

Responsabilité sociale de l'entreprise Rapport 2004 HSBC



HSBC 

Votre banque, partout dans le monde

À propos de HSBC

HSBC, dont le siège social est à Londres, est un des premiers groupes de services bancaires et financiers au monde. Son réseau international compte plus de 9 800 implantations réparties dans 77 pays et territoires en Europe, dans la région Asie-Pacifique, en Amérique du Nord et du Sud, au Moyen-Orient et en Afrique (voir carte ci-dessous). Cotées sur les Bourses de Londres, de Hong Kong, de New York, de Paris et des Bermudes, les actions de HSBC Holdings plc sont détenues par environ 200 000 actionnaires

dans quelques dizaines de pays et territoires. À la Bourse de New York, elles s'échangent sous forme d'*American Depositary Receipts* (ADR).

Grâce à un réseau mondial relié par une technologie de pointe, HSBC fournit une gamme complète de services financiers à plus de 110 millions de clients : services bancaires aux particuliers, crédits à la consommation, banque commerciale, grande clientèle, banque d'affaires et activités de marché, ainsi que banque privée.



Photo de couverture

D'où provient notre papier ?

Cette photo montre des forestiers examinant une carte des plantations forestières gérées par Forestal Oriental S.A. sur son site de Fray Bentos en Uruguay. Ces *Eucalyptus grandis* sont abattus lorsqu'ils atteignent environ 35 mètres de hauteur ; les grumes (troncs abattus dont on a coupé les branches) sont acheminés au Maroc où ils sont transformés en pâte, laquelle est ensuite livrée à une usine de papeterie du nord-est de l'Espagne, appartenant à Aconda Paper S.A.

Aconda ajoute des fibres recyclées à la pâte pour fabriquer un papier appelé *Revive Special Silk*, sur lequel est imprimé ce rapport. Pour la première fois cette année, HSBC a utilisé ce papier pour

imprimer l'*Annual Review* et l'*Annual Report and Accounts*.

L'utilisation de ce papier nous convient parfaitement, d'une part parce qu'il est de bonne qualité et produit de bons résultats à l'impression, d'autre part, parce que la fibre utilisée pour sa fabrication provient de forêts bien gérées et des normes environnementales élevées ont été constatées dans le processus de fabrication.

L'utilisation de ce papier est conforme au *HSBC's Forest Land and Forest Products Sector Guideline* qui promeut la bonne gestion forestière. Pour de plus amples informations, consulter les pages 8 et 9 de ce rapport.

Photographie : Packman Films/Francisco Casal et Bruno Algaza

À propos de ce rapport

Ce *Rapport sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE)* est destiné à ceux qui s'intéressent à la démarche de développement durable du Groupe HSBC. Il décrit nos progrès en matière d'intégration systématique de nos responsabilités à la gestion de nos activités.

Par rapport à l'édition 2003, nous avons apporté quelques modifications afin de tenir compte du point de vue de certains de nos publics :

- nous avons réduit le volume du rapport et étoffé les informations présentées sur notre site Internet. Nous indiquons aussi les adresses Internet se référant aux questions importantes.
- notre *Bilan d'activité 2004 (Annual Review 2004)* comprend un rapport sur l'avancement de nos actions en matière de responsabilité sociale de l'entreprise.
- nous avons commencé à organiser notre reporting et à construire des indicateurs suivant les principes du *Global Reporting Initiative (GRI)* incluant notamment les suppléments sociaux et environnementaux destinés au secteur financier. Notre site Internet contient un index GRI destiné à aider les utilisateurs à trouver l'information qu'ils recherchent.

Sommaire

Chiffres clés	2	Changement climatique : le rôle d'une banque globale	16
Introduction par le Président du Groupe	3		
Description des activités du Groupe HSBC		Gestion des impacts de nos activités	
Nos valeurs	4	Nos collaborateurs	18
Notre stratégie	4	Environnement	22
Notre structure	4	Chaîne d'approvisionnement	25
Gouvernement d'entreprise	6	HSBC dans la communauté	26
Cadre réglementaire	6	Impacts économiques : partager notre réussite financière	28
Conformité	6		
Gestion des risques	7	Coordination de notre politique RSE	
Gérer les impacts des services financiers		Direction et orientation	29
Politiques de prêt	8	Dialogue avec les parties prenantes	29
Principes Équateur	10	Reporting	30
Investissement socialement responsable	11	Avis d'un tiers expert	32
Politique responsable de crédit aux particuliers	11		
Information et protection du client	12		
Aide et assistance aux clients	13		
Inclusion financière	14		

Chiffres clés

	2004	2003
Données générales (au 31 décembre)		
Nombre de pays et de territoires où HSBC est présent	77	79
Nombre de clients	110 millions	110 millions
Données financières		
Revenus perçus des produits et services	71,9 MdUSD	57,4 MdUSD
Résultat avant impôt (hors amortissement du goodwill)	19,4 MdUSD	14,4 MdUSD
Dividendes	7,3 MdUSD	6,5 MdUSD
Rendement total des fonds propres par rapport à l'indice de référence sur un an		
— HSBC	105	n/d
— indice de référence	110	n/d
Données économiques		
Impôts et taxes	5,5 MdUSD	3,9 MdUSD
Distributions aux actionnaires et aux minoritaires	8,5 MdUSD	7,5 MdUSD
Charges de personnel	13,5 MdUSD	11,3 MdUSD
Charges administratives d'exploitation	9,6 MdUSD	7,5 MdUSD
Données sociales		
Effectif		
— total (temps partiels compris)	253 000	232 000
— équivalent temps plein	243 333	222 719
Pourcentage de femmes cadres	41 %	39 %
Dons à des organisations caritatives	69,2 MUSD	47,4 MUSD
Nombre d'heures travaillées consacrées par notre personnel à des actions et organisations caritatives	237 000	n/d
Données environnementales		
Pourcentage des activités couvertes par un système de reporting environnemental	91 %	68 %
Qualité des données environnementales (évaluation interne, échelle 1-10)	7,7	5,2
Émissions de CO ₂ par salarié	2,7 t	3,7 t
Classement dans "Business in the Community Environment Index"	130/168	133/169
Classement éthique et classement général		
Dow Jones Sustainability Index : classement mondial dans le secteur bancaire	4 ^e	14 ^e
FTSE4Good	inclus	inclus
Classement 2005 au "Global Most Admired Companies" du magazine <i>Fortune</i>	40 ^e	—



Introduction

Voici notre cinquième rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE). Notre *Bilan d'activité 2004 (Annual Review 2004)* contient un résumé des progrès que nous continuons d'accomplir dans cet essentiel domaine. Nous sommes néanmoins conscients que les points de vue sur ces questions sociales, éthiques et environnementales sont en évolution constante et que les professionnels sont de plus en plus demandeurs d'informations sur la RSE.

