

**Responsabilité sociale,
environnementale et sociétale**
Extrait du Document de référence
HSBC France 2014

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale

Développement durable

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 au développement de l'activité et à la santé et la croissance des communautés.

Approche du développement durable

Le développement durable est placé sous la responsabilité du Comité Conduite et Valeurs, un sous-comité du Conseil d'Administration, qui supervise et conseille sur des sujets tels que le respect des valeurs de HSBC et le fait que les évolutions des attentes de la société et des principales parties prenantes sont bien prises en compte. Les priorités et programmes de développement durable sont fixés et menés 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 Risque 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 mécénat.

Intégration du développement durable dans le financement des opérations

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

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 HSBC et un sérieux risque de réputation pour le Groupe.

Depuis plus de dix ans, 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 Groupe procède à des évaluations et accompagne les clients en appliquant ses propres politiques qu'il révisé et affine régulièrement. Il 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, enfin, les Principes Equateur.

Le Groupe HSBC se félicite du dialogue constructif qui s'est établi avec les ONG et les groupes d'action et s'engage régulièrement aux côtés de ces derniers sur des questions d'intérêt commun.

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. En 2014, le Groupe a formé ses chargés de clientèle aux risques liés au développement durable, en mettant l'accent sur les dernières mises à jour des politiques et révisions de processus. Les *Sustainability Risk Managers* désignés par HSBC ont assuré 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.

HSBC applique les Principes Equateur depuis 2003. Une nouvelle version des Principes Equateur (EP3) a été adoptée en 2013 et le Groupe a introduit ces changements le 1^{er} janvier 2014 après avoir assuré les formations nécessaires et développé des modèles clairs pour une transition en douceur.

En avril 2015, tous les détails ainsi que la garantie indépendante de l'application par HSBC des Principes Equateur seront disponibles à l'adresse suivante : hsbc.com.

Revue des politiques sectorielles et mises à jour 2014

En 2014, HSBC a publié les rapports de deux organismes indépendants (Proforest et PricewaterhouseCoopers LLP) sur le contenu et la mise en œuvre de sa politique relative aux forêts et produits forestiers. Le Groupe a également publié de nouvelles politiques sur l'industrie forestière, les matières premières agricoles, la préservation des Sites du patrimoine mondial et des Zones humides "Ramsar", qui tiennent compte des recommandations. Ces documents sont disponibles en ligne à l'adresse suivante : hsbc.com/sus-risk.

Politique pour l'industrie forestière

La nouvelle Politique pour l'industrie forestière, introduite en mars 2014, fait obligation aux clients de ce secteur d'avoir obtenu à 100 % la labellisation FSC ou PEFC dans les pays à haut risque avant le 31 décembre 2014. L'obtention de cette certification est la garantie d'une exploitation légale et durable des parcelles.

Les commentaires des parties prenantes concernant la nouvelle politique adoptée ont été positifs. Les clients de la filière bois des pays concernés, comme la Turquie et le Mexique, ont bien accueilli les nouvelles règles et obtenu une certification conformément aux nouvelles exigences, mettant ainsi à profit les recommandations. Quoi qu'il en soit, le Groupe est déterminé, dès que les conditions du contrat le permettront, à mettre un terme à toute relation avec des clients qui ne pourraient ou ne voudraient pas respecter les nouvelles normes.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Politique sur les matières premières agricoles

Aux termes de la nouvelle politique sur les matières premières agricoles, les clients du secteur de l'huile de palme sont tenus d'avoir adhéré à la Table ronde sur la production durable d'huile de palme (RSPO) avant le 30 juin 2014, d'avoir au moins une plantation certifiée à la norme RSPO avant la fin 2014 et toutes les plantations certifiées avant le 31 décembre 2018.

Les relations avec les clients qui n'ont pas respecté ce délai seront rompues ; d'autres clients, en revanche, ont réussi à rejoindre la Table ronde sur la production durable d'huile de palme (RSPO) avant la fin 2014. Une entreprise indonésienne de production, raffinage et exportation en constitue un exemple. HSBC a initié un dialogue sur ces changements avec cette entreprise et d'autres en janvier 2014 et continue de leur apporter des conseils. La direction de l'entreprise s'est adressée à des experts tiers pour mieux comprendre la certification RSPO qu'elle a trouvée moins complexe que ce qu'elle anticipait. Deux unités de l'entreprise ont obtenu la certification RSPO en juin 2014 et une nouvelle est en cours.

Pour encourager la transition vers la production durable d'huile de palme, HSBC a créé un produit de pré-financement à l'export à un taux avantageux dédié à l'huile de palme certifiée RSPO. Ce produit de financement, structuré sur mesure, a été lancé en 2014 à Singapour et en Indonésie, et en Malaisie début 2015.

Le premier à avoir bénéficié de ce produit de financement est un grand exportateur d'huile de palme, membre de la Table ronde RSPO depuis dix ans et ayant obtenu toutes les certifications. Ce produit est disponible pour les clients existants et futurs et a pour objectif de contribuer à l'augmentation de la part d'huile de palme certifiée durable.

Des clients de Malaisie, Indonésie, Chine, Taïwan, Corée du Sud, Thaïlande, Turquie et Mexique ont décidé d'obtenir la certification à la norme RSPO pour leurs plantations conformément aux nouvelles politiques et dates butoir fixées par HSBC, tandis que plusieurs autres l'avaient déjà. Des informations plus complètes sur l'effet de ces nouvelles politiques seront disponibles en avril 2015 sur hsbc.com.

La politique pour la préservation des Sites du patrimoine mondial et des zones humides "Ramsar"

Elle est destinée à protéger des sites uniques d'une valeur universelle exceptionnelle, tels que figurant sur la liste des Nations Unies, ainsi que les zones humides d'importance internationale. Cette politique concerne toutes les entreprises clientes qui participent à des projets majeurs dans l'industrie forestière, le secteur agricole, l'industrie minière ou les secteurs de l'énergie, de l'immobilier et du développement des infrastructures.

Cette politique sectorielle aide HSBC à prendre des décisions claires et équilibrées sur le financement ou non de projets susceptibles d'avoir un impact sur ces sites et zones humides. HSBC a ainsi renoncé à financer des projets dans le cadre de cette politique.

Stratégie Climate Business

HSBC est conscient que, face au changement climatique, la transition vers un monde sobre en carbone doit être engagée. Il est déterminé à accélérer cette transition en soutenant ses clients dans des secteurs *Climate Business* par la recherche d'opportunités de développement d'affaires dans des solutions bas carbone. Ses activités dans le domaine du *Climate Business* portent sur des secteurs aussi variés que le solaire, l'éolien, la biomasse, l'efficacité énergétique, les transports à faible émission de carbone et l'eau. En 2014, l'équipe de recherche de HSBC sur le changement climatique s'est classée parmi les premières du secteur. HSBC a également été un leader dans le financement par les marchés de projets éoliens. Le Groupe a ainsi participé à plusieurs opérations concernant de grandes entreprises internationales, dont la plus importante levée de fonds depuis 2010 pour la fabrication d'aérogénérateurs dans le cadre du refinancement de Vestas pour 1,4 milliard USD.

Les "obligations vertes" sont des titres dont le produit est affecté exclusivement à des projets de protection du climat ou de l'environnement. En avril 2014, HSBC est devenu membre du comité exécutif de l'Association internationale des Marchés de Capitaux pour les "Principes pour les Obligations Vertes". Il s'agit de lignes directrices volontaires qui promeuvent la transparence, le reporting et l'intégrité pour le développement du marché des obligations vertes en clarifiant l'approche sous-jacente de ce type d'émissions.

En 2014, HSBC a commandé un rapport (*'Bonds and Climate Change: the state of the market in 2014'*) dans le cadre de l'Initiative sur les obligations climat pour aider à sensibiliser aux opportunités offertes par le changement climatique.

HSBC a été en pointe dans le développement rapide de ce secteur. En 2014, le Groupe a été le seul coordinateur mondial, co-chef de file et teneur de livres lors de la première émission d'obligations vertes par une entreprise asiatique, Advanced Semiconductor Engineering Inc. HSBC est également intervenu comme coordinateur mondial unique dans la première émission d'obligations vertes à haut rendement lancée en Europe par Abengoa, ainsi que co-chef de file et teneur de livres pour la première émission gouvernementale sur le marché canadien de la province de l'Ontario.

Principes pour l'assurance responsable – Initiative Finance (PNUE FI)

En sa qualité de signataire des Principes pour l'assurance responsable (PSI), une initiative mondiale en faveur du développement durable, la branche assurance du groupe HSBC s'est engagée à intégrer les questions environnementales, sociales et de gouvernance dans ses processus et à communiquer tous les ans sur les résultats des actions engagées en la matière. Un Responsable programme mondial a été nommé pour assurer la direction, la coordination et le contrôle des actions menées dans le domaine de l'assurance responsable dans le monde entier en veillant à ce qu'elles s'inscrivent dans la stratégie du Groupe et respectent les exigences de l'Initiative PSI. Ce programme comprend notamment le pilotage d'activités

appropriées au sein du secteur de l'assurance mais aussi avec des partenaires, des régulateurs et autres acteurs du secteur, la diffusion des meilleures pratiques, l'élaboration d'initiatives mondiales en matière d'assurance responsable.

Efficacité environnementale opérationnelle

HSBC a inscrit la gestion de son empreinte environnementale dans le cadre de sa stratégie en matière d'efficacité opérationnelle et de sa contribution à long terme à la société. Le Groupe œuvre en collaboration avec ses fournisseurs pour trouver de nouveaux moyens de réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. Il privilégie les énergies renouvelables, il conçoit et exploite ses bâtiments et centres de données de manière plus efficace et réduit ses déchets. Il a pris l'engagement de ramener ses émissions carbone de 3,5 à 2,5 tonnes par salarié et par an d'ici à 2020.

Programme de leadership en matière de développement durable

Pour atteindre ses dix objectifs en matière de développement durable, le Groupe a assuré, depuis 2009, la formation de 847 Senior Managers dans le cadre du Programme de leadership en matière de développement durable. Le programme comprend des activités de sensibilisation sur le terrain ainsi que des séances de développement des compétences de leadership en ligne avec les valeurs de HSBC. De retour dans leurs fonctions et lignes métier, les responsables ainsi formés sont chargés d'intégrer les questions de développement durable dans leurs décisions et projets.

Approvisionnement en énergies renouvelables

En 2014, HSBC a signé trois contrats d'approvisionnement en électricité avec des fournisseurs d'énergies renouvelables au Royaume-Uni et en Inde, qui représentera 9 % de l'énergie consommée par HSBC. La centrale solaire de 10 mégawatts (MW) située à Hyderabad, en Inde, a été mise en service en août pour fournir de l'énergie propre à HSBC. Elle alimentera en électricité trois Centres de services mondiaux et un Centre technologique dans ce même pays. HSBC a joué un rôle majeur en faveur de ce projet en s'engageant à acheter l'électricité produite par la centrale à un prix fixe garanti par l'Etat pendant les dix prochaines années. La centrale fournira une source d'énergie propre et régulière. Le Groupe a réévalué son objectif en matière d'énergies renouvelables car il ne comptabilisera désormais que les sources d'énergie nouvellement créées par HSBC.

Consommation de papier

Pour atteindre son objectif, le Groupe agit dans trois domaines : il s'assure que le papier qu'il achète provient d'une source durable conformément à sa politique d'approvisionnement en papier ; il s'efforce de réduire le volume de papier consommé par ses bureaux et succursales ; enfin, il encourage particuliers et entreprises à opter pour des opérations bancaires électroniques. HSBC a poursuivi la réduction de la quantité totale de papier acheté et l'augmentation de la proportion de papier issu de sources certifiées durables par FSC et PEFC. Depuis 2011, il a diminué ses achats de papier de 53 % et la part de papier provenant de sources certifiées durables représente 92 % de la consommation totale de papier.

