



HSBC France

Rapport Développement Durable 2010

HSBC 

Votre banque, partout dans le monde

Sommaire

1	A propos de ce rapport
2	Introduction du Directeur Général de HSBC France
4	La gestion du développement durable
5	Le rôle de HSBC France dans l'économie et pour le développement durable
8	L'écoute de nos parties prenantes
10	Indicateurs de performance du Groupe HSBC en France
12	Les principaux événements marquants de l'année 2010
	Intégration dans les métiers
	Maîtrise et amélioration de ses impacts environnementaux
	Accompagnement des collaborateurs
	Implication des collaborateurs dans la démarche de développement durable par le mécénat
16	Le pilotage de la démarche développement durable
17	Nos priorités en 2011

HSBC en France

HSBC France, précédemment CCF fondé en 1894, a rejoint le Groupe HSBC en 2000 et a adopté la marque HSBC France en novembre 2005. Le siège de HSBC France est situé à Paris. Avec près de 400 points de vente sur le territoire national et plus de 10 000 salariés, HSBC en France développe des activités de banque universelle auprès de clientèles de particuliers et d'entreprises.

Le Groupe HSBC

HSBC Holdings plc, maison mère du Groupe HSBC, a son siège situé à Londres. Le Groupe sert des clients dans le monde entier à travers quelque 7 500 implantations réparties dans 87 pays et territoires en Asie, en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique, en Amérique latine et en Amérique du Nord. Avec 2 455 milliards USD d'actifs au 31 décembre 2010, HSBC est l'un des premiers groupes de services bancaires et financiers au monde. "Votre banque, partout dans le monde" est la signature publicitaire universelle de HSBC.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Rendez-vous sur notre site Internet :

www.hsbc.fr/1/2/hsbc-france/a-proposd-hsbc/developpement-durable

A propos de ce rapport

Pour rendre compte des avancées réalisées par le Groupe dans le monde et en France, HSBC publie chaque année un rapport sur sa politique de développement durable.

Depuis 2004, ce rapport est constitué de deux livrets :

- le Rapport Développement Durable de HSBC Holdings plc, traduit en français ; et
- celui de HSBC France, qui donne un descriptif des principales actions menées localement et qui s'inscrivent pleinement dans la stratégie décrite dans le rapport du Groupe.

Ces deux documents de référence sont disponibles en ligne exclusivement et sont accessibles aux personnes non voyantes et malvoyantes par téléchargement au format PDF *e-accessibility*, via une lecture par un système de synthèse vocale.

Ces rapports s'adressent à tous ceux qui s'intéressent aux progrès réalisés par HSBC dans l'intégration des principes de développement durable dans ses métiers, comme dans la gestion de ses activités :

- les opportunités et les risques liés au développement durable devant être pris en compte par la banque sont présentés dans le Rapport de Développement Durable de HSBC Holdings plc. Nous y exposons également les mesures, les procédures et les contrôles mis en place pour gérer ces risques et tirer parti de ces opportunités ;
- le présent rapport présente l'organisation de la fonction en France et les principaux événements marquants de l'année. Il présente également les conclusions du premier dialogue parties prenantes formel conduit par HSBC France et qui donne un éclairage local aux attentes exprimées au niveau Groupe.

Engagements internationaux et codes extérieurs de bonne conduite

Le Groupe HSBC s'est engagé à adopter un certain nombre de codes extérieurs de bonne conduite, tels que :

- la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ;
- les Principes pour un Investissement Responsable de l'UNEP FI (*United Nations Environment Programme Finance Initiative* ou Programme des Nations Unies pour l'environnement destiné au secteur financier) ;
- le Pacte mondial des Nations Unies ;
- les Principes de Sullivan ;
- les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales ;
- les Principes Equateur ;
- les Principes Climat.

HSBC France s'inscrit pleinement dans la ligne de conduite adoptée par le Groupe. La banque a également adhéré à la Charte de la Diversité, marquant sa volonté de favoriser l'égalité des chances face à l'emploi et d'améliorer sa performance.

Introduction du Directeur Général de HSBC France



Christophe de Backer Directeur Général HSBC France

“Dans cet environnement difficile, HSBC France se veut plus que jamais un partenaire solide et fiable, un acteur pleinement engagé dans la construction du monde de demain, une banque à l’écoute de ses parties prenantes.”

Notre stratégie repose sur une vision de long terme, qui vise à assurer notre pérennité. HSBC s’appuie pour cela sur une gouvernance étroite, cultive des relations constructives et durables avec ses clients, et maintient une situation solide en termes de fonds propres et de liquidité. Dans le monde actuel, être durable implique aussi d’intégrer dans l’exercice de nos métiers une réelle compréhension des enjeux économiques, sociaux et environnementaux, parce qu’ils auront des répercussions sur nos clients et donc sur nous-mêmes.

Nous évoluons dans un monde inégalement régulé, tiré par la croissance des pays émergents, marqué par un tremblement de terre sans précédent au Japon, une méfiance accrue à l’égard du nucléaire civil, une augmentation du prix des matières premières et du baril de pétrole. Dans cet environnement difficile, HSBC France se veut plus que jamais un partenaire solide et fiable, un acteur pleinement engagé dans la construction du monde de demain, une banque à l’écoute de ses parties prenantes.

Pour cela, nous nous attachons en priorité à bien exercer notre métier, en conformité avec la loi. En 2010, HSBC Holdings plc a enregistré une hausse des profits et des crédits, et renforcé la solidité de son capital. La gestion prudente de son bilan est au cœur de la philosophie de notre Groupe, et continuera à soutenir notre croissance et notre compétitivité. Ces bons résultats démontrent la pertinence de notre modèle de banque universelle.

En France, en dépit d’une amélioration de la conjoncture en termes de croissance et d’emplois, l’année 2010 a été marquée par des tensions sur les marchés financiers, alimentées par l’inquiétude des investisseurs à l’égard de la dette souveraine de plusieurs Etats membres de la zone Euro. HSBC France a néanmoins réalisé un résultat avant impôt de 628 millions EUR, en hausse de 15 % par rapport à l’exercice 2009. Ce résultat inclut le produit de cession de notre siège. A l’exception des activités de marchés, tous les métiers ont vu leurs revenus progresser, et le coût du risque a reculé significativement.

Ainsi, notre banque tire parti de ses atouts : son ouverture unique sur l’international, la force de sa marque, sa capacité toujours plus grande à créer des synergies entre ses métiers et avec le Groupe, et sa solidité financière. De fait, HSBC France continue de présenter l’une des structures de bilan les plus solides de la place, avec un ratio de fonds propres durs et un ratio de liquidité très supérieurs aux minima réglementaires. Cette position nous permet d’accompagner le développement de l’économie durant la période de crise que nous traversons.

Pour contribuer efficacement à créer un monde durable, nous devons aussi accompagner nos clients, entreprises et particuliers, à prendre en compte les enjeux du développement durable. Sur le plan individuel, nous devons leur permettre de développer leur patrimoine durant leur vie active et de vivre une retraite sereine. Sur le plan entrepreneurial, notre vocation est d’être aux côtés de nos clients pour assurer l’avenir de leur entreprise dans un monde incertain.