C'est la raison pour laquelle, dans la conception du rapport de cette année, nous avons tenu compte du point de vue des investisseurs, des organisations non gouvernementales et d'autres parties prenantes avec lesquelles nous avons maintenu un dialogue régulier tout au long de ces 12 derniers mois. Nous avons en particulier écouté les suggestions de la communauté de l'Investissement Éthique, qui nous avait conseillé d'étoffer notre présentation sur certaines questions particulièrement importantes.

Nous restons convaincus que notre plus grande responsabilité sociale est d'être une entreprise performante. C'est en effet le meilleur moyen qui nous est offert de remplir nos obligations envers nos clients, nos actionnaires, nos collaborateurs et l'ensemble de la société. Toutefois, nous savons aussi que pour être pérenne, le succès doit aller de pair avec les normes de conduite les plus élevées. À cet égard, le fait que plusieurs des nombreuses récompenses professionnelles remportées par HSBC en 2004 aient justement distingué notre conduite générale, et notre souci de bonne gouvernance est une grande satisfaction. L'alignement de nos actes sur nos principes et sur nos valeurs est une tradition du Groupe HSBC, une tradition dans laquelle s'inscrit aussi le partage de notre réussite avec les communautés que nous servons.

Parmi les événements intervenus ces 12 derniers mois, deux méritent plus particulièrement d'être soulignés. En premier lieu, nous avons bénéficié des conseils et des recommandations des membres prestigieux du Comité de responsabilité sociale de

l'entreprise (*Corporate Social Responsibility Committee*) du Conseil d'Administration du Groupe HSBC Holdings plc, constitué fin 2003. Présidé par Lord Butler, ces membres nous ont aidés à définir et à appliquer nos politiques et nos programmes. Ils nous ont également encouragé à progresser dans notre communication. Le Comité RSE s'est réuni quatre fois en 2004.

En second lieu, nous nous sommes engagés en décembre dernier à atteindre un bilan carbone neutre, c'est-à-dire à neutraliser nos émissions de gaz à effet de serre, à l'horizon 2006. HSBC est la première grande banque au monde à prendre un tel engagement. La tâche qui nous attend est ardue mais, à notre avis, le changement climatique représente le plus grand défi environnemental de ce siècle et il est essentiel que le monde agisse dès maintenant.

J'espère que les lecteurs de ce rapport le trouveront utile. Nous sommes à l'écoute de vos remarques et commentaires.



Sir John Bond
Président du Groupe
HSBC Holdings plc
Avril 2005

Description des activités du Groupe HSBC

Nos valeurs

Les *Principes et valeurs d'entreprise* du Groupe HSBC (*Statement of Business Principles and Values*), publiés pour la première fois en 1999, ont été revus en 2004 afin de mieux tenir compte des évolutions intervenues dans notre secteur. Ces principes et valeurs sont publiés dans leur version intégrale sur notre site Internet www.hsbc.com/values et sous forme résumée sur la troisième page de couverture de ce rapport.

Notre stratégie

Nous savons parfaitement où résident nos priorités. Notre premier objectif est d'offrir à nos actionnaires un rendement supérieur à celui qu'ils obtiendraient s'ils investissaient dans d'autres sociétés du secteur des services financiers. Pérenniser le succès financier exige une approche qui s'inscrit dans la durée et notre stratégie s'efforce de répondre aux attentes de nos clients, de nos collaborateurs et de ceux qui représentent les intérêts de diverses communautés, de la société en général et de l'environnement. Nos objectifs stratégiques incluent que nous fassions de HSBC l'une des premières marques mondiales du point de vue de l'expérience de la clientèle et de la responsabilité sociale de l'entreprise. Notre plan stratégique compte aussi plusieurs grands axes : développer le chiffre d'affaires en s'appuyant sur une culture de vente et de marketing éthique de tout premier ordre ; se consacrer sans relâche aux besoins de nos clients ; accroître la productivité et maîtriser les coûts ; gérer nos ressources humaines de façon à encourager et à récompenser les performances.

Bien qu'une grande part de notre stratégie implique de développer le chiffre d'affaires en répondant aux besoins des clients, notre objectif n'est pas – et n'a jamais été – de faire du profit à n'importe quel prix. Nous savons que le succès de demain repose sur la confiance que nous bâtissons aujourd'hui.

Notre structure

Notre activité est organisée en lignes de clientèle, s'appuyant elles-mêmes sur des structures géographiques organisées par régions. Le siège social du Groupe HSBC définit les orientations stratégiques et fonctionnelles. Les directions des lignes de clientèle sont chargées du déploiement de l'établissement et de la mise en œuvre de stratégies pour le développement de leur activité. Elles travaillent, pour ce faire, avec les dirigeants des régions et des pays de l'ensemble du Groupe. Les paragraphes suivants présentent quelques-uns des grands enjeux sociaux, éthiques et environnementaux auxquels nos différentes lignes de clientèle doivent répondre.

Services financiers aux particuliers

Nos clients (crédit à la consommation inclus) : plus de 100 millions de particuliers et d'entrepreneurs individuels indépendants.

Nos produits : comptes courants, comptes chèques et comptes d'épargne, prêts et financements immobiliers, cartes, paiements, assurance, services de placement et HSBC *Premier*, notre service global pour notre clientèle haut de gamme.

Résultat 2004 avant impôt (avant amortissement du goodwill) : 5 377 millions USD.

Principaux enjeux : exclusion financière et endettement des consommateurs (voir pages 11 et 12). La banque de détail est extrêmement concurrentielle, et notre réussite est conditionnée par le maintien d'un haut niveau de satisfaction de la part de notre clientèle (voir page 29) et par le fait d'offrir des circuits de distribution commodes et sécurisés (voir page 12).