La stratégie en matière d'efficacité environnementale opérationnelle en 10 points¹

- 1 Engagement en matière de développement durable : encourager tous les collaborateurs à améliorer l'efficacité énergétique d'ici à 2020.
- 2 Collaboration de la chaîne d'approvisionnement : dégager des économies durables en favorisant l'innovation dans le domaine de l'efficacité énergétique.
- 3 Fonds éco-efficacité de HSBC : investir tous les ans 5 millions USD pour développer de nouvelles méthodes de travail, basées sur l'innovation des salariés.
- 4 Energie : réduire la consommation annuelle d'énergie par collaborateur de 1 MWh en 2020 par rapport à 6,2 MWh en 2011.
- 5 Déchets : réduire la consommation de fournitures et recycler 100 % des déchets de bureau et des déchets électroniques.
- 6 Energies renouvelables : augmenter la part des énergies renouvelables dans la consommation du Groupe, en la portant de 0 % à 25 % en 2020.
- 7 Bâtiments verts : concevoir, construire et exploiter des immeubles d'une bonne efficacité énergétique et respectueux de l'environnement conformément aux normes internationales les plus strictes.
- 8 Centres de données : atteindre un taux de rendement énergétique de 1,5 en 2020.
- 9 Voyages : réduire les émissions de carbone (liées aux voyages) par salarié.
- 10 Papier : encourager particuliers et entreprises à opter pour des opérations bancaires électroniques et pour 100 % d'utilisation de papier entièrement recyclé en 2020.

1 Les détails sur les progrès accomplis dans le cadre de la stratégie en matière d'efficacité environnementale seront publiés sur le site intranet du Groupe HSBC, partie "Citizenship", en avril 2015.

Emissions de carbone

Les émissions de dioxyde de carbone de HSBC sont calculées sur la base de l'énergie utilisée dans ses bâtiments et dans le cadre des voyages d'affaires de ses salariés, dans 28 pays (couvrant environ 93 % des opérations en termes d'ETP). Les données rassemblées en matière de consommation énergétique et distances parcourues sont converties en émissions de CO₂ en utilisant les facteurs d'émission des différentes sources suivantes, dans l'ordre de préférence :

- Données fournies par les fournisseurs de données et prestataires de services ;
- Données fournies par les autorités locales en matière d'environnement. Pour l'électricité, si des facteurs particuliers ne peuvent être obtenus des deux sources ci-dessus, sont utilisées les dernières données disponibles sur les émissions de carbone du réseau national d'électricité, fournies par l'Agence internationale de l'énergie, conformément aux recommandations du Protocole sur les gaz à effet de serre ; et
- Pour les autres types d'énergie et les voyages, et à défaut d'obtention de données spécifiques auprès des deux premières sources, sont utilisés les derniers éléments disponibles fournis par le ministère britannique de l'Environnement, de l'Alimentation et des Affaires rurales et/ou le ministère de l'Energie et du Changement climatique du Royaume-Uni.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Pour intégrer toutes les opérations sur lesquelles HSBC exerce un contrôle financier (gestion), les résultats des calculs relatifs aux émissions de dioxyde de carbone sont révisés à la hausse sur la base du taux de couverture en équivalent temps plein (ETP) pour tenir compte de toute donnée éventuellement manquante (en général moins de 10 % des ETP). Le Groupe applique, par ailleurs, des taux de révision à la hausse des volumes d'émission pour tenir compte des incertitudes quant à la qualité et à la couverture des mesures et estimations des émissions. Ces taux s'élèvent à 4 % pour l'électricité, à 10 % pour les autres énergies et à 6 % pour les voyages d'affaires, d'après les recommandations du Groupe intergouvernemental d'experts sur l'évolution du climat (GIEC) en matière de bonnes pratiques et gestion des incertitudes des inventaires nationaux de gaz à effet de serre, et l'analyse interne par HSBC de la couverture et de la qualité des données.

Emissions de dioxyde de carbone en tonnes

	2014	2013
Total	752 000	889 000
Source : énergie	633 000	775 000
Source : voyages	119 000	134 000

Emissions de dioxyde de carbone par ETP

	2014	2013
Total	2,92	3,43
Source : énergie	2,46	2,91
Source : voyages	0,46	0,52

Les rapports annuels sur les gaz à effet de serre vont d'octobre à septembre. Pour l'année allant du 1^{er} octobre 2013 au 30 septembre 2014, les émissions de dioxyde de carbone de nos opérations mondiales ont représenté 752 000 tonnes.

Mécénat

HSBC estime que l'accès à l'éducation et à des ressources telles que l'eau potable et l'assainissement est essentiel à la construction de communautés résilientes, qui sont à leur tour la garantie d'activités et d'économies prospères.

Le Groupe apporte une contribution financière à des projets en faveur des communautés et des milliers de collaborateurs dans le monde s'impliquent dans ces actions en faisant don de leur temps et en partageant leurs compétences.

Programmes de mécénat et dons

Chaque année, des milliers de collaborateurs du Groupe HSBC dans le monde participent à ses programmes de mécénat. Des informations plus détaillées sur ces programmes seront disponibles à partir d'avril 2015 sur le site Web à l'adresse suivante : hsbc.com.

En 2014, le Groupe HSBC a accordé 113,9 millions USD au titre du mécénat (2013 : 117,4 millions USD), dont 65,5 millions USD en Europe (2013 : 64,4 millions USD) ; 27,8 millions USD en Asie-Pacifique (2013 : 24,1 millions USD) ; 3,3 millions USD au Moyen-Orient (2013 : 5,2 millions USD) ; 10,4 millions USD en Amérique du Nord (2013 : 11,3 millions USD) ; et 6,9 millions USD en Amérique latine (2013 : 12,4 millions USD).

Les salariés ont fait don de 303 922 heures pendant leurs jours ouvrés dans le cadre d'actions de bénévolat (2013 : 255 925 heures).

Droits de l'Homme

Les droits de l'Homme sont appliqués directement dans les relations aux collaborateurs, et indirectement aux fournisseurs et clients, notamment, dans ce dernier cas, au travers des prêts pour le financement de projets et les politiques de gestion des risques. En matière de Droits de l'Homme, les questions les plus pertinentes pour HSBC sont celles liées au droit à des conditions de travail et de rémunération équitables et satisfaisantes, à l'application du principe "à travail égal, salaire égal", au droit de créer des syndicats et d'y adhérer, au droit à un temps de repos et de loisir, ainsi qu'à l'interdiction de l'esclavage et du travail des enfants. Outre ses propres engagements, tels que le Code de bonne conduite du Groupe HSBC applicable aux fournisseurs (en place depuis 2005), le Manuel des normes mondiales du Groupe HSBC, les valeurs de HSBC et ses principes d'entreprise, HSBC est signataire de normes et engagements mondiaux, dont le Pacte mondial (Global Compact), la déclaration universelle des droits de l'Homme et les principes Sullivan.

A partir de la fin avril 2015, plus de détails sur les performances du Groupe en 2014, ainsi qu'une garantie indépendante au titre de l'application des Principes Equateur et des actions engagées pour réduire les émissions de carbone seront disponibles sur le site Internet du Groupe.

Le rôle de HSBC France dans l'économie et en faveur du développement durable

Solidité 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 2014, HSBC est classé en 5^e position. Lors des présentations de sa stratégie et des points d'étape annuels auprès du public et des investisseurs, HSBC confirme chaque année la France comme l'un de ses 21 marchés prioritaires (dont 5 en Europe).

HSBC France présente un bilan solide et affiche des ratios financiers très satisfaisants, le ratio de liquidité, à 128 %, est maintenu à un niveau supérieur au minimum réglementaire français. Le ratio ACF (*Advances to Core Funding*), interne au Groupe HSBC, qui rapporte les encours de crédit clientèle aux dépôts stables et financements d'une durée supérieure à un an est à 101 %, attestant la solide position de liquidité de HSBC France. Le ratio de fonds propres durs (*Common Equity One ratio*) s'élève à 14,1 %, soit un niveau significativement supérieur aux exigences réglementaires.

Enfin, HSBC France bénéficie de notations financières d'un niveau élevé. Ces notations sont attribuées par les plus grandes agences mondiales. Standard and Poor's : AA- sous revue pour dégradation, Moody's : A1 perspective négative et Fitch : AA- perspective stable.

Impact territorial, économique et social de HSBC France

Au travers de 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)	2014	2013
Contribution aux prélèvements obligatoires..	426	530
Distributions de dividendes.....	150 ¹	120
Salaires et avantages sociaux (nets de charges)	764	738

¹ Dividende versé en 2015 et non comptabilisé au 31 décembre 2014.

Dans un marché français du crédit immobilier atone, qui présente des taux de croissance modérés des encours totaux (de l'ordre de 2 % en 2014), 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 8 % des encours de crédits. Avec cette performance, le métier de Banque de particuliers et de gestion de patrimoine de HSBC France a continué à gagner des parts de marché avec une croissance 3 fois supérieure à celle du marché.

Concernant le métier de Banque d'entreprises de HSBC en France, l'initiative prise en 2013 a été reconduite en 2014 en portant l'enveloppe supplémentaire de crédits affectée aux clients pour leur développement international à 1,5 milliard EUR. Cette enveloppe a connu un réel engouement et était entièrement affectée dès la mi-octobre 2014. Les bénéficiaires étaient pour 60 % des petites ou moyennes entreprises ou associations, segment désigné *Business banking* et 40 % pour le segment *Middle Market*, correspondant aux entreprises ayant un chiffre d'affaires situé approximativement entre 50 millions EUR et 150 millions EUR. 2 800 entreprises clientes et 203 nouvelles entreprises internationales ont ainsi couvert leurs besoins de financement (besoin d'investissement productif, financement du poste clients, crédits documentaires, etc.). Les financements court terme ont représenté la moitié du total de l'enveloppe et ont été alloués à 75 % au segment *Business Banking*. Fort de ces deux années de plein succès, HSBC en France s'interroge sur un accompagnement différent afin de toujours permettre aux entreprises de se développer. Ses encours de crédit moyen et long terme aux entreprises sont en hausse et atteignent 7,7 milliards EUR à fin décembre 2014.

Fin 2013, HSBC Assurances a participé au lancement des fonds Novo, deux fonds de financement obligataire pour les entreprises de taille intermédiaire non cotées par une participation de 50 millions EUR.

Aussi, depuis 2008, l'accès au crédit bancaire reste compliqué pour les collectivités territoriales françaises. Le recours aux marchés de capitaux leur permet, dans ce contexte, d'optimiser et de diversifier le coût de financement de leurs investissements (école, transports, etc.), contribuant ainsi à l'attractivité et au dynamisme de leur territoire.

En 2014, l'usage des marchés obligataires par les collectivités territoriales françaises est en léger retrait en raison d'une offre de financement plus variée qu'en 2013 et 2012, mais cette utilisation se maintient cependant sur des niveaux historiquement élevés et représente à lui seul toujours 12-13 % du financement des collectivités locales. En dépit de cette légère baisse des volumes, HSBC France a fortement renforcé sa position de *leader* et se classe n° 1 des chefs de file des émissions des collectivités territoriales françaises avec une très confortable avance grâce à son expérience incomparable auprès de cette cible. HSBC France a en effet dirigé 30 transactions sur 81 en 2014 (et 98 transactions sur 277 depuis 2000). En matière de développement durable il est aussi important de souligner la forte implication de HSBC France dans le développement des *Green Bonds* (voir page 64) que sur le compartiment des collectivités territoriales. HSBC France a codirigé l'émission obligataire verte et socialement responsable record de la Région Ile-de-France pour un montant de 600 millions EUR à 12 ans et les deux émissions vertes et responsables de la Région Limousin pour un montant total de 20 millions EUR. En 2014, HSBC est également arrangeur n° 1 des programmes EMTN (*Euro Medium Term Note*) des collectivités territoriales françaises (16 programmes sur un total de 21, dont 3 en 2014). Et depuis 2001, HSBC a arrangé plus de 90 % des programmes de billets de trésorerie des collectivités locales françaises (25 programmes sur 27 au total, dont 6 en 2014).

