses valeurs et l'approche éthique qui en découlent. En cours de relation contractuelle, un fournisseur pourrait être impliqué dans des pratiques contraires à l'approche éthique de NewB (ou se fait racheter, ou fusionne, avec une entité qui adopte de telles pratiques). Dans ce cas, NewB doit être en mesure de mettre fin à la relation avec ce fournisseur. Cet aspect est dès lors intégré dans les contrats avec les fournisseurs.

Pour pouvoir appliquer ceci, NewB demandent aux fournisseurs de l'informer de tout élément qui viendrait infirmer les réponses données dans le questionnaire fournisseur. De son propre chef, NewB procède également à une réévaluation régulière de ses fournisseurs et si nécessaire, demande au fournisseur de remplir à nouveau le questionnaire. NewB fait en sorte que le score éthique octroyé à un fournisseur ne date pas de plus de 2 ans.

En cas de détérioration significative du score éthique d'un fournisseur, la relation est remise en question. C'est le conseil d'administration qui décide de continuer ou non la relation, sur base d'un avis du comité de direction, et cette décision devra être motivée en interne. Préalablement à la prise de décision du conseil, une discussion est initiée avec le fournisseur au sujet des éléments ayant amenés une détérioration du score.

Thème 13 Empreinte écologique du fonctionnement interne[11]

Dans le cadre de son fonctionnement interne, NewB est consciente de son empreinte écologique et prend des mesures afin de limiter son impact environnemental. Cela passe, entre autres, par la limitation de son utilisation d'énergie et de ses émissions, par une bonne gestion de ses déchets et par des politiques d'achat et de mobilité raisonnées.

La valeur de durabilité qui caractérise l'ADN de NewB doit être respectée à tous les niveaux, c'est-à-dire dans le cadre des crédits que NewB octroie (voir Thème 10 Projets financés par crédit) et de la gestion de son portefeuille (voir Thème 11 Investissement socialement responsable) mais aussi en ce qui concerne le fonctionnement interne de NewB.

Les aspects qui peuvent être envisagés à l'échelle de NewB font l'objet des principes ci-dessous.

77 NewB soutient activement les initiatives prises par les responsables du bâtiment qu'elle occupe lorsque celles-ci permettent de réduire l'impact environnemental de son activité de bureau.

En pratique…

NewB est locataire des bureaux qu'elle occupe et la mise en place de certaines bonnes pratiques en termes de gestion durable du bâtiment ne dépend pas directement d'elle mais bien des gestionnaires et propriétaires du bâtiments. Ces derniers sont des organisations membres de NewB et la coopérative de gestion du bâtiment précise dans ses statuts qu'elle entend réaliser ses activités en maximisant les bénéfices environnementaux et sociaux.

Quelques mises en pratique de cette approche de gestion sont l'installation d'une toiture verte pour résoudre des problèmes de drainage et d'isolation thermique, la sensibilisation des utilisateur·rice·s du bâtiment aux économies d'énergie, le recours à des entreprises de réinsertion socio-professionnelle pour le nettoyage ou l'entretien du bâtiment, la mise en place d'un tri des déchets rigoureux, la mise à disposition de vaisselle exclusivement réutilisable, etc.

78 NewB limite la pollution due aux déplacements. NewB ne rémunère pas les membres du personnel au moyen de voitures de société et les encourage à recourir à la mobilité douce ou aux transports en commun pour se déplacer.

En pratique…

En termes de mobilité on peut distinguer tout ce qui a trait aux déplacements professionnels, ce qui a trait aux trajets domicile-travail effectués par les membres du personnel et ce qui concerne la mobilité des parties prenantes.

NewB s'engage à ce que l'accessibilité de ses bureaux en transport en commun et à vélo soit un critère important dans la localisation de son siège social et de son activité de bureau.

NewB dispose d'un outil lui permettant de collecter des données sur les déplacements

[11] Afin de mettre en pratique ses principes en termes d'empreinte écologique interne, NewB s'est largement inspirée des bonnes pratiques répertoriées par le label Entreprise Ecodynamique développé Bruxelles Environnement. Plus d'info sur : https://www.ecodyn.brussels/le-label/en-bref/

effectués pour rejoindre son site de sorte à améliorer le déplacement de ses équipes.

Les déplacements professionnels

NewB ne rémunère pas les membres du personnel au moyen de véhicules de société et ne dispose pas de véhicule de service. NewB enjoint les membres du personnel à utiliser les transports en commun ou le vélo dans le cadre de leurs déplacements professionnels. NewB dispose également d'abonnements aux services de voitures partagées. Lors des déplacements hors de Bruxelles qui demandent de recourir à la voiture, si plusieurs membres du personnel se rendent au même endroit et habitent à moins de 5 km, NewB leur demande de faire du covoiturage.

Les trajets domicile-travail

NewB n'empiète pas sur la vie privée des membres du personnel en leur imposant un moyen de transport pour les trajets domicile-travail mais elle encourage néanmoins la mobilité douce en intervenant uniquement pour les trajets domicile-travail effectués en transport en commun, à vélo ou à pied (pour plus de détails au sujet des engagements de NewB en termes de rémunération, voir Thème 16 Rémunération) et en mettant à disposition des aménagements pour les vélos. NewB permet à son personnel de travailler à distance (voir également le Thème 14 Bien-être au travail) ce qui permet de réduire l'impact des déplacements des membres du personnel sur l'environnement.

La mobilité des parties prenantes

NewB fait un diagnostic des modes de déplacement des visiteurs de son site et suit les tendances annuelles. NewB encourage les personnes qui se rendent sur son site à avoir recours à la mobilité douce pour se déplacer, notamment en rendant son parking vélo accessible au public.

79 NewB adopte une politique d'achat raisonnée, c'est-à-dire qui limite d'une manière générale la consommation et le gaspillage de biens et qui favorise le recours à des solutions écologiques.

En pratique…

Une politique d'achat responsable

NewB centralise les achats de biens et prévoit une procédure pour améliorer l'estimation/prévision de consommation de ces biens/services afin d'éviter le gaspillage et pour limiter le nombre de livraisons. Cette procédure prévoit également :

- que la demande soit motivée par un besoin réel ;
- que la possibilité de recourir à des biens de seconde main soit envisagée ;
- si le recours à la seconde main n'est pas possible, que la possibilité de recourir à un modèle de location (« je paie en fonction de l'usage ») soit envisagée.

Catering

Pour tout ce qui est catering, NewB propose des plats et sandwichs composés le plus possible d'ingrédients durables et de saison et prévoit une alternative végétarienne.

Impressions papier

NewB opte pour un service d'impression qui utilise du papier ayant le label Ange Bleu, FSC 100% fibres recyclées, l'Ecolabel européen ou le label Nordic Swan et recyclé et qui utilise des encres végétales. Pour les impressions internes (documents de travail, etc), NewB limite le grammage de son papier à 80g/m^2.

Fournitures de bureau

NewB choisit des fournitures de bureau écologiques.

Appareils électroniques

Pour ses appareils électroniques, NewB choisit des appareils disposant des labels TCO, Energy Star, Ange Bleu ou Nordic Swan. Dans la sélection de ses fournisseurs, NewB applique également des critères environnementaux. A ce sujet voir Thème 12 Fournisseurs.

80 NewB limite ses déchets, notamment en termes de papier, d'équipements électroniques, de cartouches d'encre, de matériels et catering lors des événements.

En pratique…

Par type de déchets, NewB prend les mesures suivantes :

Cartouches d'encre et papier

NewB met en place des mesures afin de limiter l'utilisation de cartouche d'encre et NewB limite l'utilisation du papier tant au niveau des impressions que du matériel promotionnel, notamment :

- En demandant aux membres de son personnel d'y réfléchir à deux fois avant d'imprimer un document, de favoriser l'impression de plusieurs pages par feuille, de réduire les grandes tailles de police avant d'imprimer et de n'imprimer que la partie nécessaire lorsqu'il s'agit de documents volumineux.
- En paramétrant par défaut tous les ordinateurs avec l'impression recto/verso et en enjoignant son personnel à imprimer recto/verso autant que possible.
- En récoltant dans des bacs les papiers uniquement imprimés sur le recto comme papier de brouillon sous réserve du caractère confidentiel des documents imprimés.
- En suivant le nombre de feuille de papier utilisée chaque année.
- En ayant recours à une imprimante partagée.

Déchets informatiques, électriques ou électroniques

NewB limite ses déchets informatiques, électriques ou électroniques en :

- Allongeant la durée de vie des appareils (tant que l'allongement de la durée de vie reste intéressant d'un point de vue environnemental) ;
- En favorisant la réparation au remplacement ;
- Donnant une seconde vie à ses appareils et équipement ;
- En favorisant les appareils sans pile et l'utilisation de piles rechargeables.

Déchets liés aux événements

NewB limite les déchets lors des événements qu'elle organise :

- Lorsqu'un catering est prévu, en demandant aux participant·e·s de s'inscrire et par la suite de confirmer leur présence de sorte à estimer correctement les quantités et à éviter les surplus.
- En s'organisant avec des associations de sorte que le surplus de nourriture ne soit pas gâché.
- En limitant l'utilisation de bouteilles en plastique.
- En n'utilisant pas de vaisselle en plastique jetable (y compris dans le cadre de son activité de bureau quotidienne).

81 Envoi d'emails aux coopérateur·rice·s/client·e·s, stockage de données, … : le numérique est loin d'être immatériel en termes d'impact sur l'environnement. NewB en est consciente et limite son utilisation d'énergie et la pollution numérique qui découlent de ses activités.

