

**Responsabilité sociale,
environnementale et sociétale**

Extrait du Document de référence HSBC France 2016



Responsabilité sociale, environnementale et sociétale

Développement durable

Engagements et stratégies RSE

Démarche du Groupe

Le développement durable est le fondement des priorités stratégiques du Groupe, un levier pour atteindre ses objectifs en tant que banque internationale.

Pour le Groupe HSBC, la manière dont il exerce son activité est aussi importante que l'activité elle-même. Pour lui, un développement durable signifie développer ses activités sur le long terme, en prenant en compte les facteurs sociaux, environnementaux et économiques dans ses décisions. Ceci contribue à la croissance de l'activité comme à la santé et au développement des communautés.

Gouvernance

La Direction du Développement Durable assiste le Président du Groupe, le Directeur Général et le Comité de Direction dans la définition générale des objectifs stratégiques que le Groupe HSBC se fixe en matière de développement durable. Le mécénat est sous le contrôle non exécutif du Comité de Supervision Philanthropie et Mécénat (*Philanthropic and Community Investment Oversight Committee*), un comité spécialisé du Conseil d'Administration du Groupe HSBC. La supervision des autres activités de cette fonction est confiée au Comité Conduites et Valeurs (*Conduct & Values Committee*), un comité spécialisé du Conseil d'Administration du Groupe HSBC. Les priorités et programmes de développement durable sont fixés et coordonnés par la fonction globale Développement durable. Les fonctions centrales, opérationnelles et les lignes métiers globales de HSBC assurent ensemble l'intégration et la mise en œuvre du développement durable au cœur des activités et opérations du Groupe. Les dirigeants des fonctions Risques et fonctions opérationnelles ont pour mission spécifique d'exécuter certains aspects du programme de développement durable du Groupe.

Le développement durable s'articule autour de trois axes : l'intégration du développement durable dans les métiers bancaires, l'efficacité environnementale opérationnelle et le soutien aux communautés.

Engagements et reconnaissances

Le Groupe HSBC reconnaît que la réduction des émissions mondiales de dioxyde de carbone constitue un enjeu crucial pour notre société, et que le secteur des services financiers peut favoriser les investissements susceptibles de contribuer à la transition mondiale vers une économie à faible émission de carbone.

Le Groupe HSBC est déterminé à accélérer cette transition en soutenant ses clients dans des secteurs *Climate Business* par un travail continu d'analyse des risques liés au changement climatique et la recherche

d'opportunités de développement d'affaires dans des solutions bas carbone.

En 2015, l'émission d'une obligation verte par le Groupe HSBC marque une étape supplémentaire dans sa contribution à une économie bas carbone. A cette occasion, HSBC France a levé 500 millions EUR qui ont permis le financement de projets dans les secteurs de la transition énergétique, en ligne avec les *Green Bond Principles*. Le premier rapport relatif à l'allocation des fonds a été publié en septembre 2016 (disponible sur <http://www.hsbc.com/investor-relations/fixed-income-securities/green-bond-reports>).

En mars 2016, le Groupe HSBC a été accrédité par le Fonds vert pour le climat des Nations Unies qui investit dans des projets visant à réduire les émissions de carbone et aider les pays en développement à s'adapter aux conséquences du changement climatique.

Par ailleurs, la ligne de métier Gestion d'actifs a signé en 2015 l'engagement de Montréal faisant obligation aux investisseurs institutionnels de publier l'empreinte carbone annuelle de leur portefeuille d'investissements. Le premier rapport est disponible sur <http://www.global.assetmanagement.hsbc.com/about-us/governance-structure/responsible-investment>. Le rapport pour l'année 2016 sera disponible en avril 2017.

Le Groupe HSBC a rejoint l'Initiative de Financement à effet Catalyseur (*Catalytic Finance Initiative*) pour accélérer les investissements dans les infrastructures durables. Ceci lui permet d'apporter son expertise en matière de financement des infrastructures, financement de projets, obligations vertes et partenariats public-privé.

Enfin, le Centre d'Excellence sur le Changement Climatique du Groupe HSBC, créé en 2007, fournit aux investisseurs des études sur les conséquences, les risques et les possibilités associés au changement climatique. En 2016, le centre a produit une soixantaine de rapports de recherche variés dont notamment des analyses approfondies sur la ratification et les implications de l'Accord de Paris. D'autres thèmes ont été traités tels que l'évaluation des risques climatiques, les obligations vertes, le 13^e plan quinquennal chinois, les problématiques d'adaptation, la raréfaction de l'eau pour la culture du coton, la vulnérabilité climatique du G20.

L'engagement du Groupe HSBC en matière de développement durable est reconnu depuis de nombreuses années et a été de nouveau confirmé par la présence du Groupe dans de récents classements :

- CDP - Edition 2016 ;
- Indice Développement Durable FTSE4Good ;
- Indice Hang Seng Développement Durable ;
- Leader du Forest 500 en 2015 et 2016 dans la catégorie Investisseurs ;

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

- Leader au classement Thomson Reuters Extel, pour la troisième année consécutive, pour les travaux d'analyse effectués par son Centre d'Excellence sur le Changement Climatique.

Respect des Droits de l'Homme

Le Groupe HSBC a publié sa Déclaration sur les Droits de l'Homme en 2015, accessible ici : www.hsbc.com/~media/hsbc-com/citizenship/our-values/pdfs/150930-hsbc-statement-on-human-rights

Le Groupe HSBC a publié sa première déclaration suite aux dispositions de la Loi britannique sur l'esclavage moderne. Ce rapport est disponible sur le site du Groupe.

Déclinaison de la stratégie en France

HSBC France s'inscrit pleinement dans la ligne de conduite adoptée par le Groupe.

L'intégration des enjeux du développement durable dans ses métiers bancaires consiste à :

- anticiper les impacts des changements climatiques, d'un point de vue des risques et également en termes de financement d'une économie bas carbone ;
- prendre en compte les enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance des entreprises dans les produits et services offerts par la banque.

HSBC France participe par ailleurs à l'objectif du Groupe d'être une banque leader en matière d'efficacité énergétique, qui consiste notamment à réduire d'une tonne les émissions annuelles de CO₂, par collaborateur, d'ici à 2020 par rapport à 2012.

Enfin, HSBC France soutient les communautés dans lesquelles il est implanté notamment au travers d'un soutien à des fonds à impacts social et des programmes de mécénat et de bénévolat dans les domaines de l'éducation, de l'environnement et de la santé.

Pilotage de la démarche

Afin de déployer et de mettre en œuvre efficacement cette stratégie dans l'Hexagone, HSBC France a créé, en 2008, une Direction du Développement Durable, placée sous la tutelle du Directeur Général et de la Direction du Développement Durable monde. Elle siège au Comité Exécutif de la banque. Composée de cinq personnes, elle pilote la définition et la mise en place des plans d'actions élaborés avec le concours des relais présents dans chacun des métiers concernés.

Ces relais se réunissent trimestriellement au sein du Comité Développement Durable, dont le principal objectif est de faire état des progrès ou des freins au déploiement de cette stratégie. Il réunit alternativement les directeurs des lignes de métier afin de valider les orientations stratégiques, et les responsables opérationnels en charge de la mise en place de ces orientations.

Ecoute des parties prenantes et analyse de matérialité

Pour s'adapter aux évolutions en cours et mieux identifier les enjeux clés auxquels les banques se doivent de répondre, HSBC France a souhaité compléter son dispositif d'analyse et d'écoute par une consultation de ses principales parties prenantes. Pour ce faire, elle a réalisé en 2014 :

- une enquête auprès d'un panel de parties prenantes internes et externes afin d'établir une analyse de matérialité de ses principaux enjeux de développement durable ;
- une réunion d'échange entre un panel d'experts resserré de parties prenantes et la Direction Générale de HSBC France pour approfondir deux sujets clés identifiés lors de la première étape.

Ainsi, tout comme pour les autres acteurs du secteur, la responsabilité de HSBC France porte avant tout sur les sujets liés à la gouvernance et à la gestion des risques (voir paragraphe "gestion des risques" page 68). Des thématiques liées aux Ressources Humaines ont été jugées sensiblement plus importantes pour l'interne que pour le panel externe (voir paragraphe "écoute des collaborateurs" page 96).

Les aspects liés au rôle de la banque dans le développement économique, social et environnemental ont été clairement soulignés, notamment par les parties prenantes externes et ont fait l'objet de la réunion avec le panel d'experts.

Ainsi, le panel resserré a invité implicitement HSBC France à :

- mettre plus en avant les preuves de sa compréhension et de son attention à la mutation du monde. Les études sur "l'Avenir des retraites", "Value of education", "Trade Forecast", "Power of protection" sur la prévoyance, "Expat explorer" sur l'expatriation, "Essence of enterprises" sur la structure de l'entrepreneuriat dans le monde, ou celles publiées par le Centre d'Excellence sur le Changement Climatique, participent année après année et de manière croissante à cette attente ;
- faire preuve de pédagogie sur le rôle et le modèle économique des acteurs financiers, gage de confiance ;
- être un facilitateur de la transition énergétique. Sa politique de gestion des risques environnementaux et sa participation au développement des obligations vertes y contribuent. Les progrès à date sont présentés dans la partie Finance durable (page 88).

Pour faire connaître son engagement, HSBC France s'associe par ailleurs à des événements ciblés lui permettant de transmettre, auprès d'une grande diversité d'interlocuteurs internes et externes, sa vision du développement durable, ainsi que des informations

et des données sur sa politique en ce domaine. Cette approche favorise un dialogue nourri avec toutes les parties prenantes.

Ainsi, en 2016, HSBC France a été, entre autres, le partenaire du journal *Les Echos* pour deux conférences sur la transition énergétique et sur la ville durable, a accueilli la conférence de lancement de Vivapolis/Institut de la Ville Durable, et a organisé une conférence de présentation du rapport annuel commandé par HSBC à la *Climate Bonds Initiative* sur les obligations vertes et une autre dédiée au décryptage des incidences de l'article 173 de la loi sur la Transition énergétique pour les investisseurs.

Pour nourrir son action et contribuer au développement de la finance climat, HSBC France participe à différents travaux de place, comme, en 2016, le *Business Dialogue* organisé par la présidence française dans le cadre de la COP 21, sur le prix du carbone, ou les travaux menés par Paris Europlace sur la finance climat. La banque continue de participer aux travaux du Club Finance de l'ORSE (Observatoire de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise). Cet organisme indépendant travaille avec les institutions financières adhérentes, afin de mieux cerner les enjeux et d'identifier les bonnes pratiques dans le domaine du développement durable. Dans la même veine, il participe au club RSE de la Fédération des Banques Françaises (FBF) dont les travaux se sont concentrés cette année sur la proposition à la communauté de donner un cadre prudentiel favorable aux activités "vertes", le *Green supporting factor*. HSBC France siège également au Collège des Directeurs du Développement Durable – C3D, organisme indépendant qui contribue à faire entendre la voix et l'opinion des Directeurs du Développement Durable des moyennes et grandes entreprises et organisations. Enfin, il participe aux travaux du comité RSE de l'Institut Français des Administrateurs aux fins de proposer un cadre d'interrogation sur les questions liées aux enjeux de développement durable à l'usage des administrateurs.

Le rôle de HSBC France dans l'économie

Présentation de HSBC France

HSBC France est une filiale du Groupe HSBC qui est l'un des plus grands groupes bancaires mondiaux comme en atteste, depuis de nombreuses années, le classement du magazine *The Banker* (publié par le *Financial Times*). En 2016, HSBC est classé en 9^e position. Lors des présentations de sa stratégie et des points d'étape annuels auprès du public et des investisseurs, le Groupe HSBC confirme chaque année la France comme l'un de ses 18 marchés prioritaires (dont 4 en Europe).

A fin décembre 2016, le *Liquidity Coverage Ratio* (LCR) s'établit à 122 %. Le ratio NSFR (*Net Stable Funding Ratio*) est à 120 % et le ratio de fonds propres durs (CET1 ratio) "transitionnel" s'inscrit à 13,2 %.

Enfin, HSBC France bénéficie de notations financières d'un niveau élevé. Ces notations sont attribuées par les plus grandes agences mondiales. Standard & Poor's : AA- ; perspective négative, Moody's : A2 ; perspective négative et Fitch : AA- ; perspective stable.

Impact territorial, économique et social de HSBC France

Par son activité, HSBC France contribue au financement de l'économie et à la bonne marche de la société. En garantissant une activité solide et des revenus durables, la banque peut, en effet, verser des dividendes à ses actionnaires, rémunérer ses salariés, régler ses fournisseurs et payer les impôts dont elle est redevable. La banque accompagne une clientèle de particuliers, d'entreprises, d'institutions et de collectivités dans leur développement en France et à l'international par les prêts qui leur sont accordés, assure leur avenir au travers de placements, et sécurise leurs transactions nationales et internationales.

HSBC France – Principaux éléments de ventilation de la Valeur Ajoutée

(en millions d'euros)	2016	2015	2014
Contribution aux prélèvements obligatoires	526	554	426
Distributions de dividendes	270	280	150
Salaires et avantages sociaux (nets de charges)	790	742	764

Le marché français du crédit immobilier a connu une année record en 2016 (253 milliards EUR), porté par une forte activité des renégociations/rachats comparable à 2015. Dans cet environnement, le métier de Banque de particuliers et de gestion de patrimoine de HSBC France a continué à progresser dans le volume de ses engagements avec une croissance de près de 2 % des encours de crédits.

La Banque d'entreprises continue de favoriser le développement de PME, ETI et Grandes Entreprises en les accompagnant et en finançant leurs projets tant en France qu'à l'international. En 2016, son encours de crédits à la clientèle a progressé de + 6 %, à 10,4 milliards EUR.

HSBC Assurances a pris une part active au déploiement des fonds NOVI, fonds d'investissement pour la croissance et l'innovation des PME ETI, d'une durée de 21 ans, dotés de 580 millions EUR. En effet, HSBC Assurances préside le Conseil d'Administration

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

du fonds NOVI 1 et est également administrateur du fonds NOVI 2. Les fonds d'investissement NOVI financent exclusivement l'investissement de croissance et d'innovation des entreprises qui ont un chiffre d'affaires compris entre 30 et 200 millions EUR, dans l'industrie et les services, notamment les secteurs des 9 Solutions Industrielles Françaises. Ces financements sont d'un montant de 3 à 20 millions EUR. L'objectif est de financer plus de 50 entreprises par an.