Crédit à la consommation

Nos clients : concentrés aux États-Unis, au Royaume-Uni et au Canada ; nombre d'entre eux rencontrent des difficultés d'accès aux services bancaires traditionnels. Cette activité s'efforce de répondre aux besoins financiers du grand public en aidant à traverser les moments difficiles.

Nos services : prêts à la consommation avec et sans garantie, cartes de crédit et cartes de crédit à la consommation, assurance automobile.

Résultat 2004 avant impôt (avant amortissement du goodwill) : 3 667 millions USD.

Principaux enjeux : endettement des consommateurs et taux d'intérêts sur les prêts.

Banque d'entreprise

Nos clients : plus de deux millions de petites et moyennes entreprises (PME) de profils très divers, allant de l'entrepreneur individuel aux clubs, en passant par des associations et sociétés cotées, qui ont davantage recours aux banques qu'aux marchés de capitaux pour se financer.

Nos produits : paiements et gestion de trésorerie, services de banque en ligne, gestion de patrimoine, prêts et assurance.

Résultat 2004 avant impôt (avant amortissement du goodwill) : 4 169 millions USD.

Principaux enjeux : risque de crédit environnemental. Les banques peuvent être tenues responsables des dommages écologiques causés par les entreprises qu'elles financent ; nous gérons donc ces risques avec la plus grande prudence (voir page 8). Nous collaborons aussi avec nos clients des secteurs sensibles tels que l'exploitation forestière (voir page 9) pour les aider à respecter des normes plus strictes.

Nous aidons et conseillons aussi de nombreuses petites entreprises sur les questions générales de développement durable (voir page 13).

Grande clientèle, Banque d'affaires et Marchés

Nos clients : grandes entreprises et clients institutionnels du monde entier.

Produits et services : opérations de trésorerie et activités de marché, grande clientèle, banque transactionnelle et banque d'affaires.

Résultat 2004 avant impôt (avant amortissement du goodwill) : 5 196 millions USD.

Principaux enjeux : évaluer les risques et les opportunités d'ordre social, environnemental et financier des grands projets d'investissement (voir page 10).

Banque privée

Nos clients : clients fortunés et leur famille.

Produits et services : services bancaires généraux, services d'investissement, solutions de protection et de transmission du patrimoine, conseils spécialisés dans le domaine de la fiscalité, des organisations caritatives et des fondations.

Résultat 2004 avant impôt (avant amortissement du goodwill) : 693 millions USD.

Principaux enjeux : protéger les intérêts de nos actionnaires et ceux de la société au sens large en restant vigilants à l'égard du blanchiment de capitaux (voir page 7) et des autres formes de criminalité financière. En banque privée, il est particulièrement important de s'assurer de la légitimité de l'origine de la fortune d'un particulier.

Autres activités

Nous proposons également certains produits et services à plusieurs lignes de clientèle, dans toutes les régions du monde : ce sont les services de gestion d'actifs tels les pensions et l'Investissement socialement responsable (voir page 11) ; HSBC Amanah, conçu pour les clients de confession musulmane (voir page 15) ; des cartes de crédit et de débit (voir page 12) et de l'assurance.

Activités internationales, régionales et nationales

Siège social du Groupe et bureaux régionaux

Le siège social du Groupe HSBC Holdings plc est situé à Londres, où sont basés le Président du Groupe et le Directeur Général du Groupe, ainsi que les fonctions clés du Groupe tels le crédit et le risque, les services financiers et juridiques, la fonction déontologie et conformité, et les services informatiques.

Un management géographique du Groupe HSBC est réparti entre la région administrative spéciale de Hong Kong et le reste de la région Asie-Pacifique (y compris le Moyen-Orient), l'Europe, l'Amérique du Nord et l'Amérique du Sud, qui appuient nos activités dans 77 pays et territoires.

Nos principales entités bancaires sont les suivantes :

Europe : HSBC Bank plc au Royaume-Uni, CCF S.A. en France (qui deviendra HSBC France en 2005), HSBC Bank A.S. en Turquie et HSBC Bank Malta p.l.c.

Asie-Pacifique : la Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited est la plus grande banque de Hong Kong. Son réseau compte également des agences dans 12 grandes villes de Chine continentale et une implantation conséquente en Inde, en Indonésie, en Corée du Sud, à Singapour et à Taïwan. En Malaisie, HSBC Bank Malaysia Berhad est la deuxième banque étrangère du pays.

Moyen-Orient : HSBC Bank Middle East Limited est la première banque étrangère de la région.

Amérique du Nord : nous sommes présents aux États-Unis, au Canada, au Mexique, aux Bermudes et au Panama. Nos principales activités sont gérées par HSBC Bank USA, N.A., présente principalement dans l'État de New York, et par HSBC Finance Corporation sur tout le territoire des États-Unis.

Amérique du Sud : principalement HSBC Bank Brasil S.A.-Banco Múltiplo au Brésil et HSBC Bank Argentina S.A.

Nos principaux bassins d'emploi sont le Royaume-Uni (56 000 salariés), les États-Unis (43 000), le Brésil (28 000), Hong Kong (26 000), le Mexique (20 000) et la France (14 000).

Dimension internationale

En dehors des perspectives commerciales et des avantages compétitifs, travailler dans de si nombreuses régions du monde pose un ensemble de défis d'ordre social, éthique et environnemental pour HSBC.

S'il nous est arrivé de nous retirer de pays où les conditions n'étaient plus propices à notre activité, nous n'évitons pas les risques gérables et le Groupe reste toujours conscient de ses responsabilités à l'égard des clients, qui comptent sur lui pour leurs besoins financiers. C'est pourquoi nous continuons à travailler sur quelques-uns des marchés les plus difficiles du monde.

Partout où nous sommes présents, nous travaillons toujours dans le plus grand respect de la culture, des coutumes et des pratiques locales. Nous savons également qu'il est de notre devoir de suivre un ensemble cohérent de principes d'entreprise. À cet égard, la politique anticorruption du Groupe HSBC montre bien qu'une société internationale telle que la nôtre agit comme une force positive en contribuant à élever les normes par ses méthodes de travail.