En pratique…

NewB limite la consommation d'électricité des postes informatiques et serveurs et encourage les membres du personnel à adopter tous types de comportement qui permettent de réduire la consommation d'énergie (éteindre les lumières, prendre les escaliers plutôt que l'ascenseur, etc.) La pollution numérique concerne les impacts environnementaux des technologies de l'information. NewB est consciente de la pollution numérique notamment via l'envoi d'email et dans la conception de son site internet et met en place des bonnes pratiques afin de la limiter.

82 L'empreinte écologique interne de NewB repose en grande partie entre les mains des membres du personnel de NewB et c'est pourquoi des moments de sensibilisation et de formations aux bonnes pratiques sont organisés en interne.

En pratique…

NewB sensibilise régulièrement les membres de son personnel aux enjeux liés à la mobilité, la gestion des déchets, les achats, la consommation d'énergie et la pollution numérique.

NewB met en place un système d'amélioration continue de sa démarche environnementale en favorisant une dynamique de participation/co-création avec les membres du personnel.

83 NewB mesure son empreinte écologique, met en place et communique les mesures prises pour la réduire et compense ses émissions de gaz à effet de serre en accord avec le Gold Standard.

En pratique…

Le Gold standard, pour les investissements qui compensent les émissions de CO_2 ou autres gaz à effet de serre, est un standard qui identifie les investissements qui contribuent au développement durable. Ce standard est développé par le WWF et recourt à des critères stricts pour la certification. NewB mesure et rend publiques ses émissions de CO_2 directes et indirectes et se fixe des objectifs alignés avec la limitation de l'augmentation de température globale de 1,5°C.

Thème 14 Bien-être au travail

NewB assure aux membres de son personnel des conditions de travail sûres et saines, qui tiennent compte de l'importance d'un bon équilibre vie professionnelle/vie privée. Les membres du personnel ont la possibilité de participer à la prise de décision, de développer de nouvelles compétences, de pérenniser la culture d'entreprise à travers l'application de ses valeurs et de rendre leur temps de travail flexible. NewB est consciente du fait que les membres de son personnel représentent une ressource cruciale pour la coopérative, ses projets et les coopérateur·rice·s.

Dans le cadre de cette charte, le terme de « bien-être au travail » est à comprendre comme une série de mesures qui permettent aux membres du personnel de NewB de se sentir engagé·e·s dans leur travail et valorisé·e·s dans celui-ci. Cet engagement et cette valorisation, ainsi que d'autres aspects inhérents à la culture d'entreprise de NewB, donnent du sens au travail des membres du personnel de NewB. Donner du sens à un travail est l'une des meilleures préventions contre les risques psychosociaux au travail (stress, désengagement, maladies, absentéisme). Le règlement de travail de NewB est rédigé en conformité avec les principes de la charte.

Culture d'entreprise de NewB

84 Les valeurs statutaires de NewB se déclinent dans une culture d'entreprise notamment basée sur la recherche de la confiance, de la bienveillance et de l'équité entre les différents membres du personnel, à tous les niveaux de la hiérarchie.

En pratique…

La culture d'entreprise de NewB s'inspire des valeurs statutaires. Il est important que tous les niveaux de la hiérarchie adhèrent et participent à l'élaboration de cette culture. Il s'agit d'un élément dont il est discuté lors du recrutement des membres du personnel (voir également le Thème 1 Origine, champ d'application et partage de la charte à ce sujet).

NewB met en avant la culture du *feedback*, p. ex. *via* des formations de communication non-violente ou en considérant que les erreurs des employé·e·s sont des occasions d'apprendre, plutôt que de punir.

Pack de bienvenue et parrainage/marrainage

Lorsqu'un nouveau membre rejoint le personnel de NewB, il ou elle est accompagné·e lors de ses premiers pas dans l'entreprise. Cet élément est essentiel à la transmission de la culture d'entreprise de NewB. Généralement, un nouveau membre du personnel est parrainé/marrainé par une personne qui travaille déjà depuis un certain temps chez NewB, mais dans un domaine différent. Cela permet de créer des liens transversaux au sein de NewB et donne lieu à un partage de connaissances réciproque entre la nouvelle recrue et son parrain ou sa marraine.

Formation et participation

85 L'épanouissement des membres du personnel de NewB va de pair avec le bon fonctionnement et l'évolution positive de NewB en tant que coopérative. En étant attentive au bien-être de son personnel, en lui permettant de progresser et en lui donnant la possibilité de participer à la définition du devenir de la coopérative, NewB favorise l'implication de son personnel et valorise les différents talents qui le composent.

En pratique…

Formations

Dans une perspective d'épanouissement et d'évolution professionnelle (au sein de la coopérative mais aussi dans un emploi ultérieur), les membres du personnel de NewB sont invités à suivre différentes formations. Celles-ci portent sur des thèmes liés à leur travail et pratiques professionnelles (p. ex. langues, bureautique, logiciels spécialisés) ou sur des thèmes plus généraux liés aux compétences humaines et comportementales (« *soft skills* » en anglais, p. ex. cours d'assertivité ou de prise de parole en public). Dans une logique de gouvernance participative, NewB reste ouverte aux propositions de formation qui viennent directement des membres de son personnel.

Des formations internes sont également proposées, au cours desquelles les membres du personnel sont formés par d'autres membres du personnel sur les métiers et spécialisations de ces derniers (p. ex. formation aux bases du métier bancaire pour les équipes dont le travail n'est pas en relation directe avec la banque). NewB favorise les situations où ce ne sont pas systématiquement les personnes les plus âgées ou avec le degré d'ancienneté le plus élevé qui donnent les formations. Ce dispositif permet de partager le capital culturel et les expertises de chacun et chacune dans divers domaines et favorise un climat horizontal en mettant l'accent sur le fait que tout le monde peut apprendre de tout le monde.

Participation

Comme expliqué dans le Thème 3 Gouvernance coopérative et participative, NewB favorise une organisation du travail horizontale ou transversale et évite de multiplier les échelons hiérarchiques intermédiaires. NewB cherche à rendre la gestion interne de la coopérative la plus transparente et collective possible, ce qui favorise la cohésion interne et renforce l'idéal démocratique auquel NewB est attachée. Dans l'organisation de tous les jours de la coopérative, les membres du personnel participent activement et directement à la prise de décision. Aussi, certaines équipes au sein de NewB n'ont pas de chef·fe (« *manager* ») et s'autogèrent. NewB met différents dispositifs en place afin de favoriser la participation : p. ex. une « boîte à idées » ou des enquêtes qui invitent à suggérer des pistes d'amélioration relatives à tout sujet concernant la coopérative, y compris celles qui pourraient directement toucher au bien-être au travail.

Entretiens et feedback internes

NewB propose des opportunités d'évolution au sein de l'entreprise aux membres de son personnel. Ce système soutient la prise d'initiative des membres du personnel, indépendamment de leur niveau hiérarchique.

Des entretiens internes en « face à face » sont organisés environ une fois par an ou à la demande de la personne concernée, entre les membres du personnel de NewB et leur responsable ou un membre senior de NewB laissé aux choix du membre du personnel. Lors de ces entretiens, le membre du personnel est invité à discuter des aspects positifs et négatifs de son travail, de sa pratique et des pistes d'améliorations qu'il·elle pourrait suggérer. Le cadre de la discussion est clairement précisé avant la rencontre. NewB favorise autant que possible un climat d'égal à égal lors de ces entretiens par diverses techniques (p. ex. par des entretiens en marchant) de sorte à favoriser une circulation de l'information, des *feedbacks* dans les deux sens et la recherche collective de pistes d'amélioration.

Lorsqu'un membre du personnel quitte NewB – et ce quelle que soit la raison de son départ –, un entretien de sortie est organisé avec le ou la responsable direct·e de la personne sortante et un autre membre du personnel convié par cette dernière. Cet entretien de sortie a plusieurs buts : tout d'abord, c'est l'occasion pour les responsables de NewB de récolter des informations sur ce qui a plus ou moins bien fonctionné et ce qui aurait pu être amélioré lors de la période du contrat du membre sortant. Si le membre sortant en est demandeur, NewB s'engage à lui donner des informations pertinentes quant à sa recherche d'emploi, en lui donnant un retour honnête et transparent sur la collaboration et en lui donnant des conseils d'orientation, de formation ou des recommandations.

En outre, des enquêtes de satisfaction des membres du personnel sont organisées au minimum une fois par an.

Temps de travail

86 NewB rend le travail des membres de son personnel flexible, aussi bien dans le temps que dans l'espace, afin de mieux répondre aux enjeux contemporains de mobilité et d'équilibre vie privée/vie professionnelle.

En pratique…

Télétravail

Le télétravail présente plusieurs avantages, dont celui de permettre une certaine flexibilité aux travailleur·se·s. Entre autres, il permet de s'organiser lorsqu'une raison demande une présence à domicile, de réduire les temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail ou d'échapper aux heures de pointe (dans ce cas de figure, le membre du personnel peut travailler une ou deux heures chez lui avant de rejoindre les locaux de l'entreprise). Pour les membres du personnel dont la présence dans les locaux de la coopérative n'est pas nécessaire en permanence, NewB est favorable au télétravail.

Temps partiels, jours de congé et vacances

Le travail à temps partiel est possible chez NewB. Cet aménagement permet notamment d'adapter le temps de travail à diverses situations de vie et de promouvoir la diversité au sein des équipes. Concernant les principes de la charte en matière de diversité, voir Thème 15 Diversité et non-discrimination.

Les jours de congé des membres du personnel NewB sont ceux repris dans la commission paritaire qui s'applique à NewB. Les membres du personnel peuvent prendre des congés sans solde, en concertation avec leur équipe et avec l'accord de la personne responsable et

toujours avec une attention aux besoins du fonctionnement de la coopérative.