Le développement durable chez HSBC France

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. Composée de sept personnes, elle coordonne 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.

Depuis 2009, la banque en France a complété ce dispositif par la mise en place d'un comité dédié à la maîtrise de l'empreinte environnementale du Groupe, en charge de définir et suivre les plans d'actions qui contribuent à la stratégie environnementale opérationnelle du Groupe HSBC (stratégie *Reduce*). Il est composé de directeurs des lignes de métier en charge de ces objectifs :

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

achat, informatique, immobilier, voyages, logistique, communication, développement durable.

Travaux et comptes rendus

Pour nourrir son action, HSBC France participe aux travaux de l'ORSE (Observatoire de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise) et au comité d'orientation de l'IMS-Entreprendre pour la cité. Ces deux institutions indépendantes travaillent avec les entreprises adhérentes, les acteurs de la société civile et leurs homologues transnationaux afin de mieux cerner les enjeux et d'identifier les bonnes pratiques dans le domaine de la responsabilité d'entreprise. 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, pour rendre compte de ses avancées, HSBC France édite, depuis 2011, la Revue de la Fondation HSBC pour l'Education, et diffuse le présent chapitre en format extrait du document de référence. Ces documents sont disponibles sur le site Internet de HSBC France¹.

Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de l'entreprise

Ecoute des parties prenantes

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 "conformité" page 72). Des thématiques liées aux Ressources Humaines ont été jugées sensiblement plus importantes pour l'interne que pour le panel externe (voir paragraphe "accompagnement des collaborateurs" page 76).

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

Ainsi, le panel resserré nous invite implicitement à

- mettre plus en avant les preuves de notre compréhension et attention à la mutation du monde : les études sur "l'Avenir des retraites", "*Value of education*", "*Trade Forecast*", ou celles publiées par le Centre d'Excellence sur le Changement climatique participent déjà 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. Notre politique de gestion des risques environnementaux et notre participation au développement des obligations vertes y contribuent (voir paragraphe "événements marquants 2014" page 72).

Ecoute des clients particuliers et entreprises

Expérience client et satisfaction

Pour HSBC France, l'expérience client doit être à la hauteur de leurs attentes, en ligne avec le niveau d'exigence de services du Groupe HSBC. En effet, HSBC a pour objectif d'être la banque de patrimoine de référence et la banque commerciale internationale *leader* et vise l'excellence dans la qualité des services à ses clients.

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

Pour les clients particuliers, un dispositif "voix du client" permet de mesurer, mensuellement et trimestriellement, la performance de la banque en termes de satisfaction client, et, deux fois par an, de la comparer à celle de ses concurrents. Une enquête sur la qualité de service en agence est également menée régulièrement. Ses résultats (scores et *verbatim* des clients de chaque agence) sont délivrés aux directeurs d'agence et sont inclus, depuis 2011, dans le calcul de la rémunération variable de l'ensemble du personnel en agence, comme le sont les résultats du dispositif des visiteurs mystères au sein du réseau. Ces indicateurs sont utilisés pour proposer des plans d'actions visant à améliorer la satisfaction des clients, et à mettre en exergue et partager les bonnes pratiques.

Fin 2014, la part des clients ayant réellement recommandé HSBC est stable à 36 % (*versus* fin 2013) et continue à positionner HSBC en leader, très au-dessus de la moyenne des banques concurrentes. Les clients Premium confirment cette satisfaction puisqu'ils recommandent leur Conseiller à hauteur de 84 % et affichent une satisfaction du rendez-vous en hausse tendancielle sur l'année (note de 7,7 sur 10 en hausse de +0,2 par rapport à 2013).

Le *Client Engagement Programme*, enquête diligentée dans les 15 marchés prioritaires du Groupe HSBC auprès de la clientèle d'entreprises permet de mesurer la solidité de la relation clients-banque à travers le *Client Engagement Score*, note portant sur sept éléments : satisfaction globale, valeur, confiance, relations, "émotion", fidélité, recommandation.

¹ hsbc.fr/1/2/hsbc-france/a-propos/developpement-durable/documents-de-reference.

Menée en France pour la quatrième année consécutive, l'édition 2014 a couvert les trois segments de clientèle : *Business Banking* (petites ou moyennes entreprises ou associations), MME ou *Middle Market* pour la première fois (entreprises ayant un chiffre d'affaires situé approximativement entre 50 et 150 millions USD) et *Large Corporate* (entreprises de taille plus importante hors CAC40).

L'engagement des clients *Business Banking* se stabilise à un niveau élevé avec un score qui s'établit à 81 points sur 100 (contre 82 points sur 100 en 2013). La satisfaction vis-à-vis du chargé de clientèle est élevée avec toutefois un écart qui se réduit avec la concurrence.

Sur le segment MME, le score qui doit être considéré comme une première référence, s'établit à 74 points sur 100 et place HSBC en retrait par rapport à la concurrence : une meilleure compréhension des besoins et davantage de proactivité apparaissent comme les principaux leviers de nature à améliorer la performance.

Sur le segment *Large Corporate*, le score est stable par rapport à 2013 (78 points sur 100) avec, pour la première année, une différenciation positive par rapport à la concurrence.

Service client

Le nombre total de réclamations enregistrées en 2014 par le réseau de la Banque des particuliers HSBC France est en progression sensible par rapport à 2013. La clientèle des particuliers et professionnels a vu le nombre de réclamations augmenter de 64 %. Cette progression est principalement le signe d'une meilleure captation de l'insatisfaction client, du fait notamment de changement dans l'organisation de la saisie et du traitement des réclamations et de la mise en place au 4^e trimestre 2014 d'un nouveau canal de communication direct avec nos clients (messagerie sécurisée).

En 2014, les réclamations ont concerné, en tout premier lieu, les moyens de paiement pour 29 % : remises de chèques, virements domestiques et internationaux, cartes bancaires : délais, erreurs. A souligner cette année l'impact de la mise en œuvre de la nouvelle plate-forme de paiement européenne SEPA et de ses adaptations qui ont occasionné un gêne pour les clients.

En second lieu, viennent le fonctionnement du compte courant et la tarification, à hauteur de 24 % : demandes de remboursement de frais divers ou commissions et demandes d'explication sur les relevés de compte.

Ensuite, 12 % des réclamations ont concerné la banque en ligne, et plus particulièrement les évolutions du dispositif sécurisé d'authentification des clients. Ce procédé, précurseur sur le plan de la sécurité informatique et de la protection des clients, a continué à être perçu comme contraignant, notamment au moment de l'installation, par certains clients.

8 % des réclamations sont relatives au suivi et à l'accueil commercial et principalement aux difficultés éprouvées par les clients à joindre leur interlocuteur bancaire ou un manque de réactivité et de suivi de leur agence.

A fin 2014, le nombre de réclamations adressées au médiateur de HSBC France a augmenté de 13 % par rapport à 2013, et le nombre de dossiers traités en direct (saisine) par le médiateur de 41 %. Il faut y voir, principalement, le plein effet de la réglementation de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution qui oblige depuis 2012 les banques à mentionner dans les réponses partiellement négatives ou négatives aux réclamations les possibilités de recours offertes à leurs clients.

La Banque d'entreprises a enregistré en 2014 une diminution de 2 % du nombre de réclamations saisies dans l'outil RSC (Réclamation Service Client).

Les 10 principaux motifs d'insatisfaction représentent 73 % du total des réclamations. Sur cette base, 67 % des motifs de réclamations portent sur les flux, 17 % sur la vie du compte et 15 % sur les services de Banque à Distance.

Le fait marquant en 2014 est de nouveau la mise en œuvre de la nouvelle plateforme de paiement européenne SEPA et de ses adaptations qui ont occasionné des gênes pour les clients entreprises.

A partir des réclamations, des plans d'actions ont été mis en place afin d'améliorer les procédures pour augmenter la qualité de service et la satisfaction client.

Ecoute des collaborateurs

HSBC interroge régulièrement ses collaborateurs, partout dans le monde, au travers d'enquêtes institutionnelles. L'étude *Snapshot* a pour objectif d'évaluer la compréhension des priorités stratégiques de l'entreprise et de mesurer l'avancement des changements en cours. Tous les trimestres, elle interroge, partout dans le monde, un échantillon représentatif de collaborateurs.

Cette enquête complète l'opportunité qui est donnée aux collaborateurs, par le programme *Exchange* lancé en décembre 2012, de faire entendre leur voix. Ce programme 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. Plus d'un an après le lancement de l'enquête, 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 qui traversent HSBC.

En parallèle et depuis 7 ans, HSBC conduit, au niveau mondial, des enquêtes institutionnelles régulières auprès de ses collaborateurs afin de mesurer leur engagement et la manière dont ils se sentent soutenus dans leur travail. L'enquête *Global People Survey* (GPS), qui constitue l'élément principal de ce dispositif, s'adresse à tous les collaborateurs et couvre l'ensemble des dimensions clés de l'entreprise, en particulier la fierté d'appartenance à l'entreprise, la compréhension de la stratégie du Groupe HSBC, l'appréhension de la dimension risque, l'adhésion aux valeurs du Groupe HSBC. Annuelle jusqu'en 2011, cette enquête est désormais organisée tous les deux ans. Ainsi, en 2013, tous les collaborateurs ont été concernés. Le taux de réponse a atteint 54,6 % et le taux d'engagement global 54 %. Le taux d'engagement atteint

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

61 % pour les collaborateurs qui ont participé à une action de bénévolat organisée par HSBC France.

Enfin, l'écoute des collaborateurs est également organisée au travers de l'Observatoire du stress et du dispositif de prévention des risques psychosociaux (voir "Dispositif de prévention des risques psychosociaux" page 79).

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

Tout au long de l'année 2014, 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 les Métiers de Production et de maintenance informatique au sein de la Direction des Opérations et de la Banque de financement, d'investissement et de marchés, la Direction de la Formation, la Direction de la Communication, la Banque de particuliers et de gestion du patrimoine. HSBC France a mis en place une base de données économiques et sociales permettant de rassembler les informations relatives aux grandes orientations économiques et sociales de l'entreprise. HSBC France a également procédé à une consultation du CCE sur les orientations stratégiques de l'entreprise et de 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 500 réunions, et plus de 4 000 questions ont été traitées en 2014. De plus, la Commission de suivi des grands projets à orientation stratégique s'est réunie à 3 reprises en 2014. La Direction a présenté aux représentants du personnel le point d'avancement actualisé du déploiement du Plan stratégique 2014, pour chacun des métiers concernés, des évolutions organisationnelles de la Direction Financière, de la Direction de l'Immobilier d'Exploitation (DIE), de la Banque de particuliers et de gestion du patrimoine, et de la Banque d'entreprises, ainsi que leur accompagnement social (départs en congé de fin de carrière et de solidarité (CFCS), retraites aidées, mobilités internes, formation qualifiante).

