

Rapport du



Juin 2024 - mai 2025



Rapport MCS

1. Introduction	2
Au niveau de la coopérative NewB.....	2
Du côté du MCS	2
2. “Les 13 valeurs”	2
2.1. Valeurs avec un avis positif ou neutre	3
Durabilité.....	3
Transparence	3
Innovation.....	3
Inclusion.....	3
Professionnalisme	4
Sobriété.....	4
Honnêteté.....	4
2.2. Valeurs à surveiller	5
Simplicité	5
Diversité	5
Sécurité	5
Participation, proximité et insertion sociale.....	5
3. Conclusion.....	6

1. Introduction

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

Au niveau de la coopérative NewB

Au moment du rapport 2024, le Conseil d'Administration avait adopté un plan stratégique sur trois ans, incluant des projets qui devaient réactiver la vie coopérative, renforcer la visibilité de NewB avec la présence de bureaux physiques et accroître les revenus de l'agence grâce à l'intégration de coopérateurs non encore clientes.

Le MCS estime que l'enthousiasme, qui allait de pair avec le lancement du plan stratégique, n'a pas vraiment été confirmé cette année - nous y reviendrons dans ce rapport.

Presqu'en même temps, l'annonce de vdk à la mi-2024 concernant ses intentions d'ouvrir de nouvelles agences physiques à Bruxelles et en Wallonie avait surpris les équipes de NewB, qui estimaient détenir l'exclusivité de la clientèle francophone de vdk. Entretemps, une nouvelle agence vdk a été ouverte rue Royale à Bruxelles. Il est indéniable que cela pèse sur le dynamisme auprès de NewB.

Malgré cela, nous constatons une croissance régulière du nombre des clients. Citons aussi le lancement d'un nouveau produit d'assurance SRD et l'impact positif du forum de durabilité.

Un autre élément-clé cette année a été bien sûr l'ouverture du NewB Corner dans la galerie Ravenstein à Bruxelles.

Du côté du MCS

S'il est vrai que le sens de notre rôle au sein de NewB a été à nouveau remis en question par nos propres membres en cours d'année, la présence permanente d'un membre du MCS aux réunions importantes du forum de durabilité ne fait qu'augmenter à nos yeux l'importance du rôle du MCS.

Pour ce qui concerne la méthodologie, outre l'accès aux documents internes et publics de NewB, une liste de questions, regroupées par valeur et formulées par binômes, fut soumise au CEO de NewB. La même méthodologie a été appliquée vis-à-vis de vdk où une liste de questions fut soumise au représentant de vdk au sein du forum de durabilité.

2. "Les 13 valeurs"

Nous pouvons diviser les "13 valeurs" en deux groupes. Le premier groupe concerne les valeurs pour lesquelles notre analyse n'a pas mis en lumière de remarques significatives. Le deuxième groupe concerne des valeurs pour lesquelles nous émettons des remarques significatives.

2.1. Valeurs avec un avis positif ou neutre

Parmi celles-ci :

Durabilité

Nous ne pouvons que constater le travail utile fourni par le forum de durabilité, ce qui a encore été accentué récemment avec l'annonce faite par vdk sur trois avancées. À savoir : l'obtention du *Towards Sustainability-label* pour tous les produits d'épargne de vdk ; la validation des objectifs vdk *Science Based Target* et enfin, l'acquisition par vdk du label *Fossil Free Certified*.

Nous insistons pour la mise en place d'une bonne communication sur ces avancées, mettant l'accent sur la coopération entre NewB et vdk afin de mettre davantage en évidence les résultats en matière de durabilité obtenus grâce à la bonne collaboration entre les deux organisations.

En même temps, nous constatons que NewB ne dispose d'aucun outil de mesure et donc d'aucun rapport d'empreinte carbone interne.

Transparence

Nous constatons qu'il n'est pas prévu, depuis des années, de présenter un rapport ESG à l'Assemblée Générale, ce qui est contraire aux recommandations de la Charte.