Soutien aux collectivités et entreprises locales

Depuis 2011, le recours aux marchés de capitaux permet aux collectivités territoriales françaises de diversifier et d'optimiser le coût de financement de leurs investissements (école, transports, etc.), contribuant ainsi à l'attractivité et au dynamisme de leur territoire.

En 2016, l'usage des marchés obligataires par les collectivités territoriales françaises se maintient à des niveaux historiquement élevés avec 2,1 milliards EUR émis, ce qui représente à lui seul 11-12 % du financement des collectivités locales en 2016. Sur ce compartiment de marché, HSBC France renforce sa position de leader et se classe n° 1 des chefs de file des émissions des collectivités territoriales françaises avec une confortable avance grâce à son expérience auprès de cette cible. HSBC France a en effet dirigé 10 transactions sur 60 en 2016 (et 118 transactions sur 394 depuis 2000).

Parmi ces collectivités territoriales, les hôpitaux ou Etablissements Publics de Santé cherchent à diversifier et optimiser leurs financements. HSBC France s'efforce d'accompagner le développement de ce compartiment de marché. Après avoir codirigé en 2015 l'emprunt groupe "CHU 2015" du Groupement de Coopération Sanitaire, CHU de France Finance (100 millions EUR à 10 ans), HSBC France en 2016 innove avec l'introduction sur les marchés obligataires des Hôpitaux Universitaires de Strasbourg qui constitue le premier emprunt obligataire en nom propre d'un CHU avec cotation et notation (émission obligataire d'un montant de 27 millions EUR à 18 ans).

En 2016, HSBC est également arrangeur n° 1 des programmes EMTN (*Euro Medium Term Note*) des collectivités territoriales françaises (18 programmes sur un total de 23).

Enfin, HSBC France travaille aussi activement à la diversification des financements des collectivités territoriales françaises dans ses rôles de co-arrangeur du programme EMTN et co-chef de file de l'emprunt 2016 de son client l'Agence France Locale (AFL) pour un montant de 500 millions EUR à 7 ans. L'AFL est une banque en ligne détenue par les collectivités locales françaises visant à mutualiser leurs besoins de financement pour lever des emprunts directement sur le marché obligataire.

Politique à l'égard des sous-traitants et fournisseurs

Le Groupe HSBC a mis à jour le Code de bonne conduite éthique et environnementale applicable aux fournisseurs pour intégrer les changements réglementaires sur les Droits de l'Homme et la Loi sur l'esclavage moderne. Plus de 240 fournisseurs ont accepté ce nouveau code accessible à l'adresse suivante : <http://www.hsbc.com/our-approach/supplier-code-of-conduct>.

Par ailleurs, en 2016, le recours aux plates-formes de *back-office* du Groupe (*Group Service Centres – GSC*) s'est poursuivi pour les principaux métiers de HSBC France (Banque d'entreprises, Banque de particuliers et de gestion de patrimoine, Banque de financement, d'investissement et de marchés) ainsi que certaines fonctions globales (Conformité, Ressources Humaines, Finance, Informatique et Direction des Opérations). Les sites de Cracovie, Bangalore, Hyderabad et du Caire restent les principaux partenaires du Groupe HSBC en France. Les postes majeurs parmi les prestations confiées aux GSC sont le traitement des paiements (*payment services*) et les opérations de gestion et de vie du compte ainsi que les *Customer Due Diligence*.

Fin 2016, l'effectif total des GSC HSBC travaillant pour la France est d'environ 860 ETP (Equivalents Temps Plein).

Loyauté des pratiques et protection de l'intérêt du client

Gouvernance

Pour HSBC France, la gouvernance d'entreprise constitue l'un des fondements de sa stratégie. La société se réfère, en priorité, au Code de gouvernance d'entreprise pour les sociétés du Groupe HSBC.

Au 31 décembre 2016, le Conseil d'Administration de HSBC France était composé de dix-neuf Administrateurs, dont trois exerçant des fonctions au sein du Groupe HSBC, trois membres du Comité Exécutif de HSBC France, neuf Administrateurs indépendants et quatre Administrateurs élus par les salariés. Hors Administrateurs salariés, le Conseil compte cinq femmes et dix hommes. En outre, le Conseil d'Administration est assisté par quatre Comités : un Comité des Risques, un Comité d'Audit, tous deux composés d'Administrateurs indépendants, un Comité des Nominations et un Comité des Rémunérations, le Président de ces deux Comités étant un Administrateur indépendant. Le Conseil d'Administration n'a pas constitué de comité RSE dédié et reçoit des mises à jour régulières sur les actions entreprises par HSBC France en matière de développement durable incluant la manière dont les métiers bancaires gèrent les impacts sociaux et environnementaux de leurs activités.

Conformité

La fonction Conformité, mise en place en 2001 au sein de HSBC France, a pour mission d'assurer que les activités de l'établissement sont exercées avec intégrité et professionnalisme, en respectant les lois, règlements et bonnes pratiques en vigueur en France.

Dans le domaine de la Conformité Réglementaire, le Groupe HSBC a poursuivi le déploiement du programme *Conduct* qui formalise les engagements de HSBC en matière de traitement juste et équitable des clients et de respect de l'intégrité des marchés financiers, à savoir notamment :

- fournir aux clients des informations claires, exactes, précises et non trompeuses sur la tarification, les caractéristiques des produits & services et les risques associés ;
- concevoir et proposer des produits compétitifs et compréhensibles, générant de la valeur pour les clients, correspondant à leurs besoins et en adéquation avec leurs profils de risque, dans le but d'éviter une vente inappropriée ;
- assurer une gestion des produits et services dans le respect des normes les plus exigeantes avec une facturation juste et équitable et des dispositifs efficaces, transparents et orientés "client" ;
- veiller dans les activités concernées au respect des règles d'intégrité vis-à-vis des marchés ;
- maintenir une gouvernance permettant une supervision efficace des dispositifs visant à respecter les objectifs ci-dessus.

En 2016, ce programme s'est traduit par de nouvelles étapes de mise en œuvre de la politique du Groupe, notamment le renforcement de la gouvernance locale dédiée, l'amélioration des indicateurs de suivi, la formation des équipes et l'évaluation du niveau de maturité des métiers en matière de conduite. Des plans d'actions ont été mis en œuvre durant l'année 2016 qui ont abouti à des réalisations et certains se poursuivront en 2017.

Dans le domaine de la lutte contre la criminalité financière (lutte contre le blanchiment de capitaux et sanctions financières internationales), le programme *Global Standards* vise à s'assurer que chaque entité du Groupe HSBC à travers le monde adopte ces règles afin de lutter contre le risque de criminalité financière.

Ce programme s'appuie sur les principes suivants :

- travailler uniquement avec les clients qui sont connus et confirmés par les équipes de la banque ;
- maintenir, partout où HSBC opère, et de façon cohérente, des contrôles efficaces en matière de criminalité financière ;

- la gestion du risque de criminalité financière doit être une seconde nature, comme l'est la gestion du risque de crédit ;
- chacun des collaborateurs doit exercer son jugement. Les règles et les manuels seuls ne suffisent pas ;
- l'efficacité de la lutte contre la criminalité financière est le résultat d'un travail en équipe.

Après le déploiement en 2015 des nouvelles politiques et procédures du Groupe en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et sanctions financières internationales, avec notamment la formation en présentiel des collaborateurs les plus exposés à la gestion de ces risques, ce programme s'est poursuivi en 2016.

Cela s'est notamment traduit par la mise en œuvre opérationnelle des nouveaux process et/ou outils liés aux vérifications à réaliser sur les clients, à la surveillance des transactions et bases clients dans l'ensemble des entités du Groupe HSBC et à l'amélioration de la robustesse de la gouvernance de la collecte et du *reporting* des données.

Expérience client et satisfaction/relation clientèle

Expérience client et satisfaction client

HSBC a pour ambition d'être la banque patrimoniale de référence et vise l'excellence en matière de qualité de service. Mesurer et améliorer en continu l'expérience client est un défi permanent qui s'intensifie avec la digitalisation de la relation bancaire notamment.

Des équipes sont dédiées au suivi et à l'amélioration de l'expérience client.

Pour le marché des clients particuliers, un dispositif "voix du client" est au cœur de l'organisation. A titre d'exemple, un baromètre de satisfaction permet de mesurer, deux fois par an, la performance de la banque en termes de satisfaction client sur l'ensemble de ses points de contact, et de la comparer à celle de ses concurrents. Une enquête par *e-mail* est également régulièrement menée pour mesurer la satisfaction des clients, que ce soit en agence, au Centre de Relation Client ou suite à une visite dans l'espace sécurisé de la banque en ligne. L'ensemble des scores et *verbatim* des clients sont communiqués en interne auprès des équipes de *front* et de *back office* afin de les mobiliser sur la qualité de service. Ils sont également utilisés pour mettre en place des plans d'actions auprès des clients de la banque afin d'améliorer leur perception de l'offre d'HSBC France et en faire des ambassadeurs de HSBC.

Fin 2016, 36 % des clients ont dit avoir recommandé HSBC au cours des 2 dernières années, ce qui positionne la banque en première position au-dessus du marché à 20 % (source baromètre HSBC réalisé par CSA en décembre 2016). La recommandation réelle est un gage solide de confiance.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Initié fin 2015, le programme de mesure de la satisfaction clients Entreprises, *Client First*, s'est poursuivi tout au long de l'année 2016. Centré sur les moments clés de la relation comme l'ouverture de compte, les demandes d'assistance ou le changement de chargé d'affaires, il a permis de mieux comprendre l'expérience client et les leviers de satisfaction. Ce programme a donné lieu à un plan d'amélioration de la qualité (avec notamment une revue de bout en bout du processus de changement de chargé d'affaires et des actions devant permettre une amélioration de la joignabilité du réseau) qui est en cours de déploiement.

Par ailleurs concernant le département *Global Trade and Receivable Finance*, la certification ISO 9001, acquise depuis quatre ans sur le périmètre de HSBC Factoring France, a été obtenue en juillet 2016 sur celui du *Trade* (commerce international). L'enquête menée tous les deux ans auprès des clients de HSBC Factoring France a montré une progression de la satisfaction globale à 7,7 en 2015 par rapport à 7,4 en 2013.

Relation clientèle

Le nombre total de réclamations enregistrées en 2016 par le réseau de la Banque des particuliers et de gestion de patrimoine diminue de 16 % par rapport à 2015.

Cette amélioration est principalement liée à un retour à la normale du niveau d'insatisfaction généré en 2015 par l'afflux exceptionnel de demandes de renégociations ou remboursements anticipés des crédits immobiliers et à la mise en œuvre d'un plan d'action pour réduire l'insatisfaction client relative à la tarification des services de la banque et au suivi des demandes.

En 2016, les réclamations ont concerné, en premier lieu, le fonctionnement du compte courant et sa tarification, à hauteur de 32 % : demandes de remboursement de frais divers ou commissions, retards de clôture de compte et demandes d'explication sur les relevés de compte. En second lieu, viennent les moyens de paiement pour 29 % : remises de chèques, virements internationaux et SEPA, délais ou erreurs liés aux cartes bancaires. 10 % des réclamations sont relatives au suivi et à l'accueil commercial et principalement aux difficultés éprouvées par les clients à joindre leur interlocuteur. Les réclamations concernant les crédits immobiliers représentent, en 2016, 6 % des réclamations contre 11% en 2015.

Le nombre de réclamations adressées au médiateur de HSBC France est en légère baisse (- 3 %) par rapport à 2015, et le nombre de dossiers traités en direct (saisine) par le médiateur est stable.

La Banque d'entreprises a enregistré en 2016 une diminution de 36 % du nombre de réclamations saisies dans l'outil RSC (Réclamations Service Client) (5 731 réclamations au 31 décembre 2016 vs 8 951 au 31 décembre 2015).

Les 12 principaux motifs d'insatisfaction représentent 72 % du total des réclamations. Sur cette base, 47 % des motifs de réclamations portent sur les flux et moyens de paiement, 35 % sur la gestion du compte et 12 % sur les services de Banque à Distance.

L'analyse de ces réclamations a donné lieu à l'élaboration de plans d'actions en cours de déploiement afin d'améliorer les procédures et d'augmenter la qualité de service et la satisfaction client.

Accessibilité

Le site Internet www.hsbc.fr, comme tous les sites publics du Groupe HSBC, respecte les "*Web Content Accessibility Guidelines 2.0*" (WCAG 2.0) définies par le *World Wide Web Consortium* (W3C). En complément de ces règles, les sites HSBC sont régulièrement audités par un cabinet indépendant. Ces audits sont directement définis et menés par la Direction du Marketing au niveau du Groupe, pour les sites publics.

Un Bureau de Contrôle, Qualiconsult, a été engagé afin d'établir l'Agenda d'Accessibilité Programmée conformément au nouveau décret.

Les sites concernés sont ceux qui sont sous statut "ERP - Etablissement Recevant du Public" : 248 sites du réseau de la Banque des particuliers et de gestion de patrimoine et de la Banque d'entreprises. Sur ces 248 sites, 3 disposent d'une dérogation, 35 sont conformes et 210 restent à mettre en conformité.

Dans l'Agenda d'Accessibilité Programmée (présenté à l'administration), la mise en conformité des 210 sites restants a été programmée sur 9 ans dont 23 sites traités en 2016.

Finance durable

L'accord de Paris de 2015 a mis en avant le rôle du secteur financier dans la lutte contre le changement climatique.

Le Groupe HSBC s'est engagé à soutenir la transition vers une économie bas carbone et a publié en octobre une déclaration résumant la façon dont il aborde la problématique du changement climatique et ses principales initiatives dans ce domaine. Elle est accessible sur internet : <http://www.hsbc.com/~media/hsbc-com/our-approach/sustainability/pdf/hsbc-statement-on-climate-change-oct16.pdf>

Le Groupe HSBC a obtenu la meilleure note – A – pour sa stratégie climat et son *reporting* climat dans l'évaluation générale réalisée par *Carbon Disclosure Project*. Le CDP encourage la réduction des émissions de gaz à effets de serre, pour le compte de 800 investisseurs institutionnels, par le suivi et la publication des résultats de 2 000 grandes entreprises en matière d'émissions de GES.