Les négociations menées avec les organisations syndicales représentatives ont, quant à elles, permis d'aboutir à la signature de neuf accords et de seize avenants à des accords existants :

HSBC France

- Accord de révision HSBC France instituant un régime de garanties collectives de remboursement de Frais Médicaux ;
- Accord portant sur la monétisation des jours de repos acquis au 31 décembre 2014 et épargnés sur les Comptes Epargne Temps.
- Accord sur la sécurisation du dialogue social et des parcours sociaux du CCE et des CE ;
- Accord sur la Diversité et l'Equité au sein de HSBC France ;

- Accord sur la sécurisation du dialogue social et des parcours sociaux des CHSCT ;
- Avenant n° 2 à l'accord HSBC France aux salariés de l'équipe volante ;
- Avenant à l'accord du 15 octobre 2008 relatif à la durée du travail portant sur l'alimentation des Comptes Epargnes Temps ;
- Avenant n° 1 à l'accord HSBC France concernant le statut applicable aux anciens salariés de HSBC Private Bank ainsi qu'aux salariés HSBC Private Wealth Managers ;
- Avenant à l'accord du 15 octobre 2008 relatif à la durée du travail portant sur les astreintes ;
- Avenant à l'accord Contrat de Génération HSBC France – HSBC Global Asset Management ;
- Avenant n° 1 à l'accord collectif relatif à la transformation de la caisse de retraite HSBC France en institution de gestion de retraite supplémentaire ;
- Avenant à l'accord relatif à la durée du travail ;
- Avenant n° 1 à l'accord HSBC France sur l'harmonisation des dispositifs de retraite ;
- Avenant n° 2 à l'accord HSBC France instituant un régime de garanties collectives "Incapacité, Invalidité et Décès".

HSBC Assurances Vie (France)

- Accord relatif au Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif ;
- Avenant n° 7 au Plan d'Epargne Entreprise d'HSBC Assurance Vie.

HSBC Global Asset Management (France)

- Accord de Révision HSBC Global Asset Management instituant un régime de garanties collectives de remboursement de frais médicaux ;
- Avenant n° 6 à l'Accord HSBC Global Asset Management (France) instituant un régime de garanties collectives de remboursement des frais médicaux ;
- Avenant n° 2 à l'accord collectif relatif au Plan d'Epargne Entreprise de Groupe (Gestion d'actifs du groupe HSBC en France) ;
- Avenant n° 2 au Règlement de Plan d'Epargne d'Entreprise de groupe de la gestion d'actifs du groupe HSBC en France ;
- Avenant n° 3 au Règlement de Plan d'Epargne pour la Retraite Collective de la gestion d'actifs du groupe HSBC en France ;
- Accord collectif relatif à la mise en place du dispositif de retraite supplémentaire ;
- Négociation Annuelle sur les Salaires – HSBC Global Asset Management (France) – Exercice 2014 ;
- Avenant n° 3 à l'Accord de Groupe sur le Compte Epargne Temps ;
- Avenant n° 1 à l'Accord Collectif relatif à la mise en place d'un dispositif de retraite supplémentaire.

Politique à l'égard des sous-traitants et fournisseurs

La politique de développement durable et les pratiques responsables et certifications ISO (*International Standard Organisation*), FSC (*Forest Stewardship Council*), ou Label de Diversité AFNOR (Association française de Normalisation) des sous-traitants et fournisseurs utilisés par HSBC sont et demeurent des critères de sélection utilisés lors des appels d'offres.

En 2014, la Direction des Achats a continué de développer la politique Achats RSE existante chez HSBC France. En 2014, elle a mené la création d'une charte RSE fournisseurs qui devra être signée par tout fournisseur participant à un appel d'offres HSBC France. Cette charte décrit les exigences mutuelles de HSBC envers ses fournisseurs sur les aspects économiques, environnementaux et sociaux,

Par ailleurs, en 2014, 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 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.

Fin 2014, l'effectif total des GSC HSBC travaillant pour la France est d'environ 800 ETP (Equivalents Temps Plein).

Communications et événements

Pour faire connaître son engagement, HSBC France s'associe 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, HSBC France a été, entre autres, le partenaire du PEXE, association des éco-entreprises de France, du média GreenUnivers sur le financement des écotechnologies par les marchés, et a participé au Forum sur les énergies éoliennes à Lille.

La banque a également participé à la consultation publique lancée par les ministères des Finances et du Développement durable sur le Livre Blanc pour le Financement de la Transition Énergétique, et aux 4 groupes de travail qui ont suivi. Elle a organisé avec le *think tank 2°investing initiative*, dont elle est l'un des sponsors, une conférence avec l'AIE (Agence Internationale de l'Énergie) pour faire connaître les résultats de son rapport *the Outlook for Global Energy Investment*. Elle a réuni ses clients émetteurs et investisseurs pour une conférence sur les émissions obligataires vertes. Enfin, elle a co-organisé avec Paris Europlace, *Responsible Investor* et le Forum pour un Investissement Responsable, une conférence sur l'engagement actionnarial en France et en Angleterre.

Accessibilité des services

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.

Par ailleurs, sur les 286 agences du réseau HSBC France, 157 ont été mises aux normes pour permettre leur accessibilité aux personnes en situation de handicap. Les 129 restantes seront également rendues accessibles progressivement.

Loyauté des pratiques : assurer l'intégrité des activités grâce à la gouvernance, la conformité et au respect des droits de l'Homme

Gouvernance

Pour HSBC France, le gouvernement d'entreprise constitue l'un des fondements de sa stratégie. Depuis son intégration au sein du Groupe HSBC, la banque continue à appliquer les règles de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées, en tenant compte de son statut de filiale non cotée.

En application de la loi n° 2008-649 du 3 juillet 2008, transposant la directive communautaire 2006/46/CE du 14 juin 2006, la société se réfère, en priorité, au Code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées publié par l'AFEP et le MEDEF en décembre 2008, et dont la dernière révision date de juin 2013.

Toutefois, HSBC France étant une filiale à 99,9 % du Groupe HSBC et ses titres de capital n'étant pas cotés sur un marché réglementé, certains principes du Code de gouvernement d'entreprise ont dû être adaptés.

Sur certains points, HSBC France applique les règles de gouvernance britanniques (*The UK Corporate Governance Code*) auxquelles se réfère sa société mère, HSBC Holdings plc.

Au 31 décembre 2014, le Conseil d'Administration de HSBC France était composé de dix-huit Administrateurs, dont trois exerçant des fonctions au sein du Groupe HSBC, trois membres du Comité Exécutif de HSBC France, huit Administrateurs indépendants et quatre Administrateurs élus par les salariés. Hors Administrateurs salariés, le Conseil compte trois femmes et onze hommes. En outre, le Conseil d'Administration est assisté par deux Comités : un Comité d'Audit et des Risques, composé d'Administrateurs indépendants, et un Comité de Nomination et des Rémunérations, dont le Président est un Administrateur indépendant. Le Conseil d'Administration reçoit des mises à jour régulières sur la politique de développement durable de la société et sur la manière dont les métiers bancaires gèrent les impacts sociaux et environnementaux de leurs activités.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

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.

En 2014, la fonction de Conformité a évolué dans le cadre du programme *Global Standards* déployé par le Groupe HSBC avec la séparation des filières entre des équipes spécialisées sur la lutte contre la criminalité financière d'une part et la conformité réglementaire d'autre part. Cette évolution a pour objectif notamment la création d'une organisation homogène de la fonction au niveau local, régional et global ainsi qu'un meilleur alignement de la fonction Conformité avec les différentes lignes de métiers et fonctions de la banque.

Dans le domaine de la Conformité Réglementaire, le Groupe HSBC a déployé un programme de renforcement du dispositif de contrôle du *Conduct Risk* relatif aux dispositifs de protection de la clientèle. Ce programme rappelle les engagements de HSBC en matière de traitement juste et équitable des clients à savoir notamment :

- fournir aux clients des informations claires, exactes, précises et non trompeuses sur les caractéristiques et risques associés aux produits ;
- proposer des produits générant de la valeur pour les clients et qui sont adaptés aux besoins et profils de risque des clients et ce afin d'éviter le risque de *misselling* ;
- assurer une gestion des placements en adéquation avec les engagements tout en facturant les produits de manière juste par rapport aux services fournis et équitable entre les clients.
- veiller dans les activités concernées au respect des règles d'intégrité de marché.

Dans le domaine de la lutte contre la criminalité financière (lutte contre le blanchiment, sanctions financières internationales, lutte contre la corruption), le programme *Global Standards* vise à s'assurer que chaque entité du Groupe HSBC se dote des meilleurs standards afin de lutter contre le risque de criminalité financière. Ce programme s'appuie sur les principes suivants :

- Nous voulons uniquement travailler avec les clients que nous connaissons et en qui nous avons confiance.
- Nous allons maintenir, partout où nous opérons, et de façon cohérente, des contrôles élevés 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 de nous doit exercer son jugement. Les règles et les manuels seuls ne suffisent pas.
- Nous nous protégeons de la criminalité financière en travaillant ensemble.

Un important effort de formation accompagne le déploiement de ce programme. Ce sont ainsi plus de 9 600 collaborateurs de la banque en 2014 qui ont été concernés par des formations notamment sur les thèmes de la lutte

contre le blanchiment, les sanctions financières internationales, mais aussi les valeurs de l'entreprise.

La gestion des litiges liés à l'affaire de la Banque privée suisse a été abordée dans la partie "Risques juridiques et gestion des litiges" dès le document de référence d'HSBC France à fin 2013 et à nouveau dans ce document page 113.

Les événements marquants de l'année 2014

Intégration du développement durable dans les métiers

Les trois tendances clés qui structurent l'intégration des enjeux de développement durable dans les métiers bancaires en France sont :

- la nécessité d'anticiper les impacts des changements climatiques sur les activités de la banque ;
- la prise en compte croissante des enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance dans l'évaluation de la performance des entreprises ; et
- le développement de l'économie sociale et solidaire.

Gestion des risques liés aux impacts des changements climatiques

La politique de gestion des risques mise en œuvre par HSBC France est déclinée de l'approche du Groupe décrite en page 63.

HSBC mesure, depuis plusieurs années, la conformité de ses clients à ses politiques internes. Le Groupe HSBC a ainsi réalisé en 2014, dans plusieurs pays dont la France, un audit externe piloté par PWC portant sur l'application de sa politique forestière. 239 relations ont été examinées : 20 % n'étaient pas concernées, 36 % respectaient les normes du groupe, 25 % n'y répondaient pas et 19 % des cas requéraient une étude plus approfondie. Suite à cet audit externe, HSBC France a procédé au recensement des clients qui ne respectent pas la nouvelle politique interne sur la forêt rendue publique en mars 2014.

Ainsi au 30 juin 2014, 21 relations ont été identifiées comme non conformes. Depuis, 10 ont fait l'objet d'une régularisation, 4 mises en conformité sont en cours, 1 relation est en cours de clôture et les 6 relations restantes sont à l'étude. En marge des procédures requises par le Groupe, qui impliquent la mise en œuvre des guides sectoriels, les équipes de la Banque de financement, d'investissement et de marchés sont sensibilisées aux risques de développement durable dans le cadre de sessions de sensibilisation, en coordination avec les *Sustainability Risk Managers* des équipes risques crédit de la banque. Côté Banque d'entreprises, des formations *ad hoc* ont été délivrées aux chargés de clientèle.

Opportunités liées aux impacts des changements climatiques

Depuis 2011, HSBC France suit attentivement les secteurs économiques porteurs d'innovation et de solutions en matière de lutte contre le changement climatique, et ce, afin de mieux comprendre comment la banque peut accompagner les entreprises concernées dans leur développement local et international.

Cette initiative “Secteur Climat” se traduit concrètement par différentes actions adaptées aux spécificités de chaque ligne de métier.