En 2010, pour mieux servir notre clientèle d’entreprises, nous avons poursuivi la mise en place d’une organisation différenciée par taille d’entreprise. Celle-ci offre un plus haut niveau d’expertise, et concentre les pouvoirs de décision, ce qui accroît la réactivité, notamment en matière d’octroi de crédit. Quinze Pôles Entrepreneurs dédiés aux TPE ont ainsi été ouverts. Sur un an, le montant total des prêts accordés à la clientèle a augmenté de 45 %. En outre, nous avons poursuivi le développement de l’agence virtuelle *Business Direct*, dont le nombre de clients a été multiplié par neuf.

Et, pour aider les entreprises à prendre en compte les enjeux du développement durable, nous avons notamment lancé un prêt vert destiné aux PME/TPE, en partenariat avec OSEO. HSBC France a continué de sensibiliser sa clientèle d'entreprises aux enjeux du développement durable, via son programme *Living Business* et sa participation à des manifestations, telle que la semaine de l'ISR. De plus, nous avons poursuivi notre engagement solidaire : la ligne de crédit allouée à l'ADIE atteint désormais 3 millions EUR.

Les encours ISR (Investissements Socialement Responsables) ont connu une forte progression. En juin 2010, les deux fonds ISR développés et gérés par HSBC Global Asset Management ont été inclus dans la gamme cœur des OPCVM du réseau. La reprise de la collecte a également été favorisée par les nombreuses actions de promotion menées auprès de nos chargés de clientèle et de nos clients.

En matière d'écoute des parties prenantes, nous avons pris d'autres initiatives marquantes. Ainsi, HSBC France a organisé la première table ronde de dialogue avec ses parties prenantes. Nous leur avons exposé notre bilan, et écouté leurs réactions et leurs attentes. De plus, TNS Sofres a conduit pour HSBC France une étude auprès des particuliers sur le thème "les banques peuvent-elles contribuer à construire un monde durable ?". Ses résultats ont été présentés aux clients en agence et sur Internet, mais aussi à l'ensemble des parties prenantes, lors d'événements publics et en interne. Ils ont servi de fil directeur aux actions menées depuis mars 2010.

Au-delà de l'accompagnement de nos clients, nous avons continué à mobiliser et sensibiliser nos équipes aux enjeux du développement durable. En 2010, près de 40 % de nos collaborateurs se sont engagés bénévolement dans des actions de mécénat, auxquelles la banque a consacré plus de 1,8 million EUR. Nous soutenons ainsi plus de 70 associations et organismes caritatifs. Cette sensibilisation s'est également traduite par de nouveaux progrès en matière d'impacts directs de nos activités (voir tableau pages 10 et 11).

Chacun d'entre nous doit comprendre les impacts de ces tendances en termes stratégique et opérationnel. Notre défi, individuel et collectif, est de nous y adapter et de répondre aux attentes qui nous sont adressées.

Pour les années qui viennent, notre ambition est de mieux accompagner nos clients et de poursuivre notre démarche de progrès, grâce au soutien, à l'engagement et au professionnalisme de nos collaborateurs. Ce sont eux qui font vivre les valeurs d'HSBC au quotidien.

A handwritten signature in black ink, reading "Christophe de Backer", written over a horizontal line.

Christophe de Backer
Directeur Général HSBC France
Juin 2011

La gestion du développement durable

Dans un monde en constante évolution, et face aux enjeux du changement climatique, l'importance de mener une activité durable est une nécessité, et un facteur de prospérité à long terme. Pour HSBC, le développement durable consiste en une gestion responsable et attentive de son activité, dans un objectif de réussite pérenne, en travaillant avec ses clients, ses actionnaires, ses collaborateurs et l'ensemble des parties prenantes.

Témoin des grandes tendances qui façonnent l'évolution économique du monde – croissance des échanges mondiaux, augmentation de la longévité, importance grandissante des pays émergents –, HSBC aligne sa stratégie sur elles pour bénéficier du formidable levier de croissance qu'elles confèrent.

De fait, l'écoute attentive de toutes les parties prenantes lui permet de garder une attention particulière aux risques qui sont inhérents à ces tendances, qu'ils soient économiques mais aussi environnementaux et sociaux. C'est cette vigilance qui permettra au Groupe de durer. Son ambition est de compter parmi les leaders en ce domaine.

HSBC France est portée par l'engagement du Groupe, qui intègre le développement durable au cœur de ses activités. Cet engagement se concrétise au travers des actions spécifiques menées par le Groupe et déclinées dans l'Hexagone, mais également par des initiatives locales, qui s'inscrivent dans le quotidien de chacun des métiers de la banque. HSBC a pris un certain nombre d'engagements institutionnels qui guident l'ensemble de son action et celle de HSBC France.

En matière de développement durable, HSBC France a trois objectifs, en ligne avec la stratégie du Groupe :

- le premier consiste à intégrer le développement durable à ses métiers. Son approche, qui consiste notamment à prêter et à investir de manière responsable, est la ligne directrice de ses politiques de gestion des risques et de sa stratégie de développement d'affaires ;
- son second objectif est de maîtriser son impact environnemental et social direct. HSBC s'engage en effet à atteindre un bilan carbone neutre, ce qui lui permet de motiver ses attentes en termes de responsabilité vis-à-vis de ses fournisseurs ;
- enfin, son troisième objectif est de favoriser l'engagement de ses collaborateurs, par la sensibilisation et le mécénat dédiés à deux domaines, l'éducation et l'environnement.

Le rôle de HSBC France dans l'économie et pour le développement durable

HSBC France

Filiale française du Groupe HSBC, HSBC France affiche un produit net bancaire (PNB) de 2 596 millions EUR et un résultat avant impôt de 628 millions EUR au 31 décembre 2009. Le groupe dispose d'un réseau de près de 400 points de vente sous marque HSBC et emploie plus de 10 000 collaborateurs. Au-delà de sa banque de détail, HSBC France propose une large gamme de produits et de services dans les métiers de banque de financement, d'investissement et de marchés, dans la gestion d'actifs et l'assurance, ainsi que dans les activités de banque privée. Le groupe met à la disposition d'une clientèle de particuliers, d'entreprises, de professionnels et d'associations, la puissance d'un acteur bancaire d'envergure internationale. Il offre également à ses clients un service de proximité, basé sur une approche de conseil renforcée, et fondé sur une parfaite connaissance locale.

Porter l'engagement du Groupe HSBC

HSBC France est porté par l'engagement du Groupe HSBC, qui intègre le développement durable au cœur de ses activités. Cet engagement se concrétise au travers des actions spécifiques menées par le Groupe HSBC, qui sont déclinées dans l'Hexagone, mais également par des initiatives locales, qui s'inscrivent dans le quotidien de chacun des métiers de la banque, toujours en respect des engagements institutionnels pris par le Groupe HSBC.