Politique et procédure de gestion des risques environnementaux et sociaux

Le Groupe HSBC anticipe et gère les risques et opportunités associés au changement climatique, à l'environnement et à l'économie. Dans un monde en mutation rapide, il doit faire en sorte que son activité anticipe et se prépare aux évolutions des priorités environnementales et attentes sociétales.

Cadre de gestion de risques

Le Groupe HSBC gère le risque que des services financiers fournis à ses clients puissent avoir une incidence inacceptable sur les personnes ou l'environnement. Le risque lié au développement durable peut également entraîner un risque commercial pour les clients, un risque de crédit pour la banque et un sérieux risque de réputation pour le Groupe.

Depuis plus de douze ans, le Groupe HSBC a mis au point et appliqué sa propre méthode de travail avec les entreprises clientes afin de comprendre et traiter les questions environnementales et sociales en lien avec des secteurs et thèmes sensibles.

Le cadre de gestion des risques se fonde sur des politiques sectorielles efficaces, des processus formels et des hommes et femmes bien formés et responsables.

Politiques sectorielles

Le Groupe HSBC a mis en place des politiques dans les domaines suivants : les matières premières agricoles, la chimie, la défense, l'énergie, l'industrie forestière, les infrastructures d'eau douce, l'industrie minière et métallurgique, les sites du patrimoine mondial et les zones humides Ramsar. Il applique les Principes de l'Equateur depuis leur origine en 2003 y compris la dernière version (EP3) depuis 2014.

Le Groupe HSBC procède à des évaluations et accompagne les clients en appliquant ses propres politiques qu'il révisé et affine régulièrement, notamment par un dialogue constructif établi avec les ONG et les groupes d'action. Il s'engage régulièrement aux côtés de ces derniers sur des questions d'intérêt commun. Après la mise à jour de la politique Industrie Forestière, et l'introduction de nouvelles politiques (Matières Premières Agricoles, Sites du Patrimoine Mondial et Zones Ramsar) en 2014, le Groupe a revu la politique sectorielle Mines et Métaux en 2016. Dans la lignée de l'Accord de Paris de décembre 2015, il a intégré des critères en matière de financement des nouvelles mines de charbon thermique, en complément des politiques existantes sur les centrales à charbon et la déforestation. La politique a également été complétée avec des éléments concernant les impacts préjudiciables aux droits de l'Homme qui pourraient subvenir dans le secteur minier. Ces politiques sont accessibles sur <http://www.hsbc.com/our-approach/sustainability/finance>.

Des équipes formées

Les *Sustainability Risk Managers* désignés par HSBC sont régulièrement chargés d'assurer la formation des chargés d'affaires dans les métiers des Risques, de la Banque de financement, d'investissement et de marchés et de la Banque d'entreprises de chaque région du globe.

Evaluation de l'exposition de HSBC France aux risques physiques et risques de transition liés au changement climatique

Dans le cadre de l'article 173 de la Loi n° 2015-992 du 17 août 2015 sur la transition énergétique, HSBC France a transmis à l'ACPR des informations relatives à la manière dont il apprécie les risques liés au changement climatique comme exposé plus haut, ainsi que des données sur son exposition aux risques physiques et aux risques de transition. Au terme de cet exercice, il est apparu que, à l'instar des banques françaises, HSBC France est plus exposé aux risques de transition qu'aux risques physiques. Son exposition aux secteurs les plus vulnérables aux risques de transition représente en moyenne 10,1 % des encours (7,1 % de cette exposition est située en France). Les secteurs les plus exposés sont la production d'électricité, gaz, vapeur, air conditionné ; la construction ; les transports terrestres ou oléoducs.

Afin de compléter cette analyse, HSBC France a mené une première évaluation de l'alignement de son portefeuille de financement au scénario 2 °C de l'Agence Internationale de l'Energie, sur deux premiers secteurs à la fois clés pour HSBC France et en même temps critiques pour la décarbonation de l'économie : l'énergie et les transports. Ils représentent 10 % de ses encours bilanciaux, et l'échantillon étudié 86 % de cette part, avec un seuil de matérialité pour l'analyse fixé à 2 millions EUR.

Le mix énergétique financé par HSBC France se répartit comme suit : 0 % charbon ; 71 % pétrole et gaz ; 27 % électricité ; 2 % biomasse. Il est en ligne avec un scénario 2 °C de l'AIE au niveau du charbon, mais pas des autres énergies fossiles qui recommande une part de 23 % en Europe sur la période 2014-2035. Le mix électrique financé par HSBC France, avec un facteur d'émission de CO₂ de 97 g CO₂/kWh, est lui en ligne avec la trajectoire 2 °C de l'AIE en étant déjà au niveau des attendus en 2030-2035.

Du côté du secteur des transports, le mix financé par HSBC France se répartit comme suit : 61 % air ; 26 % maritime et ferroviaire ; 9 % route. Il se traduit par un facteur d'émission de 132 g CO₂ par passager et par kilomètre soit un alignement avec la trajectoire 2 °C de l'AIE dès 2020.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Ces résultats donnent un premier éclairage sur l'alignement du portefeuille de financement de HSBC France avec une trajectoire 2° C, résultats qui nourriront la stratégie bas carbone du Groupe en France.

Finance Climat

Obligations vertes

HSBC France est fortement impliqué dans le développement du marché des obligations vertes ou *Green Bonds*, notamment à travers des actions de promotion telles que la conférence organisée en partenariat avec la *Climate Bonds Initiative* sur l'état du marché en 2016.

HSBC France a codirigé l'émission *Green Bond* inaugurale de SNCF Réseau pour un montant de 900 millions EUR à 15 ans. Les fonds levés grâce à cette opération permettront à SNCF Réseau de financer en priorité la rénovation du réseau structurant mais également le développement de nouveaux projets avec une méthodologie spécifique de mesure des impacts en termes d'émissions de gaz à effet de serre et de préservation des ressources.

En mai 2016, HSBC France a également été mandaté comme *Active Bookrunner* sur l'émission verte inaugurale de 500 millions EUR de Foncière des Régions. Le produit de l'émission a servi à financer des projets immobiliers verts (notamment *BREEAM very good et/ou LEED gold*). Plus de 3/4 des investisseurs alloués avaient signé les Principes des Nations Unies pour l'Investissement Responsable.

En décembre 2016, HSBC France a assuré le placement privé d'une obligation à caractère environnemental et social d'un montant de 40 millions EUR destinée à financer la construction d'un hôpital public de plus de 1 000 lits dans la ville d'Elazig, dans l'est de la Turquie.

Efficacité énergétique

En 2016, HSBC Assurances a poursuivi, dans sa politique immobilière, une démarche de qualité environnementale soutenue : acquisition de biens répondant aux standards les plus élevés en matière environnementale, restructuration d'immeubles vacants en visant à améliorer leur qualité (notamment en cherchant à obtenir un label tel que BBC - Bâtiment Basse Consommation), incitation de ses locataires à un usage responsable de ses immeubles par la signature d'une "annexe verte" au bail, qui comprend un certain nombre d'engagements en cohérence avec la politique décidée par HSBC Assurances.

La Direction des Affaires Immobilières contribue également à la participation de HSBC France dans le développement d'une économie bas carbone. Elle accompagne notamment ses plus grands clients (promoteurs, foncières, fonds d'investissement, etc.) dans leurs projets de développements immobiliers répondant aux normes énergétiques et environnementales de tout premier ordre.

Parmi les opérations les plus emblématiques, HSBC France a notamment participé au financement de l'opération "Quadrans", à proximité du nouveau Ministère de la Défense, dans le 15^e arrondissement de Paris. Ces 92 000 m² de surfaces tertiaires bénéficieront des labels énergétiques HQE[®], RT 2012, BBC Effinergie et *BREEAM Very Good*.

Depuis fin 2015, HSBC France propose aux PME/ETI une offre de financement à caractère environnemental en partenariat avec Bpifrance, le Prêt vert de Bpifrance : un dispositif en cofinancement avec HSBC, destiné aux investissements répondant à un enjeu de protection de l'environnement. Le Prêt vert est réservé aux PME/ETI de plus de 3 ans et profite d'un taux bonifié de Bpifrance.

La Banque des particuliers et de gestion de patrimoine propose également un Prêt Travaux Environnement destiné à financer à un taux attractif les équipements permettant des économies d'énergie, ou favorisant l'utilisation des énergies renouvelables, dans le cadre de travaux de rénovation.

Villes durables et infrastructures

Au niveau de la Banque de financement, d'investissement et de marchés en 2016, HSBC France a poursuivi ses travaux visant à identifier les modèles économiques, les cadres juridiques et les formats de financements permettant de mettre en œuvre les innovations technologiques en cours de gestation en particulier dans le domaine de la ville durable. Ainsi, dans le cadre de sa collaboration avec l'Institut de la Gestion Déléguée (IGD), la banque a rejoint la commission "Financement" nouvellement créée qui doit réfléchir sur ces thématiques du financement de la transition énergétique.

Toujours dans le cadre de l'IGD, HSBC France continue à travailler à l'évolution des régimes de concessions et de partenariats public privé, avec l'ambition de contribuer à la faisabilité et à la structuration financière des différents types de projets qui seront identifiés en France ou à l'étranger, que ce soit en Europe dans le cadre du Plan Juncker ou dans les marchés émergents.

HSBC France a également rejoint l'initiative *Buildinterest*, projet européen dont l'objectif est de produire une analyse des freins et des moteurs

du développement de la construction durable et de l'efficacité énergétique et de parvenir à des solutions opérationnelles pour augmenter l'attractivité dans ce domaine.

En 2016, HSBC France a intégré la *task force* ville durable créée sous l'égide du Medef International dont l'objectif est de fédérer une offre intégrée de l'expertise française de la ville durable pour répondre aux opportunités de développement international. HSBC France a également poursuivi son partenariat avec l'Institut de la Ville Durable/Vivapolis et avec le groupe de travail *Michelin Challenge Bibendum Community* qui a publié une note de position sur le financement des infrastructures de recharge.

De manière très opérationnelle, HSBC France, en partenariat avec Bpifrance et avec le soutien de Business France, a accompagné 7 entreprises françaises innovantes à la conquête du marché des *Smart cities* de Hong Kong. Ce programme de huit mois vise à leur ouvrir les portes du marché local, et au-delà, celui de la Chine dont Hong Kong est une vitrine.

Conformément à sa politique d'investissement, HSBC Assurances a cherché à accentuer ses investissements en infrastructures et notamment contribué au financement de la transition énergétique par un engagement à long terme dans un fonds dont la stratégie d'investissement repose exclusivement sur les énergies renouvelables.

Prise en compte croissante des enjeux Environnementaux, Sociétaux, et de Gouvernance dans l'évaluation de la performance des entreprises

L'article 225 de la loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010 portant engagement national pour l'environnement, dite Grenelle 2, a rendu obligatoire la transparence des entreprises en matière sociale et environnementale tant auprès des émetteurs que des sociétés de gestion. L'implication des investisseurs n'était toutefois pas couverte.

La récente loi n° 2015-992 du 17 août 2015 relative à la transition énergétique pour la croissance verte, dans son article 173, comble cette lacune et marque une étape nouvelle en précisant que les investisseurs, assurances, mutuelles, institutions de prévoyance, caisses de retraite, etc. devront mentionner dans leur rapport annuel et mettre à la disposition de leurs souscripteurs une information sur les modalités de prise en compte, dans leur politique d'investissement, des critères relatifs au respect d'objectifs sociaux, environnementaux et de qualité de gouvernance et sur les moyens mis en œuvre pour contribuer à la transition énergétique et écologique. Cette loi française s'inscrit dans un mouvement plus large d'exigence de prise en compte de critères ESG, mais aussi d'impact carbone des investissements.

HSBC Global Asset Management (France) a la volonté d'accompagner ces nouvelles attentes au travers de ses engagements (signature le 23 septembre 2015 du *Montreal Carbon Pledge*), de ses services et de ses produits.

En 2017, HSBC Global Asset Management (France) travaillera à la mise en place progressive de *reportings* enrichis d'informations environnementales, sociétales, de gouvernance mais aussi de l'empreinte carbone des portefeuilles pour ses clients institutionnels dans le cadre de la mise en application de l'Article 173.

Prise en compte des critères ESG dans la gestion de portefeuille

Pour satisfaire ses obligations contractées au travers de notre adhésion aux Principes pour un Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies, l'analyse des entreprises/émetteurs est devenue en 2012 la responsabilité de tous les analystes Action et Crédit, en lieu et place d'une équipe spécialisée d'analystes ESG. Les efforts de HSBC Global Asset Management en termes d'intégration des critères ESG sont ainsi évalués tous les ans par le secrétariat des PRI qui, en 2016, a particulièrement salué ses avancées dans le domaine du processus de gestion obligataire.

Ainsi, les critères ESG sont intégrés dans les processus d'analyse et de sélection des titres dans tous les portefeuilles de gestion active et pas seulement dans les fonds ISR. Environ 6 000 émetteurs dans le monde font l'objet d'une analyse ESG accessible à tous les analystes et les gérants du Groupe.

Les entreprises/émetteurs sont classés en "*Low risk, Medium risk et High risk*". Les titres classés en "*High risk*" font l'objet d'un examen approfondi. Il s'agit d'entreprises/émetteurs qui ont violé un ou plusieurs des dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies ou qui, au terme de notre analyse ESG, sont classés dans les 5 derniers pour-cent au sein de leur univers de référence : valeurs des pays émergents, valeur des pays développés. Chaque valeur est rattachée à l'un des 30 secteurs ESG qui ont été déterminés en partant de la segmentation MSCI afin de faciliter leur intégration dans les segmentations déjà existantes. Ces 30 secteurs ESG rassemblent les émetteurs en groupes homogènes, pour lesquels est déterminée une pondération des piliers E, S et G qui s'appuie sur les études approfondies que produisent les analystes Actions/ESG et Crédit/ESG, sous la coordination du Responsable Monde de la recherche ESG. La question de la détention des valeurs "*High Risk*" dans les portefeuilles est posée et les conclusions sont prises dans le cadre d'un Comité *ad hoc*. Ces conclusions sont consignées et font l'objet d'un contrôle *ex post* par un Comité Global présidé par le *Global Chief Investment Officer*. En cas d'exclusion, les valeurs ne peuvent être détenues dans aucun portefeuille de gestion active qu'il soit ISR ou non ISR. Dans l'hypothèse où,

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

à l'issue de cette analyse, une entreprise ou un émetteur est qualifié pour rester en portefeuille, il fait l'objet d'une mise sous surveillance. Un dialogue est engagé avec l'entreprise qui peut prendre diverses formes : entretiens téléphoniques ou en personne, courriers, etc. Cette surveillance spécifique cesse dès lors que l'ensemble des indicateurs conduit à classer l'entreprise en "Low Risk".