Nous sommes présents dans certains pays où les régimes au pouvoir sont accusés de violer les droits de l'homme. Défenseurs de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies (*UN Universal Declaration of Human Rights*) et du Pacte mondial des Nations Unies (*UN Global Compact*), nous avons les plus hautes exigences envers nous-mêmes et envers nos fournisseurs.

Environnement concurrentiel

Nous devons faire face à une très forte concurrence sur tous les marchés où nous sommes présents : de la part d'autres établissements financiers, de banques commerciales, de sociétés de crédit à la consommation, de caisses d'épargne, de coopératives de crédit, de commerces de détail, de courtiers et de sociétés d'investissement. En banque d'investissement, nous faisons face aux banques d'affaires et aux activités de banque d'affaires des autres banques commerciales.

Gestion mondiale des ressources

Dans une économie mondialisée, nous devons être mondialement compétitifs ; c'est pourquoi une part importante de notre stratégie est axée sur l'amélioration de notre rentabilité. Et pour cela, l'une de nos mesures phares est la création des Centres de Services du Groupe (*Group Service Centres - GSC*) dans le cadre d'une initiative dite de gestion mondiale des ressources. Ces centres, qui emploient du personnel HSBC, participent au service de nos clients en Europe, en Amérique du Nord et en Asie-Pacifique en se chargeant de l'administration des comptes, des paiements de cartes de crédit, des prêts hypothécaires et des demandes de renseignements par téléphone. Ils sont implantés en Inde, en Chine, aux Philippines, au Sri Lanka et en Malaisie, ce qui nous permet de mobiliser une grande diversité de compétences, de connaissances et de langues et d'éviter une dépendance excessive à l'égard d'un pays ou d'une économie. Notre démarche de gestion mondiale des ressources est décrite page 21.

Gouvernement d'entreprise

HSBC adhère à des règles exigeantes de gouvernement d'entreprise. HSBC Holdings plc s'est conformé tout au long de l'exercice 2004 aux dispositions du Code du gouvernement d'entreprise (*Combined Code on corporate governance*) annexé aux Règles de cotation en Bourse de la *Financial Services Authority* et aux dispositions de l'Annexe 14 aux Règles de cotation sur la Bourse de Hong Kong (*Rules Governing the Listing of Securities on The Stock Exchange of Hong Kong Limited*).

A l'heure où nous écrivons, le **Conseil d'Administration de HSBC Holdings plc** est composé de six mandataires sociaux (*executive Directors*) et de 14 administrateurs (*non-executive Directors*), dont 12 sont indépendants et trois sont des femmes.

Le Conseil d'Administration a mis en place plusieurs comités composés de certains administrateurs et directeurs généraux :

- Le **Comité de Direction du Groupe (Group Management Board)**, qui travaille sous l'autorité directe du Conseil d'Administration, se charge de la gestion courante du Groupe HSBC dans le respect des politiques et orientations définies par le Conseil d'Administration.
- Le **Comité d'audit du Groupe (Group Audit Committee)** rencontre régulièrement les

responsables des directions financière, juridique, de l'audit interne et de la déontologie et conformité du Groupe HSBC ainsi que des auditeurs externes pour examiner les questions liées à l'information financière, la nature et la portée des audits et l'efficacité des contrôles internes et des procédures de déontologie et de conformité.

- Le **Comité des rémunérations (Remuneration Committee)** se consacre aux questions de ressources humaines, en particulier aux conditions de travail, aux rémunérations, aux pensions de retraite, à l'évolution de carrière des collaborateurs à fort potentiel et à la préparation des successions aux postes clés.
- Le **Comité des nominations (Nomination Committee)** désigne les candidats aux postes d'administrateurs vacants.
- Le **Comité de responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) (Corporate Social Responsibility – CSR)** supervise la politique du Groupe HSBC relative à la RSE et au développement durable et guide le Conseil d'Administration, ses comités et la Direction (voir page 29).

Cadre réglementaire

Les intérêts des parties prenantes du Groupe HSBC sont protégés par la réglementation externe et par notre politique interne de conformité et de déontologie. Nos activités sont réglementées et supervisées par quelque 467 banques centrales et autorités de tutelle, dont les obligations et contrôles divers garantissent entre autres que les banques ont suffisamment de fonds propres et que les intérêts de leurs déposants sont protégés. En 2004, le budget relatif au respect de ces obligations réglementaires s'est élevé à environ 500 millions USD.

Conformité

La politique de Conformité du Groupe fait obligation à toutes nos implantations et à l'ensemble de nos collaborateurs de respecter l'esprit et la lettre de toutes les lois, règles, réglementations et normes de conduite applicables.

Environ 1 800 collaborateurs dans le monde apportent leur soutien aux cadres opérationnels en veillant à ce que toutes les activités respectent les obligations réglementaires externes et toute autre règle édictée par la politique du Groupe. Les déontologues ont un double rattachement hiérarchique : aux directions opérationnelles locales et au Directeur de la conformité et de la déontologie du Groupe (*Head of Group Compliance*), lequel est lui-même rattaché au Directeur Général du Groupe (*Group Chief Executive*) et au Comité d'audit du Groupe (*Group Audit Committee*). L'adéquation des ressources affectées à la fonction Conformité fait l'objet d'un suivi constant ; elle est supervisée par la Direction conformité et déontologie (*Group Compliance department*) et par le Comité d'audit du Groupe (*Group Audit Committee*) via un processus annuel de planification des actions de conformité.

Blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

Toutes les entités du Groupe HSBC doivent respecter des règles très strictes d'identification des clients, surveiller les transactions pour s'assurer de l'exactitude de leur identification, signaler les transactions suspectes et assurer une formation adaptée à nos collaborateurs.

Nous poursuivons le déploiement des systèmes de suivi automatique qui filtrent les transactions pour garantir le respect de toutes nos règles internes et de toutes les normes publiques.

Comme membre fondateur du Groupe de Wolfsberg, HSBC a adopté les principes de Wolfsberg, qui fixent des directives précises de lutte contre le blanchiment et qui, associés aux procédures propres à HSBC, vont souvent au-delà des obligations édictées par les réglementations locales.