Nous pensons aussi que la coopérative devrait se soucier davantage de fournir aux clients plus de transparence concernant NewB Invest.

Concernant le nouveau produit Assurance Solde restant dû (ASRD), le MCS n'est pas en mesure d'affirmer si les fonds générés par les assurances de type vie sont investis de manière éthique selon les règles ISR de NewB (principe 72 de la Charte).

En ce qui concerne les titres entrant dans le portefeuille d'investissement de vdk et les principaux bénéficiaires de ses crédits octroyés, le MCS constate que ces informations relayées sur le site de la banque partenaire ne sont toujours pas à jour malgré la demande des représentants de NewB lors des forums de durabilité.

Innovation

Nous constatons que les contrats de travail ne contiennent pas de clause affirmant que les employés ont pris connaissance des valeurs de NewB, contrairement à ce qui est affirmé dans la partie « En pratique » du principe 3 de la Charte sociale et environnementale. En outre, le MCS relève qu'aucune session de réflexion autour des thèmes de la Charte n'a été tenue au cours de l'exercice évaluée, ce qui contredit la déclaration de la mise en pratique de ce même principe.

Inclusion

Nous nous posons des questions pour ce qui concerne les délais de réponses aux questions posées à l'Agence en Ligne. Contrairement à l'année passée, nous ne disposons pas de chiffres de délais d'attente au téléphone. Toutefois, l'expérience d'un panel limité des membres MCS indique de longs temps d'attente répétés au téléphone, ainsi que l'impossibilité de joindre l'Agence en Ligne parfois durant une journée entière. En outre, lorsque l'appelante entre en file d'attente, il n'y a aucune information sur sa position dans la file.

Nous avons à nouveau posé la question concernant la mise en place progressive des directives du Protocole *Anysurfer* pour malvoyantes pour le site de NewB. Bien qu'une telle initiative soit reprise dans la partie « En pratique » du principe 45 de la Charte, le MCS constate que rien n'a été planifié à ce sujet.

Malgré une offre de crédit hypothécaire existante chez vdk, le MCS constate qu'il n'est pas possible de prendre un rendez-vous pour souscrire un tel produit auprès de l'Agence en Ligne NewB, ce qui interpelle les membres du Comité.

Nous trouvons important de souligner la manière dont vdk agit en faveur des personnes déclarées inaccessibles au crédit : vdk a un taux particulièrement bas de mauvais payeurs. Vdk se fixe comme indicateur clé de performance un pourcentage inférieur de 10% par rapport à la moyenne dans le secteur bancaire en Belgique. En pratique, vdk obtient un score de 0,57% - c'est 13% de mieux que la moyenne du secteur.

Vdk souscrit également à quelques indicateurs clés de performance (KPI) concernant l'inclusion : plus de 50% des crédits à l'habitation sont octroyés à des clients ayant un revenu situé sous la médiane ; et plus de 30% des crédits à l'habitation sont attribués à des ménages solo. Pour ce qui concerne les crédits professionnels, la moitié d'entre eux va à des projets sociaux comme les soins, l'enseignement, le logement social et les initiatives écologiques comme les coopératives d'énergies renouvelables.

Mérite également d'être mentionné la manière dont vdk agit à l'égard des associations et des ASBL. Les petites associations et les associations de fait trouvent difficilement place auprès des grandes banques. Elles impliquent une quantité relativement importante d'administration et n'apportent pas toujours une plus-value directe du point de vue économique. Pourtant, chez vdk banque le rôle social que jouent ces organisations est reconnu et valorisé.

Dans le rapport de l'année dernière, nous avons déploré le refus d'ouverture d'un compte dans l'Agence en Ligne de NewB pour un mineur étranger non accompagné dont un employé bénévole était le tuteur. Il disposait pourtant des documents nécessaires pour utiliser le service bancaire de base. Lors de l'Assemblée Générale de l'année dernière, le CEO a indiqué que ce problème ne devrait plus se poser.