Au niveau mondial, en 2016, HSBC Global Asset Management a poursuivi ses activités engagées dans les domaines suivants :

Intégration ESG (Environnement, Social, Gouvernance)

Dans le prolongement de l'effort entrepris en 2015, HSBC Global Asset Management a activement continué à travailler à la restructuration de l'intégration ESG de ses processus décisionnels des stratégies de gestion active obligataires, actions et, par extension, *multi-asset*. L'intégration ESG constitue désormais l'un des piliers de sa philosophie d'investissement actions ainsi qu'un composant essentiel de son processus de recherche crédit.

Développement de stratégies de gestion ESG

Afin de répondre à la demande croissante des investisseurs institutionnels en matière de stratégies de gestion intégrant une pondération spécifique carbone et/ou ESG, l'équipe de recherche quantitative a construit un modèle qui intègre ces critères à la fois comme éléments de mesure et de contrôle du risque mais également comme facteurs d'optimisation et de recherche de surperformance. Ces stratégies sont construites sur la base d'un modèle propriétaire qui utilise des données ESG/empreinte carbone émanant de fournisseurs externes.

Responsabilité fiduciaire / Engagement actionnarial

En 2016, HSBC Global Asset Management a renforcé son équipe d'engagement actionnarial et mis en place un plan d'action stratégique. Ces avancées structurantes lui ont permis d'accroître sa collaboration aux initiatives de place telles que l'*Institutional Investor Group on Climate Change (IIGCC)*. Pour la première fois, il a publiquement prédeclaré son soutien à des résolutions d'actionnaires encourageant la résilience face au changement climatique et entend augmenter son activité en la matière.

Politique Climat

Les équipes de gestion ont soutenu la contribution du Groupe HSBC au groupe de travail sur la transparence financière climatique (TFCD) initié par la FSB (Groupe de Stabilité Financière). HSBC Global Asset Management a également publié une Politique Climat qui expose son approche en termes de changement

climatique, consultable à l'adresse suivante : http://www.frinfo.assetmanagement.hsbc.com/25189/PDF/Climate_change_policy-2.pdf

Transparence

La liste de ses fournisseurs de données carbone et de recherche ESG a été étendue afin de satisfaire au mieux ses engagements de *reporting* liés au *Montréal Carbon Pledge* et, en France, à la mise en application de l'Article 173-VI de la Loi de transition énergétique. Cette étape va lui permettre de mettre en place son tout nouveau *reporting* carbone à destination de ses clients institutionnels.

Point sur les fonds d'Investissement Socialement Responsables (ISR)

L'offre ISR HSBC a été conçue pour répondre aux attentes de tous les segments de clientèle de HSBC Global Asset Management (France) : institutionnels, sociétés de gestion, multi gérants, entreprises, associations et clients particuliers.

Les encours sous gestion

En date du 31 décembre 2016, les Fonds *HSBC Sustainable Euroland Equity* et *HSBC Sustainable Euro Bond* détenaient des encours respectifs de 219,68 et 103,79 millions EUR. Par comparaison au 31 décembre 2015, le Fonds *HSBC Sustainable Euroland Equity* a vu ses encours croître de 5,02 % tandis que le Fonds *HSBC Sustainable Euro Bond* a vu les siens croître de 5,12 %. HSBC a continué de développer sa gamme ISR avec la transformation du Fonds HSBC Actions Internationales le 16 décembre 2016 en *HSBC Sustainable Global Equity* dont l'encours s'élevait à 163,9 millions EUR au 31 décembre 2016. Ce FCP a également un FCPE nourricier HSBC EE Actions Monde, ce qui a donc contribué à élargir également l'offre ISR en épargne salariale.

Sur un an à fin décembre 2016, le nombre de salariés investis sur les fonds ISR dans le cadre de l'épargne salariale s'est accru de 12,27 %. L'encours de la gamme de FCPE ISR est de 310 millions EUR soit une progression des encours de 22,71 %.

Les performances

Les performances à fin décembre 2016 sont satisfaisantes et en ligne avec celles de la gestion traditionnelle. Dans la catégorie Morningstar¹ *Eurozone Large-cap Equity*, le fonds *HSBC Sustainable Euroland Equity* est classé en 1^{er} quartile sur un an, 2nd quartile sur trois ans et 2nd quartile sur cinq ans. Dans la catégorie obligatoire Morningstar *EUR Diversified Bond*, le fonds Obligataire *HSBC Sustainable Euro Bond* est classé en 2nd quartile sur un an, 2nd sur trois ans et 1^{er} sur cinq ans.

1 Copyright 2016 Morningstar, Inc. Tous droits réservés. Les informations présentées : (1) appartiennent à Morningstar et/ou à ses fournisseurs d'informations (2) ne peuvent être ni reproduites, ni redistribuées (3) sont présentées sans garantie d'exactitude, d'exhaustivité ou d'actualité. Ni Morningstar ni ses fournisseurs d'informations ne pourront être tenus responsables en cas de dommages ou de pertes liés à l'utilisation de ces informations.

Epargne salariale

La gamme ISR de HSBC Global Asset Management (France) regroupée au sein du FCPE HSBC EE Socialement Responsable comprend actuellement quatre fonds multi-entreprises : HSBC EE Actions

Responsables, HSBC EE Diversifié Responsable et Solidaire, HSBC EE Oblig Euro Responsables et Solidaire et HSBC EE Monétaire Etat.

En 2017, cette offre Epargne Salariale ISR sera étoffée avec la création d'un fonds diversifié Equilibre ISR.

Accompagner les collaborateurs

Les données ci-dessous sont communiquées conformément à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce pris pour l'application de l'article L. 225-102-1 alinéa 5 dudit Code.

Les effectifs fin 2016

Effectifs inscrits

	2016	2015	2014	2013 ¹	2012
Total groupe HSBC France.....	8 956	9 593	9 793	9 891	9 851
dont HSBC France.....	8 382	8 979	9 144	9 198	9 424
dont filiales et succursales	574	614	649	693	427

Effectifs équivalents temps plein

	2016	2015	2014	2013 ¹	2012
Total groupe HSBC France.....	8 647	9 217	9 402	9 533	9 570
dont HSBC France.....	8 093	8 621	8 771	8 857	9 152
dont filiales et succursales	554	596	631	676	418

* Effectifs exerçant majoritairement leur activité en France, exception faite des personnes expatriées (47 personnes sont expatriées fin 2016).

¹ L'année 2013 est caractérisée par l'intégration de HSBC Assurances Vie (France) dans le périmètre des filiales de HSBC France.

L'effectif de HSBC France s'est réduit de 6,6 % (596 salariés) en 2016.

Cette diminution résulte principalement des mouvements entrées/sorties suivants :

- 517 embauches ont été effectuées en 2016, dont 332 recrutements en CDI, 157 en CDD, parmi lesquels 133 recrutements de jeunes en alternance (CDD d'apprentissage et de professionnalisation) ;
- 1 113 salariés ont quitté la société, les départs en retraite ont représenté 19,3 % de ce total, les fins de CDD 28,3 % et les démissions 30 %.

Les licenciements représentent 13 % des départs de CDI.

Le taux de rétention des salariés les plus performants est de 95,8 %.

La structure de la population reste stable : 70,3 % des effectifs sont cadres et le pourcentage de femmes parmi les cadres est de 50,7 %.

Fin 2016, 1 084 salariés travaillaient dans le cadre de l'accord sur le travail à temps partiel choisi, soit 13 % de l'effectif inscrit.

Le pourcentage de salariés en situation de handicap selon les définitions retenues dans la déclaration obligatoire d'emploi de travailleurs handicapés (DOETH) au titre de 2015 était de 3,5 %, pour un objectif à atteindre de 6 %. De ce fait, HSBC France a versé à l'Agefiph un montant de 1,12 million EUR en 2016.

Fin 2016, HSBC France emploie 382 travailleurs en situation de handicap (dont 151 bénéficient d'une dispense d'activité).

Rémunérations et schémas d'intéressement

Les rémunérations et leur évolution

En 2015, pour l'année 2016, en l'absence d'accord collectif dans le cadre de la négociation annuelle des salaires, la Direction a décidé d'appliquer unilatéralement une seule mesure. Cette mesure consiste à réserver une enveloppe financière pour permettre des augmentations individuelles liées aux situations suivantes :

- pour favoriser l'équité professionnelle entre les femmes et les hommes (équité salariale et de carrière), ainsi que l'équité entre les collaborateurs à temps plein et les collaborateurs à temps partiel ;
- pour les salariés ayant bénéficié d'une absence de longue durée au titre des congés maternité, d'adoption ou congé parental d'éducation ;
- pour l'examen et la révision éventuelle de la rémunération des salariés en situation de handicap ;
- pour l'examen et la révision éventuelle de la rémunération des collaborateurs ayant plus de 50 ans et n'ayant pas bénéficié d'une augmentation sélective de salaire au cours des cinq dernières années (de 2011 à 2015) ;

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

- pour l'examen et la révision éventuelle de la rémunération des représentants du personnel, en application de l'accord du 30 octobre 2007 relatif à l'exercice du droit syndical au sein de HSBC France.

Par ailleurs, conformément à la politique de rémunération, une enveloppe de révision salariale sélective et une enveloppe de variable sont mises à la disposition des managers afin, d'une part, de revoir les situations individuelles de leurs collaborateurs, et d'autre part, d'attribuer des primes basées sur la performance individuelle.

Schémas d'intéressement du personnel

Un dispositif groupe de participation et d'intéressement a été renégocié en 2016. Il reprend le même périmètre que les accords précédents, à savoir qu'il couvre l'ensemble des salariés de HSBC France, de HSBC Global Asset Management (France) et de HSBC Assurances Vie (France) et il s'applique pour trois ans (exercices 2016, 2017 et 2018).

Il reprend le principe de l'accord dit "gigogne", où l'accord d'intéressement englobe l'accord de participation avec un plafond global de distribution reconduit à 8,75 % de la masse salariale au périmètre du groupe (hors variables).

La participation est assise sur le dispositif légal tandis que l'intéressement est fonction d'un pourcentage du résultat avant impôt retraits.

Le mode de répartition individuelle, basé à 50 % sur le temps de présence et à 50 % sur un salaire plafonné, a été maintenu et vise à favoriser les salaires les moins élevés.

Plan d'épargne entreprise HSBC France (PEE)

HSBC France dispose d'un PEE (incluant un volet long terme sur 8 ans appelé le PERF-Plan d'Épargne Retraite Future) dans lequel les collaborateurs peuvent investir leur participation, leur intéressement ou effectuer un versement volontaire et bénéficier de l'abondement de l'entreprise plafonné à 2 424 EUR par an.

Ce PEE propose une gamme de 12 fonds parmi lesquels trois prennent en compte des critères de développement durable en complément des critères financiers habituels.

Plan d'Épargne pour la Retraite Collectif (PERCO)

HSBC France dispose d'un PERCO dans lequel les collaborateurs peuvent faire des versements volontaires ou transférer des jours épargnés sur leur CET Long terme.

Ce PERCO ne bénéficie pas d'abondement de l'entreprise. Il propose une gamme de 14 fonds au sein de la "gestion libre" (incluant 3 fonds prenant en compte des critères de développement durable) à laquelle se rajoute la formule "gestion pilotée" dont le

principe est la désensibilisation progressive du risque au fur et à mesure que le titulaire s'approche de son horizon de placement.

Options et actions gratuites HSBC Holdings plc

A compter de 2001, et suite à l'intégration du CCF au sein du Groupe HSBC, le CCF a décidé de ne plus attribuer d'options CCF à ses salariés, dans la mesure où ceux-ci peuvent participer au plan d'options de souscription et d'achat d'actions de HSBC Holdings Group (partie B) dans le cadre d'un sous-plan français respectant les règles légales et fiscales en vigueur en France.

Dans ce cadre, un certain nombre de collaborateurs de HSBC France ont bénéficié de l'attribution de *stock-options* HSBC Holdings plc de 2001 à 2005.

En 2005, le Groupe HSBC a profondément revu sa politique d'attribution d'options et d'actions gratuites à ses salariés et a mis en œuvre le Plan d'Actions HSBC (*the HSBC Share Plan*), approuvé par l'Assemblée Générale de mai 2005. Ce règlement prévoit la mise en place d'un sous-plan français (*Schedule 5* du règlement général) qui respecte les règles légales et fiscales en vigueur en France.

Ce règlement a été revu en 2011 afin, d'une part, de prendre en compte les modifications réglementaires impactant le plan et, d'autre part, de formaliser les règles du "*Group Performance Share Plan*" qui s'adresse aux cadres supérieurs du Groupe HSBC. Dans ce contexte, le sous-plan français (*Schedule 5* du nouveau règlement) a également fait l'objet d'une revue pour se conformer aux règles sociales et fiscales locales.

L'objectif du Plan d'Actions HSBC est d'aligner les intérêts des dirigeants sur la création de valeur actionnariale et de reconnaître les performances individuelles. Des attributions peuvent également être proposées dans le cadre de ce plan pour attirer ou retenir des collaborateurs talentueux. A compter de 2006, la politique générale du Groupe HSBC est désormais de ne plus attribuer d'options de souscription (sauf quand les règles légales et fiscales d'un pays l'y contraignent), mais de privilégier l'attribution d'actions gratuites.