Corruption

En 2004, HSBC a adopté le 10^e principe du Pacte mondial des Nations Unies (*United Nations Global Compact*) relatif à la lutte anticorruption. Nous avons également travaillé avec le groupe de pression *Transparency International* (Royaume-Uni), pour élaborer une politique anticorruption à l'échelle du Groupe. Cette politique traduit le soutien que nous apportons à d'autres initiatives récentes telles que la « Convention sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales » (*Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions*) de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), les « Règles de conduite pour combattre l'extorsion et la corruption » (*Rules of Conduct to Combat Extortion and Bribery*) de la Chambre de commerce internationale, ainsi que les dispositions applicables de la nouvelle version des « Principes directeurs à l'intention des entreprises multinationales » de l'OCDE.

Signalement des non-conformités

Nous encourageons nos équipes à nous faire part de tout soupçon de malversations dans l'entreprise et assurons la promotion de cette procédure sur nos sites Intranet et dans nos manuels de procédures. Nos collaborateurs peuvent exprimer leurs préoccupations de façon anonyme par téléphone, par écrit ou par courrier électronique sans crainte de représailles. Les informations signalées peuvent être une infraction à une obligation légale ou réglementaire, une fraude ou une faute professionnelle d'ordre comptable.

Former nos équipes

Veiller à ce que HSBC respecte les lois et les réglementations et combatte la menace du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme exige que nos équipes soient parfaitement formées. Nous informons régulièrement nos

collaborateurs sur des risques précis ou sur l'évolution de la législation. Tous les nouveaux collaborateurs qui peuvent avoir affaire à des clients doivent suivre une formation initiale. Ceux qui travaillent dans des domaines à haut risque suivent une formation complémentaire des stages annuels de perfectionnement pour les aider à comprendre les techniques de blanchiment. Dans la mesure du possible, nous coordonnons l'utilisation des matériels de formation dans différentes structures du Groupe, pour maximiser cet investissement considérable en temps et en ressource.

Traiter nos clients avec équité

Nous veillons tout particulièrement à ce que nos communications destinées à nos clients ne soient pas trompeuses et qu'elles soient faciles à comprendre, justes et sans parti pris. Nos chefs de produits, nos équipes marketing et nos déontologues travaillent en étroite collaboration pour respecter ces règles et honorer nos engagements de « pratiques loyales » avec nos clients. Nos principes et valeurs d'entreprise sont en parfaite cohérence avec l'importance donnée par les autorités de réglementation à la protection du consommateur, comme le montre l'initiative *Treating Customers Fairly* de la Financial Services Authority, l'autorité de tutelle britannique.

Nos produits et services sont conçus pour répondre aux besoins et être adaptés aux connaissances financières, au goût du risque et à la situation personnelle de chacun de nos clients. Nous ne cherchons pas à tromper notre clientèle, à vendre un produit inadapté ou à cacher des conditions inéquitables ou importantes dans des clauses de contrats imprimées en petits caractères.

Gestion des risques

Toutes nos activités exigent d'analyser, d'évaluer, d'accepter et de gérer un certain niveau de risque et nos politiques de gestion des risques sont conçues pour fixer et surveiller des limites et des contrôles de risques adaptés. La formation et la responsabilisation de nos collaborateurs, alliées à une culture du contrôle prudente et constructive, sont les axes fondamentaux de notre politique de gestion des risques.

Le Comité de Direction du Groupe (*Group Management Board*) décide de la politique générale de gestion des risques sous l'autorité qui lui est déléguée par le Conseil d'Administration. Séparément à cela, le *Risk Management Meeting* reçoit et contrôle les rapports, ce qui permet de vérifier l'efficacité de la politique de gestion des risques du Groupe HSBC.

Notre gestion des risques est décrite aux pages 135-174 et 211 de l'*Annual Report and Accounts 2004*. Ces procédures tiennent compte des conseils de l'*Association of British Insurer* sur les meilleures pratiques en matière de risques sociaux, éthiques et environnementaux.

Gérer les impacts des services financiers

L'ambition de HSBC est d'être la première société mondiale de services financiers. Ce chapitre explique comment nous gérons les impacts que nos produits et services ont sur nos clients, mais aussi sur l'ensemble de la société et sur l'environnement.

Les sociétés du monde entier comptent sur un système bancaire stable pour protéger l'épargne et fournir des financements. Bien que l'industrie

bancaire ait une expérience considérable de la gestion du risque financier, la gestion des risques et des opportunités liés au développement durable est une discipline relativement nouvelle. Nous avons identifié un certain nombre d'enjeux fondamentaux, allant des prêts à l'inclusion financière.

Réduire les coûts grâce aux relevés de compte en ligne

En 2003, nous avons engagé une réflexion sur les relevés de compte et sur les bilans de situation que nous adressons à nos clients au Royaume-Uni. Nous avons tenu compte, dans cet exercice, de l'avis des clients, de la réglementation, des coûts de production et d'envoi postal, ainsi que des incidences sur l'environnement tels que la déforestation, le gaspillage de papier et les émissions de dioxyde de carbone liés au transport.

Depuis décembre 2003, nous avons offert la possibilité à nos clients utilisateurs des services bancaires sur Internet de ne plus recevoir de relevés imprimés sur papier. Quelque 280 000 clients ont opté pour les relevés électroniques en 2004, ce qui a permis de réduire notre consommation de papier d'environ 52 tonnes et de réaliser une économie annuelle de 591 000 GBP (1,1 million USD), due principalement à la baisse des coûts postaux.

Pour marquer cette réduction de notre consommation de papier, nous avons établi un partenariat avec la forêt de Marston Vale et la société *Future Forests* afin de planter un arbre pour chaque dizaine de clients qui optent pour le paiement électronique des factures ou pour la consultation des relevés en ligne. Ce projet prévoit la plantation de 14 000 arbres pour le compte de HSBC et de nos clients.

Photo: Coordinatas/Dave Vickers



Politiques de prêt

Notre démarche en matière de prêt et d'investissement est le reflet de nos principes et valeurs d'entreprise, de l'attention portée aux attentes de la société et de l'évaluation des risques. Nous nous efforçons de garantir la pérennité des activités auxquelles nous apportons notre concours, que celui-ci prenne la forme de prêts ou d'investissement, en trouvant le juste équilibre entre l'impératif de développement économique et ses impacts sociaux.