Congés liés à l'arrivée d'un enfant

NewB prend contact avec des organisations membres qui travaillent sur les questions de genre ou de parentalité afin d'identifier des mesures éventuelles d'aide à la parentalité en matière de congé qui pourraient, dans la mesure des possibilités économiques de NewB, contribuer à une meilleure répartition des tâches et à diminuer les inégalités entre homme et femme dès l'arrivée d'un enfant. Des mesures qui viseraient à augmenter le bien-être des parents, les quinze premières semaines après une naissance pouvant être éprouvantes, et à permettre aux femmes de poursuivre une carrière professionnelle tout en assurant leur travail en tant que parent.

Attention aux horaires des réunions pour les parents

Une attention est portée aux horaires des réunions de travail pour les membres du personnel ayant des enfants en bas âges. Les réunions sont, dans la mesure du possible, fixées après 9h30 et avant 16h30.

Présentéisme

NewB décourage les heures supplémentaires inutiles. Il ne s'agit pas d'ignorer l'occurrence éventuelle de périodes de *rush* occasionnelles, mais d'éviter qu'un ou plusieurs membres du personnel ne tombe(nt) dans une spirale de présentéisme (c'est-à-dire, être présent au travail mais ne pas travailler ou rester tard le soir sans nécessité pour « montrer » sa motivation) nuisible à leur équilibre vie privé/vie professionnelle.

Prévention

87 NewB met en œuvre diverses mesures pour limiter les risques psychosociaux (entre autres, stress, harcèlement, burn-out) auxquels les membres de son personnel pourraient être confrontés.

En pratique…

Une politique de gouvernance ouverte

Les informations et les communications au sein de NewB sont transparentes et accessibles : NewB instaure un climat de confiance, et ce notamment par la pratique d'une transparence interne qui permet à tous et toutes d'avoir accès aux fichiers de la coopérative (p. ex., les procès-verbaux des réunions des différents comités, des conseils d'administration, etc.), dans les limites réglementaires et légales (p. ex. l'accès aux fichiers de ressources humaines est restreint).

Conscientisation aux outils de prévention existants

Conformément aux exigences légales, NewB met en place un plan de prévention qui reprend un descriptif des actions qui seront mise en place sur cinq ans pour prévenir les risques. NewB s'engage à informer régulièrement le personnel sur le soutien disponible, aussi bien *intra-muros* (personne de confiance) qu'*extra-muros* (le service externe de prévention) avec lequel NewB s'engage à travailler proactivement.

Lutte contre le harcèlement au travail

NewB est consciente de la problématique du harcèlement (moral et sexuel) que peuvent subir les membres de son personnel. Elle s'engage à respecter les meilleures pratiques de prévention contre ce fléau et à se tenir au courant de l'évolution de ces pratiques. NewB dispose d'une procédure qui doit notamment permettre à la victime d'être accueillie, de recevoir les conseils nécessaires et de bénéficier d'une intervention rapide et impartiale. NewB prévoit aussi dans sa procédure les modalités de la prise en charge des victimes, p. ex. dans le cadre de la remise au travail de personnes qui ont été victimes de comportements abusifs. [12]

Droit à la déconnexion

NewB reconnaît le « droit à la déconnexion » : en soirée et les jours fériés, NewB encourage les membres du personnel à « se déconnecter » complètement de tout contact avec leur employeur (téléphone, mail, autres moyens de communication) et met en place des lignes de conduites qui le permettent. Ce droit à la déconnexion est aussi possible pendant les périodes de travail, à tout le moins à des moments déterminés et précisés avec son ou sa responsable et ses collègues, de manière à laisser les employés travailler sans le stress provoqué par des interruptions constantes et avec la concentration nécessaire à mener certaines tâches à bien. NewB s'engage à limiter l'usage des outils, principalement informatiques, dont le système de fonctionnement est basé sur l'interruption constante des membres du personnel *via* un système de notifications.

Conscientisation et formation des membres du comité de direction aux problématiques du bien-être au travail et de l'épuisement professionnel (burn-out)

Les dirigeant·e·s (« *managers* ») de NewB sont formé·e·s et conscientisé·e·s à adopter des attitudes simples (écoute, empathie et bienveillance), comme reconnaître le travail effectué par un membre du personnel, donner du sens au travail de ceux-ci, ou tout simplement remercier quand un travail a été réalisé. Ils et elles sont capables de reconnaître les signes avant-coureurs d'un *burn-out* et sont formés à adopter des styles de management qui permettent d'éviter des situations de burn-out et à aider les membres du personnel à éviter celui-ci. Les membres du personnel de NewB peuvent à tout moment demander une entrevue confidentielle avec le ou la supérieur·e hiérarchique de leur choix ou avec la personne de confiance pour parler de tout sujet qui mettrait leur bien-être en danger.

Environnement de travail

88 NewB fournit un environnement de travail agréable et respectueux de l'espace personnel des membres de son personnel.

En pratique…

Travail en *open space, flexdesk* ou bureaux fixes,… il y a différentes manières d'organiser l'espace dans un bureau qui tantôt ont la préférence des un·e·s et tantôt des autres. L'organisation de l'espace de travail au sein de NewB doit être le fruit d'une réflexion collective au sein de laquelle tous les membres du personnel qui le souhaitent peuvent

[12] https://www.belgium.be/fr/emploi/sante_et_bien-etre/harcelement/lutte

participer.

D’une manière générale, NewB s’engage à être attentive aux demandes des membres de son personnel pour améliorer la qualité du lieu de travail, en donnant suite à toute suggestion ou en en motivant les raisons de ses réticences.

Thème 15 Diversité et non-discrimination

NewB offre des produits et services financiers à la société belge dans toute sa diversité et souhaite que cette dernière soit représentée au sein de ses équipes. NewB ne tolère aucune forme de discrimination et promeut la diversité.

NewB vise à ce que la diversité de la société se reflète au sein de la coopérative. Dans une société multi-facette, une participation équilibrée est un élément essentiel de l'entrepreneuriat durable. Cette diversité allant de pair avec la lutte contre la discrimination, NewB élabore un code de non-discrimination de sorte à lutter contre les discriminations et les comportements indésirables au sein de NewB et dans ses relations avec l'extérieur, avec les client·e·s, les fournisseurs, etc. On parle de discrimination lorsqu'on exclut ou traite différemment une personne sur base de « caractéristiques personnelles ». On parle de « critère protégés », il y en a 19 définis dans la loi[13] :

- Âge
- Orientation sexuelle
- Etat civil
- Naissance
- Fortune
- Convictions philosophiques et religieuses
- Convictions politiques
- Convictions syndicales
- Langue (sauf s'il s'agit d'une exigence pour le poste[14])
- Etat de santé présent ou future
- Handicap
- Caractéristiques physiques ou génétiques
- Origine sociale
- Sexe
- Nationalité
- Prétendue race
- Couleur de peau
- Ascendance
- Origine nationale ou ethnique

La discrimination peut être directe ou indirecte ; dans les deux cas, elle doit être évitée.

Une discrimination directe se produit lorsqu'une personne est traitée de manière moins favorable qu'une autre ne l'est, ne l'a été ou ne le serait dans une situation comparable sur base de l'un des critères protégés énoncés ci-dessous, sans que ce traitement moins favorable ne puisse être justifié sur base des dispositions législatives. P. ex. départager deux candidat·e·s pour une fonction requérant de nombreux déplacements sur base de leur état civil, l'un·e étant célibataire et l'autre ayant une famille, est discriminatoire.

Une discrimination indirecte a lieu lorsqu'une pratique ou une mesure apparemment neutre entraîne un désavantage particulier à une personne caractérisée par un des critères protégés énoncés ci-dessous, sans justification objective. P. ex. la distinction faite par un employeur entre des travailleurs à temps plein et à temps partiel serait discriminatoire si le groupe des travailleurs à temps partiel se compose principalement de femmes.

NewB agit en matière de non-discrimination et de diversité au sein de toute l'entreprise au travers de quatre domaines d'action : La sélection et le recrutement, la gestion du personnel, la prise en compte de la diversité dans la culture d'entreprise de NewB et le positionnement externe.

[13] Arrêté royal du 11 février 2019 fixant les conditions de l'action positive, art. 3.
[14] Voir la loi du 10 mai 2007 relative à la lutte contre certaines formes de discrimination, titre II.

Sélection et recrutement

89 Dans le processus de sélection et de recrutement des membres du personnel, NewB met en place plusieurs pratiques qui permettent de prévenir les attitudes discriminatoires et de promouvoir la diversité et l'égalité des chances dans la sélection des personnes.

En pratique…

Les discriminations à l'embauche peuvent toucher différents groupes sociaux : les femmes, les personnes de couleur, LGBTQI+[15], les jeunes, les personnes handicapées, etc. Recruter c'est choisir. NewB souhaite combattre une pratique trop largement répandue suivant laquelle les candidats de sexe masculins, blancs, sans signes religieux apparents et européens ont tendance à être nommés ou promus de préférence aux candidates de sexe féminin et aux candidat·e·s non-européen·ne·s, non-blanc·he·s ou ayant d'autres convictions religieuses, philosophiques ou d'autres origines du fait de certains préjugés et idées stéréotypées sur les capacités des personnes ayant ces caractéristiques sous-représentées dans le cercle professionnel et le rôle et les capacités de la femme dans la vie active ; en sorte que le fait que deux candidat·e·s de sexe différent, de nationalité différente, de couleur de peau différente, d'origines différentes, de religion différente, etc., aient des qualifications égales n'implique pas à lui seul qu'ils ou elles ont des chances égales.

Calibrage des fonctions

NewB pense le recrutement à partir du besoin de compétences de la fonction à pourvoir, porte le maximum d'attention aux compétences-clés et formule des offres d'emploi fidèles à ces objectifs dans des offres d'emploi ouvertes à la diversité[16].

Rédaction des offres

Les offres d'emploi sont écrites en écriture inclusive ainsi qu'en français et en néerlandais. Toutes les mentions de l'offre collent aux compétences-clés, ou à défaut se rapportent à un profil de fonction.