Le Groupe HSBC distingue deux catégories d'actions gratuites :

- les "*Group Performance Shares*" qui font l'objet de conditions spécifiques définies ci-après :
 - une période d'acquisition de cinq ans,
 - une période d'indisponibilité, au-delà de la période d'acquisition, qui court jusqu'au départ en retraite,
 - une condition de performance mesurée au travers des huit indicateurs (quatre financiers et quatre non financiers) de la grille d'évaluation du manager concerné ("*Performance scorecard*"),

- Les actions avec conditions de performance (“*Group Performance Shares*”) ne sont plus attribuées à compter de l’année de performance 2016 ;
- les “*Restricted Shares*” qui ne font pas l’objet de conditions de performance particulières, mais qui sont définitivement acquises aux salariés encore présents dans le Groupe soit immédiatement soit au terme d’une période de un, deux ou trois ans.

Augmentation de capital réservée aux salariés (et aux retraités) du Groupe HSBC en France

Il n’y a pas eu d’augmentation de capital proposée aux salariés (et aux retraités) du Groupe HSBC en France en 2016.

Œuvres sociales

Le montant consolidé des versements aux Comités d’Etablissements et au Comité Central d’Entreprise, basé sur un pourcentage de la masse salariale, est de 3,2 millions EUR en 2016.

Par ailleurs, HSBC France s’est doté d’un fonds social Santé dont le montant correspond à 0,02 % des salaires de base HSBC France. Ce Fonds Social Santé HSBC intervient pour compléter pour les salariés HSBC les aides accordées par Harmonie Santé Service, instance d’aide sociale pour les adhérents d’Harmonie Mutuelle. Le Fonds Social Santé HSBC vise à apporter un soutien financier aux collaborateurs fragilisés par leur situation personnelle. Un Comité Paritaire HSBC de suivi du régime définit les orientations de l’action du fonds social.

Enfin, HSBC France a consacré 8,8 millions EUR en 2016 à des primes à caractère social (logement, indemnités de rentrée scolaire, transport, gardes d’enfants, prime parentale, fidélité et médailles HSBC France).

Organisation du travail

Organisation du temps de travail

En application de l’accord relatif à la durée du travail, signé en octobre 2008, la durée annuelle de travail des salariés est de 1 592 heures, compte non tenu de la journée de solidarité.

Pour les salariés à décompte horaire, l’organisation du temps de travail s’effectue selon deux modalités possibles :

- sur une durée hebdomadaire de 38 heures, soit une durée quotidienne de 7 heures 36 minutes, dans le cadre d’une organisation de travail sur 5 jours hebdomadaires. Le nombre de droits à jours de RTT était, en 2016, de 17,5 jours pour une semaine travaillée du lundi au vendredi, et de 22,5 jours pour une semaine travaillée du mardi au samedi ;
- sur une durée hebdomadaire de 37 heures, soit une durée quotidienne de 7 heures 24 minutes, dans le cadre d’une organisation de travail sur 4,5 jours

hebdomadaires. Le nombre de droits à jours de RTT était, en 2016, de 12 jours pour une semaine travaillée du lundi au vendredi, et de 16 jours pour une semaine travaillée du mardi au samedi.

Les cadres à forfait jour sont les cadres qui occupent un poste impliquant une importante autonomie dans l’organisation de leur emploi du temps, et dont la principale vocation est d’animer et de piloter une équipe et/ou dont la mission nécessite une expertise développée dans leur métier.

Les droits à repos RTT des salariés en forfait annuel en jours varient, comme pour les cadres dirigeants, en fonction de leur rythme de travail sur la semaine.

Heures supplémentaires

En 2016, 75 159 heures supplémentaires et complémentaires ont été déclarées par les salariés de HSBC France, en diminution de 3 % par rapport à 2015.

Le travail au-delà des horaires réglementés est principalement lié aux heures réalisées dans le cadre de l’accord sur le travail exceptionnel, qui représente 68 % des heures en plus réalisées.

Absentéisme

A fin 2016, les congés pour cause de maternité sont en hausse par rapport à 2015, le cumul des jours d’absence pour maternité augmente de 8,2 %.

En 2016, les absences pour cause de maladie sont plus importantes qu’en 2015. Le taux d’absentéisme pour cause de maladie ressort à 4 % à comparer à 3,65 % pour 2015.

Santé et sécurité

Hygiène et sécurité

HSBC France dispose de Comités d’Hygiène, de Sécurité et de Conditions de Travail (CHSCT), de manière à couvrir l’ensemble de ses activités en France.

Ces CHSCT disposent de moyens supérieurs à ceux prévus par la loi, en particulier en matière de visites des établissements et de nombre de représentants.

Les accords relatifs aux élections des Comités d’entreprise et des Délégués du personnel de 2013 renforcent les moyens dont disposent les CHSCT, notamment en nombre de représentants.

En 2016, les CHSCT ont poursuivi leurs interventions dans le cadre des consultations relatives à la poursuite des rénovations et aménagements d’agences, et des immeubles centraux de la banque, notamment à Cœur Défense où sont présents 4 150 postes de travail ainsi que dans la prise en compte et l’accompagnement des réorganisations sur les conditions de travail des collaborateurs.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Aucun accord spécifique en matière de santé et de sécurité au travail n'a été signé en 2016 ; néanmoins les actions engagées précédemment se sont poursuivies, notamment :

a) Observatoire du stress

Depuis 2004, pour les collaborateurs de la région parisienne, et 2010 pour ceux de province, HSBC France propose de répondre, lors de leur visite médicale périodique, au questionnaire de l'Observatoire médical du stress. Le traitement des données recueillies, étalonné à partir d'une méthodologie scientifique, a été confié à un cabinet indépendant ayant la qualification d'Intervenant en Prévention des Risques Professionnels (IPRP). En 2015, 1 230 collaborateurs ont participé à l'Observatoire du stress.

Les résultats révèlent des niveaux de stress, d'anxiété et de dépression en augmentation, en comparaison des années précédentes. Ce cabinet d'IPRP constate également que le niveau moyen de stress atteint un niveau supérieur à celui de son propre panel.

Les groupes exprimant un vécu psychologique moins favorable se trouvent parmi les techniciens des métiers traitant les opérations bancaires, les collaborateurs de 59 ans et plus, ainsi que les salariés âgés de moins de 30 ans.

Ces enquêtes ont permis à HSBC France d'identifier des éléments factuels, puis de mettre en œuvre des plans d'actions visant à renforcer la sensibilisation aux facteurs de stress, et à les réduire, par des actions ciblées, portant notamment sur la charge de travail, l'organisation du travail, l'ergonomie des postes, un accompagnement spécifique lors des changements organisationnels, des parcours de formation adaptés et prenant en compte les évolutions des métiers et l'accompagnement des jeunes lors de leur intégration dans l'entreprise.

b) Dispositif de prévention des risques psychosociaux

Un comité de pilotage paritaire, regroupant la Direction, les organisations syndicales, des représentants des CHSCT, le Service de Santé au Travail et le cabinet en charge de l'Observatoire médical du stress, a poursuivi ses travaux en 2016, avec l'appui du Cabinet Technologia, sur les conditions de travail des salariés de HSBC France.

Le Comité de Pilotage, sur le fondement des résultats du 1^{er} baromètre sur la Qualité de vie au Travail, a poursuivi ses travaux d'analyse des situations des risques à l'appui des résultats de la 4^e itération réalisée en novembre 2015.

Ce dernier baromètre a fait ressortir que les salariés ayant répondu à l'enquête dans les métiers des Banque de particuliers et de gestion de patrimoine, Banque

d'entreprises et Direction des Opérations ont perçu des changements bénéfiques pour 21 % d'entre eux sur l'évolution des process. Les indicateurs restent relativement stables par rapport à la précédente itération.

La cartographie des risques psychosociaux, réalisée en 2012, sera de nouveau actualisée à l'issue de la 5^e itération lancée en novembre 2016 auprès d'un panel de 3 500 salariés.

Cette dynamique vise à suivre la pertinence des actions menées pour renforcer le bien-être des collaborateurs de HSBC France.

Ecoute des collaborateurs

En complément de l'Observatoire du stress et du dispositif de prévention des risques psychosociaux évoqués ci-dessus, l'écoute des collaborateurs s'appuie sur un dispositif complémentaire au niveau du Groupe HSBC.

HSBC interroge tous les mois ses collaborateurs, partout dans le monde, grâce à un dispositif d'écoute resserré, intitulé *Snapshot*. *Snapshot* a pour objectif d'évaluer la compréhension des priorités stratégiques de l'entreprise et de mesurer la perception des changements en cours à travers différents thèmes : la stratégie, les *Global Standards*, la communication, l'expérience clients, la culture et les méthodes de travail. Tous les mois, elle interroge, partout dans le monde, un échantillon représentatif de collaborateurs. Les résultats sont consolidés tous les trimestres par ligne de métiers, par pays et par régions, et communiqués. Une fois par an, l'enquête est conduite auprès de l'ensemble des collaborateurs et couvre l'ensemble des dimensions clés de l'entreprise, en particulier l'adhésion à la stratégie, la compréhension des normes régissant la lutte contre la criminalité financière, la collaboration et l'inclusion, l'engagement et la facilitation, les comportements du manager direct, le développement des collaborateurs et l'éthique, la gestion de la performance, le respect et la reconnaissance. Le nombre important de réponses donne une analyse plus détaillée par pays. Ainsi, 4 400 collaborateurs ont participé à l'enquête menée du 23 juin au 11 juillet 2016. Le score de "positivité" s'est amélioré de 2 points par rapport aux résultats 2015. La régularité de l'enquête permet de mesurer et suivre l'impact des actions entreprises. Ainsi, les résultats du troisième trimestre 2016 montrent une amélioration continue sur presque tous les items, même si globalement en France les résultats restent bien inférieurs aux résultats du Groupe.

Cette enquête complète la possibilité qui est donnée aux collaborateurs, par le programme *Exchange* lancé en décembre 2012, de faire entendre leur voix. Ce dispositif consiste, pour les managers, à mettre en place des réunions d'échanges entre les membres de leurs équipes. L'ordre du jour de ces réunions est librement fixé par l'équipe. Les éléments qui en ressortent sont

transmis au Groupe HSBC. Depuis le lancement de ce programme, l'entreprise a clairement identifié que les collaborateurs ayant participé à une réunion *Exchange* ont une approche plus positive de leur travail, de la stratégie et comprennent mieux les changements que traverse HSBC.

Accidents du travail et maladies professionnelles

Les maladies professionnelles touchent un nombre très faible de salariés. Leur pourcentage dans le total des maladies est insignifiant.

En 2016, le taux de fréquence des accidents du travail (nombre d'accidents avec arrêts/nombre de millions d'heures travaillées) est de 9,9 et le taux de gravité des accidents de travail et de trajet (nombre de journées perdues/nombre de milliers d'heures travaillées) est de 0,3.

Equilibre vie professionnelle – vie personnelle

Depuis fin 2010, HSBC France s'est doté d'un dispositif de télétravail qui permet à un collaborateur, si ses fonctions le lui permettent, d'exercer une partie de son activité à domicile. Ce dispositif repose sur le volontariat et le principe de l'alternance sur une même semaine entre un à trois jours de télétravail, et deux jours consécutifs minimum de travail dans l'entreprise.

Fin 2016, 840 collaborateurs (soit 10 % de l'effectif), principalement dans les fonctions supports, ont opté pour cette solution largement mise en place au sein du Groupe HSBC. Leur degré de satisfaction est élevé.

Le télétravail réduit sensiblement le temps de transport hebdomadaire, ce qui favorise la diminution de l'empreinte carbone de l'entreprise, et permet aux collaborateurs de mieux conjuguer vie professionnelle et vie personnelle.

Relations sociales : organisation du dialogue social et bilan des accords collectifs

Tout au long de l'année 2016, la Direction a présenté aux différentes instances représentatives du personnel de HSBC France (CCE, Comités d'établissement, Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) des projets de réorganisation et d'optimisation des process. Ces projets ont principalement concerné la Banque de particuliers et de gestion du patrimoine, la Banque d'entreprises, et la finalisation du regroupement des équipes sur le site de Cœur Défense.

HSBC France a également procédé à une consultation du CCE sur les orientations stratégiques de l'entreprise et leurs conséquences sur l'activité. L'examen des projets, ainsi que les autres travaux menés avec ces instances et avec les Délégués du Personnel, ont donné lieu à la tenue de plus de 450 réunions, et plus de 3 000 questions ont été traitées en 2016.

Au sein de HSBC France, les négociations menées avec les organisations syndicales représentatives ont permis d'aboutir à la signature de deux accords et de trois avenants à des accords existants, dont :

- Accord de groupe sur l'intéressement ;
- Accord sur la mise en place du Congé de Fin de carrière et de solidarité.

Au sein de HSBC Global Asset Management, les négociations menées avec les organisations syndicales représentatives ont, quant à elles, permis d'aboutir à la signature de deux accords et de trois avenants à des accords existants :

- Avenant n° 3 : accord collectif au règlement de plan d'Epargne d'Entreprise ;
- Avenants n° 3 et 4 : PERCO ;
- Accord relatif aux primes de rentrée scolaire ;
- Accord relatif à la Négociation Annuelle Obligatoire sur les salaires HSBC Global Asset Management pour l'Exercice 2016.

Formation

Les formations en 2016 ont visé en priorité l'accompagnement et le développement des compétences des salariés afin de poursuivre le déploiement de la stratégie du Groupe HSBC reposant sur :

- la poursuite de la croissance et l'amélioration de l'efficacité ;
- la mise en place des standards les plus exigeants en matière de conformité, en particulier en ce qui concerne la lutte anti-blanchiment et la lutte contre le financement du terrorisme et la corruption, dans le cadre du programme *Global Standards*.

Les orientations de la formation professionnelle chez HSBC France s'inscrivent logiquement dans ce cadre.

Elles se fondent sur : la maîtrise des risques de la banque, le programme des *Global Standards* (composé de trois volets : connaissance du client, amélioration du dispositif de conformité en matière de criminalité financière, veille et identification de nouveaux schémas de criminalité financière), le renforcement des compétences managériales, des connaissances linguistiques renforcées et le développement des compétences techniques.

Dans le cadre des *Global Standards*, tous les collaborateurs de la Banque des particuliers et de gestion de patrimoine particulièrement exposés au risque de blanchiment ont bénéficié d'une journée de formation en présentiel sur le thème "Lutte anti-blanchiment et respect des sanctions" et adaptée aux différents métiers.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Une formation a également été organisée sur le thème “Criminalité financière : comment en parler à nos clients ?” pour accompagner les métiers du réseau dans le discours clientèle sur les thèmes de la conformité, de la lutte contre la criminalité financière afin de sensibiliser les clients au contexte dans lequel nous opérons.