Accompagner le développement de l'économie locale

La contribution la plus importante de HSBC à l'économie, à l'environnement et à la société passe par la garantie d'offrir une activité solide et des revenus durables. HSBC peut ainsi verser des dividendes à ses actionnaires, rémunérer ses salariés, régler ses fournisseurs et payer les impôts dont la banque est redevable dans les pays où elle est présente.

Activités bancaires

HSBC France accompagne le développement des grandes entreprises nationales qui dessinent l'économie de demain, en appliquant la politique du Groupe HSBC en matière de financement de projets. Le tableau des indicateurs de performance, en pages 10 et 11, fait état du nombre de projets concernés par l'application des Principes Equateur dans cette activité. Une présentation consolidée des prêts consentis à nos clients, par secteur industriel, est présentée dans les pages 198 et 199 du Document de référence HSBC France 2010.

HSBC France met à la disposition de ses clients une offre de produits et de services pour leur permettre de construire un monde plus sobre en CO₂. HSBC France espère, par sa démarche, conserver la confiance des clients, pour les retenir et en attirer de nouveaux, valoriser l'impact environnemental, social et de gouvernance des supports d'investissements auprès des clients,

HSBC France : répartition du bénéfice 2010

	(en millions d'euros)
Sortie nette de trésorerie au titre des impôts (dont 147 millions EUR au titre de l'impôt sur le bénéfice)	586
Distributions aux actionnaires et intérêts non contrôlant	720
Salaires et avantages sociaux	1 039
Frais généraux	615

développer de nouveaux segments de marché, améliorer sa gestion des risques et renforcer sa *licence to operate*.

Pour soutenir les dirigeants de PME dans la mise en place d'une politique de développement durable au sein de leurs entreprises, HSBC France a développé une gamme complète de produits et de services spécifiques : *HSBC Living Business*, Crédit, Epargne Entreprise, Assurance, Placements, OPCVM ISR.

HSBC France a pour priorité de développer la qualité de ses services et d'accroître la satisfaction de ses clients : offre multicanal, Direction de l'Expérience Client et Qualité, standards de qualité de l'accueil, mesure de la satisfaction des clients et des recommandations, traitement efficace des réclamations, service de médiation aux compétences élargies, mesure de la satisfaction client après traitement de leur dossier.

Répondre aux attentes locales d'engagement de la banque pour le développement durable

Clients et citoyens

Comme indiqué dans la partie "Dialogue avec nos parties prenantes", TNS Sofres a conduit, pour HSBC France, une étude sur le thème "Les banques peuvent-elles contribuer à construire un monde durable ?". Les résultats de cette enquête ont été présentés aux clients en agence et par Internet, aux parties prenantes lors d'événements publics et en interne. Par ailleurs et au vu des résultats, HSBC a renforcé sa communication auprès des clients particuliers, sur son engagement en général mais également sur son offre de produits. L'évolution de la perception des clients commence à porter ses fruits (voir tableau des indicateurs de performance du Groupe HSBC en France pages 10 et 11).

Salariés

La démarche de HSBC France s'inscrit dans une volonté d'améliorer sans cesse ses pratiques vis-à-vis de ses collaborateurs. L'enquête *Global People Survey* (GPS) conduite chaque année permet d'évaluer le degré d'engagement du personnel, de déterminer les actions à mener pour accroître les performances de la banque en s'appuyant sur l'engagement salarié, de se situer en matière d'engagement salarié aux niveaux interne et externe, et enfin, d'évaluer les améliorations réalisées en termes d'engagement, et de récompenser les dirigeants en conséquence.

En juin 2010, 88 % des salariés de HSBC France ont répondu à l'enquête GPS, contre 86 % en 2009.

Deux tiers d'entre eux ont salué l'investissement de HSBC dans le développement durable et ont exprimé leur fierté de travailler pour le Groupe HSBC. Afin de les en informer, la Direction du Développement Durable organise des concours internes, un Intranet est dédié à ces sujets, des conférences de sensibilisation sont organisées, et des *newsletters* mises à disposition chaque semaine.

A noter également que, dans la droite ligne des engagements pris par le Groupe HSBC, HSBC France intègre depuis 2009, des critères de développement durable dans le calcul de l'intéressement. Cette mesure bénéficie à tous les collaborateurs et les implique dans l'atteinte des objectifs de maîtrise de leur empreinte environnementale directe au sein de l'entreprise.

Fournisseurs

HSBC France demande à ses fournisseurs de lui apporter des informations sur leur politique de

développement durable. Une entreprise pouvant justifier d'une démarche engagée a plus de chances qu'une autre d'être choisie comme fournisseur du Groupe HSBC. Des pratiques responsables et des certifications (ISO, FSC ou label de Diversité AFNOR) sont des critères de choix déterminants pour HSBC. Tous ses fournisseurs doivent prendre connaissance et signer le code de bonne conduite du groupe HSBC France.

Représentants de la communauté et organismes caritatifs partenaires

En 2010, HSBC France soutient plus de 70 associations et organismes caritatifs, avec lesquels elle noue et entretient des partenariats de proximité, qui contribuent, jour après jour, année après année, à bâtir une société plus responsable, plus équitable et plus durable.

Clubs Développement Durable

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. Le groupe HSBC France siège également au Collège des Directeurs du Développement Durable.

Assurer l'intégrité des activités grâce à la gouvernance et la conformité

Conformité

La fonction conformité, mise en place dès 2001 au sein de HSBC France, a pour objectif d'assurer que ses activités sont exercées avec intégrité et professionnalisme, en respectant les

lois, règlements et bonnes pratiques en vigueur en France. En 2010, une attention soutenue a de nouveau été portée aux réclamations et litiges clients liés aux conséquences directes et indirectes de la crise des marchés financiers. Les équipes de conformité ont travaillé de concert avec les autres lignes de métier et directions de la banque, en lien permanent avec le Groupe HSBC, afin de traiter chaque situation de manière pertinente et équitable, dans le respect des intérêts de toutes les parties.

Les comités dédiés ont poursuivi leur mission, afin d'examiner chaque dossier dans ses diverses composantes. Parallèlement, les chantiers structurants lancés en 2009, tels que la revue complète de la documentation commerciale des produits d'investissement, ont fait l'objet d'un suivi étroit tout au long de l'année.

Gouvernement d'entreprise

Pour HSBC France, le gouvernement d'entreprise constitue le fondement de sa stratégie. Depuis son intégration au sein du Groupe HSBC, la banque continue à appliquer les règles de gouvernement d'entreprise, 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 en décembre 2008, et révisé en avril 2010, par l'AFEP et le MEDEF.

Toutefois, HSBC France étant une filiale à 99,9 % de HSBC Bank et ses titres de capital n'étant pas admis sur un marché réglementé, certains principes du Code de gouvernement d'entreprise ont dû être adaptés et, sur certains points, HSBC France applique les règles

de gouvernance britanniques (*The Combined Code on Corporate Governance*) auxquelles se réfère sa société mère, HSBC Holdings plc.