Nous ne consentons qu'exceptionnellement des crédits à des projets pouvant avoir de graves incidences sociales ou environnementales telles que les centrales de production d'électricité, les mines, les barrages et les installations qui réduisent sensiblement la biodiversité. Nous ne le faisons qu'après avoir conduit une étude d'impact social et environnemental du projet et de la capacité de l'emprunteur à gérer ses effets dans le cadre du développement durable.

Nous évitons certains types d'activités comme le financement de la fabrication et des ventes d'armes, les relations avec les pays frappés de sanctions internationales, les transactions susceptibles de favoriser l'évasion fiscale ou le blanchiment de capitaux d'origine illicite. Lorsqu'un prêt ou un investissement ne répond plus à nos règles et principes, aujourd'hui plus strictes, nous travaillons avec nos clients pour les aider à respecter le critère requis. À terme, toutefois, nous tenons plus à nos règles et à notre réputation qu'à tout type de transaction.

Après avoir publié nos principes d'action relatifs aux risques environnementaux (*Environmental Risk Standard*) en 2002, nous élaborons actuellement une série de manuels exposant nos principes directeurs concernant les secteurs qui peuvent avoir des incidences sociales ou environnementales élevées.

En 2004, nous avons lancé le premier de ces manuels : le *HSBC Forest Land and Forest Products Sector Guideline (Manuel des forêts et des produits du secteur forestier)*, qui décrit la façon dont le Groupe travaillera avec ses clients pour promouvoir des pratiques forestières durables (voir encadré page 9). Dans le cadre de notre communication autour de cette initiative, nous avons réalisé une vidéo interne exposant les principes fondamentaux de notre manuel et leurs modalités d'application. Aidés du WWF et du *Tropical Forest Trust*, nous avons organisé un atelier



A Rivera, dans la forêt certifiée FSC, à plus de 500 km au nord-ouest de Montevideo en Uruguay, un forestier utilise une grande échelle pour tailler les branches neuves et éliminer les nœuds de ces grands feuillus, les *Eucalyptus grandis*.

pilote de gestion forestière à Kuala Lumpur à l'intention de nos équipes en Asie qui seront impliquées dans le financement des exploitations forestières. En 2005, nous étendrons le principe de cette formation à d'autres régions du Groupe concernées par ce type de financement.

Nous préparons actuellement un manuel sur les infrastructures d'eau douce, qui sera publié en 2005. D'autres manuels suivront et nous continuerons à développer notre savoir-faire en matière de gestion des risques, propres aux différents secteurs.

Depuis 2004, HSBC participe à une table ronde sur la production durable d'huile de palme (*Roundtable on sustainable Palm Oil*), dans le cadre de laquelle nous participons au financement de recherches sur l'élaboration de principes de développement durable dans ce secteur.

Engagements pour 2005

- Former les cadres de nos services de crédit intervenant dans le financement de ce secteur aux principes exposés dans notre guide sectoriel sur la forêt et les produits du secteur forestier (*Forest Land and Forest Products Sector Guidelines*).
- Concevoir un programme de formation de nos équipes au nouveau manuel dédié aux infrastructures d'eau douce.

Guide sectoriel sur la forêt et les produits du secteur forestier (*Forest Land and Forest Products Sector Guideline*)

En mai 2004, nous avons achevé un important manuel couvrant les différents types d'interventions dans le secteur forestier, qui précise les activités auxquelles nous sommes prêts ou non à apporter notre concours et définit les principes généraux de bonne gestion forestière. Il couvre la sylviculture, le bois d'œuvre, la transformation, le négoce et les produits du bois d'œuvre, les plantations (pulpe, bois d'œuvre, palmier à huile et caoutchouc) et la conversion des forêts.

Nous n'apporterons pas de concours financier, qu'il s'agisse de l'activité sur les marchés de taux et actions, ni aucune activité de conseil, à l'égard des :

- Activités commerciales d'exploitation forestière dans des forêts tropicales humides primaires ou des forêts de conservation de grande valeur, aux activités d'exploitation forestière conduites en violation des lois locales ou nationales ou aux activités d'exploitation forestière comprenant toute essence portée à l'Annexe 1 de la CITES (Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction).
- Sociétés qui achètent, négocient ou transforment du bois d'œuvre provenant des sources ci-dessus.
- Projets implantés dans des habitats naturels critiques, et qui engendrent de fortes dégradations ou d'importantes transformations.

Nous préférons traiter avec des clients qui exploitent des forêts labellisées par le *Forest Stewardship Council* (FSC) ou une norme équivalente ou qui font du négoce de produits labellisés FSC ou équivalents. Nous continuerons également à travailler avec les clients qui s'engagent dans une démarche crédible de certification FSC ou équivalente à horizon de cinq ans. Nous envisagerons de mettre un terme à nos relations avec les clients qui n'entament pas cette démarche.

Notre approche du secteur forestier s'inscrit dans un engagement socialement responsable, reposant sur la mise en œuvre progressive de nos principes directeurs. Cela signifie que nous devons expliquer nos règles à nos clients, dont beaucoup nous font confiance depuis plusieurs décennies. Nous voulons leur donner du temps pour respecter les normes attendues dans le secteur. Nous sommes prêts à les aider, y compris financièrement lorsque cela est commercialement adapté. Nous voulons apporter une valeur ajoutée à leur activité pour les aider à respecter une démarche pérenne.

- Participer aux projets visant à garantir que toute nouvelle expansion de l'industrie du soja, importante pour l'économie de l'Amérique latine, obéisse à des principes plus rigoureux de développement durable.

Principes Équateur

En septembre 2003, HSBC a souscrit aux Principes Équateur (*Equator Principles*), un ensemble de lignes directrices d'adoption volontaire, destinées à gérer les questions d'ordre social et environnemental liées au financement de projets. Si le secteur financier est critiqué pour sa participation à certains projets de grande envergure tels que les infrastructures de transport ou d'énergie, les Principes Équateur constituent en fait une norme mondiale, qui place le développement durable au cœur du développement économique. Ces Principes jouent un rôle important dans notre démarche plus générale de gestion durable de nos activités de crédit.