Ainsi, sur le marché des entreprises, le projet est suivi par un coordinateur par segment de marché et par la Direction du Crédit. Des référents ont été nommés parmi les chargés de clientèle entreprise dans les principales villes en France et ont reçu une formation spécifique sur le sujet à l’automne. Cette thématique est régulièrement suivie par le comité exécutif de la ligne métier en coordination avec la Direction du Développement Durable. Pour compléter ce dispositif, outre des guides technologiques (solaire, éolien, eau, déchets, éco-industries en France, biomasse, véhicules électriques complétés en 2014 par les villes durables), et des synthèses de marché (financement, concurrence bancaire et environnement législatif), des points marché sont édités régulièrement par le Groupe ainsi que des études par le Centre d’Excellence pour le Changement Climatique HSBC.

Au niveau de la Banque de grande clientèle, HSBC est intervenu en tant qu’expert dans différentes conférences sur des thématiques telles que le financement des énergies renouvelables, les émissions obligataires vertes, le financement de la ville durable... tout au long de l’année 2014 (voir “Communications et événements”, page 71).

L’expertise de HSBC France sur ces domaines a permis par exemple de réaliser avec succès des émissions obligataires vertes pour deux régions françaises et une agence de développement, en levant ainsi 1,620 milliard d’euros notamment auprès d’investisseurs ISR, élargissant ainsi la base d’investisseurs potentiels pour ces émetteurs.

En 2014, HSBC France a poursuivi sa participation au groupe de travail créé en 2013 par l’Institut de la Gestion Déléguée (IGD)¹ sur les “villes durables”, groupe qui analyse les innovations technologiques en cours de gestation dans ce domaine ainsi que les modèles économiques et cadres juridiques permettant de le mettre en œuvre. HSBC, seule banque membre, a 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, notamment dans les marchés émergents.

Prise en compte croissante des enjeux sociaux, environnementaux et de gouvernance dans l’évaluation de la performance des entreprises

L’article 225 de la Loi Grenelle 2, rendant obligatoires l’information et la vérification des informations sociales, sociétales et environnementales, accompagne une tendance de fond marquée par une adhésion croissante aux Principes pour un Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies, par les sociétés de gestion notamment, et une attente croissante des investisseurs pour une prise en compte des enjeux de long terme dans l’évaluation de la performance des entreprises. HSBC France accompagne ces attentes au travers de divers services et produits.

En 2014, l’équipe *cash equity* de HSBC France a poursuivi la mise en relation de ses clients gestionnaires d’actifs ISR (Investissement Socialement Responsable)

avec des responsables développement durable d’entreprises et des experts externes, qui traitent de sujets variés, comme les “actifs surévalués” ou “le financement des besoins énergétiques à horizon 2035 dans la perspective du changement climatique”.

Prise en compte des critères ESG dans la gestion de portefeuille

HSBC Global Asset Management est signataire des Principes pour un Investissement Responsable (PRI) depuis juin 2006. Le premier des six principes stipule la prise en compte des “questions Environnementales, Sociales et de Gouvernance (ESG) dans les processus d’analyse et de décision en matière d’investissements”.

Pour satisfaire ces obligations, HSBC Global Asset Management (France) s’appuie depuis 2012 sur une équipe d’analystes actions, crédit et ESG afin d’être alignée avec la philosophie des PRI qui couvre l’ensemble de la gestion. Pour chaque nouveau cas d’investissement, l’objectif est que la recherche interne produise, outre l’analyse financière, une grille d’analyse ESG qui contribue à l’analyse qualitative et à la prise de décision d’investissement.

Un cycle de formation de vingt heures, réalisé sous forme de *e-learning* à destination de tous les responsables de gestion et des champions ESG – soit 61 personnes – lancé en 2013, s’est achevé en 2014. HSBC Global Asset Management (France) a procédé à la révision triennale des fournisseurs de recherche extra-financière externe. Les implémentations sont en cours et seront achevées au 1^{er} trimestre 2015. Il a été décidé d’élargir la couverture de recherche ESG aux émetteurs des pays développés et émergents dans lesquels la gestion d’actifs opère. Au terme d’un processus de sélection rigoureux, *MSCI ESG Research* et *GMI (Global Metrics International)* ont été choisis, et les partenariats avec *Ethix SRI Advisors* élargis, afin d’identifier au mieux les éventuelles violations des dix principes du *Global Compact* par les entreprises. Ces trois agences fournissent des informations ESG sur plus de 6 000 émetteurs. Enfin, avec Oekom, des analyses ESG sur 56 pays contre 28 auparavant ainsi que sur plus de 200 émetteurs non cotés sont désormais disponibles.

Aussi, une réflexion sur l’optimisation des outils de recherche ESG a été initiée afin d’en faciliter l’accès à tout le *Front Office* (plus de 500 personnes) et à l’équipe de recherche. Ce nouveau chantier démarré en 2014 se poursuivra en 2015 jusqu’à son achèvement. Une fois réalisé, gérants et analystes disposeront de moyens accrus qui leur permettront d’intégrer avec plus de pertinence les enjeux ESG dans leur analyse globale.

Point sur les fonds d’investissement socialement responsable (ISR)

L’offre ISR HSBC a été conçue pour répondre aux attentes de tous les segments de clientèle de HSBC Global Asset Management : institutionnels, sociétés de gestion, multigérants, entreprises, associations et clients particuliers. En 2014, l’offre de fonds ISR HSBC a été

¹ L’IGD est une fondation d’entreprises regroupant des entités publiques et privées désireuses de réfléchir à l’optimisation de la production de services d’intérêt général par une bonne association des savoir-faire publics et privés.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

marquée par la publication accrue d'informations financières et extra-financières dans les *reportings* mensuels des deux fonds phares : HSBC Actions Développement Durable et HSBC Oblig Développement Durable.

Les encours

En 2014, HSBC Actions Développement Durable a vu ses encours baisser de 1,3 % à 236 millions EUR et HSBC Oblig Développement Durable a vu les siens croître de 19,7 % à 86 millions EUR. Le fonds HSBC EE Diversifié Responsable et Solidaire, réservé à l'épargne salariale, a connu, comme chaque année depuis sa création, une progression de son encours, passant de 52 millions EUR à 67 millions EUR. Comme en 2013, bien que les fonds ISR obligataires, actions et diversifiés aient progressé en 2014, les encours ISR sont globalement en diminution pour la troisième année consécutive. Cette évolution est due au très faible taux de rémunération du marché monétaire, qui a entraîné la poursuite d'une réduction des encours monétaires à laquelle le fonds monétaire ISR n'a pas fait exception.

Les performances

Les performances à fin décembre 2014 sont satisfaisantes et en ligne avec celles de la gestion traditionnelle. Dans la catégorie Morningstar¹ "*Eurozone Large-cap Equity*", le fonds HSBC Actions Développement Durable est classé en 3^e quartile sur un an, en 2nd quartile sur trois ans et en 3^e quartile sur cinq ans. Dans la catégorie obligataire Morningstar "*EUR Diversified Bond*", le fonds Obligataire HSBC Oblig Développement Durable est classé en 1^{er} quartile sur un an, trois ans et cinq ans.

Epargne salariale

En matière d'épargne salariale ISR HSBC, les faits marquants de l'année 2014 sont les suivants :

- Elargissement de l'offre des FCPE Responsables et Solidaires à HSBC EE Oblig Euro Responsables et Solidaire.
- Le Comité Intersyndical de l'Epargne Salariale (CIES) a renouvelé sa labellisation de la gamme d'épargne salariale ISR HSBC Epargne Entreprise (France) qui comprend 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.
- Sur un an à fin 2014, le nombre d'entreprises détenant des avoirs dans nos FCPE ISR a augmenté de 6,40 %, le nombre de salariés investis sur des FCPE ISR s'est accru de 14,51 % et les encours ont progressé de 11,78 %. L'encours de la gamme labellisée par le CIES est de 197 millions EUR. L'évolution des encours suit une progression régulière et constante chaque année, et confirme l'intérêt croissant et la pertinence d'une approche ISR appliquée aux solutions d'épargne et de retraite en entreprise.

Développement de l'entrepreneuriat social et de l'économie 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 2014 avec une mise à disposition annuelle de 2 millions EUR qui a permis à 303 microentrepreneurs de lancer leur activité et à 420 personnes en situation de précarité de retourner à l'emploi grâce à des microcrédits personnels.

Par ailleurs, HSBC France détient des participations dans les fonds de capital-risque à caractère social : Financités, à hauteur de 1 million EUR depuis 2008, *Business Angels* des Cités, d'un montant de 500 000 EUR depuis 2010, et *Citizen Capital* pour 1 million EUR depuis 2011.

En 2014, l'enveloppe solidaire du fonds HSBC EE Diversifié Responsable et Solidaire a été répartie de la manière suivante : 309 800 EUR pour la SIFA, 1 500 000 EUR pour l'Adie et 2 150 000 EUR pour Habitat et Humanisme, soit une augmentation de 20 % par rapport à 2013.

En 2014, la Banque privée a poursuivi sa démarche initiée en 2011, qui a consisté à faire évoluer 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.

1 © 2014 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. Les performances passées ne garantissent pas les résultats futurs.

Maîtrise et amélioration des impacts environnementaux

Objectifs 2012-2020

Afin de contribuer à la stratégie du Groupe HSBC décrite en page 65, qui vise à faire de HSBC la banque la plus efficace énergétiquement d'ici à 2020, en réduisant ses émissions de CO₂ de 3,5 tonnes à 2,5 tonnes par collaborateur et par an, 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 2014, les leviers d'action ont porté sur la rénovation des bâtiments, l'optimisation des surfaces, la promotion du télétravail et l'atteinte pour la seconde fois du niveau "très performant" de l'Attestation Haute Qualité Environnementale d'Utilisation de l'immeuble Cœur Défense, délivrée en août 2014 par Certivéa. Par cette initiative, HSBC France a signé un engagement avec le propriétaire et le gestionnaire de l'immeuble pour participer à l'effort de maîtrise de son empreinte environnementale dans ces locaux. HSBC France est la première entreprise occupante à atteindre ce niveau de certification.

Consommation d'eau

Les chiffres de la consommation d'eau de HSBC France ont diminué 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.

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 nette diminution pour la troisième 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 2013 du bilan d'émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise est accessible sur le site Internet de HSBC France, partie "Développement Durable"¹.

Réduire les émissions de CO₂ liées aux déplacements professionnels

Entre 2013 et 2014, les émissions de CO₂ de HSBC France liées aux voyages professionnels ont été réduites grâce à la révision de la politique voyages, le suivi des anomalies liées à son application et à une baisse des kilomètres

parcourus en avion, avec notamment un report vers le train. Plusieurs messages concernant les alternatives aux voyages ont été transmis aux collaborateurs dans le but de réduire significativement le niveau de dépenses des voyages et leurs corollaires. Ainsi, l'usage des conférences téléphoniques, webex et surtout visioconférence (*via Movi* depuis son ordinateur ou une salle de Vidéo Conférence) s'est largement démocratisé. HSBC France fait partie des dix entreprises participant à l'élaboration du Plan de Déplacements Interentreprises (PDIE) de La Défense Seine Arche pour ses trois sites centraux concernés. Une enquête transports, réalisée en 2013 auprès des 30 000 salariés concernés par la démarche, a montré qu'il existe un fort potentiel de développement des modes de transports doux. Un plan d'action a été acté en 2014 par les entreprises et partenaires engagés sur les axes suivants : promotion du télétravail, amélioration de la qualité et des outils numériques d'information sur l'offre de mobilité, incitation à l'usage du vélo et de la voiture partagée (flotte de véhicules libre-service et covoiturage).