Politique active en matière de diversité

Le fait d'indiquer clairement dans l'offre d'emploi que NewB mène une politique active en matière de diversité permet aux différents groupes cibles de postuler sans crainte par rapport à leurs propres préjugés qui leur feraient croire qu'il est impossible d'être engagé chez NewB. Exemple : « NewB souhaite que son personnel reflète la société belge dans toute sa diversité. Nous encourageons donc toute personne à postuler, quelle que soit son origine, couleur de peau, sexe, âge, orientation sexuelle, conviction philosophique ou handicap. »

Pour certains postes, il pourra être mentionné ceci quand cela est possible : « Par ailleurs, le poste proposé ne nécessite aucun déplacement en dehors de l'accès au bureau de travail. Le lieu de travail est accessible pour les personnes à mobilité réduite. Si vous avez besoin d'un aménagement raisonnable, quel que soit votre handicap, et ce pour la phase de

[15] Lesbienne, Gay, Bi-sexuel, Transexuel, Queer, etc.

[16] « *Recruter n'est pas neutre* », APEF asbl, 2017, disponible en ligne : https://www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/outils-non-discriminant-12-fiches

sélection à cette fonction ou après celle-ci, n'hésitez pas à nous le faire savoir ».

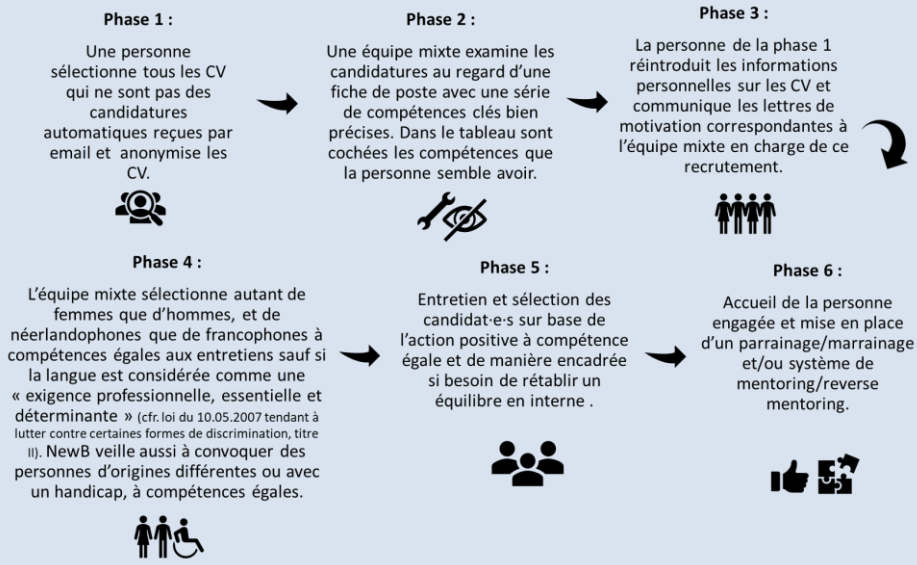
Il sera aussi fait mention dans l'offre de l'anonymisation des candidatures en incitant les personnes à ne pas joindre de photo à leur CV.

Anonymisation des candidatures

NewB tente d'éliminer les formes de discriminations indirectes au moment dans la première phase de la sélection des candidatures et anonymise les CV afin de se concentrer sur les compétences recherchées et pour ne pas biaiser la perception sur les candidat·e·s. Le nom, prénom ou lieu de naissance (p. ex.) d'un ou d'une candidat·e ne renvoie à aucun critère de sélection relevant alors qu'il peut, plus ou moins consciemment, influencer la lecture des informations sur les compétences au moment de la présélection. NewB mentionne dans ses offres d'emploi que les candidatures feront l'objet d'un traitement anonymisé aux étapes de présélection.

Une ou des personnes sont chargées de s'occuper du traitement administratif des candidatures et veillent à enlever les informations d'état civil : nom, âge, sexe, nationalité, adresse, situation familiale. Cette personne garde de côté toutes les informations dans un fichier non accessible sur le serveur et les fera intervenir à nouveau dans le processus dans une étape ultérieure. Cette personne ne participe pas à la décision. La ou les personnes en charge du prétraitement qui reçoivent les CV anonymisés doivent être autonomes et de confiance et elles auront reçu un briefing précis. Les personnes décisionnaires n'ont accès à la version intégrale des candidatures que plus tard, au moment de préparer l'interview (traits personnels, motivation, scolarité, employeurs précédents, etc).

Le processus de sélection prend donc la forme suivante :



Elargissement des canaux de recrutement

Pour respecter nos valeurs de transparence, d'inclusion et de sobriété NewB communique le plus largement possible sur les postes à pourvoir tout en limitant les coûts pour toucher un public aussi large et divers que possible. Une diffusion large des annonces est importante afin de donner une chance égale à toute personne de présenter sa candidature (et pas

seulement à celles et ceux qui sont les plus proches de NewB d'une façon ou d'une autre).

Il s'agit de cibler plusieurs canaux de recrutement de façon à permettre à des publics cibles de nationalités diverses, d'âges variés, de genre différent, avec un handicap ou encore, si cela est possible dans le cadre du poste à pourvoir, de public avec moins de qualifications (sans Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur) de prendre connaissance des appels à candidature.

Plusieurs partenaires pourront nous aider dans la diffusion des offres pour un public plus large (Actiris, VDAB, Woman in Finance Belgium,..) ou plus restreint (8infini, Groep Intro, Association des accompagnateurs de personnes en situation de handicap (ASAPH), Interface3, etc.) ou encore pour les jobs d'étudiants (JEEP, JUMP).

La personne en charge des ressources humaines se charge de s'assurer de la diffusion des offres d'emploi dans au moins 3 canaux externes à ceux de NewB.

Fixation des salaires

Afin d'éviter les discriminations indirectes en matière de salaires souvent en défaveur de certains publics : femmes, personnes de couleur, etc, NewB reste attentif à la manière de fixer les salaires afin de ne pas laisser trop de place aux négociations individuelles.

NewB prend comme base d'objectivation des rémunérations la liste des fonctions associées à un salaire de référence. Cette base est complétée par une évolution en fonction de différents éléments, tels que l'expérience professionnelle et/ou de l'ancienneté.

Pour plus de détails sur les engagements de NewB en matière de rémunération, voir le Thème 16 Rémunération.

Equipe mixte en charge du recrutement

La mixité de l'équipe en charge du recrutement reflète la diversité au sein de l'entreprise envers les candidat.e.s. En outre, associer des femmes et des hommes, francophones et néerlandophones à toutes les procédures contribue au respect du principe d'égalité.

NewB s'assurera que tous les entretiens de sélection soient réalisés par une équipe en charge du recrutement en interne qui soit mixte au sens de la description ci-dessus (des femmes et des hommes, francophones et néerlandophones). De plus, lors d'un recrutement, au moins un·e membre d'une équipe différente de celle qui recrute sera impliqué·e (exemple: une personne du pôle finance assiste à un recrutement du pôle vie coopérative et vice versa).

La décision du recrutement est prise par le comité de direction ou par la/le président·e du comité de direction avec le/la membre du comité de direction en charge du recrutement. Les autres personnes assistant au processus de recrutement ont une voix consultative. Le/la membre du comité de direction en charge des ressources humaines est chargé d'expliquer le processus de recrutement aux personnes impliquées, et notamment le fait que leur avis est consultatif. Le comité de direction motivera sa décision de prendre ou de ne pas prendre les candidat·e·s rencontré·e·s afin de rendre le processus le plus objectif et transparent possible.

Comité de direction

Dans le cadre du recrutement d'une personne pour le comité de direction, c'est le Comité

de nomination et de rémunération qui prend la sélection en charge (le CNR sélectionne les candidats à proposer pour nomination). Toutefois, le CNR veillera à inviter lors des entretiens et avec une voix consultative au moins deux membres du personnel de NewB : une personne de chaque sexe dont une francophone et une autre néerlandophone. Le CNR veillera, dans la mesure du possible, à former un comité de direction qui tient compte de la diversité : composé de personnes bilingues (français-néerlandais), et de au moins une personne de chaque sexe.

Augmenter l'attractivité de l'entreprise pour toutes et tous

Afin d'inciter toute personne à postuler, et en particulier les personnes plus éloignées du marché de l'emploi (p. ex. les familles monoparentales), NewB souhaite maintenir mais aussi mettre en place une série de mesures qui facilitent l'articulation entre vie privée et vie professionnelle : maintenir un esprit favorable à la flexibilité du temps de travail en fonction des besoins de l'ensemble du personnel et pour tout le personnel de NewB, envisager un partenariat avec une crèche à proximité de l'entreprise pour des places en crèche avec une priorité aux bas revenus dans la coopérative. Cela sera explicitement indiqué dans les offres d'emploi.

Plus généralement, NewB, pour être attractive sur le marché du travail par rapport à des compétiteurs plus classiques, devra mettre en avant ses avantages : valeurs spécifiques à NewB mais aussi des aspects classiques comme la formation, les jours de congés et certains avantages extra-légaux compatibles avec les valeurs de NewB. NewB communique son attention à l'équilibre vie privée, vie professionnelle dans ses offres d'emploi.

Evaluation annuelle de l'ensemble de la procédure de sélection et de recrutement

Une évaluation des engagements en matière de diversité dans le recrutement sera réalisée tous les ans par le comité de direction et deux membres du personnels tirés au sort avec critères (au moins une personne de chaque langue et une personne de chaque sexe). Le/la membre du comité de direction en charge des ressources humaines est chargé de l'organisation de cette évaluation.

90 NewB fait de l'action positive pour tendre vers un équilibre en matière de diversité au sein de son personnel[17]. NewB promeut, à compétences égales, l'engagement et la nomination de personnes appartenant aux groupes sous-représentés dans l'entreprise.