Les Principes Équateur en action

La gestion des impacts de nos activités de crédit sur le développement durable dépasse largement les obligations des Principes Équateur dans deux

Zoom sur le financement d'un projet : Venezuela

Le projet vénézuélien de remise en état du réseau d'adduction d'eau et d'assainissement répond à l'Objectif du Millénaire des Nations Unies (UN Milenium Development Goal) d'accroître l'accès à l'eau potable ; c'est un exemple de projet porteur d'un faible risque environnemental mais d'importants bénéfices, auxquels HSBC a contribué à hauteur de 120 millions USD depuis 2001. Les travaux effectués dans le cadre de ce projet par le Groupe Halcrow ont permis d'améliorer des systèmes de distribution d'eau touchant plus de deux millions de personnes, dont 500 000 ont accès à l'eau courante pour la première fois. De plus, 750 000 autres personnes bénéficient d'une meilleure qualité de l'eau distribuée, grâce à la modernisation d'une importante station de traitement. Les systèmes d'assainissement fonctionnent mieux et les eaux usées n'encombrent plus les rues de certains quartiers.

Au total, un million de personnes ont bénéficié de l'installation ou de la remise en état de stations de pompage des eaux usées et, au plan de l'environnement, le grand bénéfice de ce projet est d'avoir empêché toute nouvelle avancée de la pollution dans les cours d'eau et les lagons locaux.



domaines importants. Premièrement, nous prenons en compte ces principes dans le processus de financement de projets, mais aussi dans notre mission de conseil, en octroyant des crédits aux entreprises lorsque les fonds sont destinés à un projet, et également d'autres formes d'aide financière tels le cautionnement et les garanties directement liées aux projets. Deuxièmement, nous appliquons les mêmes normes internationales à tous les prêts commerciaux et mettons progressivement en place nos propres principes régissant nos interventions dans des secteurs précis.

Formation

Former nos équipes à nos obligations a constitué une étape importante de l'intégration des Principes Équateur. En 2004, nous avons formé toutes nos équipes – dont 155 cadres et 24 cadres dirigeants – à l'application de ces principes. En 2005, nous poursuivons ces efforts en formant un groupe plus large de cadres intervenant dans la gestion de nos relations avec des secteurs d'activité intégrant des risques sociaux et environnementaux élevés.

Reporting

Conformément à l'engagement pris dans notre *CSR Report 2003*, nous indiquons ci-dessous le nombre et le montant des transactions auxquelles les Principes Équateur ont été appliqués.

Application des Principes Équateur en 2004

	Nombre	Montant (en MUSD)
Transactions approuvées	46	3 528
par catégorie —		
Catégorie A	1	170
Catégorie B	34	2 435
Catégorie C	11	923
par type de prestation —		
Crédit commercial exclusivement	29	2 091
Crédit à l'exportation exclusivement	13	997
Crédit commercial/à l'exportation	4	440

Légende :

Catégorie A : projets ayant des effets néfastes graves pouvant affecter une zone plus large que le site du projet.
Catégorie B : projets ayant des effets néfastes moins graves sur les populations humaines ou sur des zones importantes pour l'environnement.
Catégorie C : projets ayant peu d'impact sur l'environnement ou aucun.

Interprétation des résultats

Nous sommes conscients que la présentation des informations relatives à l'application des Principes Équateur pose divers problèmes d'interprétation. La question se pose notamment de savoir si les chiffres démontrent ou non une application rigoureuse des principes. En 2004, nous avons refusé

12 transactions pour lesquelles la non-conformité aux Principes Équateur a été l'un des motifs de notre refus. Nous pensons qu'au fil du temps le nombre de projets refusés sera appelé à diminuer, d'une part parce que nos responsables crédit appliqueront en amont les principes, et d'autre part parce que nos clients seront mieux informés des critères requis.

Nous voulons aussi étendre le champ d'application de ces principes. En 2004, nous les avons appliqués à sept projets – non comptabilisés dans le tableau ci-dessus – dont le montant était inférieur au seuil de 50 millions USD fixé par les Principes Équateur. Fait important, nous pensons que l'application de ces principes a conduit à une amélioration des normes sociales et environnementales dans au moins trois des projets que nous avons financés en 2004.



Pour de plus amples informations sur nos politiques de prêt et de financement de projets, consulter www.hsbc.com/responsiblefinance

Engagement pour 2005

- Poursuivre le développement du reporting sur les Principes Équateur, conformément aux règles communément admises dans la profession.

Investissement socialement responsable

HSBC Investments (anciennement HSBC Asset Management) dispose d'un réseau mondial d'équipes de gestion et de chargés de clientèle proposant une gamme complète de solutions d'investissement. Notre structure nous permet de maximiser l'utilisation de ressources mondialement partagées tout en préservant une forte autonomie de décision à l'échelon local.

La demande d'Investissement socialement responsable (ISR) est en forte progression depuis quelques années, en particulier en Europe, aux États-Unis et plus récemment en Asie. Nous sommes en mesure de répondre à l'aide croissante que nous demandent nos clients institutionnels et particuliers concernant leurs investissements éthiques.

Nous disposons, à Paris, d'une équipe ISR dédiée, composée de cinq personnes comprenant des analystes, des gérants de fonds et un responsable marketing. Nos analystes ISR effectuent des recherches basées sur les informations communiquées par les analystes *buy side* et des agences de notation externes. De plus, dans le cadre de leurs recherches, tous nos analystes actions européennes transmettent des éléments d'information sur les facteurs liés à l'Investissement socialement responsable. Nous avons constitué un Comité de veille réunissant des spécialistes internes et externes issus d'entreprises, d'organisations non gouvernementales et de grandes universités.

Nous gérons des fonds dans toute l'Europe. Selon les besoins des clients, la sélection de l'univers d'investissement peut s'opérer selon un *screening* positif ou négatif. Pour les sélections négatives, nous définissons avec le client une liste de valeurs à exclure en nous appuyant sur une recherche interne et des bases externes. Le processus de sélection positive comprend deux étapes : constitution d'un univers ISR dans l'univers global (étape effectuée par nos analystes ISR), et sélection de valeurs dans l'univers ISR sur la base des données financières.

Notre équipe ISR rencontre très régulièrement de nombreuses sociétés sur les questions sociales et environnementales. Ces réunions peuvent être l'occasion pour nos gérants de fonds et nos analystes d'évoquer des préoccupations relatives au gouvernement d'entreprise.