En second lieu, en tant que fournisseur de services financiers, HSBC France doit prendre garde de ne pas prêter un appui involontaire à des manœuvres controversées. Partie intégrante de son plan de développement, le développement durable est un outil de cette dynamique. Ainsi, le Conseil d'Administration est régulièrement informé des efforts de HSBC France en matière de développement durable.

Au 31 décembre 2010, le Conseil d'Administration de HSBC France était composé de dix-sept Administrateurs, dont deux exerçant des fonctions au sein du Groupe HSBC, de quatre membres du Comité Exécutif de HSBC France, de sept Administrateurs indépendants et de quatre Administrateurs élus par les salariés. En outre, le Conseil d'Administration a mis en place un Comité d'Audit, composé d'Administrateurs indépendants, ainsi qu'un Comité de Nomination et des Rémunérations, dont le Président est un Administrateur indépendant.

L'écoute de nos parties prenantes

La démarche du Groupe consiste à collaborer avec les parties prenantes pour partager connaissance et expertise. Le Groupe prend à cœur ses responsabilités, se donnant les moyens de progresser dans la compréhension des enjeux, de connaître les opinions et les attentes de tous les intéressés. Cette approche ouverte et constructive oriente ses décisions, l'aide à définir ses priorités stratégiques et guide sa politique de développement durable.

A l'écoute des parties prenantes

HSBC est un témoin privilégié des grandes tendances qui façonnent l'évolution économique du monde : croissance des échanges mondiaux, augmentation de la longévité, importance grandissante des pays émergents. Le Groupe adapte sa stratégie à ces tendances, pour bénéficier du fort levier de croissance qu'elles représentent et anticiper les risques qui leur sont inhérents, qu'ils soient d'ordres économiques, environnementaux ou sociaux. Cette approche s'accompagne nécessairement d'une écoute attentive de toutes les parties prenantes : salariés, clients et citoyens, fournisseurs, autorités de régulation, universités et grandes écoles, représentants de la communauté et organismes caritatifs partenaires, Clubs Développement Durable.

De fait, le principe même du développement durable intègre la prise en compte des avis des parties prenantes dans la stratégie envisagée et menée. Une politique parties prenantes a plusieurs objectifs :

- aller au-devant de cibles sociétales directement ou indirectement concernées par l'activité de la banque, afin de recueillir leur perception et leurs attentes ;
- donner à ces publics une information complète sur les actions qui les intéressent et répondre à leurs questions de manière transparente ;
- engager un dialogue sur les attentes des parties prenantes pour identifier des initiatives de progrès possibles ;
- donner aux parties prenantes et aux instances de direction un retour sur les conséquences tirées par la banque des conclusions de ce dialogue et les initiatives prises ;
- inscrire ce dialogue dans une relation de travail continue, en interne et en externe, pour nouer des liens constructifs entre l'entreprise et les parties prenantes.

Dans cet esprit, HSBC France a pris les initiatives suivantes :

Organisation d'une table ronde de dialogue avec les parties prenantes

En début d'année 2011, celle-ci a réuni une dizaine de représentants d'organisations engagées et d'experts du développement durable permettant de dégager une perception diversifiée de la démarche de HSBC. De fait, la banque a exposé son bilan, et a écouté leurs réactions et leurs attentes.

Les principaux thèmes abordés par les parties prenantes et leurs préoccupations particulières ont porté sur le changement climatique, la lutte anti-corruption, les paradis fiscaux, la gouvernance et la démarche développement durable et *corporate*, les enjeux sociétaux et la communication. *In fine*, pour approfondir la connaissance de ses engagements, HSBC a sélectionné trois thématiques :

- La gouvernance : comment la fonction développement durable peut-elle influencer sur le mécanisme de décision de la banque ?, comment la fonction développement durable peut-elle se déployer et évoluer ?

La Direction Développement Durable du Groupe possède une organisation mondiale et transversale, structurée par grandes régions. En France, cette direction est rattachée hiérarchiquement à la Direction Générale, et fonctionnellement à la Direction Développement Durable monde. La politique du Groupe est déclinée en France, et le cas échéant adaptée pour répondre aux attentes spécifiques du marché français. Les politiques diversité, handicap et parité sont gérées par la Direction des Ressources Humaines, avec l'appui de la Direction du Développement Durable en France.

- L'inclusion bancaire : comment une banque comme HSBC prend-elle en considération les demandes des populations les plus fragiles ?

HSBC s'est engagé auprès de l'ADIE (Association pour le droit à l'initiative économique), de FinanCités (fonds de capital-risque solidaire créé par PlaNet Finance) et de B.A.C. (Business Angel des Cités, fonds d'investissement socialement responsable), à hauteur respectivement de 3 millions EUR, 1 million EUR et 500 000 EUR. De plus, la banque a adopté des procédures de prévention du surendettement, et recherche un partenaire externe pour mettre en place une formation d'accompagnement et de prévention. En matière d'accessibilité, HSBC consacre une enveloppe financière pour accompagner les PME/PMI. Enfin, des formations ont été organisées pour sensibiliser les commerciaux aux différents outils que propose la banque à l'intention des porteurs de projets.

- **L'éthique dans la conduite des affaires**

La banque respecte scrupuleusement des procédures de conformité très précises et très détaillées. Des audits sont réalisés afin d'évaluer leur suivi. La Direction Déontologie gère les problématiques d'évasion fiscale. Par ailleurs, HSBC limite ses activités de gestion sur fonds propres.

Par ailleurs, la satisfaction client fait l'objet d'un suivi fréquent et régulier, et des mesures correctives opérationnelles sont mises en place pour que la non-conformité à l'origine de la réclamation ne se reproduise pas. Ces réclamations sont traitées par les agences, ou par la Direction de la Qualité. Des enquêtes client sont réalisées tous les trois mois et portent sur différents thèmes, en particulier sur la qualité du service rendu. HSBC se donne pour obligation de répondre sous 48 heures et l'action corrective doit être mise en place dans les 4 jours qui suivent.

Ecoute spécifique des particuliers vis-à-vis de l'engagement du secteur bancaire dans le développement durable.

TNS Sofres a conduit, pour HSBC France, une étude sur le thème "Les banques peuvent-elles contribuer à construire un monde durable ?"

Comment les Français s'imaginent-ils un "monde durable" ? Comment les banques peuvent-elles y contribuer ? Sur quelles actions souhaiteraient-ils s'engager aux côtés de leur banque ? Les résultats ont été présentés aux clients en agences et par Internet, et aux parties prenantes lors d'événements publics et en interne.

Principaux résultats

- La principale attente des particuliers vis-à-vis de leur banque (96 % des personnes interrogées) est qu'elle fournisse une information honnête et transparente.
- Aussi, pour 87 % des personnes interrogées, le développement durable est un sujet important voire essentiel.
- 76 % des Français souhaiteraient que leur banque s'implique pour le développement durable.
- 75 % des personnes interrogées par TNS Sofres souhaiteraient que leur banque les tienne régulièrement informés de ses initiatives, leur propose des placements éthiques ou respectueux de l'environnement, et les conseille sur la façon dont ils peuvent s'engager en faveur du développement durable.