En pratique…

NewB s'engage à avoir autant de collaboratrices de sexe féminin que de collaborateurs de sexe masculin et autant de collaboteur·rice·s francophones que de collaboteur·rice·s néerlandophones. De plus, NewB promeut la nomination de femmes à des postes supérieurs de la hiérarchie professionnelle. De la même façon, NewB promeut l'engagement et la nomination à des postes supérieurs de personnes bilingues (français-néerlandais), de nationalités autres que belge, de personnes de couleur de peau différente, d'origines sociales, ethniques et de convictions religieuses ou philosophiques variées. NewB favorise

[17] Arrêté royal du 11 février 2019 fixant les conditions de l'action positive. Sous réserve de l'approbation du plan d'action positive par le ministre qui a l'emploi dans ses attributions.

également l'engagement et la promotion de personnes souffrant d'un handicap.

NewB ne peut légalement garantir la priorité absolue et inconditionnelle aux personnes appartenant au groupe sous-représenté lors d'un recrutement, une nomination ou une promotion. Mais NewB s'oblige, à qualifications égales des candidat·e·s quant à leur aptitude, à leur compétence, et à leurs prestations professionnelles et en tenant objectivement compte des critères relatifs à la personne, à promouvoir prioritairement les candidat·e·s du groupe sous-représenté.

Lors d'un appel à candidatures pour un poste à pourvoir et jusqu'à ce qu'il y ait autant de de collaboratrices de sexe féminin que de collaborateurs de sexe masculin et autant de collaboteur·rice·s francophones que de collaboteur·rice·s néerlandophones,NewB s'engage à convoquer pour un entretien autant de femmes que d'hommes et, si le poste à pourvoir le permet, autant de néerlandophones que de francophones, qui répondent sur papier aux qualifications demandées en fonctions du nombre de candidatures reçues. De plus, NewB s'engage à convoquer pour un entretien des personnes d'origines différentes ou avec un handicap, qui répondent également sur papier aux qualifications demandées. Si une telle mesure n'est pas possible à mettre en œuvre à cause du peu de candidatures reçues, NewB réévalue la procédure de diffusion des offres et s'assure que tout est mis en place pour recevoir suffisamment de candidatures.

De plus, NewB ne prendra pas en compte l'âge ou la situation familiale d'un·e candidat·e. En outre, les emplois à temps partiel, les congés et les retards pour l'obtention d'un diplôme liés à la nécessité de s'occuper d'enfants ou de parents qui requièrent des soins n'auront pas d'effets négatifs sur l'évaluation du candidat ou de la candidate.

Gestion du personnel

91 NewB adopte des pratiques en matière de gestion des ressources humaines qui favorisent la diversité parmi les membres de son personnel.

En pratique…

NewB considère la multitude de profils notamment comme un réel atout de performance et s'engage à dépasser les contraintes légales en matière de non-discrimination. Une diversité de personnes implique une diversité de situations personnelles. Afin de favoriser la diversité, NewB propose des aménagements raisonnables en temps et lieu de travail afin de répondre à différentes situations (grossesse, enfant, handicap, état de santé, lieu de domicile, pratiques religieuses ou philosophiques, etc.)

NewB promeut la discussion entre la personne concernée et la personne de confiance[18] – qui, elle, discutera avec le CEO – afin de trouver des accommodements raisonnables, en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne d'accéder à un emploi, de l'exercer ou d'y progresser. P. ex. NewB pourrait, dans la mesure du possible accepter des temps de prière pendant les horaires de travail, des jours d'absence pour fête religieuse, du travail à domicile, des horaires flexibles, un aménagement de l'espace permettant l'accès des personnes en chaise roulante, etc. Voir également le Thème 14 Bien-être au travailpour les autres engagements de NewB allant en faveur d'un bon équilibre vie

[18] https://overheid.vlaanderen.be/werking-vertrouwenspersonen#2-aanstelling-van-een-vertrouwenspersoon

privée/vie professionnelle.

Tenues vestimentaires et ports de signes visibles

Chez NewB, une attitude pluraliste et tolérante, ainsi que les valeurs statutaires, sont primordiales. Cela doit également se refléter dans des éléments visibles, comme p.ex. la tenue vestimentaire. NewB est tolérante et pluraliste concernant les convictions personnelles des membres de son personnel. Cette attitude est également attendue de la part des membres du personnel entre eux et elles, envers les client·e·s et envers toute personne en général. En cas de différent, la personne de confiance peut décider d'intervenir et par le dialogue chercher à trouver un accord.

Prise en compte de la diversité dans la culture d'entreprise de NewB

92 NewB veille à promouvoir un environnement de travail où la diversité, c'est-à-dire la valorisation des talents et compétences uniques de chaque individu, est considérée comme une source de richesse, d'innovation, de créativité, de progrès, permettant d'accroître la qualité des services rendus aux citoyens et citoyennes.

En pratique…

Participation

NewB veille à valoriser les talents internes notamment via des outils de participation qui sont exposés dans le thème de la présente charte sur la démocratie et la participation, afin de tirer le meilleur de cette diversité.

Groupes de travail

Pour tous les comités ou groupes de travail qui sont mis en place chez NewB, une attention particulière est donnée à leur composition afin que celle-ci soit variée en matière de genre et de langue.

Actions en faveur de la diversité

Un exemple d'une action qui favorise la diversité dans une entreprise est Le DUOday. C'est une action nationale qui vise à sensibiliser les entreprises tant privées que publiques à l'emploi des personnes en situation de handicap. Elle donne l'occasion à des travailleur·euse·s en place de rencontrer sur leur lieu de travail habituel des personnes en situation de handicap à la recherche d'un emploi ou en questionnement par rapport à leur formation professionnelle. Le DUOday est une occasion d'ouvrir ses portes et de créer un Duo entre un membre de l'équipe de NewB et une personne en situation de handicap. NewB s'engage à participer à cette action nationale chaque année.

93 NewB encourage une culture d'entreprise où le respect mutuel est central dans l'entreprise. NewB applique un principe de tolérance-zéro pour toutes les formes de discrimination et toutes formes de harcèlement verbal, physique ou sexuel.

En pratique…

NewB souhaite une culture d'entreprise où les membres du personnel font preuve de respect les un·e·s envers les autres et s'abstiennent de toute discrimination sur base des

différentes caractéristiques personnelles.

Si un tel comportement intimidant ou une telle distinction ou discrimination se produit malgré tout, il est de la responsabilité de chaque membre du personnel (même si, et surtout s'il ou elle n'est pas personnellement impliqué·e mais uniquement témoin) d'interpeller la personne concernée et/ou d'en informer la personne de confiance, anonymement s'il ou elle le souhaite. A cette fin, NewB met en place un climat de confiance de sorte à encourager tou·te·s les membres de son personnel à réagir, quel·le·s qu'ils ou elles soient et par rapport à qui que ce soit. En outre, NewB protège les membres de son personnel contre toute répercussion quelconque qui constituerait une réaction à une interpellation visant à faire respecter les principes de diversité et de non-discrimination.

Une fois informée, la personne de confiance engagera une discussion avec la personne concernée, attirera son attention sur la législation relative à la non-discrimination et sur la politique propre à NewB. Si nécessaire, des mesures adéquates seront prises afin d'éviter que les faits ne se répètent. En cas de faits graves ou répétés, il pourrait être décidé de mettre un terme à la collaboration avec la personne concernée. De cette façon, NewB s'engage à combattre et à sanctionner tout comportement discriminatoire, aussi insignifiant ou non existant pourrait-il paraître aux yeux de certain·e·s.

Formation

NewB s'engage à ce que tous les membres de son personnel, peu importe le département ou le niveau hiérarchique, suivent la formation à la diversité et à la non-discrimination en ligne proposée par UNIA, le centre interfédéral pour l'égalité des chances. (www.eDiv.be).

Il est en effet nécessaire que tous des membres du personnel, dans l'exercice de leur fonction, soient attentifs aux distinctions entre personnes qui sont interdites ou indésirables et aux effets potentiellement discriminatoire de certaines actions, conduites ou mesures.

Pour les personnes qui rejoignent l'équipe, cette formation doit avoir lieu dans les 3 mois suivant leur arrivée (pour les 3 volets). Pour les autres membres du personnel, un recyclage doit avoir lieu tous les 3 ans.

Publication du code de non-discrimination

Un code de non-discrimination est destiné à protéger les personnes victimes de discrimination et qui souhaitent déposer plainte, à clarifier les mesures à prendre pour prévenir et combattre la discrimination et à préciser les comportements qui ne sont pas tolérés dans l'entreprise. NewB fait le nécessaire pour communiquer les dispositions du code de non-discrimination à l'ensemble des membres du personnel et affiche ce code de manière visible.

Langage et humour

Les membres du personnels valorisent les avis et le travail de chaque individu, indépendamment des caractéristiques personnelles et sont conscient·e·s que certaines actions, déclaration ou 'blagues' (qu'elles soient orales, écrites par mail, via les réseaux sociaux ou autre) peuvent, même involontairement, être offensantes ou discriminatoires.

Proposition de vocabulaire

La discrimination se matérialise souvent dans les éléments de langage et parfois sans que

l'on s'en rende compte. NewB propose un cadre de langage à définir avec l' ensemble de son personnel afin de permettre à tous et toutes de signaler au moyen d'onomatopées (un mot d'alerte) quand il/elle est soit concerné·e par une remarque discriminante, soit témoin d'une remarque discriminante à l'égard d'une personne tierce. La personne de confiance intervient si nécessaire dans le cadre d'un échange de langage non approprié entre deux personnes.