Pollution et gestion des déchets

Réduire la production de déchets non recyclés

L'ensemble des sites centraux est équipé de points de collecte des déchets avec tri sélectif. Le taux de recyclage des déchets est en amélioration constante.

Réduire la consommation de papier et en améliorer son recyclage

Les projets de dématérialisation se sont poursuivis en 2014. Un effort tout particulier a été fait sur la rationalisation du courrier envoyé à notre clientèle. Ainsi, 50 % des clients particuliers bénéficient maintenant d'e-relevés pour leurs comptes courants et comptes d'épargne ce qui a permis d'éviter l'utilisation et le transport de 2 610 000 feuilles et 1 740 000 enveloppes en 2014.

Pour les clients entreprises, le passage en recto/verso de la facture mensuelle des frais liés aux services de télétransmission permet d'économiser 125 000 feuilles par an. Aussi, grâce au passage en SEPA le 1^{er} août 2014, l'arrêt de l'édition des avis d'opérations domestiques, aussi bien pour les prélèvements émis que reçus, a permis d'économiser 316 000 feuilles pour 2014.

La suppression ou la dématérialisation des états HSBC est en marche, incluant des développements informatiques pour traiter les tâches sur écran depuis des applicatifs existants. La suppression des états internes a permis d'économiser près de 3 millions de pages en 2014.

Protection de la biodiversité

Par ses programmes de mécénat environnemental (cf. partie "Engagement des collaborateurs par la sensibilisation et le mécénat"), l'application des Principes de l'Equateur et des procédures de gestion des risques environnementaux et sociaux dans ses activités de crédit et de financement de projets (voir "Intégration du développement durable dans les métiers", page 63), le Groupe HSBC, dont HSBC France, contribue à la protection de la biodiversité.

¹ hsbc.fr/1/2/hsbc-france/a-propos/developpement-durable/empreinte-environnementale.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions – 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 tel que stipulé dans la partie "Gestion des risques liés aux impacts des changements climatiques", page 72.

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.

- 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 de nos déchets recyclés est de 87 % en 2014, soit une progression de 9 points par rapport à 2013.
- 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.

1 DEFRA 2012 (amont et combustion) : 976 kg équivalent CO₂ par tonne de papier.

Conformément à un arrêté préfectoral, 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 2013 montre une qualité des eaux souterraines satisfaisante avec la majorité des paramètres sous les référentiels. Cet état est conforme aux résultats des années précédentes.

Les prélèvements réalisés par deux des capteurs (piézomètres) font cependant apparaître certaines anomalies de concentration en hausse, ce phénomène pouvant être lié à la perturbation du milieu lors de forages.

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.

Risque financier

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

Accompagnement des 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 au 31 décembre 2014 et leur évolution par rapport à 2013

Effectifs inscrits

	2014	2013 ¹	2012	2011 ²	2010 ³
Total groupe HSBC France	9 793	9 891	9 851	10 335	10 479
dont HSBC France.....	9 144	9 198	9 424	9 860	9 706
dont filiales et succursales.....	649	693	427	475	773

Effectifs équivalents temps plein

	2014	2013 ¹	2012	2011 ²	2010 ³
Total groupe HSBC France	9 402	9 533	9 570	10 030	10 121
dont HSBC France.....	8 771	8 857	9 152	9 564	9 365
dont filiales et succursales.....	631	676	418	466	756

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

2 L'année 2011 est caractérisée par l'intégration de HSBC Private Bank France au sein de HSBC France (via une fusion juridique).

3 L'année 2010 est caractérisée par la cession de l'activité de valorisation de fonds (HSBC Securities Services (France)) à CACEIS.

L'effectif de HSBC France s'est légèrement réduit en 2014
Cette diminution résulte principalement des départs en retraite et des démissions des salariés.

910 embauches ont été effectuées en 2014, dont 502 recrutements en CDI, 408 en CDD, parmi lesquels 258 recrutements de jeunes en alternance (CDD d'apprentissage et de professionnalisation).

961 salariés ont quitté la société, les départs en retraite ont représenté 26 % de ce total, les fins de CDD 40 % et les démissions 18 %.

Le taux de rétention des salariés les plus performants est de 98 %.

La structure de la population reste stable : 68 % des effectifs sont cadres et le pourcentage de femmes parmi les cadres est de 50 %.

Au 31 décembre 2014, 1 083 salariés travaillaient dans le cadre de l'accord sur le travail à temps partiel choisi, soit un peu moins de 12 % 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 2013 était de 2,5 %, pour un objectif à atteindre de 6 %. De ce fait, HSBC France a versé à l'Agefiph un montant de 1,29 million EUR en 2014.

A fin décembre 2014, HSBC France emploie 343 travailleurs en situation de handicap (dont 151 bénéficient d'une dispense d'activité).

Rémunérations et schémas d'intéressement

Les rémunérations et leur évolution

En 2013 pour l'année 2014, 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 2009 à 2013) ;
- 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 négocié en 2013. Il couvre l'ensemble des salariés de HSBC France, de HSBC Global Asset Management (France) et de HSBC Assurances Vie (France) et s'applique pour trois ans (exercices 2013, 2014 et 2015).

Il s'agit d'un dispositif "gigogne", où l'accord d'intéressement englobe l'accord de participation. Un plafond global de distribution a été fixé 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.

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

Plan d'épargne entreprise HSBC France (PEE)

HSBC France dispose d'un PEE 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.

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 du groupe 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.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

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 désormais 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 “*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 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

Du 27 mai au 13 juin 2014, une nouvelle augmentation de capital a été proposée aux salariés du Groupe HSBC en France, dans le cadre attractif du PEE.

A travers cette opération, les salariés ont pu souscrire à des actions HSBC avec une décote de 10 %, dans la limite d'un plafond individuel de 3 000 EUR.

Le nombre total d'actions souscrites à l'occasion de cette opération s'est élevé à 1,76 million pour un investissement total de 11,8 millions EUR.

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 2014.

Par ailleurs, HSBC France verse au fonds social de la Mutuelle du Personnel HSBC France un montant correspondant à 0,05 % des salaires de base HSBC France. Un Comité Paritaire de suivi du régime définit les orientations de l'action du fonds social et statue sur les aides accordées par ce moyen aux salariés. Le fonds social peut notamment apporter, dans le cadre du paiement de leurs cotisations au régime de frais de santé, un soutien financier aux familles monoparentales fragilisées par leur situation.

Enfin, HSBC France a consacré 10,5 millions EUR en 2014 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 2014, de 15,5 jours pour une semaine travaillée du lundi au vendredi, et de 18,5 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 2014, de 10 jours pour une semaine travaillée du lundi au vendredi, et de 12 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

88 298 heures supplémentaires et complémentaires ont été déclarées par les salariés de HSBC France en 2014, en diminution de 13 % par rapport à 2013.

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 66 % des heures en plus réalisées.

Absentéisme

En 2014, les congés pour cause de maternité ont été moins nombreux qu'en 2013, le cumul des jours d'absence pour maternité diminue de 9 %.

Les absences pour cause de maladie sont plus importantes que l'année précédente. Le taux d'absentéisme pour cause de maladie ressort à 3,5 % pour 2014 à comparer à 3,2 % pour 2013.

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 2014, les CHSCT ont poursuivi leurs interventions dans le cadre des consultations relatives à la poursuite des rénovations et aménagements d'agences, ainsi que dans la prise en compte et l'accompagnement des réorganisations sur les conditions de travail des collaborateurs.

Observatoire du stress

Depuis 2004, pour les collaborateurs de la région parisienne, et 2010 pour ceux de province, HSBC France leur 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).

Les résultats 2013 révèlent des niveaux de stress stables, et des niveaux moyens d'anxiété et de dépression en diminution, en comparaison des années précédentes. Ce cabinet d'IPRP constate également que le niveau moyen de stress atteint un niveau inférieur 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 salariés des fonctions centrales, les collaborateurs de 50 ans et plus.

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.

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, 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 mis en œuvre un nouveau plan d'action prioritaire, confié à 4 groupes de travail spécifiques, constitués de collaborateurs des métiers concernés.

Ce plan d'action porte sur le renforcement de l'autonomie des collaborateurs des métiers de la Banque de particuliers et de gestion du patrimoine, et de la Banque d'entreprises, dans un contexte réglementaire renforcé.

La cartographie des risques psychosociaux réalisée en 2012 a été actualisée à 2 reprises, en mars et septembre 2014, par l'envoi d'un questionnaire à 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.

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 2014, le taux de fréquence des accidents du travail (nombre d'accidents avec arrêts/nombre d'heures travaillées x 10⁶) est de 10,5 et le taux de gravité des accidents de travail et de trajet (nombre de journées perdues / nombre d'heures travaillées x 10³) 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 2014, 655 collaborateurs (soit 7 % 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 moyen 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.

A ce sujet, la Direction Générale de la banque a adressé un message à tous les cadres, en octobre 2012, afin d'améliorer la diffusion des bonnes pratiques managériales, notamment à propos des rythmes de travail : sauf exception ou situation de crise, les collaborateurs ne doivent pas être sollicités durant leurs congés, les week-ends ou hors des heures de travail et, sauf urgence, les réunions ne doivent pas être fixées avant 9 heures et après 18 heures.

Formation

Les actions de formation en 2014 visent en priorité l'accompagnement et le développement des compétences des salariés afin de poursuivre le déploiement de la stratégie du Groupe HSBC reposant sur le développement de nos activités et de nos revenus, le déploiement des *Global Standards* et la rationalisation des process et des procédures.

Dans la continuité de la *Relationship Manager Proposition* et de l'outil de diagnostic déployé en 2013, l'année 2014 a vu la mise à disposition des 3 niveaux de formation (Fondamentaux, Intermédiaire, Avancé) pour les collaborateurs de la Banque de gestion de patrimoine avec pour finalité de permettre un approfondissement des connaissances techniques et une meilleure compréhension des outils et des process. La première vague a concerné les Conseillers Premier, les Conseillers Premier Patrimoniaux, les Conseillers Professionnels, les Coach Patrimoniaux et les Experts Patrimoniaux avec le lancement des nouveaux parcours obligatoires du niveau "Fondamentaux" pour tous les collaborateurs en prise de poste ou nouveaux entrants ainsi que de nouvelles formations à la carte pour les

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

collaborateurs des niveaux “Intermédiaire” et “Avancé” pour renforcer les compétences techniques.

Les parcours qualifiants se sont poursuivis pour les collaborateurs de la Banque de particuliers.

Les équipes du Centre de Contact ont bénéficié d'un Parcours d'intégration en plusieurs vagues : parcours de formation dédié aux nouveaux entrants et notamment les nouveaux collaborateurs de notre site à Fussy.

Les collaborateurs de la Banque privée ont été formés à la Lutte Anti-Blanchiment et Sanctions, formation déployée pour le Front Office en septembre 2014, suivie d'une Certification de l'*International Compliance Association*.

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.

Les équipes commerciales exposées à des clientèles internationales ont pu participer à des formations européennes où ils ont eu l'occasion de travailler sur les axes stratégiques avec des collaborateurs d'autres pays.

Démarrage de la formation “Lutte Anti-blanchiment et Sanctions - AML & Sanctions” (une journée en présentiel) afin d'apporter les compétences et la confiance nécessaires à tous nos collaborateurs en charge d'un portefeuille clients leur permettant d'identifier les risques de criminalité financière et d'y remédier.

Dans la Banque d'investissement, les grandes orientations ont été poursuivies autour des thèmes techniques produits, relations clients, management avec un élargissement de l'offre aux différentes populations et niveaux. Une formation “Lutte Anti-blanchiment et Sanctions - AML & Sanctions” a été organisée pour les collaborateurs particulièrement concernés par cette thématique.