Les résultats sont accessibles en ligne sur : www.hsbc.fr, rubrique A propos d'HSBC / Développement Durable.

Au vu des résultats de cette enquête, HSBC France a renforcé sa communication auprès des clients particuliers, sur son engagement en général mais également sur son offre de produits. L'évolution de la perception des clients commence à porter ses fruits (voir tableau des indicateurs de performance pages 10 et 11).

Ecoute spécifique des clients de la Banque privée vis-à-vis du rôle de la banque dans l'accompagnement de leur engagement philanthropique

HSBC Private Bank France a choisi de mettre en place un service d'accompagnement philanthropique de ses clients privés pour deux raisons principales. D'une part, cet investissement fait partie intégrante des choix patrimoniaux d'un nombre croissant de ses clients ; les banquiers privés souhaitaient mieux accompagner leur client sur cette gestion spécifique. D'autre part, HSBC Private Bank France souhaite faire un lien entre l'engagement philanthropique du groupe et celui de ses clients, gage d'une relation constructive et de confiance. Pour structurer sa démarche, HSBC Private Bank France a souhaité connaître les attentes de ses clients en matière de services philanthropiques. Dans cet objectif, une étude auprès de quinze philanthropes a été menée en fin d'année 2010 et début d'année 2011.

Indicateurs de performance du Groupe HSBC en France

	Evolution			Unité	Périmètre*	GRI 3	ISO 26000	Pacte Mondial
	2010	2009	2008					
1	Résultat avant impôt	628	548	301	M EUR	HSBC en France		
	Total des fonds propres	4 832	5 060	5 228	M EUR	groupe HSBC France		
	Coefficient d'exploitation	71	71	80	%	HSBC en France		
	Ratio Core Tier 1 (Bâle II)	12,1	12,2	9,5	%	groupe HSBC France		
Economie durable								
2	Montant des prêts accordés à des PME (définition européenne)	907	Changement de périmètre de calcul	Changement de périmètre de calcul	Prêts totaux (M EUR)	HSBC France	FS 6	
	– Investissement dans SFEF (participation prise en 2009)	–	9,43 %	–	%	HSBC France	FS 6	
3	– Prêts accordés à des PME éco-industries ¹	376	28,5	–	Prêts totaux (M EUR)	HSBC France	FS 8	6.5.6 Principe 9
4	Principes Equateur – Catégorie A - nombre de financements de projets et valeur	0 et 0	0 et 0	0 et 0	Nbre total de prêts et MEUR	HSBC en France		
	Principes Equateur – Catégorie B - nombre de financements de projets et valeur	2 et 132	1 et 438	2 et 174	Nbre total de prêts et M EUR	HSBC en France	FS 3	6.3.5 ; 6.6.3 Principe 2
	Principes Equateur – Catégorie C - nombre de financements de projets et valeur	3 et 215	1 et 60	3 et 250	Nbre total de prêts et M EUR	HSBC en France		
	Conseils	4	5	4	Nbre	HSBC en France		
5	Lignes de crédit allouées à l'Adie	3	3	2	M EUR	HSBC France		
	Montant des prêts de microfinance accordés via partenariat ADIE	1,948	1,564	0,833	Prêts totaux (M EUR)	N/A	FS7	
	Nombre de microcrédits décaissés (Adie)	770	427	280	Nbre	N/A		
	Prise de participation dans des fonds pour des entrepreneurs	0,5 / BAC	–	1 / Financités	M EUR	HSBC France		
6	Actifs sous gestion ISR	1 846	250	345	M EUR	HSBC Global Asset Management (France)	FS 10, 11, 12	
7	Nombre de réclamations clients adressées au médiateur	502	683	410	Nbre	HSBC France	PR 8	6.7
	Nombre de réclamations traitées et signées par le médiateur	84	138	92	Nbre	HSBC France		
8	Evolution de la perception DD de HSBC par ses clients – <i>brand tracker</i> – “Une société qui prend soin de l'environnement et qui s'implique dans différentes actions écologiques”	13,25	9	–	%	Clientèle des particuliers	PR 5	6.7
	Evolution de la perception DD de HSBC par ses clients – <i>brand tracker</i> – “Une société très éthique, aussi bien dans sa politique que dans sa pratique”	25,5	21,25	–	%	Clientèle des particuliers		
Empreinte environnementale								
9	Consommation d'énergie	74	76	78	GWh	HSBC en France	EN 3, EN 4	6.5.5 Principes 7 & 8
	Consommation d'énergie en MWh/ETP ²	7,48	7,39	6,99	MWh/ETP ²	HSBC en France		
10	Transports	36,61	28,33	28,33	M de km	HSBC en France		
	– émissions de CO ₂ directes (énergie)	6,45	6,62	6,42	milliers de tonne éq CO ₂	HSBC en France	EN 16	6.5.5 Principes 7 & 8
	– émissions de CO ₂ directes (transports)	4,5	3,5	3,43	milliers de tonne éq CO ₂	HSBC en France		
11	Consommation d'eau	160	166	196	milliers de m ³	HSBC en France	EN 8	6.5.4 Principes 7 & 8
	Consommation d'eau par personne	16,17	16,02	16,66	m ³	HSBC en France		
12	Consommation de papier	1 847	1 874	2 170	Tonnes	HSBC en France	EN 1, EN 2, EN 22	6.5.4 Principes 7 & 8
	% de papier FSC	86	52	29	%	HSBC en France		
13	Production de déchets	2 224	2 211	2 070	Tonnes	HSBC en France	EN 1, EN 2, EN 22	6.5.4 Principes 7 & 8
	Production de déchets par ETP ²	224	214	185	Kg	HSBC en France		
	% de déchets recyclés/déchets totaux	68	60	55	%	HSBC en France		
Ressources humaines et sécurité								
14	Effectifs totaux ³ : Homme (H) / Femme (F)	5 969 F / 4 510 H	6 072 F / 4 605 H	6 393 F / 4 834 H	Nbre	groupe HSBC France		
	% de collaborateurs de moins de 30 ans	18,1	17,8	20,2	%	groupe HSBC France	LA 14	6.3.7 Principe 6
	% de collaborateurs de plus de 50 ans	29,1	29,1	28,7	%	groupe HSBC France		
	% de cadres dirigeants femmes	15	19	–	%	groupe HSBC France		
15	Nombre de personnes handicapées	250	245	310	Effectifs	HSBC France bilan social		6.3.7 Principe 6
16	Nombre de recrutements via l'IMS	33	31	16	Nbre total	HSBC France		6.3.7 Principe 6
17	% d'administrateurs non exécutifs (sans fonction dans le Groupe HSBC au 31.12)	41	39	35	%	HSBC France		6.2
18	Santé et sécurité : nombre d'accidents mortels au travail	0	0	0	Nbre	HSBC France		
	Santé et sécurité : nombre d'accidents ayant entraîné plus de 3 jours d'incapacité de travail	52	100	29	Nbre	HSBC France	LA 7	6.4.6
19	Montant et % de l'enveloppe “intéressement + participation” débloquée par les objectifs ESG	0,8 et 2,7 %	1,9 et 4,8 %	–	M EUR et %	HSBC France		6.2
Engagement de mécénat								
20	Budget mécénat (EUR)	1,8	1,2	0,8	M EUR	HSBC en France		6.8
	% du budget mécénat / résultat avant impôt	0,34	0,22	0,27	%	HSBC en France		
	% approximatif de salariés ayant participé à une action DD à titre bénévole	40	23	8	%	HSBC en France		
21	Score d'engagement des salariés	61	52	50	%	HSBC en France		
	Nombre de salariés HSBC qui répondent à l'enquête GPS	88	86	78,2	%	HSBC en France		6.4.5, 6.4.3 Principe 3
	Taux de satisfaction des collaborateurs pour les mesures prises par HSBC pour ancrer le DD dans la manière dont nous gérons le business	71	66	–	%	HSBC en France		