Positionnement externe

94 NewB s'engage non seulement à ce que tou·te·s les client·e·s et tou·te·s les coopérateur·rice·s soient traité·e·s sans distinction aucune fondée sur une ou plusieurs des critères protégés [19]; mais également à ne pas accepter et à réagir aux demandes de client·e·s ou de fournisseurs qui entraîneraient une discrimination.

En pratique…

D'un côté, NewB veillera à ce que tou·te·s les membres de son personnel, à titre individuel, n'adoptent pas de comportement discriminatoire vis-à-vis de certain·e·s client·e·s.ou coopérateur·rice·s. A cette fin, NewB examinera sous l'angle de la discrimination (même involontaire) ses politiques et pratiques (pratiques de sélection des client·e·s, procédures d'octroi des prêts, communication, etc.). NewB n'octroie pas de bonus individuels liés à des objectifs de vente à ses employé·e·s dans l'optique de ne pas encourager la discrimination à l'égard des client·e·s et coopérateur·rice·s.

Cela signifie également que le site internet et l'application bancaire doivent être rendus accessibles et utilisables pour une catégorie la plus large possible, y compris en différentes langues en tenant compte des attentes des coopérateurs et coopératrices.) et y compris pour les personnes plus âgées ou avec un handicap (aveugle, malvoyants, sourds, etc). Pour les engagements de NewB concernant l'accessibilité de ses services et l'inclusion, voir Thème 8 Accessibilité et inclusion.

De l'autre côté, NewB ne répondra jamais au souhait d'un·e client·e ou d'un fournisseur de ne plus voir de services fournis ou traités par un·e membre du personnel en raison de considérations discriminatoires. Non seulement NewB refusera de traiter cette demande car la priorité sera toujours donnée à la protection du ou de la membre du personnel même si cela a pour effet de perdre un·e client·e ou un fournisseur, mais au surplus, NewB motivera son refus en termes de discrimination afin de conscientiser la/les personne(s) concernée(s).

Si un·e client·e, un·e coopérateur·rice ou un·e membre du personnel est ainsi discriminé·e malgré tout, il est de la responsabilité de chaque membre du personnel d'interpeller la personne concernée et/ou d'en informer, anonymement s'il ou elle le souhaite, la personne de confiance. La procédure exposée précédemment suivra ensuite son cours.

Outre la responsabilité des membres du personnel de NewB de rapporter tout comportement discriminatoire vis-à-vis des client·e·s, NewB met à disposition des client·e·s un mécanisme facile d'accès pour déposer leurs plaintes et s'assure que toute plainte sera traitée. A ce sujet, voir également le Thème 6 Relation responsable avec les client·e·s.

[19] Voir introduction du thème

95 NewB joue un rôle actif d'ambassadrice de la diversité et de la non-discrimination.

En pratique…

Que ce soit au sein des assemblée générales, dans les newsletters aux membres A, B ou C, ou lors de sessions particulières, NewB joue un rôle actif d'ambassadrice de la diversité et de la non-discrimination en communiquant sur les plans d'actions et en proposant une évaluation ou une enquête.

NewB veille à toujours avoir une parité (langue et genre) dans ses propres panels lors des assemblées générales ou lors des forums locaux (genre) quand plus d'une personne est impliquée. NewB organise systématiquement le même nombre de forums locaux en Wallonie qu'en Flandre.

NewB veille pour chaque participation à un panel externe à prendre connaissance de la diversité en matière de genre et propose soit à un, soit à une collègue d'y participer en fonction de la composition du panel. Si pour un panel de 4 personnes de même sexe, NewB ne parvient pas à envoyer une personne de l'autre sexe, NewB refuse d'y participer.

96 NewB veille à ce que la diversité soit représentée au sein du conseil d'administration et du comité sociétal.

En pratique…

Conseil d'administration

NewB veille à la parité en matière de genre, de profils (entre personnes issues du monde sociétal et de la finance) et en matière linguistique (néerlandophones et francophones).

Comité sociétal

NewB propose au vote de l'assemblée générale des candidats et candidates pour former un comité divers en termes d'âge, de langue, de genre et d'expériences.

97 NewB fait appel à des entreprises qui mettent au centre de leur mission la diversité et l'inclusion (par ex. les entreprises de travail adapté) pour certaines tâches.

En pratique…

NewB veille à faire appel à des entreprises de travail adapté quand cela est possible quand il s'agit d'externaliser des tâches. Il s'agit d'un aspect mis en avant lors de la sélection d'un fournisseur. Concernant les engagements de NewB en lien avec le choix de ses fournisseurs, voir Thème 12 Fournisseurs.

Thème 16 Rémunération

L'économie sociale s'affirme comme un mouvement qui défend des principes fondés sur l'égalité (processus démocratique), l'équité (primauté du travail sur le capital dans la répartition des revenus) et l'amélioration de notre société (finalité sociale). La banque NewB est un des acteurs de ce mouvement et entend ne pas déroger aux principes de l'économie sociale dans le cadre de sa politique de rémunération qu'elle veut sobre et maitrisée afin de limiter les externalités négatives liés à des rémunérations excessives.

La politique de rémunération dont il est question dans la première partie de ce thème de la charte concerne tant les membres du personnel de l'équipe que l'indemnisation des membres non-exécutifs du conseil d'administration et les membres du comité sociétal. Le travail des stagiaires et le travail sous-traité est également inclus dans la politique de rémunération de NewB. Dans une seconde partie, il est aussi question de la rémunération des parts sociales de la coopérative et des balises qui encadrent celle-ci.

Politique de rémunération des membres du personnel, du conseil d'administration et du comité sociétal.

98 Pour les membres du personnel, NewB adopte une politique salariale qui tient compte d'un équilibre entre « rémunération digne » et maintien de la finalité sociale de l'entreprise, notamment en respectant une tension salariale de 1 à 5.

En pratique…

Le personnel de NewB est composé d'employé·e.s, d'indépendant.e.s ainsi que de personnes employées par l'intermédiaire d'entreprises tierces dont des entreprises d'insertion socio-professionnelle.

Il importe de trouver un équilibre entre une « rémunération digne » et un maintien de la finalité sociale de l'entreprise. L'entreprise est un lieu fondamental de production de richesses économiques, la redistribution se doit d'être assurée. L'encadrement des salaires constitue une piste pertinente (même si elle n'est pas la seule et qu'elle n'est pas suffisante) pour lutter contre les inégalités. Quelques mises en pratique dans cette approche de gestion :

Tension salariale

NewB respecte une tension salariale de 1 à 5 qui s'applique à tous les membres du personnel et se calcule sur le coût salarial sans les autres avantages[20]. Cela signifie que le coût salarial pour NewB du salaire le plus élevé ne dépasse pas 5 fois le coût du salaire le plus bas. Le coût salarial d'un.e indépendant.e ou d'une personne engagée par une entreprise tierce est calculé sur la base du mode de calcul du coût salarial équivalent des employé·e·s. Les règles de calcul pour le mesurer sont décrites ci-dessous :

- Le salaire le plus bas est défini de façon absolue comme le coût total annuel d'un·e employé·e (temps plein) de la catégorie 2 ancienneté 0 de la Commission Paritaire 310.

[20] On entend par autres avantages, une manière de rémunérer les employés autrement que par le salaire fixe. Les chèques repas ou les éco-chèques en sont un exemple. Voir à ce sujet, le paragraphe sur les « autres avantages » ci-dessous.

Pour mémoire, ce salaire était de 1983 en 2020.

- Le « salaire d'un·e employé·e » est défini comme le coût total annuel = Salaire brut mensuel x 13.85 (= meilleure estimation d'un coefficient pour 12 mois de travail + le 13ème mois et le double pécule de vacances) x 1.30 (= meilleure estimation d'un coefficient pour charges sociales)
- Le « salaire des personnes engagées par des entreprises tierces et des indépendants » est défini comme le coût total = Cout total annuel sur base de 230 jours

La tension salariale est vérifiée annuellement par le commissaire au compte et communiquée directement au comité sociétal qui fait rapport annuellement à l'assemblée générale.

Fixation des salaires

Afin d'éviter des dérives découlant de négociations individuelles, la recherche montrant en effet de manière constante que les femmes ou des personnes issues de minorités obtiennent moins de salaire supplémentaire via la négociation, NewB reste attentive à la manière de fixer les salaires. NewB prend comme base d'objectivation des rémunérations, la liste des fonctions associées à un salaire de référence. Cette base est complétée par une évolution en fonction de différents éléments tels que l'expérience professionnelle et/ou de l'ancienneté.

Augmentation de niveaux de salaire

Si une personne prétend à une augmentation de niveaux de salaire et y consent, NewB veille à ce que les personnes du même type de fonctions ne soient pas discriminées par une absence liée à un congé parental ou à un temps partiel. NewB veille aussi à ce que l'écart salarial ne se creuse pas de trop entre même niveau de fonction. Aucune promotion ne pourra être liée à des objectifs de vente (cf. Principe 100).

Limitation des autres avantages

On distingue le salaire fixe (salaire mensuel) des autres avantages (chèques-repas et éco-chèques). Les autres avantages sont en règle générale exonérés de contributions sociales tant dans le chef de l'employeur que du travailleur. Etant donné que notre sécurité sociale est fondée sur la redistribution des richesses issue du travail et que plusieurs mécanismes d'exonération l'appauvrissent et la menacent, NewB ne cherche pas à éviter de payer des cotisations sociales et limite la rémunération sous forme d'autres avantages. A noter que ceci ne fait pas référence à certaines aides à l'emploi dont pourrait bénéficier NewB et qui sont exonérés de cotisations sociales dans le but d'encourager les employeurs à engager des demandeur·euse·s d'emploi inoccupé·e·s.

Les employé·e·s reçoivent cependant des chèques repas (un par jour de travail presté) ainsi que des éco-chèques et une indemnité télétravail. Les indépendants ou personnes travaillant pour des entreprises tierces engagées par NewB ne bénéficient pas des chèques-repas ou des éco-chèques.