HSBC Technology and Services (HTS) a pour sa part continué en 2014 à développer les compétences techniques des collaborateurs notamment dans les domaines de l'informatique, de la gestion de projet, du changement, du risque, des crédits et de la relation client. Certains collaborateurs ont pu bénéficier d'une formation qualifiante reconnue sur le marché international.

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

Les collaborateurs des Ressources Humaines et Risques ont bénéficié d'un programme de formations pour développer les compétences fondamentales clés : impact sur le métier, rôle de conseil, gestion du changement, excellence opérationnelle. L'Académie Finance a déployé une nouvelle offre de formations financières.

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 formations variées 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 de notre organisation internationale.

Dans la continuité des actions engagées en 2013 à destination des collaborateurs ayant des responsabilités managériales ou un impact déterminant dans leurs lignes métiers ou fonctions, la formation de 1 jour *Values Led High Performance Culture* (Développer une Culture de la Performance Fondée sur les Valeurs) pour tous les Grades 3 et 4 a démarré sur le dernier trimestre 2014 pour s'achever au plus tard le 31 mars 2015 (environ 1 200 collaborateurs inscrits). Cette formation s'inscrit dans le même cadre que l'action engagée en 2013 et vise à s'assurer de la cohérence, de la diffusion et du partage dans toutes les équipes des messages stratégiques sur les valeurs et l'adoption de comportements en cohérence. Dans le même esprit : à son initiative, la Direction Générale France a souhaité sensibiliser les *senior managers* au thème de la Qualité de Vie au Travail sous la forme d'un module très interactif d'une demi-journée.

La revue des contenus tant présentiels que distanciels du Management de la Performance a été amorcée en 2014 avec des nouveaux contenus sur les entretiens de mi et fin d'année, la nouvelle échelle de notation et la fixation des objectifs.

Les formations à caractère obligatoire pour tous ont été déployées sur un rythme soutenu : 5 contenus en *elearning* pour l'année 2014. Modalité qui sera pérennisée sur les prochains exercices.

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 la filiale HSBC Global Asset Management (France), les priorités de formation ont été principalement axées sur les formations suivantes :

- les produits dérivés dans la gestion de taux pour aider les collaborateurs de la direction *Investments* et celle de *Business Development* à analyser et évaluer des stratégies d'investissement à base d'instruments dérivés ;
- négociation commerciale pour l'équipe *Internal Wholesale* afin d'accroître la synergie avec les équipes du Réseau ;
- formations spécifiques à la Gestion d'Actifs (OPCVM...) afin de développer les compétences techniques des équipes ;
- certification AMF.

Concernant la filiale HSBC Assurances Vie, les équipes ont bénéficié notamment des formations suivantes :

- gestion de patrimoine pour l'équipe Wealth/LPI ;
- négociation commerciale pour l'équipe ISM ;
- *Liberty Pilot* et *Insight* et *Dashboard* pour les équipes ITO et *Software Delivery* ;
- formations spécifiques au métier de l'Assurance afin de développer les compétences techniques des équipes.

Concernant la société HSBC Bank plc Paris Branch, les efforts de formation se sont axés :

- sur les formations “Sécurité de l'information”, “Sanctions”, “Droit de la concurrence”, “Lutte contre le blanchiment” et “Risque réputationnel” ;
- les managers GCB 3-4 ont été conviés aux formations “Qualité de vie au travail” et “Développer une culture de la performance fondée sur les valeurs”.

Diversité et égalité de traitement

L'accord global d'entreprise sur la Diversité et l'Équité signé par les partenaires sociaux en 2011 et arrivant à échéance le 22 juillet 2014 a été renégocié. Il couvre 3 thèmes : 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 de mixité, 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 7,3 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 2014, 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 : *mentoring*, *coaching* individuel et collectif, etc. Cette priorité est partagée par le Groupe HSBC, qui la décline à l'échelle mondiale. Des actions de développement spécifiques destinées aux “femmes talents”, initiées en 2012 et en 2013, ont été renforcées en 2014. Leur objectif est de faire évoluer les stéréotypes et de favoriser la progression des collaboratrices au plus haut niveau.

Une convention a été signée en ce sens avec le ministère des Droits des femmes en 2013.

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, au 31 décembre 2014, sept femmes siégeaient au Comité Exécutif de HSBC France, et les femmes représentaient 50 % des cadres et 36 % des Directeurs de point de vente (Directeurs d'Agences et Directeurs de Centres *Business Banking*).

Intégration des jeunes et transmission des savoirs

Un Contrat de Génération a été signé par HSBC France et HSBC Global Asset Management (France), en septembre 2013. 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. Ainsi, HSBC s'engage à ce que le recrutement en CDI de “jeunes” de 26 ans et moins représente 25 % de la totalité des recrutements en CDI réalisés d'ici décembre 2015. En 2014, ce sont 184 jeunes de 26 ans et moins qui ont été recrutés en CDI.

Il instaure par ailleurs un “Point d'évolution senior” pour les collaborateurs de 55 à 58 ans. Ce point d'évolution senior a été proposé en décembre 2014 à 881 salariés pour les années 2013 et 2014.

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.

En 2014, HSBC France a poursuivi sa campagne de communication interne sur la non-discrimination, par le biais de totems placés sur les lieux de passage au siège et dans les agences. En parallèle, la formation en *e-learning*, destinée aux managers, a été maintenue en 2014.

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. La campagne de sensibilisation et la formation mettent 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 mené, comme chaque année, une opération “*jobs d'été*”, en lien avec ses associations partenaires œuvrant en faveur de l'égalité des chances : IMS – Entreprendre pour la Cité, Mozaik-RH, Sciences Po, Les Orphelins d'Auteuil, Internats d'Excellence et Tremplin. Cette démarche vise à favoriser la diversité d'origine des candidats aux postes d'auxiliaires d'été. Un total de 108 jeunes, dont trois personnes en situation de handicap, a ainsi été recruté en 2014 pour un “*job d'été*” de un à deux mois, par l'intermédiaire de ces associations.

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Handicap

Au 31 décembre 2014, HSBC France comptait 343 salariés en situation de handicap dont 151 bénéficient d'une dispense d'activité (invalidité 2). 30 nouveaux salariés se sont déclarés en situation de handicap en 2014.

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 2014, 25 aménagements de postes (fauteuils ergonomiques, repose avant-bras, souris adaptées, claviers pour malvoyants, zoom texte, écran 24 pouces, logiciel pour orthographe) ont été installés.

En matière de recrutements, HSBC poursuit sa collaboration avec Handiformabanque, l'association Tremplin et un cabinet de recrutement spécialisé dans les CV de salariés en situation de handicap. Dans ce cadre, 4 collaborateurs ont été recrutés en CDI, 2 en CDD et un en contrat en alternance pour 2014.

Enfin, sur le plan de la vie quotidienne, 398 salariés en situation de handicap ou parents d'un proche en situation de handicap ont bénéficié de chèques CESU totalement financés par HSBC et 6 salariés ont été accompagnés dans le financement d'équipements individuels, dans le cadre de leur handicap : prothèses auditives, équipements divers.

Engagement des collaborateurs par la sensibilisation et le mécénat

En 2014, HSBC France a dédié plus de 2,5 millions d'euros à des programmes caritatifs. Plus de 1 440 collaborateurs du groupe en France ont accompli 1 750 missions à titre bénévole, ce qui représente près de 12 000 heures, dont 72 % sur le temps de travail. En ligne avec la politique du Groupe HSBC, 76 % des dons ont été alloués à des projets en lien avec l'éducation (61 %) et l'environnement (15 %).

En matière d'éducation, l'année 2014 a été marquée par :

- le concours apporté par la Fondation HSBC pour l'Education aux 55 institutions scolaires ou associations en lien avec l'école au bénéfice de plus de 17 700 enfants de milieux défavorisés en France métropolitaine ;
- le soutien renforcé aux projets en faveur de l'égalité des chances pour les jeunes de milieux défavorisés, notamment par le tutorat. La Fondation a ainsi apporté son soutien à trois nouveaux projets :
 - Frateli, qui depuis 10 ans développe un programme d'accompagnement centré sur le parrainage pour la réussite d'étudiants d'origine modeste à fort potentiel ;
 - la Fondation Un Avenir Ensemble, qui propose aux salariés de s'engager aux côtés de jeunes méritants issus de milieux défavorisés pour les aider à accomplir leurs études et à s'insérer dans la vie professionnelle ;
 - la Fondation Croissance Responsable qui propose aux enseignants des "stages d'observation en entreprise" ;

150 collaborateurs se sont ainsi portés volontaires pour être tuteurs de jeunes de milieux défavorisés en 2014 ;

- le développement des programmes d'éducation financière avec :
 - Entrepren' pour Apprendre pour encourager la création d'entreprise,
 - L'Adie pour former ses bénéficiaires au développement de leur activité,
 - CRESUS pour accompagner des personnes en situation de difficultés financières, de surendettement ou d'exclusion bancaire ;
- la sensibilisation des clients HSBC aux actions de la Fondation HSBC pour l'Education lors d'un concert présenté par l'une des associations lauréates.

En matière d'environnement, l'année 2014 a été marquée par le rayonnement du Programme Eau HSBC en France :

- la poursuite des formations aux enjeux de l'eau délivrées à 98 collaborateurs, leur mise à contribution pour collecter des données dans le cadre de la recherche mondiale sur la qualité de l'eau menée par *Earthwatch* ;
- le soutien apporté à Surfrider pour la mise en place du projet pilote *Riverine Input* visant à identifier les déchets aquatiques du bassin versant de l'Adour ainsi que leurs sources ;
- le renouvellement du partenariat avec l'Office National des Forêts jusqu'en 2017 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 et des clients dans le cadre de chantiers nature partout en France. En 2014, 34 chantiers nature, organisés avec l'ONF, ont permis à près de 600 collaborateurs de participer à la restauration de milieux naturels en forêts françaises ;
- le soutien aux recherches menées par le *think-tank 2^o Investing Initiative*, sur l'impact du changement climatique sur les métiers de la finance en plus du soutien à la Chaire ISR de l'Institut Paris Europlace ;
- la sensibilisation d'une trentaine de clients aux problématiques de l'eau lors des rendez-vous "club clients" dans leurs agences ;
- le lancement dans 11 pays européens du programme HSBC d'éducation à l'environnement, "Les Explorateurs de l'Eau", mis en place en France aux côtés de notre partenaire l'Office français FEEE (la Fondation pour l'Education à l'Environnement en Europe). L'objectif est d'impliquer sur 2 ans 600 écoles pour mener des initiatives permettant d'économiser l'eau et d'en comprendre ses enjeux.

Enfin, le Groupe HSBC en France poursuit sa politique culturelle en faveur des jeunes talents artistes avec la 19^e édition du Prix HSBC pour la Photographie et la 8^e année d'accompagnement des jeunes musiciens de l'académie d'Aix. Ces deux programmes participent à l'ouverture culturelle des bénéficiaires de la Fondation HSBC pour l'Education.

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 en France (hors HSBC Assurances Vie (France) et HSBC Bank plc Paris Branch) ou HSBC France, tandis que les indicateurs environnementaux concernent le Groupe HSBC en France ou HSBC France. Les indicateurs sociétaux relatifs à l’“épargne salariale : encours totaux de la gamme ISR” et aux “Investissements du fonds d’épargne entreprise HSBC Epargne Entreprise (EE) Diversifié Responsable et Solidaire au profit d’entreprises solidaires” sont communiqués sur le périmètre HSBC Global Asset Management (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, la période de *reporting* est du 1^{er} octobre 2013 au 30 septembre 2014. La consommation de papier est calculée sur la période du 1^{er} juillet 2013 au 30 juin 2014.