La Banque privée a poursuivi l’adaptation de ses outils et process aux différentes obligations réglementaires et aux *Global Standards* (KYC/TOMIC). Les collaborateurs ont été accompagnés à ces nouveaux outils/process par des formations adaptées selon leur fonction.

La Banque d’entreprises a, pour sa part, poursuivi le déploiement de ses formations autour de ses axes stratégiques (développement de la connectivité internationale, gestion du risque, gestion de la relation client) en se focalisant sur la montée en compétence des collaborateurs sur les thèmes de l’international, la gestion du risque et la relation client.

Dans la Banque de financement, d’investissement et de marchés, les grandes orientations ont été poursuivies autour des thèmes techniques, produits et relations clients.

HSBC Operations, Services and Technology (HOST) a poursuivi en 2016 le développement des compétences techniques des collaborateurs notamment dans les domaines de l’informatique et la gestion de projet. Dans ce dernier domaine, certains collaborateurs ont pu bénéficier d’une formation qualifiante reconnue sur le marché.

Les formations destinées aux Fonctions Supports ont été concentrées sur les besoins techniques spécifiques de leurs équipes ainsi que sur la montée en compétence en anglais.

HSBC France a par ailleurs continué à investir dans le développement des compétences linguistiques, principalement l’anglais, pour les collaborateurs travaillant de façon récurrente avec des interlocuteurs internationaux. Pour ce faire, la Direction de la Formation a proposé une offre de formation variée en réponse aux différents besoins (stages intensifs, immersions, cours individuels par téléphone, cours individuels en présentiel). Pour compléter cette offre, une formation interculturelle a été mise en place afin de faciliter le travail collaboratif au sein du Groupe HSBC.

Le changement culturel visant à doter collaborateurs et managers d’outils communs et partagés s’appuyant sur les valeurs HSBC a été appuyé par la mise en place de 2 modules :

- “Etre au Top” pour près de 8 000 collaborateurs. Ces sessions sont ouvertes à tous les métiers et fonctions pour enrichir les échanges et s’assurer

de l’appropriation commune de ces outils pour accompagner une évolution de la culture au sein du Groupe ;

- “Etre au Top pour manager” pour 1 200 managers sur 2015/2016, tous métiers et fonctions confondus afin de faciliter l’appropriation de nouveaux outils de management par les managers et favoriser la diffusion de nouvelles pratiques dans leurs équipes.

Les formations à caractère obligatoire pour tous ont été déployées sur un rythme soutenu : 9 contenus en *e-learning* pour l’année 2016.

L’entreprise a poursuivi également l’accompagnement des collaborateurs qui ont choisi de s’investir dans le domaine de la formation diplômante bancaire en formation continue. Sont concernées les formations du Brevet Professionnel de Banque, BTS Banque Particuliers, *Bachelor* Conseiller Bancaire Clientèle de Professionnels, ITB, Mastère Spécialisé en Senior Management Bancaire - CESB Management et CESB Gestion de Patrimoine.

Concernant les filiales HSBC Global Asset Management (France) et HSBC Assurances Vie (France), les priorités de formation ont été principalement axées sur :

- les *Global Standards* pour les équipes Risque et Conformité qui ont assisté à “*AML & Sanctions Compliance*” ;
- les formations techniques sur la gestion de portefeuille, la connaissance et l’expertise des produits (OPCVM, fonds de pension) ;
- la capacité professionnelle des connaissances réglementaires des acteurs de marché (certification AMF) ;
- l’actualité réglementaire pour ces métiers.

Diversité et égalité de traitement

L’accord global d’entreprise sur la Diversité et l’Equité signé par les partenaires sociaux en novembre 2014 couvre 4 thèmes :

- la diffusion d’une culture d’inclusion dans l’environnement de travail ;
- la diversité d’origine ethnique et sociale ;
- l’égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- l’intégration du handicap dans l’entreprise.

En matière d’égalité professionnelle, les objectifs de la banque consistent à favoriser l’équité entre les hommes et les femmes en matière de carrière, de rémunération, de formation et d’articulation entre l’activité professionnelle et l’exercice de la responsabilité

familiale. Ainsi, HSBC continue d'améliorer le congé de paternité et a pris des engagements chiffrés afin de faire progresser la proportion de femmes dans les niveaux de classification cadre où elles sont sous-représentées.

Pour mieux repérer et combattre les discriminations liées au sexe dans l'évolution des carrières et des rémunérations, les deux diagnostics partagés avec les partenaires sociaux sont reconduits.

L'un porte sur les carrières et consiste à suivre les indicateurs de promotion pour les hommes et les femmes sur plusieurs années.

L'autre porte sur la rémunération et témoigne de l'attention particulière portée à l'équité salariale. De fait, depuis 2004, la banque y a consacré 8 millions EUR. Un même diagnostic égalité salariale est réalisé pour les partenaires sociaux, les personnes en situation de handicap et les salariés de plus de 50 ans.

Avec la même logique, HSBC France a poursuivi, en 2016, la mise en œuvre de son plan d'action axé sur les carrières féminines, visant à favoriser l'accès des femmes aux postes au plus haut niveau de l'entreprise :

- continuer à sensibiliser les managers aux enjeux de la diversité/mixité et aux biais inconscients *via* des ateliers dédiés ;
- accompagner les femmes dans leur développement *via* du *mentoring*, *coaching* individuel et collectif, etc. Leur objectif est de faire évoluer les stéréotypes et de favoriser la progression des collaboratrices au plus haut niveau.

Cette priorité est partagée par le Groupe HSBC, qui la décline à l'échelle mondiale, notamment en inscrivant des objectifs liés à la mixité dans les *balancescorecards* du *CEO* et des patrons de métier.

En outre, HSBC France a continué à mettre l'accent sur une meilleure détection des femmes dans les revues de talents et dans l'élaboration des plans de succession.

Ainsi, fin 2016, six femmes siégeaient au Comité Exécutif de HSBC France, et les femmes représentaient 50,8 % des cadres et 42,2 % des Directeurs de point de vente (Directeurs d'Agences et Directeurs de Centres *Business Banking* et *Corporate business centre*) à comparer à 38 % en 2015.

Intégration des jeunes et transmission des savoirs

Un plan d'action Contrat de Génération a été mis en place par HSBC France, HSBC Global Asset Management (France) et HSBC Assurances Vie (France), en mai 2016. Il couvre la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2018.

Il vise à soutenir l'insertion durable des jeunes et à maintenir l'emploi des seniors en facilitant la transmission des savoirs et des compétences au sein

de l'entreprise. Entre le 1^{er} janvier 2013 et le 31 mai 2015, ce sont 373 jeunes de 26 ans et moins qui ont été recrutés en CDI chez HSBC France et HSBC Asset Management (France).

Le "Point d'évolution senior" pour les collaborateurs de 55 ans est reconduit. Ce point d'évolution senior a été proposé en décembre 2016 à 227 salariés.

Lutte contre les discriminations

HSBC valorise la méritocratie. A niveau de compétence et de performance égal, toute personne a les mêmes chances d'être recrutée et d'évoluer dans l'entreprise, quelles que soient ses origines ethniques et sociales.

La formation en *e-learning* sur ce thème, destinée aux managers, a été maintenue en 2016.

La formation de sensibilisation, destinée à l'ensemble des collaborateurs, a également été maintenue. Elle vise à leur faire prendre conscience du poids des stéréotypes et des préjugés dans le regard que l'on porte sur l'autre ainsi que sur les actions et décisions de chacun. Elle met l'accent sur différentes causes de discrimination possibles : l'origine, le sexe, la situation familiale, l'orientation sexuelle, l'âge, le handicap ou encore son mode de travail (télétravail ou non).

La carrière des collaborateurs en situation de handicap bénéficie d'un suivi spécifique.

En parallèle, HSBC France a recruté 10 "*jobs d'été*", en lien avec ses associations partenaires œuvrant en faveur de l'égalité des chances : Sciences Po, Fondation Egalité des Chances et Tremplin. Cette démarche vise à favoriser la diversité d'origine des candidats aux postes d'auxiliaires d'été.

Handicap

Au 31 décembre 2016, HSBC France comptait 382 salariés en situation de handicap dont 151 ne travaillent plus (invalidité 2). 32 nouveaux salariés se sont déclarés en situation de handicap en 2016.

En ce qui concerne le maintien dans l'emploi, chaque situation est traitée de manière personnalisée en liaison avec le chargé de mission handicap. Si un aménagement de poste est nécessaire, il est réalisé par la mission handicap sur son budget. Au cours de l'année 2016, 35 aménagements de postes (fauteuils ergonomiques, repose avant-bras, souris adaptées, claviers pour malvoyants, zoom texte, écran 27 pouces, casques audio, mise à disposition de places de parking) ont été réalisés.

En matière de recrutement, HSBC a participé à deux Forums Virtuels organisés par *Job In Live* et Talents Handicap ainsi qu'une journée de recrutement appelée "Les Mardis du Handicap". Ces actions ont permis le recrutement de 4 salariés en situation de handicap.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Sur le plan de la vie quotidienne, 455 salariés en situation de handicap ou parents d'un proche en situation de handicap ont bénéficié de chèques CESU totalement financés par HSBC et 8 salariés ont été accompagnés dans le financement d'équipements individuels, dans le cadre de leur handicap : prothèses auditives, équipements divers.

Opérations durables

Dans le cadre de sa politique *Reduce*, qui vise à réduire d'une tonne les émissions de CO₂ annuelles des collaborateurs entre 2012 et 2020, le Groupe réduit ses besoins en consommation d'énergie et accroît la part des énergies renouvelables. En 2016, le Groupe a signé des accords complémentaires pour accroître la part des énergies éoliennes et solaires de nouvelles sources. Au total, le Groupe HSBC a conclu des accords pour assurer 23 % de ses besoins électriques totaux de sources renouvelables en 2018. Le Groupe publie ses résultats en matière d'émission de carbone annuels dans son rapport annuel disponible sur son site internet.

Afin de contribuer à la stratégie du Groupe HSBC, HSBC France concentre son action autour de quatre objectifs :

- améliorer son efficacité énergétique ;
- réduire les émissions de CO₂, notamment celles liées aux déplacements professionnels ;
- réduire la consommation de papier ;
- réduire la production de déchets non recyclés.

Améliorer l'efficacité énergétique – utilisation durable des ressources

En 2016, les leviers d'action ont notamment porté sur la rénovation des bâtiments, une politique active de recherche d'économies d'énergie dans la gestion des sites HSBC et la promotion du télétravail.

HSBC a finalisé une opération immobilière majeure en regroupant environ 4 300 collaborateurs au sein de l'immeuble Cœur Défense situé à la Défense (92), libérant ainsi deux immeubles (Crystal en 2015 et Ile de France en 2016) et réduisant, par conséquent, de 11 400 m² son empreinte immobilière. Dans la continuité de la certification HQE de Cœur Défense obtenue dès 2011, HSBC France a reçu cette année une nouvelle Certification NF HQE™ Bâtiments Tertiaires en exploitation avec le niveau "Excellent" sur 14 nouvelles thématiques cibles.

Consommation d'eau

En 2016, la consommation d'eau de HSBC France a continué de diminuer essentiellement en raison d'une meilleure collecte des informations. Cet effort

d'amélioration de la collecte des informations a permis d'obtenir des résultats plus fiables et plus en ligne avec les objectifs de réduction des consommations.

Réduire les émissions de CO₂

Rejets de gaz à effet de serre et bilan carbone

Conformément au décret n° 2011-829 du 11 juillet 2011, relatif au Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) et au plan climat-énergie territorial, HSBC France a réalisé et publié son *reporting*, avec un montant de tonnes d'équivalent CO₂ produites en diminution pour la cinquième année consécutive.

Les principales sources d'émission de CO₂ de HSBC France sont les émissions liées aux consommations d'énergie et aux transports.

L'édition 2016 du bilan d'émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise est accessible sur <http://www.about.hsbc.fr/fr-fr/hsbc-in-france/community>.

Réduire les émissions de CO₂ liées aux déplacements professionnels

Depuis 2014, les émissions de CO₂ de HSBC France liées aux voyages professionnels ont été réduites grâce à une application stricte de la politique voyages et à une baisse du nombre de kilomètres parcourus en avion, avec notamment un report vers le train. Les alternatives aux voyages, encouragées parmi les bonnes pratiques, sont plus couramment utilisées par les collaborateurs dans le but de réduire significativement leur niveau de dépenses de voyages et leurs corollaires. Ainsi, l'usage des conférences téléphoniques, webex et surtout visio-conférences s'est largement démocratisé.

Une réorganisation de la gestion du parc de véhicules chez HSBC France est en cours. Un plan d'action pour permettre une réduction des émissions de CO₂ dans les années à venir pourra l'accompagner.

Economie circulaire

Réduire la consommation de papier et en améliorer son recyclage

Les projets de dématérialisation se sont poursuivis en 2016. Un effort tout particulier a été fait sur la rationalisation du courrier envoyé à la clientèle. Ainsi, 64 % des clients particuliers bénéficient maintenant d'e-relevés pour leurs comptes courants et comptes contre 55 % en 2015.

Pour les clients Entreprises, la E-signature pour les clients *BBC Live* permet de ne plus envoyer par courrier des documents mais d'utiliser une plate-forme de signature électronique pour assurer la transaction. Ce sont 3 400 feuilles évitées en 2016 pour un objectif de 200 000 évitées en 2018.

Le projet *Direct to GEODE* mis en place cette année dans tout le réseau commercial a pour but de faciliter le tout numérique en agence en permettant l'intégration de tous les documents reçus des clients de la banque sous format numérique, dans le circuit d'archivage ; jusqu'à présent, ils devaient systématiquement être imprimés et accompagnés d'une fiche également imprimée contenant les coordonnées du client concerné. Il s'agit bien sûr de documents non contractuels et hors instructions. Par ailleurs, il est proposé de numériser plutôt que photocopier les documents originaux remis en agence par les clients de la banque tels que les pièces d'identité, avis d'imposition, justificatifs de domicile et de supprimer leur archivage physique qui était réalisé jusque-là. Ce projet dont le déploiement a été finalisé début décembre 2016 permettra ainsi d'éviter l'impression et l'archivage physique de près de 1 million de pages par an dans les agences et BBC.