1 Code NAF des éco-industries, cf. http://www.stats.environnement.developpement-durable.gouv.fr/uploads/media/etudes_documentsN10.pdf (pages 33 à 36 du Document de référence HSBC France 2010).

2 Equivalent Temps Plein.

3 Cf. également page 113 du Document de référence HSBC France 2010.

* HSBC France est détenue 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, des sociétés HSBC Assurances Vie (France) et HSBC Assurances IARD (France) et de la succursale de HSBC Bank plc à Paris (hors coûts de financement intra-Groupe).

Les principaux événements marquants de l'année 2010

Intégration dans les métiers

Les résultats de l'étude auprès des particuliers menée par TNS pour HSBC France sur le thème "Comment les banques peuvent-elles contribuer à construire un monde durable ?" ont servi de fil directeur aux actions menées au sein de la banque en France depuis mars 2010.

Investissement socialement responsable (ISR)

L'offre ISR de HSBC est accessible en France aux clients institutionnels, gérants d'actifs, particuliers et entreprises *via* son réseau d'agences.

Les encours ont connu une forte progression et s'élevèrent à 1,85 milliard EUR à fin décembre 2010.

Cette hausse s'explique par la transformation d'un fonds monétaire en fonds ISR, respectueux des critères ESG, mais également par la reprise de la collecte sur les fonds ISR existants. Ainsi les fonds HSBC Actions Développement Durable et HSBC Obligations Développement Durable ont vu croître leurs encours, par rapport à ceux de 2009, respectivement de 20 % et de 190 % à fin 2010. Cette reprise de la collecte a été grandement favorisée par l'intégration des deux fonds à l'offre cœur de HSBC France, et par les nombreuses actions de promotion menées auprès de nos clients, comme la participation de HSBC Global Asset Management (France) à la semaine de l'ISR du 4 au 10 octobre 2010 aux côtés de HSBC France.

L'Épargne Salariale ISR de HSBC France

L'encours global ISR en épargne salariale a encore augmenté, s'établissant à 79,3 millions EUR à fin 2010 (+ 32 % en un an), sur un encours total en épargne salariale (ISR et non ISR) de 3,8 milliards EUR.

Living Business

HSBC France a continué de sensibiliser sa clientèle d'entreprises aux enjeux du développement durable, *via* son programme *Living Business* (qui comporte notamment un volet financement en partenariat avec OSEO), et sa participation à des manifestations dédiées à sa cible de clientèle : le forum international des Ateliers de la terre, ProDurable, Génération Responsable, les rencontres *Green Dating*. Le montant des prêts accordés à des PME éco-industries (voir page 10) a augmenté de plus de 30 %.

Engagement solidaire

HSBC France a augmenté le montant de la ligne de crédit allouée à l'ADIE (Association pour le droit à l'initiative économique), qui atteint désormais 3 millions EUR. La banque possède également des participations dans les fonds de capital-risque solidaires FinanCités à hauteur de 1 million EUR, depuis 2008 et Business Angels des Cités (BAC) 500 000 EUR depuis 2010.

Banque privée

Afin de préparer la mise en œuvre d'un service d'accompagnement de l'engagement philanthropique des clients privés, une conférence de sensibilisation à ce thème des banquiers privés a été organisée, et une étude qualitative portant sur les attentes des clients a été menée.

Service client et satisfaction

En 2010, un baromètre de satisfaction des clients réclamants a été mis en place, pour mesurer la qualité de service dans le traitement de la réclamation adressée au service clientèle, leur perception de la qualité du traitement apporté et de la réponse donnée.

- Le nombre de réclamations enregistré en 2010 est en augmentation de 2 %, en baisse de 10 % au niveau du siège de la banque et en progression de 6 % au sein du réseau.

- Le nombre de lettres adressées au médiateur par nos clients est en baisse de 26 % par rapport à 2009.
- Le nombre de dossiers traités par le médiateur (saisines) est en baisse de 39 %.

Brochure Développement Durable

Afin de répondre aux attentes des clients pour plus d'informations de la banque sur son implication dans le développement durable, HSBC France a renforcé son information *via* les lettres clients, les sites Internet, et également en agence avec l'édition d'une brochure dédiée : "HSBC s'implique, je m'implique, on avance" qui présente de façon claire et simple ce qu'est le développement durable, et quels sont les axes retenus et les actions entreprises par HSBC pour construire un monde durable.

Maîtrise et amélioration de ses impacts environnementaux

Pour la période 2008-2011, HSBC France vise une réduction de 2,8 % de sa consommation d'énergie, de 5 % de sa consommation d'eau, de 6 % de sa production de déchets non recyclés et de 1,4 % de ses émissions de CO₂ liées aux consommations énergétiques dans les bâtiments.

Les résultats enregistrés en 2010

- Energie : 2 MWh économisés en 2010 et plus de 5 MWh durant la période 2007-2010.
- Eau : HSBC France a poursuivi le plan de suppression des climatisations à eau perdue. Sur les trois dernières années, 40 équipements ont ainsi été remplacés.
- Déchets : cet indicateur ne prend en compte que les déchets non recyclés. En 2010, une nette amélioration du tri en agence a été constatée, en particulier en province. Le traitement des déchets de chantier a atteint un taux de recyclage de plus de 90 %.

- Papier : le résultat est conforme à l'objectif du Groupe HSBC, fixé en 2009 pour l'année 2010. Ainsi, le taux d'achat de papier FSC et PEFC est supérieur à 90 %. Pour exemple, à fin 2010, 100 % des chèques sont imprimés sur du papier FSC.

- Avion : une reprise de l'activité en 2010 explique une progression de 30 % des trajets totaux, nécessitant une vigilance accrue en matière de kilomètres parcourus en avion et de bonnes pratiques.

- Parc auto : HSBC France remplace son parc automobile pour des modèles plus récents, à faible émission de CO₂ (150 g CO₂/km maximum). 50 véhicules ont été changés en 2010 et, à fin 2011, tous seront remplacés.