Pas de « parachute doré » ou de « golden handshake »

NewB n'octroie pas d'indemnités de rupture de contrat en dehors du cadre légal (pas de parachute doré ou de « golden handshake »). Les indemnités en cas de fin de contrat pour

les administrateur·rice·s exécutif·ve·s s'inspirent sur ce à quoi ils ou elles auraient eu droit si leur statut avait été celui d'employé·e.

Pas de voiture de société

NewB n'offre pas de voiture de société à son personnel, tout statut confondu.

NewB a des règles pour décrire la politique des frais de transport pour le trajet entre le domicile et le lieu de travail et les trajets effectués dans le cadre professionnel. Ces règles sont connues des employé·e·s et respectent au minimum les indemnités prévues par le CP 310. Les règles précises sont décrites dans la police des frais de transport. Le contrat de travail stipule que le trajet du domicile au lieu de travail en transport en commun est complètement pris en charge par l'employeur. L'indemnité kilométrique vélo constitue un incitant majeur à son l'utilisation car elle permet notamment de couvrir les frais d'entretien d'un vélo. NewB prévoit aussi un lieu sécurisé où laisser son vélo la journée. NewB prévoit également une indemnité pour les piéton·ne·s qui s'élève à 0.25 euro par km. Une manière aussi d'encourager ce déplacement durable et sain. Par ailleurs, NewB encourage la multimodalité dans le trajet domicile-travail et prend en charge les frais de parking d'une gare.

De manière générale, les transports en commun sont privilégiés pour les déplacements dans le cadre du travail. Ceci est décrit plus en détail dans le Thème 13 Empreinte écologique du fonctionnement interne.

Aide à la parentalité

NewB étudie la possibilité d'appliquer une politique d'aide à la parentalité en matière de rémunération et s'applique à la chiffrer et à l'envisager dans le cadre d'une gestion sobre de ses ressources financières. Voir également le Thème 14 Bien-être au travail.

Stages et jobs étudiant·e·s

NewB ne rétribue pas les stagiaires qui font un stage chez NewB dans leur cadre scolaire et rémunère les étudiants en respectant les barèmes de la commission paritaire 310 à laquelle la banque coopérative est rattachée.

99 A fonction égale, NewB paye de la même manière ses membres du personnel, peu importe le genre, l'origine sociale, les convictions religieuses, la couleur de peau ou les convictions politiques.

En pratique…

Il est légalement interdit de commettre des discriminations fondées sur le genre en matière de rémunération mais malgré ce principe, un écart salarial persiste dans la pratique en Belgique, rappelle l'institut pour l'égalité des femmes et des hommes. Une partie non-négligeable de l'écart salarial peut être attribué à différents mécanismes cachés, préjugés et stéréotypes, qui conduisent à des discriminations fondées sur le sexe.

NewB veille à la manière de fixer les salaires comme mentionné ci-dessus car les femmes font partie des publics sujets à la discrimination indirecte à cet égard. NewB veille à ce que les personnes à temps partiel (qui sont dans la pratique en Belgique, souvent des femmes) bénéficient des mêmes avantages que les personnes travaillant à temps plein (chèques-repas, remboursement des transports en commun, vélo ou indemnité piéton, report des

jours fériés s'ils ne tombent pas un jour de travail).

NewB veille à ne pas discriminer un·e membre de son personnel sur base d'une absence liée à un congé de naissance ou d'un temps partiel dans le cadre de l'octroi d'une augmentation ou d'une promotion.

100 En vertu des valeurs de 'sobriété' et de 'sécurité', NewB n'octroie aucun bonus ou quelconques rémunérations liées à des objectifs de vente ou similaires aux membres du personnel.

En pratique…

Les bonus peuvent inciter les membres du personnel à mal conseiller les client·e·s, à les discriminer ou à prendre des risques inconsidérés, ce qui pourrait porter atteinte à la sécurité de NewB et de ses client·e·s. Voir aussi Thème 6 Relation responsable avec les client·e·s.

101 NewB prévoit une indemnisation conforme au barême approuvé par l'assemblée générale pour le travail réalisé par les administrateur·rice·s non-exécutif·ve·s et une rémunération respectant la tension salariale de 1 à 5 pour les administrateur·rice·s exécutif·ve·s.

En pratique…

En ce qui concerne la politique de rémunération des membres du conseil d'administration, les statuts de la coopérative font une distinction entre les administrateur·rice·s exécutif·ve·s et non-exécutif·ve·s. Les premier·ère·s font en effet partie des membres du personnel de NewB et reçoivent donc une rémunération dans le respect des règles reprises sous le principe 98 ci-dessus. Ce n'est pas le cas des second·e·s qui ne peuvent dès lors recevoir que des indemnités.

Le Conseil National de la Coopération (auprès duquel NewB est agréé) prévoit que les administrateurs et administratrices peuvent être rémunéré·e·s pour autant que la rémunération des administrateurs·rice·s ne consiste pas en une participation aux bénéfices de NewB et soit fixée par l'assemblée générale. Pour les membres non-exécutif·ve·s, les barèmes tels qu'approuvés par l'assemblée générale du 28 septembre 2019 sont repris ci-dessous à titre d'illustration :

- *Les membres non-exécutifs du Conseil d'administration, du Comité d'audit et risque et du Comité de nomination et de rémunération sont indemnisés à concurrence d'un montant de 500 € htva par journée effectivement prestée.*
- *La durée de prestations pour une réunion en ce compris leur préparation est fixée forfaitairement de la manière suivante :*
  - *Pour le Conseil d'administration à 1,5 jours de travail par membre et 3 jours de travail pour le ou la Président·e ;*
  - *Pour le Comité de Nomination et de Rémunération à 1,5 jours de travail par membre et 2 jours de travail pour le ou la Président·e;*
  - *Pour le Comité d'Audit et Risques, à 3 jours de travail par membre et 4,5 jours de travail pour le ou la Président·e.*

Ce forfait couvre le temps de réunion, le temps de préparation de celle-ci ainsi que le temps

nécessaire, entre deux réunions, pour se tenir informé et répondre aux sollicitations liées à la fonction. Lorsqu'un·e administrateur·trice ou un·e membre des comités spécialisés ne participe pas à une réunion ou se fait représenter, il ne perçoit pas d'indemnité.

Les membres non exécutifs du conseil d'administration sont libres de percevoir ces indemnités personnellement, de les reverser à une organisation, ou d'y renoncer totalement.

102 Les membres du comité sociétal fournissent un travail non rémunéré.

En pratique…

Les statuts de NewB prévoient que les mandats des membres du comité sociétal sont en principe gratuits mais qu'ils et elles peuvent recevoir une indemnité pour autant que cela ne consiste pas en une participation au bénéfice de la Société. En outre, l'assemblée générale fixe les barèmes en cas d'indemnisation[21]. Toutefois, le comité sociétal a décidé de ne pas solliciter d'indemnités auprès du conseil d'administration afin de pouvoir exercer son mandat en toute indépendance.

Politique de rémunération des parts sociales de l'entreprise

Une forte rémunération du capital engendre bien souvent une pression sur la rentabilité et la productivité dont les conséquences sont diverses et nombreuses, p. ex. suppressions d'emploi, dégradation de l'environnement, faillites[22].

En tant qu'entreprise de l'économie sociale, NewB s'inscrit dans une logique où la finalité de service à la collectivité ou aux membres prime sur la finalité de profit. L'économie sociale n'interdit pas pour autant à ses entreprises de distribuer un dividende pour autant que cette distribution soit encadrée et ne soit pas un objectif en soi.

103 NewB permet l'octroi d'un dividende à ses membres pour autant qu'il soit autorisé par les autorités de contrôle et par le conseil d'administration au regard de la santé de l'entreprise et pour autant qu'il soit encadré et limité en vertu du principe prévu par le Conseil national de la coopération.

En pratique…

NewB a prévu la possibilité de reverser à ses membres un dividende dans un cadre précis et limité : montant limité et encadrement des rapports de pouvoir qui sous-tendent le mécanisme d'octroi de dividende. Les bénéfices seront partagés de manière équilibrée entre dépôts et le capital coopératif. Par la structure coopérative de NewB, l'équilibre entre les intérêts des coopérateurs·trice·s et des clients est, selon NewB, structurellement garanti : il n'y aura p. ex. pas d'intérêt à imputer des frais exagérés aux clients, pour les reverser comme dividendes aux coopérateurs. Les dividendes sont d'ailleurs plafonnés à un maximum absolu de 6% de la valeur nominale des parts après retenue du précompte mobilier, conformément à l'arrêté royal du 8 janvier 1962 fixant les conditions d'agrément des groupements de sociétés coopératives et des sociétés coopératives (tel que modifié) (l'"Arrêté Royal du 8

[21] Voir article 24 des statuts de NewB

[22] MORTIER Quentin, WHATELET Violaine, « Rémunération du capital et entreprises sociales : les meilleurs ennemis ?? », in Saw-B, (disponible sur www.saw-b.be), 2018.

janvier 1962 concernant l'agrément des sociétés coopératives")NewB est en effet une coopérative agréée par le conseil national de la coopération et doit répondre, pour conserver cet agrément, à une série de conditions, dont celle-ci. Les principes attenants aux conditions d'agrément sont détaillés dans le Thème 3Gouvernance coopérative et participative.

En principe, chaque part, quelle que soit sa catégorie, donne droit au paiement d'un dividende sur les bénéfices éventuellement réalisés, décidé par l'assemblée générale à la majorité simple sur proposition du conseil d'administration. Toutefois, si la situation le permet, le conseil d'administration veillera à proposer à l'assemblée générale diverses options concernant le partage des bénéfices comme la possibilité pour l'AG de décider de ne pas reverser de dividende ou de n'en verser qu'une partie. Par ailleurs, si l'AG décide d'un octroi de dividende, il sera identique pour toutes les catégories de parts.