Professionnalisme

En continuité avec les années précédentes, plusieurs labels et certificats obtenus sous l'impulsion du forum de durabilité attestent de la reconnaissance du professionnalisme du partenaire vdk banque comme ceux mentionnés dans la partie Durabilité du présent rapport.

Sobriété

Le budget communication vers les membres NewB n'a pas été augmenté par rapport à celui de l'an passé. Par ailleurs la tension salariale est restée stable entre 1 et 5 au sein du personnel rémunéré de NewB.

Honnêteté

La suite de notre rapport concerne des valeurs pour lesquelles, selon notre Comité, NewB devrait être attentive dans les prochaines années :

2.2. Valeurs à surveiller

Simplicité

Dans son rapport de 2023-2024, le MCS remettait en cause la capacité de la clientèle francophone et unilingue de l'Agence en Ligne de bien comprendre et de saisir les subtilités des produits bancaires qui leur sont proposés, faute de documents traduits en français. Même s'il y a des avancées significatives, nous devons constater qu'un an plus tard il reste malheureusement toujours des documents non traduits.

Le MCS considère que des obligations structurées ne peuvent être considérées comme des produits techniquement simples et que l'incorporation de tels produits dans l'offre bancaire relayée par NewB contreviendrait à sa valeur de simplicité.

Diversité

Nous constatons que les formations à la diversité doivent encore être prévues. Ainsi, rien n'a été fait pour les personnes engagées depuis novembre 2024. La personne de confiance, quant à elle, doit toujours être désignée.

À la suite de notre rapport de 2024, nous avons constaté que des actions ont été entreprises afin de pallier la diversité des genres au sein du Conseil d'Administration. Ainsi, des mails ont été envoyés aux coopérateurs A pour identifier des candidates administratrices - malheureusement aucune réponse n'a été reçue.

À vdk également nous avons adressé la question des mesures en cours pour pallier le faible score de diversité en interne chez vdk. D'un côté, vdk a rejoint diverses initiatives actives dans ce domaine (Multicultural Network in Finance) et d'un autre côté, un trajet de Développement d'organisation fut établi, entre autres pour pouvoir désigner davantage de femmes dans des postes de direction. Vdk s'efforce d'atteindre au maximum deux tiers de membres appartenant au même genre au sein des organes de décision.

Le MCS a, de son côté, communiqué afin de favoriser le recrutement de participantes féminines pour le renouvellement de son équipe. Il est actuellement en attente de résultats de ce recrutement.

Sécurité

La perte nette de la coopérative avoisine à nouveau les 820 K€ et se situe bien en-deçà de l'objectif budgété de 558 K€ de perte. NewB n'est toujours pas rentable et continue d'accumuler les pertes importantes. Le MCS se pose des questions sur la viabilité à long terme de la coopérative.

En ce qui concerne la protection contre les cyberattaques, nous constatons que les processus définis par vdk sont rigoureusement respectés, afin de garantir une gouvernance cohérente et sécurisée.

Participation, proximité et insertion sociale

Le lancement en 2024 des projets PULSE et AGORA avait créé pas mal d'enthousiasme. Nous nous demandons si ces projets ont atteint les objectifs visés. Rappelons ces objectifs : le

projet PULSE consistait à prendre un contact téléphonique avec les coopérateur·rices non-client·es (banque et assurances). Ces appels étaient précédés et suivis de courriels, qui proposaient pour les personnes intéressées, soit d'avoir un rendez-vous en ligne, soit qu'un agent de l'agence NewB les recontacte par téléphone. Le but étant de mesurer le nombre de personnes Intéressées ou non par la démarche NewB, ainsi que celles qui prenaient rendez-vous et s'y rendaient.

Nonobstant le fait que c'était l'objectif du projet, Il s'avère qu'il était complexe de mesurer les résultats - il était nécessaire de procéder par sondages sur base d'échantillonnages. Sur base des éléments connus, moins de 5% de coopérateurs contactés dans le cadre de PULSE ont entrepris dans les semaines qui ont suivi une relation avec vdk banque.