- Fournitures de bureau : la procédure instaurant un montant minimal de commande de 50 EUR, afin de limiter le nombre de petites livraisons, produit son plein effet. Ainsi, le nombre de petites commandes inférieures à 50 EUR a baissé de 56 %. La procédure avec ce seuil minimal de commande de 50 EUR est toujours en vigueur ; le nombre de petites commandes inférieures à ce montant a été ramené de 2 948 en 2007 à 316 en 2010. Aussi 99 % des fournitures sont FSC ou PEFC.

Accompagnement des collaborateurs

Engagement salarié

L'enquête *Global People Survey* conduite en 2010 en France, a montré que les collaborateurs impliqués à titre bénévole dans une action de développement durable sont engagés à un taux supérieur de 10 % par rapport aux autres. Par ailleurs, ils sont plus satisfaits (+ 21 %) par les actions menées par le Groupe HSBC en termes de développement durable : les collaborateurs qui ont participé à une action bénévole dans le cadre

de l'entreprise portent une attention particulière à la politique de développement durable du Groupe HSBC.

Diversité

- Fin 2009, un nouvel accord de groupe relatif à la gestion des carrières a été conclu. Mis en œuvre en 2010, il vise à favoriser le maintien de l'emploi des salariés seniors.
- En matière d'égalité professionnelle, les actions menées ont permis une croissance de la part des postes à responsabilités occupés par des femmes.

Au 31 décembre 2010, ces dernières représentaient 48 % des cadres et 34 % des Directeurs de point de ventes (Agence, Centre d'Affaires Entreprises et *Corporate Banking Centres*).

- Depuis six ans, les accords salariaux prévoient une enveloppe dédiée à l'équité salariale entre les hommes et les femmes. En 2009 et 2010, l'entreprise y a consacré 3 millions EUR, et 1 700 femmes ont ainsi bénéficié d'une révision salariale au titre de l'équité salariale. En 2010, le Comité Diversité et Intégration de HSBC France a choisi de dédier ses premières actions aux carrières féminines, à travers une série de mesures qui seront mises en œuvre en 2011.
- En 2010, HSBC France a renforcé son implication auprès de son personnel touché par le handicap : 200 salariés handicapés, ou parents d'un proche handicapé, ont bénéficié de tickets CESU Handicap financés par la banque.
- HSBC France est engagé dans le projet Phénix, dont le but est de diversifier les recrutements et d'embaucher des étudiants de Master 2 en Sciences humaines et sociales. En quatre ans, neuf candidats ont été recrutés et évoluent au sein du Groupe HSBC.

- Dans le cadre de son partenariat avec l'association IMS – Entreprendre pour la Cité, HSBC France participe à un programme emploi et diversité.
- En cinq ans, 95 jeunes issus de zones urbaines sensibles ont été embauchés.

Formation et tutorat

La stratégie de formation du Groupe HSBC en France, alliant *e-learning* et présentiel, est décrite dans la partie dédiée aux effectifs du Document de référence HSBC France 2010, voir pages 240 et 241.

A noter, *Discovery*, le programme d'intégration développé par le Groupe, améliore l'accueil et la formation des nouveaux entrants. Ce programme comprend un module dédié au développement durable.

Aussi, HSBC France consent un effort particulier dans le domaine de la formation diplômante. Celle-ci se décline sous la forme de recrutements en alternance et de formations de type enseignement, Brevet Professionnel de Banque, BTS Banque, ITB, CESB.

Par ailleurs, depuis 5 ans, une soixantaine d'étudiants ont bénéficié d'un parrainage par des dirigeants de HSBC France, soit près de 10 % des bénéficiaires de la Convention prioritaire de Sciences Po. Depuis le début de ce partenariat, une vingtaine d'étudiants ont réalisé un stage au sein de la banque et trois ont été recrutés. Pour cette action, HSBC France a reçu en 2010 l'un des prix de l'Action Entreprise et Diversités, prix "Egalité des chances".

Talents

HSBC France a décliné le Programme de développement de la future génération de dirigeants (*Next Generation Development Programme*) mis en place par le Groupe HSBC. Une quinzaine de jeunes collaborateurs sont réunis et invités à travailler ensemble sur un projet du Groupe HSBC ou de l'entreprise.

En 2010, une équipe de jeunes collaborateurs a ainsi travaillé sur le process crédit, et proposé des outils et des procédures qui ont été mis en place.

Salaires et intéressement

En 2010, HSBC France a distribué près de 1,04 milliard EUR au titre des salaires et avantages sociaux. A fin d'année 2010, la Direction Générale a fixé les dispositions suivantes, mises en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2011 :

- le salaire minimum annuel sera porté à 22 000 EUR ;
- le salaire minimum annuel des collaborateurs relevant de la catégorie cadres sera porté à 32 000 EUR ;
- les salariés dont le salaire annuel de base est inférieur ou égal à 35 000 EUR bénéficieront d'une augmentation minimale pérenne ;
- une enveloppe de 600 000 EUR sera dédiée à la poursuite des initiatives de HSBC France en matière d'équité.

Au total, près de la moitié des salariés de HSBC France bénéficieront de l'une ou de l'autre de ces mesures, tous métiers confondus. De plus, au-delà de ces dispositions collectives, la Direction Générale continue à mettre à la disposition des *Managers* une enveloppe salariale significative leur permettant de revaloriser le salaire de leurs collaborateurs. En 2011, le montant de participation et d'intéressement distribué au titre de 2010 représente 29,6 millions EUR. Sur un plan individuel, la répartition prévue par les accords favorise les collaborateurs dont les salaires sont les moins élevés.

Le Plan d'Epargne d'Entreprise permet également aux salariés de bénéficier d'un abondement de l'entreprise, par le biais de la participation, de l'intéressement ou par un versement volontaire.

L'accord d'intéressement s'inscrit par ailleurs pleinement dans la démarche environnementale de l'entreprise,

par la prise en compte de deux indicateurs environnementaux, la réduction de la consommation d'eau et la réduction de la consommation d'énergie par rapport à l'année précédente. Ces critères permettent d'améliorer le montant d'intéressement lorsque les objectifs fixés sont atteints (voir page 244 du Document de référence 2010 HSBC France).

Enfin, HSBC France a initié en 2010 l'instauration d'une proposition de dons des collaborateurs au profit de la Croix Rouge Française à l'occasion du versement de la participation et de l'intéressement 2009.

Près de 400 collaborateurs ont participé à cette opération abondée d'un montant équivalent par la banque : 102 000 EUR ont ainsi été collectés au profit de projets éducatifs pour des enfants de milieux défavorisés.

Le télétravail

Lancé au second semestre 2009, ce projet a été mis en œuvre en 2010. Il a pour objectif de permettre aux salariés de conjuguer plus facilement vie professionnelle et vie personnelle, de retenir les talents par des pratiques innovantes et de favoriser la diminution de l'empreinte carbone de l'entreprise. Le dispositif repose sur la base du volontariat.