A noter que la distribution des dividendes est soumise à l'approbation de la Banque nationale de Belgique (BNB). Il est possible que la BNB n'autorise pas le paiement d'un dividende (dans certaines circonstances).

104 NewB ne permet pas à ses membres de réaliser une plus-value sur les parts sociales de la banque coopérative.

En pratique…

NewB est une société coopérative européenne. Celle-ci trouve son fondement dans le Règlement européen (CE) n°1435/2003 relatif au statut de la société coopérative européenne (SCE), adopté le 22 juillet 2003 par le Conseil des Ministres de l'Union européenne. Le Règlement européen précise que, sauf dispositions contraires qui seraient inscrites dans les statuts de NewB, il n'est pas permis aux coopérateurs et coopératrices de réaliser une plus-value sur les parts sociales, c'est-à-dire de tirer un bénéfice lors de la revente de ses parts.

NewB a décidé de respecter ce principe et de ne rien prévoir dans ses statuts pour y déroger. Il est possible par ailleurs de céder ses parts à une personne tierce moyennant le respect des conditions expliquées à l'article 6 des statuts de la banque coopérative. Pour les raisons qui ont poussé NewB a adopté ce principe, voir le Thème 4 Limitation des risques, indépendance et pérennité à ce sujet.

Thème 17 Lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et la corruption

Les thèmes dont il est question ici sont des thèmes fortement encadrés par la loi. En effet, NewB exerce ses activités dans un pays où la lutte contre l'évasion fiscale, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et la corruption sont des priorités. Indépendamment de ses obligations légales, NewB fait de de la lutte contre ces différents travers une priorité.

Evasion fiscale et optimisation fiscale.

105 Aucune action ou décision de NewB ne peut avoir pour principal ou unique objectif l'optimisation fiscale.

En pratique…

Les recettes générées par l'impôt sont essentielles au financement des services publics et à la mise en œuvre d'une société démocratique. NewB trouve légitime qu'une entité générant des revenus et bénéficiant des services de la société de de ses institutions paie des impôts, recettes nécessaires au maintien et au bon fonctionnement de ces institutions.

Impôts sur le résultat

Dans un premier temps, les résultats financiers de NewB seront négatifs et NewB ne devra donc pas payer d'impôt.

Paradis fiscaux

Pour des raisons de sobriété, NewB est constituée d'une seule entité située en Belgique. Si NewB souhaitait, à l'avenir, créer une structure plus complexe, il faudrait qu'elle puisse démontrer qu'elle n'agit pas de la sorte dans le but d'échapper à l'impôt, aux lois sociales ou à certaines réglementations.

106 En tant que banque, NewB n'est pas impliquée dans des pratiques d'évasion fiscale et ne soutient aucunement ce type de pratiques.

En pratique…

Financements octroyés

Autant dans le cadre de l'octroi de ses crédits que dans les décisions d'investissement effectuées dans le cadre de la gestion de son portefeuille financier, NewB tient compte du comportement des entités concernées en termes d'impôts et d'évasion fiscale. NewB vérifie notamment les propriétaires effectifs en dernière analyse (Ultimate Beneficial Owners) des entreprises qu'elle finance. Voir Thème 10 Projets financés par crédit et Thème 11 Investissement socialement responsable.

Conditions pour devenir client·e

Les client·e·s bancaires de NewB doivent résider en Belgique et leur résidence fiscale (qui permet de déterminer quel régime de taxation est applicable à une personne ou à une entité) doit être située en Europe.

Blanchiment d'argent, financement du terrorisme et corruption

107 NewB met en œuvre les moyens nécessaires afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

En pratique…

Le blanchiment d'argent est défini comme le fait de remettre dans le circuit légal des capitaux dont la provenance est illicite voire illégale. Le blanchiment d'argent pose problème étant donné qu'il permet à des personnes ayant gagné de l'argent de manière illégale de l'utiliser dans les circuits économiques traditionnels.

NewB dispose d'une politique anti-blanchiment et de lutte contre le financement du terrorisme. Ces politiques prévoient notamment d'appliquer des garde-fous supplémentaires pour les personnes politiquement exposées.

108 NewB met en œuvre les moyens nécessaires afin de lutter contre les risques de corruption.

En pratique…

On parle de corruption lorsqu'une personne qui occupe une position dominante accorde des avantages illicites en échange d'autres services ou à titre de service entre amis. La corruption peut avoir des conséquences politiques, sociales et environnementale négatives. La corruption déforce les institutions étant donné qu'on ne peut plus faire confiance aux personnes qui les représentent. Le fait de lutter contre la corruption permet le développement d'institutions efficaces, responsables et transparentes.

NewB dispose notamment d'une procédure permettant de prendre des actions immédiates en cas de soupçons de corruption impliquant des employés ou des fournisseurs. D'autre part, lorsque NewB octroie un financement, NewB tient compte de l'attitude de l'entité financée en termes de corruption.

109 NewB est transparente au sujet de ses activités de lobbying et promeut cette attitude auprès des entités qui bénéficient de ses financements.

En pratique…

Le Fair Finance Guide International[23] met en garde contre les pratiques de lobbying qui peuvent avoir les mêmes effets que la corruption lorsque les lobbyistes utilisent des méthodes démesurées.

NewB rend compte au minimum une fois par an de ses activités de lobbying. NewB tient compte de la transparence avec laquelle les entreprises qu'elle finance rendent compte de leurs activités de lobbying.

[23] https://fairfinanceguide.org/ff-international/about-us/#panel-2

Thème 18 Respect des normes, conventions et labels éthiques

NewB doit se conformer aux exigences réglementaires et aux conventions et traités ratifiés par la Belgique mais NewB place ses ambitions éthiques à un niveau plus élevé. C'est pourquoi, en plus de cela, NewB souhaite respecter les normes prises comme référence par les différents labels ou certifications éthiques qui s'appliquent à son secteur.

110 NewB respecte les conventions et traités internationaux ratifiés par la Belgique dans les domaines des droits humains, des droits civils, du droit du travail, de l'environnement et de la gouvernance.

En pratique…

NewB souhaite respecter, dans toutes ses politiques, les principes contenus dans les conventions et traités ratifiés par la Belgique. Il s'agit par exemple ici des différentes conventions de l'Organisation Internationale du Travail ou de la déclaration des droits humains NewB respecte ces conventions dans le cadre de son fonctionnement en tant qu'entreprise, mais en tient surtout compte dans le cadre de ses activités de financement (gestion du portefeuille financier) ou de facilitation de financement (distribution de fonds). Voir Thème 11 Investissement socialement responsable à ce sujet. Une liste de ces conventions est disponible sur le site d'un membre de NewB, Financité.

111 NewB prend pour guide les différentes initiatives internationales dont l'objectif est de rendre la finance plus éthique ou de contribuer au développement durable.

En pratique…

Voici trois exemples de ce type d'initiatives :

Objectifs de Développement Durables (ODD) - Sustainable Development Goals (SDG)

Les 17 objectifs de développement durable des Nations Unies donnent la marche à suivre pour arriver à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels nous sommes confrontés, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice.

Pacte Mondial des Nations Unies - UN Global Compact

Il s'agit d'une initiative qui appelle les entreprises à aligner leur stratégie et leurs opérations sur les principes universels en matière de droits humains, de travail, d'environnement et de corruption et de participer à l'atteinte des SDG.

Principes de l'UNEP FI

L'UNEP FI (United Nation Environment Programme Finance Initiative), un partenariat entre le programme environnement des Nations Unies et le secteur financier, vise à mobiliser le secteur financier en faveur du développement durable. L'UNEP FI a co-développé plusieurs principes que NewB prend en compte : les « Principles for Responsible Banking » (Principes pour une activité bancaire responsable), les « Principles for Sustainable Insurance » (Principe

pour une activité d'assurance responsable) et les « Principles for Responsible Investement (PRI) » (Principes pour une activité d'investissement responsable).

112 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.

En pratique…

Il existe dans le secteurs bancaires différents classement ou labels qui permettent de distinguer les institutions financières qui exercent leurs activités de manière responsable sur le plan social et environnemental. Parmi ces initiatives, plusieurs d'entre elles sont développées par des organisations membres de NewB avec lesquelles NewB entretient un dialogue étroit afin de s'assurer que ses activités soient les plus vertueuses possible en matière d'éthique. En voici quelques exemples :

Scan des banques

Le scan des banques est la branche belge de l'initiative internationale Fair Finance Guide International dont Oxfam est à l'origine. Cette initiative vise à doter le public d'un outil de comparaison des institutions financières en matière de développement durable afin qu'il puisse opérer un choix informé pour ses moyens financiers. Le classement mesure les critères environnementaux, sociaux et relatifs à la gouvernance qui se retrouvent dans les politiques d'investissement et de financement des institutions financières.

Label Financité et FairFin

Plusieurs produits peuvent être visés par ce label, p. ex. les parts de coopératives et les comptes d'épargne dans le cas de NewB. Ce label garantit que le produit finance des activités qui apporte une plus-value sociale ou environnementale sur base de critère sociétaux.

Labels du Forum Ethibel

Forum Ethibel a développé des labels susceptibles d'être octroyés aux fonds de placement qui n'investissent que dans des titres qui figurent dans l'univers d'investissement durable déterminés par Ethibel sur base de différents critères.

Norme "Towards Sustainability" de Febelfin

Cette norme, développée par la Fédération belge du secteur financier, Febelfin, énonce les conditions minimales auxquelles doivent satisfaire des produits d'épargne et d'investissement (p. ex. fonds de placement) pour être qualifiés de durables, tant au niveau du processus d'investissement que du contenu du portefeuille.