En mars 2016, la DRH de HSBC France a mis en place un projet digital RH qui comprend les dispositifs suivants : un nouveau *Workflow* dénommé "e-Demandes RH" avec une signature électronique des documents, une base d'archivage électronique des dossiers du personnel et un coffre-fort électronique pour tous les collaborateurs. Les documents RH sont ainsi dématérialisés. Par là même, la DRH s'inscrit pleinement dans la politique de développement durable de HSBC en diminuant la consommation de papier, tout en permettant de consulter et d'archiver des documents à tout moment et sans limitation de durée.

Depuis mars 2016, ce sont 45 425 bulletins de paie, 10 352 courriers de rentrée scolaire, 1 093 courriers pour l'investissement du 13^e mois en Compte Epargne Temps, près de 3 000 contrats ou avenants ainsi que 1 000 attestations qui ont ainsi été dématérialisés et envoyés dans les coffres-forts électroniques individuels des collaborateurs. Environ 61 000 feuilles (121 ramettes de 500 feuilles) et autant d'enveloppes ont ainsi été économisées.

Réduire la production de déchets non recyclés

L'ensemble des sites centraux est équipé de points de collecte des déchets avec tri sélectif renforcé en 2016. Les déchets informatiques sont revalorisés ou recyclés par une entreprise de reconditionnement de matériel informatique, ayant pour particularité d'employer des personnes handicapées psychiques ou en insertion.

La part des déchets recyclés est de 83 % en 2016, soit une progression de 3 points par rapport à 2015. Cette amélioration est liée à la mise en place de poubelles spécifiques pour le papier et surtout la préconisation de l'utilisation systématique des broyeurs.

Lutte contre le gaspillage alimentaire

Sur le site de Cœur Défense où sont localisés une majorité des collaborateurs de la banque, le partenaire de la banque sur ce site en matière de restauration a mis en place un certain nombre d'actions :

- Gestion hebdomadaire des prévisionnels de fréquentation en intégrant les aléas tels que la météo à venir, l'historique de la semaine écoulée et informations diverses (séminaires, jours de fermeture d'entreprise, RTT obligatoire...);
- Contrôle hebdomadaire des stocks pour identifier toute éventuelle Date Limite de Consommation ou Date Limite d'Utilisation Optimale ;
- Cadrage de la production : toute la production est cadrée par des fiches techniques qualitatives et quantitatives, pour éviter l'altération des produits, mauvaises cuissons ou erreur de production ;
- Cadrage du service : les équipes sont sensibilisées au service des plats pour éviter le "trop servi" et donc non consommé.

Le restaurant d'entreprise du Comité d'Etablissement Parisien de HSBC France a mis en place ces mêmes actions. En outre, il s'est doté d'une machine à dessiccation qui permet de convertir les déchets organiques en compost. Ce dernier est relevé par un partenaire, pour l'agriculture. Par ailleurs, le restaurant d'entreprise autogéré privilégie les circuits courts et les produits frais et développe les produits issus de l'agriculture biologique, ce qui est un gage de sécurité alimentaire pour les salariés mais aussi un engagement environnementalement responsable. Le frais nécessite un engagement plus important des équipes, que ce soit pour la préparation ou la recherche culinaire, mais est aussi plus valorisant à travailler et à partager.

Mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement – Prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité – Utilisation des sols

Les principaux risques environnementaux ou de pollution portés par HSBC France sont ceux liés aux activités financées, lesquelles sont engagées dans la maîtrise des impacts environnementaux telle que stipulée dans la partie "Risques financiers liés aux effets du changement climatique", page 79.

Rejets dans l'air, l'eau et le sol

L'activité bancaire ne nécessite pas de processus industriel pouvant affecter l'air, l'eau et le sol. Les seuls impacts de l'activité de HSBC France susceptibles d'affecter l'environnement concernent la gestion des déchets essentiellement informatiques et papier.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Valeurs Mobilières Elysées (précédemment dénommé Nobel), filiale à 100 % de HSBC France acquise en 1986, exerçait historiquement une activité industrielle, qui a pris fin en 1965. Conformément à ses obligations, Valeurs Mobilières Elysées fait procéder, depuis plusieurs années, à des mesures de qualité des eaux souterraines sur la zone où était exercée cette activité. Le suivi de la nappe pour l'année 2016 montre une qualité des eaux souterraines globalement satisfaisante avec la majorité des paramètres sous les valeurs guides. Les prélèvements réalisés par deux des capteurs (piézomètres) font cependant apparaître certaines anomalies de concentration qui sont stables par rapport aux campagnes précédentes.

Prise en compte des nuisances sonores

L'activité bancaire est une activité de service sans processus industriel et ne génère donc pas de nuisance sonore particulière.

Utilisation des sols

HSBC France exerce son activité dans des bâtiments existants et n'entreprend pas de nouveaux projets de construction immobilière pouvant générer de nouveaux usages des sols ou nécessitant une extension de son emprise existante sur les sols.

Par ses programmes de mécénat environnemental (cf. partie "Soutien durable aux communautés"), l'application des Principes de l'Equateur et ses procédures de gestion des risques environnementaux et sociaux dans ses activités de crédit et de financement de projets (voir "Finance durable", page 88), le Groupe HSBC, dont HSBC France, contribue à la protection de la biodiversité.

Risque financier

Compte tenu de son secteur d'activité, HSBC France n'a pas de provision ou garantie pour risques en matière d'environnement.

Soutien durable aux communautés

Soutien à l'entrepreneuriat social et à l'Economie Sociale et Solidaire

L'entreprise sociale met l'Homme et l'impact social au cœur du projet entrepreneurial. Elle se retrouve de fait au croisement de trois mouvements principaux que sont l'économie sociale et solidaire, le *social business* anglo-saxon (entendu comme l'activité d'entreprises visant à être autosuffisantes financièrement, si ce n'est rentables, dans le but d'atteindre un objectif social déterminé), et la marchandisation de l'action sociale (et notamment le passage d'un mode de fonctionnement par subventions à un mode de fonctionnement par appels à projets). HSBC a un rôle à jouer dans son développement au service d'une plus grande équité sociale.

En matière de microfinance, le partenariat initié en 2007 entre HSBC France et l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique) s'est poursuivi en 2016 avec une mise à disposition annuelle de 2,4 millions EUR au même niveau que 2015. Ce sont donc 527 personnes qui ont été accompagnées : 274 microentrepreneurs pour lancer leur activité et 253 personnes en situation de précarité pour retourner à l'emploi grâce à des microcrédits personnels. Sur ces 527 personnes accompagnées, 525 ont pu maintenir ou retrouver un emploi.

Par ailleurs, HSBC France détient des participations dans les fonds de capital-risque à caractère social : *Business Angels* des Cités, d'un montant de 0,5 million EUR depuis 2010, et *Citizen Capital* pour 1 million EUR depuis 2011.

En 2016, l'enveloppe solidaire du fonds HSBC EE Diversifié Responsable et Solidaire a été répartie de la manière suivante : 0,3 million EUR pour la SIFA, 3 millions EUR pour l'Adie et 2,15 millions EUR pour Habitat et Humanisme, sans évolution par rapport à 2015.

En 2016, la Banque privée a poursuivi sa démarche initiée en 2011, qui a consisté à proposer son offre de services philanthropiques. HSBC met à la disposition de ses clients privés, ses partenaires et ses correspondants, son réseau bancaire, son expertise, l'expérience et les connaissances de ses collaborateurs pour les accompagner dans leurs initiatives philanthropiques et les aider à bâtir ou développer leurs projets. Dans le cadre de cet accompagnement, la banque propose à ses clients de participer aux Rencontres des Philanthropes, un cercle exclusif et discret, dans lequel ils peuvent échanger et assister, tous les trimestres, à des rencontres thématiques autour d'un philanthrope et d'un expert.

Soutien à l'éducation, l'environnement et la santé

En 2016, le Groupe HSBC a alloué 137 millions USD à des programmes caritatifs et les collaborateurs ont dédié 255 000 heures à des missions caritatives sur leur temps de travail.

Le programme environnemental quinquennal *HSBC Water Programme* s'est achevé fin 2016 en ayant dépassé ses objectifs. Le prochain programme environnemental sur 5 ans sera annoncé début 2017.

En 2016, le Groupe HSBC a renouvelé son engagement auprès de deux programmes mondiaux sur l'éducation "*the HSBC Youth Opportunities Programme*" et "*Junior Achievement More than Money*" pour trois nouvelles années. Ces programmes ouvrent un accès à l'éducation à des jeunes et les aident à réaliser leur potentiel.

En 2016, HSBC France a dédié plus de 2,8 millions EUR à des programmes caritatifs. 1 375 collaborateurs du Groupe en France ont accompli

plus de 1 700 missions à titre bénévole, ce qui représente près de 10 600 heures, dont 76 % sur le temps de travail. En ligne avec la politique du Groupe HSBC, les dons ont été alloués à des projets en lien avec l'éducation (23 %), l'environnement (55 %) et la santé (22 %).

Education

En matière d'éducation, l'année 2016 a été marquée par :

- le concours apporté par la Fondation HSBC pour l'Education aux 43 institutions scolaires ou associations en lien avec l'école au bénéfice de près de 10 000 enfants de milieux défavorisés en France métropolitaine selon les quatre priorités définies par le Comité Exécutif de la Fondation :
 - prévenir le décrochage scolaire, avec notamment Agir pour l'école, et leur programme Lecture afin de ramener le taux d'échec scolaire à 7 % dans les classes bénéficiant du protocole, où il est actuellement plutôt à 15 ou 20 %,
 - faciliter la réussite scolaire par l'accès à la culture, par le soutien à 13 initiatives différentes sélectionnées par appel à projets partout en France,
 - favoriser le raccrochage scolaire, grâce notamment au Réseau des Ecoles de la deuxième chance (RE2C) par une meilleure reconnaissance et valorisation de l'Attestation de Compétences Acquises (ACA) par les employeurs et/ou les organismes de formation qualifiants,
 - contribuer à l'équité d'accès aux parcours d'excellence en contribuant au développement des conventions d'éducation prioritaire et à l'accès des étudiants en situation de handicap, à Sciences Po ;
- le soutien par la Fondation HSBC pour l'Education aux 19 projets présentés par les collaborateurs impliqués lors de l'appel à projets qui leur est dédié et la sélection du "coup de cœur des collaborateurs" contribuant à la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs de la banque aux actions de la Fondation ;
- l'implication de plus de 300 collaborateurs HSBC dans des missions proposées par la Fondation HSBC pour l'Education, dont 140 volontaires pour être tuteurs de jeunes de milieux défavorisés ;
- la poursuite des programmes d'éducation financière avec :
 - Entreprendre pour Apprendre pour encourager la création d'entreprise dans les collèges et lycées,
 - CRESUS pour accompagner des personnes en situation de difficulté financière, de surendettement ou d'exclusion bancaire.

Environnement

En matière d'environnement, l'année 2016 a été marquée par le rayonnement de la dernière année du Programme Eau HSBC en France :

- la poursuite des journées de formation aux enjeux de l'eau délivrées à 36 collaborateurs en 2016, portant à 305 leur nombre en France et leur mise à contribution subséquente pour collecter des données sur la qualité de l'eau dans leur environnement et ce pour alimenter une recherche mondiale menée par Earthwatch ;
- le partenariat avec l'Office National des Forêts qui permet de contribuer à la préservation et la restauration de 50 sites naturels classés en zones humides et d'impliquer des collaborateurs de HSBC France dans le cadre de chantiers nature partout en France. En 2016, 34 chantiers nature, organisés avec l'ONF, ont permis à près de 646 collaborateurs de participer à la restauration de milieux naturels en forêt française ;
- le soutien apporté à Surfrider pour une 3^e année du projet pilote *Riverine Input* visant à identifier l'origine et le volume des déchets aquatiques du bassin versant de l'Adour ; les résultats de cette recherche vont permettre de sensibiliser les acteurs du territoire comme le législateur pour en limiter le volume à l'avenir ;
- le soutien à la restauration des berges, à l'arrachage et à la replantation d'arbres le long du Canal du Midi avec Voies Navigables de France ;
- la participation au renforcement de la biodiversité dans les zones urbaines avec Noé Conservation.

Santé

Dans le domaine de la santé, deux fondations sont soutenues depuis 2015 jusqu'en 2018 :

- la Fondation pour la Recherche Médicale avec un soutien à des travaux de recherche liés à la vieillesse et aux maladies associées ;
- l'Institut du Cerveau et de la Moelle épinière (ICM) pour contribuer à élucider les bases moléculaires des maladies neurodégénératives, identifier les biomarqueurs de progression, rechercher le rôle physiopathologique des gènes et tester de nouvelles approches thérapeutiques dans des études pré-cliniques et cliniques ainsi que compléter l'équipement des plateformes technologiques.

Le Groupe HSBC en France poursuit par ailleurs sa politique culturelle en faveur des jeunes talents photographiques avec la 22^e édition du Prix HSBC pour la Photographie et la 11^e année d'accompagnement des jeunes musiciens de l'académie d'Aix. Une centaine de bénéficiaires des programmes de la Fondation HSBC pour l'Education ont ainsi participé à des concerts et des expositions grâce à ces initiatives.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Précisions méthodologiques sur les informations environnementales, sociales et sociétales

Périmètre de reporting

Le périmètre de reporting de chaque indicateur est indiqué dans le tableau des indicateurs de performance “développement durable” du Groupe HSBC en France. Ce périmètre peut varier en fonction de la disponibilité des informations ou de la nature de l’indicateur.

Ainsi, les indicateurs sociaux concernent le groupe HSBC France ou l’entité juridique HSBC France, tandis que les indicateurs environnementaux concernent le Groupe HSBC en France ou HSBC France hors les sites de bureaux de Reims et du bâtiment Ile de France qui représentent moins de 1 % de la surface totale.

L’indicateur sociétal relatif à l’épargne salariale “Investissements du fonds d’épargne entreprise HSBC Epargne Entreprise (EE) Diversifié Responsable et Solidaire au profit d’entreprises solidaires” est communiqué sur le périmètre HSBC Global Asset Management (France), filiale qui gère ces indicateurs pour HSBC en France.