Le projet AGORA visait également à réactiver la communauté en apportant une attention particulière à la diversité des coopérateur·rices et aux nouveaux modes de contribution/collaboration/participation. Le projet AGORA avait pour objectif de raviver la vie coopérative afin de faire en sorte que des coopérateurs deviennent des ambassadeurs de NewB. Mais, là aussi, les différents appels aux ambassadeur·rices ont rencontré très peu de succès. Certains ambassadeurs ont partagé un sentiment qui explique ce non-engouement : « Pourquoi s'investir bénévolement pour un partenaire bancaire qui n'est plus une coopérative ? »

L'ouverture du NewB Corner à Bruxelles devrait avoir un impact important sur la participation des membres, ne serait-ce que la présence dans l'espace public et l'impact substantiel sur la notoriété retrouvée de NewB. Citons entre autres l'accessibilité pour des coopérateur·rices qui viennent poser des questions sur l'évolution de la coopérative et une mise à disposition gratuite d'une salle de réunion pour les coopérateurs A.

Il reste primordial de continuer à investir dans les possibilités qu'offre le NewB Corner, ne serait-ce que pour augmenter le passage qui actuellement, sur base de sondages, se situe à un passage de 2 personnes par jour.

3. Conclusion

À l'issue de cet exercice comptable, le Comité Sociétal constate que le partenariat avec vdk et les forums de durabilité auront permis à notre coopérative de consolider son statut d'acteur durable et d'exiger de son partenaire encore plus de transparence sur ses impacts sociaux et environnementaux. En revanche, si le MCS estime que la plupart des valeurs ont bien été respectées durant la période évaluée, le Comité souhaite attirer l'attention des organes opérationnels et décisionnels de NewB sur les valeurs de simplicité, de diversité, de sécurité et de participation pour les raisons invoquées dans l'évaluation de ces valeurs et que nous synthétisons ci-dessous.

1. Les problèmes de traduction en français, même s'il y a des avancées significatives, de documents légaux et contractuels liés aux produits bancaires de vdk vis-à-vis de la clientèle francophone qui ne parlerait pas le néerlandais, fragilisent les valeurs de simplicité, voire de transparence.

2. Le manque de diversité observé dans le Conseil d'Administration et dans le MCS, tous deux composés exclusivement d'hommes et où la représentativité linguistique est en déséquilibre risque de discréditer la valeur de diversité à ce niveau.
3. La perte importante de NewB risque à terme de remettre en question sa pérennité financière et la crédibilité de ses prévisions et, ainsi, de porter atteinte à la valeur sécurité.
4. Le lancement en 2024 des projets PULSE et AGORA avait créé pas mal d'enthousiasme. Nous nous demandons si ces projets ont atteint les objectifs visés. Il reste primordial d'investir dans ces objectifs, de même que dans les possibilités qu'offre le NewB Corner afin d'éviter de porter atteinte à la valeur de participation, voire de proximité et d'insertion sociale.

Nous constatons aussi depuis plusieurs années consécutives, que des engagements repris dans les parties « En pratique » de certains principes de la Charte ne sont pas ou plus, honorés, ce qui risque, à terme, de remettre en question la pertinence de la Charte.

Le MCS manque aussi de données chiffrées de la part de NewB pour pouvoir objectiver certains éléments de réponse.

Nous retrouvons quasiment les mêmes valeurs, comme en 2024, dans les points d'attention : le MCS reste avec les mêmes inquiétudes que l'année passée malgré les efforts entrepris pour mobiliser les coopérateur·rices, qui ne se sont pas traduits en résultats tangibles.

Finalement, le MCS invite les responsables de notre coopérative à s'inspirer des résultats encourageants obtenus lors des forums de durabilité et d'exploiter au mieux leurs partenariats afin de renforcer l'honorabilité de nos valeurs. À une période où les enjeux sociaux et environnementaux n'ont jamais été aussi important, l'échec d'une bonne collaboration entre acteurs vertueux s'apparenterait à une triste opportunité gâchée pour l'économie sociale et solidaire.