Outils et procédés de *reporting*

Pour les indicateurs environnementaux

L’outil de *reporting* est celui utilisé par le Groupe HSBC, à savoir 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.

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.

Le nombre de collaborateurs en télétravail prend en compte les collaborateurs ayant signé un avenant à leur contrat leur permettant de travailler en télétravail.

37 % des heures de formation correspondent aux heures réelles arrêtées au 31 juillet 2014 (périmètre HSBC France), les 63 % restantes correspondent à des estimations. Ces heures seront validées dans le cadre des déclaratifs réglementaires formation fin avril 2015.

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

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

“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
	2014	2013	2012	GRI 3	ISO 26000	
Indicateurs financiers (périmètre groupe HSBC France*)						
1 Résultat avant impôt (M EUR)	232	546	388			
Total des fonds propres (M EUR)	5 732	5 391	5 213			
Coefficient d’exploitation (%)	82	71	76			
Ratio de liquidité (%)	128	123	124			
Ratio ACF (<i>Advances to Core Funding</i>) (%)	101,0	107,5	97,3			
Ratio Core Tier 1 (Bâle 2.5) (%)	ND	13,7	12,6			
Ratio Common Equity Tier 1 (CET1) (%).....	14,1	12,7	ND ¹			
Economie durable (Indicateurs sociétaux) (périmètre HSBC en France*)						
2 Montant des prêts accordés à des PME (définition européenne) (M EUR).....	1 351	1 115 ²	556,7	FS 6		
3 Nombre de financements destinés aux collectivités territoriales sur le marché obligataire	30	24	16			
4 Principes Equateur – Catégorie A - nombre de financements de projets et valeur (M EUR).....	ND ³	0 et 0	0 et 0	FS 3	6.3.5, 6.6.3	2
Principes Equateur – Catégorie B - nombre de financements de projets et valeur (M EUR).....	ND ³	0 et 0	0 et 0			
Principes Equateur – Catégorie C - nombre de financements de projets et valeur (M EUR).....	ND ³	0 et 0	1 et 128			
Conseils (Nombre).....	ND ³	0	3			
5 Lignes de crédit allouées à l’Adie (MEUR).....	2	2	2			
Montant des prêts de microfinance accordés via partenariat Adie (MEUR)	1 818	1,673	1,570	FS 7		
Nombre de microcrédits décaissés (Adie)	723	605	593			
6 Actifs sous gestion ISR (MEUR).....	699	762	825	FS 10, 11, 12		
Epargne salariale : encours totaux de la gamme ISR (MEUR)....	197	176	150			
7 Investissement du fonds d’épargne entreprise HSBC EE Diversifié Responsable et Solidaire au profit d’entreprises solidaires (KEUR)	3 960 1 500 Adie, 310 SIFA, 2 150 Habitat et Humanisme	3 309 : 850 Adie, 309 SIFA, 2 150 Habitat et Humanisme	1 984 : 350 Adie, 309 SIFA, 1 325 Habitat et Humanisme	FS 10, 11, 12		
Prise de participation dans des fonds “sociétaux” au cours de l’année (MEUR).....	–	–	–	FS 7		
8 Nombre de réclamations clients adressées au médiateur	734	647	548	PR 8	6.7	
Nombre de réclamations traitées et signées par le médiateur	164	116	70		6.7	
9 Taux de satisfaction de nos clients particuliers : clients se disant “très satisfaits” (4 ^e trimestre 2012) (%).....	44	48	50			
Recommandation clients au cours des deux dernières années (4 ^e trimestre 2012) (%).....	36	36	40			
Empreinte environnementale ⁴ (périmètre HSBC en France*)						
10 Consommation d’énergie (GWh)	59	64	63	EN 3, EN 4	6.5.5	
Consommation d’énergie en MWh/ETP ⁵	6,25	6,67	6,58			
11 Transports (Millions de km)	39,33	37,33	39,42	EN 16	6.5.5	7 & 8
12 Emissions de CO ₂ directes (Milliers de tonnes éq CO ₂).....	7,50	9,77	10,21			
- émissions de CO ₂ directes (énergie)	3,24	4,95	4,89	EN 16	6.5.5	7 & 8
- émissions de CO ₂ directes (transports)	4,26	4,82	5,32			
13 Consommation d’eau (Milliers de m ³).....	152	158	150	EN 8	6.5.4	7 & 8
Consommation d’eau par ETP ⁵ (m ³).....	16,14	16,53	15,67			
14 Consommation de papier (Tonnes).....	1 336	1 555	1 535	EN 1, EN 2, EN 22	6.5.4	
% de papier compliant	93 ¹¹	93	91			
15 Production de déchets (Tonnes).....	1 512	1 490	1 729	EN 1, EN 2, EN 22	6.5.4	7 & 8
Production de déchets par ETP ⁵ (kg)	161	156	181			
% de déchets recyclés/déchets totaux (%).....	86	78	72			

* HSBC France est détenu à 99,9 % par le Groupe HSBC. 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, la société HSBC Assurances Vie (France), la société HSBC Assurances IARD (France) jusqu’en mai 2013 et la succursale de HSBC Bank plc à Paris (hors coûts de financement intra-Groupe).

Indicateur	Evolution			Référentiels		Principe Pacte Mondial
	2014	2013	2012	GRI 3	ISO 26000	
Ressources humaines et sécurité (périmètre HSBC France*)						
16 Effectifs totaux ⁶ (Nombre):	5 250 F /	5 258 F /	5 410 F /			6
Femme (F) / Homme (H)	3 894 H	3 940 H	4 014 H	LA 14	6.3.7	7 & 8
Embauches	910	642	548			
Licenciements	73	82	85			
17 Organisation du temps de travail						
Absentéisme ⁷ (%)	3,5	3,2	3,4			
18 Egalité de traitement :						
- nombre de personnes handicapées.....	343	334	310		6.3.7	6
- nombre de recrutements via l'IMS et Mozaik RH.....	101	101	88		6.3.7	
- % de collaborateurs de moins de 30 ans.....	13,0	14,0	13,8			
- % de collaborateurs de plus de 50 ans.....	29,0	30,5	29,6			
- % de cadres dirigeants femmes	18,0	16,6	17,5			
19 % d'administrateurs non exécutifs au 31.12 (sans fonction dans le Groupe HSBC).....	44	44	47		6.2	
20 Collaborateurs en télétravail (Nombre).....	655	582	498	LA 7	6.4.6	
21 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	137	115	119	LA 7	6.4.6	
- taux de fréquence des accidents de travail et de trajets ⁹	10,5	9,1	9,3			
- taux de gravité des accidents de travail et de trajets ⁹	0,3	0,2	0,2			
22 Effectif par statut, genre et contrat (Nombre) :						
Effectif total.....	9 144	9 198	9 424			
- dont CDI.....	8 686	8 755	9 104			
- dont cadres femmes	3 061	3 012	3 062			
- dont cadres hommes	3 084	3 093	3 187			
- dont techniciens femmes	1 924	2 005	2 156			
- dont techniciens hommes.....	617	645	699			
- dont CDD	458	443	320			
- dont cadres femmes	20	32	24			
- dont cadres hommes	15	35	28			
- dont techniciens femmes	54	68	102			
- dont techniciens hommes.....	10	26	29			
- dont alternants femmes.....	191	141	66			
- dont alternants hommes.....	168	141	71			
23 Formation (Nombre total d'heures).....	306 000	270 812 ¹⁰	284 297			6
Engagement et mécénat (périmètre HSBC en France*)						
24 Budget mécénat (M EUR)	2,5	2,3	2,6		6.8	
% du budget mécénat/résultat avant impôt		0,35	0,46		6.8	
% approximatif de salariés ayant participé à une action développement durable à titre bénévole	15	13	20		6.8	
Nombre d'heures de bénévolat sur le temps de travail	8 725	9 502	8 621		6.8	

1 Ce ratio est calculé depuis juin 2013.

2 Y compris le leasing.

3 Les chiffres 2014 seront publiés sur le site intranet du Groupe HSBC, partie "Citizenship", en avril 2015.

4 Chiffres calculés sur la période du 1^{er} octobre 2013 au 30 septembre 2014.

5 Equivalent Temps Plein.

6 Cf. également page 76.

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

8 Taux de fréquence des accidents de travail et de trajet calculé selon le ratio suivant : (nombre d'accidents avec arrêts / nombre d'heures travaillées)*10⁶.

9 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 d'heures travaillées)*10³.

10 Chiffre provisoire.

11 Changement méthodologique introduit en 2014. Le Groupe suit désormais la part de papier compliant (FSC, PEFC, Bonsucro) et non plus la part de papier FSC comme en 2012 et 2013.

* HSBC France est détenu à 99,9 % par le Groupe HSBC. 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, la société HSBC Assurances Vie (France), la société HSBC Assurances IARD (France) jusqu'en mai 2013 et la succursale de HSBC Bank plc à Paris (hors coûts de financement intra-Groupe).

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)

Rapport de l'organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2014

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société HSBC France, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2014, 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 aux protocoles utilisés par la société (ci-après le "Référentiel"), dont un résumé figure dans le rapport de gestion dans la partie intitulée "Précisions méthodologiques sur les informations environnementales, sociales et sociétales" 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, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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 été effectués par une équipe de cinq personnes entre octobre 2014 et février 2015 pour une durée d'environ cinq 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 aux normes professionnelles applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000².

1 – Attestation de présence des Informations RSE

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.

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.

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.

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.

2 – Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une douzaine d'entretiens avec environ vingt 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 importantes, listées dans les tableaux ci-après :

- 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 sélectionnées¹ 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 93 % des effectifs et 100 % des informations quantitatives environnementales.

Périmètre de reporting	Indicateurs sociaux et sociétaux
HSBC France	Effectifs total par âge et par sexe Nombre d'embauches et de licenciements Nombre de collaborateurs en télétravail Nombre total d'heures de formation Part des femmes parmi les cadres dirigeants
HSBC Global Asset Management (France)	Investissement du fonds d'épargne entreprise HSBC Epargne Entreprise (EE) Diversifié Responsable et Solidaire au profit d'entreprises solidaires Epargne salariale : encours totaux de la gamme ISR
HSBC en France (HSBC France, HSBC Assurances Vie (France) et HSBC Bank plc à Paris)	Montant destiné au financement des PME Nombre de financements destinés aux collectivités territoriales réalisés sur le marché obligataire

Périmètre de reporting	Indicateurs environnementaux
HSBC en France (HSBC France, HSBC Assurances Vie (France) et la succursale de HSBC Bank plc à Paris)	Emissions de CO ₂ liées aux consommations d'énergie (électricité/gaz/fioul/chaud/ froid) et aux transports (avion/rail/route) Consommation d'énergie par ETP Part de papier FSC consommé dans la consommation totale de papier

¹ Groupe HSBC en France, HSBC France, HSBC France et filiales Assurances, HSBC Global Asset Management (France).

Responsabilité sociale, environnementale et sociétale (suite)**Informations qualitatives**

Thèmes sociaux	Dialogue social Rémunérations et évolutions Egalité de traitement
Thèmes environnementaux	Politique environnementale Consommation de matières premières Consommation d'énergie
Thèmes sociétaux	Impact sur les populations riveraines ou locales Politique d'achat Les actions engagées pour prévenir la corruption Partenariats et mécénat

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 nos 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.

Paris-La Défense, le 27 février 2015

KPMG S.A.

Anne Garans
Associée
Département Changement Climatique
& Développement Durable

Pascal Brouard
Associé