Variation de périmètre

Pour les indicateurs environnementaux, les entités intégrées ou sorties en cours d’année sont comptabilisées respectivement dans les données reportées dès leur date d’entrée dans le Groupe et jusqu’à leur date de sortie de celui-ci.

Période de reporting

La période retenue pour le reporting annuel est l’année civile (du 1^{er} janvier au 31 décembre). Pour les indicateurs environnementaux, pour les données 2016, la période de reporting est du 1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016.

Outils et procédés de reporting

Pour les indicateurs environnementaux

L’outil de reporting utilisé par le Groupe HSBC est Metrix, développé par Enablon. Ses principales fonctionnalités incluent la collecte des données énergie (kWh) et émissions de CO₂, eau (m³), papier (tonnes), déchets (tonnes), km parcourus et émissions de CO₂, la collecte d’autres données : commentaires, surfaces opérationnelles (m²), nombre de sites, effectifs (ETP), actions, la double validation au niveau pays, puis région et monde, et enfin les tableaux de bord.

Pour les indicateurs sociaux

La base de données RH utilisée par le Groupe HSBC est Peoplesoft. Les informations qui figurent dans le reporting sont issues de requêtes effectuées sur cette base. Concernant les heures de formation, le nombre d’heures de formation réelles n’est pas disponible à la date d’édition. Le chiffre provisoire des heures de formation 2016 est constitué d’une part de données

réelles arrêtées au 31 octobre 2016 et d’autre part de données estimées, issues du système d’information, en cours de validation.

Précisions sur la définition de certains indicateurs

Indicateurs environnementaux

Les émissions de CO₂ liées à l’énergie correspondent aux consommations d’électricité, de gaz, de fioul, de chaud et de froid urbains. Les émissions de CO₂ liées au transport correspondent aux voyages effectués en train et en avion (dont les commandes sont passées auprès du prestataire de voyage), aux voyages effectués en taxi, par le biais de locations de voitures ou du parc automobile du groupe. L’indicateur “Consommation d’énergie” intègre une part d’estimation liée au décalage de période de comptabilisation entre la facture et le reporting.

Indicateurs sociaux

L’effectif total comprend les employés en CDI et en CDD. Les contrats en alternance, les contrats de professionnalisation, les contrats suspendus, les employés en préretraite, les employés en longue maladie, les employés en invalidité permanente et les expatriés sont inclus. Les auxiliaires de vacances sont exclus. Les embauches et les licenciements incluent les employés en CDI et en CDD. Plusieurs embauches seront comptabilisées pour une personne embauchée plusieurs fois en CDD au cours de la période de reporting. De même, une personne qui passe d’un CDD à un CDI au cours de la période de reporting sera comptabilisée comme une embauche. Seuls les motifs de départs qui représentaient au moins 20 % des départs sont détaillés. Le nombre de collaborateurs en télétravail prend en compte les collaborateurs ayant signé un avenant à leur contrat leur permettant de travailler en télétravail.

Indicateurs sociétaux

Concernant l’indicateur “Investissements du fonds d’épargne entreprise HSBC Epargne Entreprise (EE) Diversifié Responsable et Solidaire au profit d’entreprises solidaires”, sont considérées comme entreprises solidaires celles ayant reçu l’agrément “solidaire” de la part de la préfecture ou celles assimilées solidaires, c’est-à-dire dont l’actif est composé pour au moins 35 % de titres émis par des entreprises solidaires.

Tableau des indicateurs de performance “développement durable” du Groupe HSBC en France

Indicateur	Evolution			Référentiels		Principe Pacte Mondial ^c
	2016	2015	2014	GRI 3 ^a	ISO 26000 ^b	
Indicateurs financiers (périmètre groupe HSBC France *)						
1 Résultat avant impôt (M EUR)	432	618	232			
Total des fonds propres part du Groupe (M EUR)	5 842	5 838	5 732			
Coefficient d'exploitation (%).	78	69	82			
Liquidity Coverage Ratio (%)	122	120	NA			
Net Stable Funding Ratio (%).	120	NA	NA			
Ratio ACF (Advances to Core Funding) (%).	NA	98,1	101,0			
Ratio Common Equity Tier 1 (CET1) (%)	13,2	14,9	14,1			
Economie durable (Indicateurs sociétaux) (périmètre HSBC en France *)						
2 Nombre de financements destinés aux collectivités territoriales sur le marché obligataire	9	10	30			
Nombre de financements pour AFL	1	1	-			
Nombre de financements pour EPS (Etablissement Public de Santé)	1	8	1			
3 Principes Equateur – Catégorie A	ND ¹	0 et 0	0 et 0	FS 3	6.3.5, 6.6.3	2
- nombre de financements de projets et valeur (M EUR)						
Principes Equateur – Catégorie B	ND ¹	0 et 0	1 et 65			
- nombre de financements de projets et valeur (M EUR)						
Principes Equateur – Catégorie C	ND ¹	0 et 0	0 et 0			
- nombre de financements de projets et valeur (M EUR)						
Conseils (Nombre)	ND ¹	0	0			
4 Lignes de crédit allouées à l'Adie (M EUR)	2,4	2,4	2			
Montant des prêts de microfinance accordés via partenariat Adie (M EUR)	2 105	1 830	1 818	FS 7		
Nombre de microcrédits décaissés (Adie)	571	554	723			
5 Epargne salariale : encours totaux de la gamme ISR (M EUR)	310	222	197	FS 10, 11, 12		
6 Investissement du fonds d'épargne entreprise HSBC EE Diversifié Responsable et Solidaire au profit d'entreprises solidaires (K EUR)	5 462 3 001 Adie, 311 SIFA, 2 150 Habitat et Humanisme	5 462 3 001 Adie, 311 SIFA, 2 150 Habitat et Humanisme	3 960 1 500 Adie, 310 SIFA, 2 150 Habitat et Humanisme	FS 10, 11, 12		
7 Nombre de réclamations clients adressées au médiateur	723	744	734	PR 8	6.7	
Nombre de réclamations traitées et signées par le médiateur	190	190	164		6.7	
8 Taux de satisfaction de nos clients particuliers : clients se disant “très satisfaits” (%)	48	47	44			
Recommandation clients au cours des deux dernières années (%).	36	36	36			
Empreinte environnementale² (périmètre HSBC en France *)						
9 Consommation d'énergie (GWh)	59	58	59	EN 3, EN 4	6.5.5	
Consommation d'énergie en MWh/ETP ³	6,8	6,32	6,25			
10 Transports (millions de km)	28,81	34,85	39,33	EN 16	6.5.5	7 & 8
11 Emissions de CO ₂ directes (milliers de tonnes éq CO ₂)	6,09	6,64	7,50			
- émissions de CO ₂ directes (énergie).	2,91	2,98	3,24	EN 16	6.5.5	7 & 8
- émissions de CO ₂ directes (transports).	3,18	3,66	4,26			
12 Consommation d'eau ⁴ (milliers de m ³)	109	134	152	EN 8	6.5.4	7 & 8
Consommation d'eau par ETP ³ (m ³).	12,55	14,55	16,14			
13 Consommation de papier (tonnes)	892	1 146	1 336	EN 1, EN 2, EN 22	6.5.4	
% de papier compliant	96	94	93			

* HSBC France est détenue à 99,9 % par HSBC Bank plc. Le groupe HSBC France correspond au périmètre des comptes consolidés et HSBC France correspond au périmètre des comptes sociaux de la banque.
Le périmètre de HSBC en France comprend les opérations du Groupe HSBC en France, lequel inclut le groupe HSBC France et la succursale de HSBC Bank plc à Paris.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Indicateur	Evolution			Référentiels		Principe Pacte Mondial ^c
	2016	2015	2014	GRI 3 ^a	ISO 26000 ^b	
14 Production de déchets (tonnes)	1 484	1 489	1 512		6.5.4	7 & 8
Production de déchets par ETP ³ (kg)	172	162	161	EN 1, EN 2, EN 22		
% de déchets recyclés/déchets totaux (%)	83	80	86			
Ressources humaines et sécurité (périmètre HSBC France*)						
15 Effectifs totaux ⁵ (Nombre) :	4 845 F/	5 169 F/	5 250 F/			6
Femme (F) / Homme (H)	3 537 H	3 810 H	3 894 H	LA 14	6.3.7	7 & 8
Embauches	517	953	910			
Licenciements	103	85	73			
16 Organisation du temps de travail						
Absentéisme ⁶ (%)	4	3,6	3,5			
17 Egalité de traitement :						
- nombre de personnes handicapées	382	362	343		6.3.7	6
- nombre de recrutements via l'IMS et Mozaik RH	-	82	101		6.3.7	
- % de collaborateurs de moins de 30 ans	10,62	13,1	13,0			
- % de collaborateurs de plus de 50 ans	30,8	29,3	29,0			
- % de cadres dirigeants femmes	18,8	18,2	18,0			
18 % d'administrateurs non exécutifs au 31.12 (sans fonction dans le Groupe HSBC)	47	37	44		6.2	
19 Collaborateurs en télétravail (nombre)	840	721	655	LA 7	6.4.6	
20 Santé et sécurité :						
- nombre d'accidents mortels au travail	0	0	0	LA 7	6.4.6	
- nombre d'accidents ayant entraîné plus de 3 jours d'incapacité de travail	123	116	137	LA 7	6.4.6	
- taux de fréquence des accidents de travail et de trajets ⁷	9,9	10,7	10,5			
- taux de gravité des accidents de travail et de trajets ⁸	0,3	0,3	0,3			
21 Effectif par statut, genre et contrat (nombre) :						
Effectif total	8 382	8 979	9 144			
- dont CDI	8 151	8 586	8 686			
- dont cadres femmes	2 982	3 072	3 061			
- dont cadres hommes	2 899	3 038	3 084			
- dont techniciens femmes	1 743	1 893	1 924			
- dont techniciens hommes	527	583	617			
- dont CDD	231	393	458			
- dont cadres femmes	9	9	20			
- dont cadres hommes	4	12	15			
- dont techniciens femmes	7	26	54			
- dont techniciens hommes	5	9	10			
- dont alternants femmes	104	169	191			
- dont alternants hommes	102	168	168			
22 Formation (nombre total d'heures)	367 000 ⁹	358 095	289 102			6
Engagement et mécénat (périmètre HSBC en France*)						
23 Budget mécénat (M EUR)	2,8	3,2	2,5		6.8	
% du budget mécénat/résultat avant impôt	0,65	0,52	1,08		6.8	
% approximatif de salariés ayant participé à une action développement durable à titre bénévole	15	16	15		6.8	
Nombre d'heures de bénévolat sur le temps de travail	8 118	9 577	8 725		6.8	

1 Les chiffres 2016 seront publiés sur le site intranet du Groupe HSBC, partie "Citizenship", en avril 2017.

2 Chiffres calculés sur la période du 1^{er} octobre 2015 au 30 septembre 2016.

3 Equivalent Temps Plein.

4 Approvisionnement en eau sur le réseau public pour 100 % de la consommation.

5 Cf. également page 93.

6 Nombre de jours ouvrés d'absences maladies / nombre de jours ouvrés théoriques totaux.

7 Fréquence des accidents de travail et de trajet calculée selon le ratio suivant : (nombre d'accidents avec arrêts / nombre de millions d'heures travaillées).

8 Taux de gravité des accidents (travail et trajet) calculé selon le ratio suivant : (nombre de journées ouvrées perdues pour cause d'accidents de travail et de trajet / nombre de milliers d'heures travaillées).

9 Chiffre estimé.

a <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/G3-Guidelines-Incl-Technical-Protocol.pdf>

b <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>

c <http://www.un.org/fr/globalcompact/principles.shtml>

* HSBC France est détenue à 99,9 % par HSBC Bank plc. Le groupe HSBC France correspond au périmètre des comptes consolidés et HSBC France correspond au périmètre des comptes sociaux de la banque.
Le périmètre de HSBC en France comprend les opérations du Groupe HSBC en France, lequel inclut le groupe HSBC France et la succursale de HSBC Bank plc à Paris.

Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2016

Aux actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société HSBC France, désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060¹, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2016, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les "Informations RSE"), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du code de commerce, préparées conformément à la note de procédure (RSE) utilisée par la société (ci-après le "Référentiel"), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L.822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du Commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre octobre 2016 et février 2017 sur une durée totale d'intervention d'environ 5 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000².

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

¹ Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr.

² ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du code de commerce, avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe « Précisions méthodologiques sur les informations environnementales, sociales et sociétales » du rapport de gestion

Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec une trentaine de personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes³ :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées⁴ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 94% des effectifs et 99% des informations quantitatives environnementales présentées.

³ Précisées en annexe.

⁴ Sites centraux basés à La Défense et à Paris (Champs-Élysées), concernant le Groupe HSBC en France, HSBC France, HSBC France et filiales Assurances, HSBC Global Asset Management (France).

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées de manière sincère conformément au Référentiel.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 27 février 2017

L'un des commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Nicolas Montillot
Associé

Sylvain Lambert
Associé du département Développement Durable

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Annexe

Informations RSE que nous avons considérées les plus importantes

Social

- Effectifs et répartition des salariés par genre, par âge et par zone géographique ;
- Embauches et licenciements ;
- Rémunérations et évolutions ;
- Organisation du temps de travail ;
- Absentéisme ;
- Organisation du dialogue social ;
- Politiques en matière de formation ;
- Nombre d'heures de formation ;
- Politique mise en œuvre et mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes ;
- Politique mise en œuvre et mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées ;
- Politique de lutte contre les discriminations.

Environnement

- Organisation de la société pour prendre en compte les questions d'environnement ;
- Mesure de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets ;
- Consommation d'eau et approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales ;
- Consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité de leur utilisation ;
- Consommation d'énergie, mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et recours aux énergies renouvelables ;
- Postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage des biens et services qu'elle produit.

Sociétal

- Impact territorial, économique et social en matière d'emploi et développement régional ;
- Impact territorial, économique et social sur les populations riveraines et locales ;
- Conditions du dialogue avec les parties prenantes ;
- Actions de partenariats ou de mécénat ;
- Prise en compte dans la politique achat des enjeux sociaux et environnementaux ;
- Importance de la sous-traitance et prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociétale ;
- Actions engagées pour prévenir la corruption ;
- Mesures prise en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs.