Implication des collaborateurs par la sensibilisation et le mécénat

En 2010, HSBC France a dédié plus de 1,8 million EUR à des programmes caritatifs, au bénéfice, entre autres, de plus de 10 000 enfants. 4 394 missions ont été accomplies par les collaborateurs à titre bénévole, en 2010, impliquant approximativement 40 % des collaborateurs en France. Ces actions ont pour but de faciliter l'accès à l'éducation des jeunes de milieux défavorisés, de promouvoir les jeunes talents et de protéger l'environnement.

2010 a notamment été marquée par :

- le concours apporté par la Fondation HSBC pour l'Education, qui poursuit son action pour la 5^e année consécutive. En 2010, celle-ci a accompagné 37 associations, dont 14 nouveaux projets. Entre juin 2009 et juin 2010, près de 6 000 enfants ont bénéficié d'un soutien ;
- le lancement, en novembre 2010, d'un programme de mécénat environnemental autour de trois objectifs :
 - éduquer le jeune public à la protection de l'environnement en les encourageant à mettre en place des initiatives locales au sein de leurs écoles, et les sensibiliser au respect de l'environnement et à la sauvegarde de la biodiversité,
 - promouvoir et organiser des actions écologiques de terrain afin de sensibiliser les collaborateurs, qu'ils soient en équipe, seuls ou en famille, aux enjeux de la biodiversité et du changement climatique,
 - soutenir des recherches sur l'impact du changement climatique sur les métiers de la finance afin de mieux comprendre comment adapter son activité à l'impact du changement climatique. Ainsi, la banque, avec la Fondation "Institut Europlace de Finance" (IEF), soutient des initiatives de recherche à travers la Chaire Finance Durable et Investissement Responsable et, depuis 2010, l'initiative de recherche "Finance Carbone" de la Chaire Economie du climat.

Mécénat

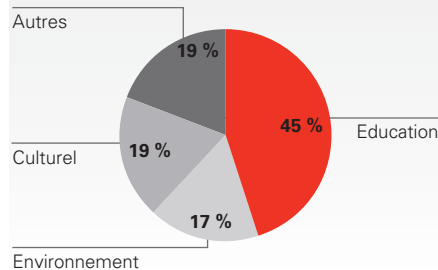
Montant total des dons de HSBC France en 2010

1,8 M€

% de son résultat avant impôt

0,34

Ventilation des sommes allouées au mécénat en France



Le pilotage de la démarche développement durable

La Direction du Développement Durable

En 2008, HSBC France a transformé la mission de Responsabilité sociale des entreprises (RSE) en une Direction du Développement Durable, placée sous la tutelle du Directeur Général. Son rôle est d'accompagner l'intégration des initiatives du Groupe HSBC dans l'Hexagone. Composée d'une équipe de dix personnes, elle coordonne les plans d'actions progressivement élaborés, en collaboration avec un réseau de collaborateurs répartis dans chacun des métiers de la banque. Chaque année, HSBC France publie un Rapport de Développement Durable, concomitamment à celui du Groupe HSBC. En France, ils sont exclusivement disponibles sur Internet :

<http://www.hsbc.fr/rapportsdd>.

Le Comité Développement Durable de HSBC France

Mis en place depuis 2003 et présidé par le Directeur Général, le Comité Développement Durable de HSBC France est composé de 20 dirigeants et représentants des principaux départements fonctionnels et opérationnels du groupe HSBC France. Il se réunit chaque trimestre pour faire le point sur les progrès réalisés ou les freins au déploiement de la stratégie mise en œuvre.

Le Comité des impacts directs

En 2009, HSBC France a renforcé son dispositif par la mise en place d'un comité dédié à la gestion des impacts directs. Son rôle est de définir et de coordonner les plans d'actions de maîtrise de l'empreinte environnementale de HSBC France, en vue d'atteindre les objectifs de réductions définis.

Ce comité, composé des représentants des directions Achats, Informatique, Immobilier d'exploitation et Ressources Humaines, se réunit tous les deux mois. L'avancée des plans d'action est présentée chaque trimestre au Comité de Développement Durable de HSBC France.

Le Comité Diversité et Intégration

En 2010, la Direction des Ressources Humaines a créé le Comité Diversité et Intégration de HSBC France. Deux fois par an, il passe en revue et commente les initiatives et les actions décidées au niveau mondial et/ou européen, et détermine les priorités et les actions à mener à l'échelle nationale.

Le Comité de la Fondation HSBC pour l'Education

Présidé par le Directeur Général, ce comité est composé de représentants de HSBC France et de personnalités qualifiées. Il se réunit deux fois par an pour préciser le thème de l'appel à projets annuel, et dans un second temps, sélectionner les associations qui recevront le soutien de la Fondation HSBC pour l'Education, suite à un appel à projets.

Nos priorités en 2011

Les parties prenantes ont montré leur intérêt pour la démarche de HSBC dans le domaine du développement durable, tout en exprimant le souhait qu'elle fasse l'objet de nouvelles avancées.

En 2011, les priorités sont les suivantes :

- mieux intégrer le développement durable dans la relation client au sein du réseau d'agences, avec une démarche de conduite du changement ;
- suite à la création par HSBC du *Climate Business Council*, comité qui définit la stratégie du Groupe visant à être la banque de référence pour accompagner une économie plus sobre en carbone, HSBC France

souhaite mieux faire connaître ses engagements auprès des directeurs de lignes de métier et identifier les opportunités d'activités locales. Dans cet esprit, un Comité finance développement durable sera créé, et pour mieux mesurer le business qui en découlera, des objectifs développement durable seront définis et inclus dans les objectifs annuels des lignes de métier ;

- la banque renforce son accompagnement des PME/PMI dans la création d'une économie plus sobre en carbone, en les aidant à structurer leur stratégie. Cela viendra s'ajouter au dispositif existant *Living Business*.

Nous contacter

Marine de Bazelaire

Directrice Développement Durable

HSBC France

Direction du Développement Durable
Immeuble Ile-de-France
4, place de la Pyramide
La Défense 9
92800 Paris-La Défense
France

Site Internet :

<http://www.hsbc.fr/1/2/rapportsdd>

<http://www.hsbc.fr/1/2/fondation-education>

Le *Rapport Développement Durable HSBC France* est publié chaque année.
Le précédent rapport date de juin 2010.



Ce document est également accessible sur notre site Internet pour les personnes mal ou non voyantes.

Photographies

Photographie de couverture
Le siège de HSBC France
sur les Champs-Élysées à Paris.
Photographe : Nicolas Souyris

Christophe de Backer, Directeur Général,
page 2 : Tina Merandon

© Copyright HSBC France 2011
Tous droits réservés

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, conservée dans un système d'archivage ou transmise, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, tant électronique que mécanique ou au moyen de photocopie, d'enregistrement ou de tout autre procédé, sans l'autorisation préalable écrite de HSBC France.

Publié par la Direction du Développement Durable de HSBC France, Paris, France.

Réalisée par Sequoia, Paris, France.



HSBC France
103, avenue des Champs-Élysées
75419 Paris Cedex 08
France
Téléphone : 33 1 40 70 70 40
Télécopie : 33 1 40 70 70 09
www.hsbc.fr