Au 31 décembre 2004, nous gérons environ 1 milliard USD d'actifs éthiques et ISR, ce qui représente moins d'un pour cent du montant total de notre actif géré, qui s'élève à 204 milliards USD. En 2005, nous engageons une réflexion stratégique sur la définition des perspectives commerciales, des ressources et de la distribution de produits, afin de développer notre activité ISR à moyen terme.

Engagement pour 2005

- Définir une stratégie d'Investissement socialement responsable claire pour HSBC Investments.

Politique responsable de crédit aux particuliers

HSBC Finance Corporation (anciennement Household International, Inc.) est un acteur dominant dans le secteur des prêts à la consommation. Nos efforts pour protéger nos clients vont au-delà du taux, de la commission, de l'information et des pratiques professionnelles générales requises par les autorités de tutelle. Nous prenons des mesures pour que :

- Les prêts hypothécaires ne soient octroyés que s'ils apportent un véritable avantage financier à nos clients.
- Nos clients comprennent les principales conditions de prêt à toutes les étapes du processus.
- Nos relevés de compte donnent des informations claires et complètes.
- Nos clients bénéficient de meilleurs scores de solvabilité – un nouveau produit assorti de taux plus bas leur est proposé lorsqu'ils respectent leurs échéances.
- L'accès de nos clients aux produits moyen et haut de gamme soit facilité à mesure de l'amélioration de leur conditions.
- Notre programme de prévention des saisies (*Foreclosure Avoidance Programme*) permet à nos collaborateurs de travailler avec les clients pour

trouver l'ensemble des solutions qui leur permettent de conserver leur résidence.

Au Royaume-Uni, notre Service *Money Management* prodigue des conseils aux particuliers qui rencontrent des difficultés financières. Un conseiller détermine l'origine du problème financier du client et convient de mesures à prendre pour apurer ses arriérés et instaurer une relation mutuellement enrichissante.

Information et protection du client

Nous prodiguons tous nos efforts pour gérer les risques divers que rencontrent nos clients, mais ceux-ci doivent également être responsables de la bonne tenue de leur compte et de leur ratio de solvabilité.

Lutter contre la cybercriminalité

La récente augmentation des attaques dites de *phishing* et des autres atteintes à la sécurité sur Internet accroît, pour les clients, les risques d'usurpation en ligne de leur identité. Il faut beaucoup de temps à ces victimes d'une usurpation d'identité pour recouvrer leur identité, et que soient réparés les dommages financiers.

Notre équipe spécialisée dans la gestion des risques et des fraudes électroniques au siège social du Groupe évalue et gère les menaces de cybercriminalité à l'encontre de nos clients en liaison avec nos équipes de sécurité informatique dans le monde entier. Nos implantations à Hong Kong, au Brésil, aux États-Unis et au Mexique ont leur propre équipe chargée du risque électronique.

En 2004, nous avons fait appel à des spécialistes externes pour nous fournir un système mondial d'alerte pour des attaques dites de *phishing*, qu'elles soient perpétrées par courrier électronique ou via des sites Internet visant à tromper ou à escroquer nos clients. Lorsque nous décelons une activité frauduleuse, nous travaillons en étroite coopération avec les services nationaux et internationaux de police, les brigades de répression de la criminalité informatique et électronique et les fournisseurs d'accès Internet du monde entier pour fermer le site dans les meilleurs délais.

Afin d'aider nos clients à se protéger, nous avons publié des conseils sur la sécurité des ordinateurs sur nos sites Internet. Nous proposons aussi des tarifs spéciaux pour des logiciels antivirus afin d'encourager nos clients à protéger leurs ordinateurs. Nous poursuivons nos investissements dans les nouvelles technologies liées à la sécurité des services de banque sur Internet, comme notamment « l'authentification à deux paramètres », une procédure de sécurité qui confirme l'identité d'un utilisateur au moyen de deux paramètres : une information détenue par le client, telle qu'un identifiant utilisateur ou un mot de passe, et quelque chose qu'il a en sa possession, par exemple un mot de passe à usage unique ou un code

d'identification (PIN). HSBC à Hong Kong sera le premier à adopter ce nouveau système en mai 2005 conformément aux obligations de la *Hong Kong Monetary Authority*. Nous étudions la possibilité de développer ce système d'authentification à deux paramètres, sur d'autres marchés.

Mieux comprendre les clients porteurs de cartes de crédit

En 2005, nous avons décidé de partager avec d'autres bailleurs de fonds les données relatives au crédit de nos clients britanniques dans le cadre d'un accord réciproque. Cette mise en commun de nos connaissances nous aidera, nous et les autres établissements financiers, à mieux comprendre la capacité globale qu'ont nos clients à gérer leur crédit. Nous pensons que ceci devrait permettre de sensiblement réduire les recours excessifs faits à nos facilités de crédit.

Dispositif antifraude sur les distributeurs automatiques de billets

Nous tenons à réduire le *skimming* sur guichets automatiques bancaires, une technique frauduleuse qui consiste à copier les informations figurant sur la bande magnétique des cartes au moyen d'un dispositif placé dans la fente d'introduction de la carte, complété d'une caméra installée à proximité, qui saisit le code d'identification personnel. Après un projet pilote concluant en Europe continentale, nous déploierons un nouveau système au Royaume-Uni. Ce dispositif, dont l'installation ne demande que 30 minutes, est compatible avec toutes les marques et tous les types de guichets automatiques ; il n'interfère pas avec l'activité normale de la machine et n'endommage ni ne modifie la bande magnétique ou la puce de la carte. Nous équiperons 170 guichets au Royaume-Uni en 2005 et réfléchissons à une extension à Hong Kong et au Brésil.

Programme de protection de l'identité

Axé sur l'usurpation d'identité, l'éducation préventive et les outils en ligne, notre Programme de protection de l'identité (*Identity Protection Plan*) se compose d'un progiciel complet muni d'un pare-feu, d'un système d'alerte à l'usurpation d'identité et au piratage, d'un bulletin d'information mensuel et d'un service de signalement des pertes ou des vols de carte de crédit accessible 24 heures sur 24. Dans le cadre de ce programme, qui n'est proposé qu'aux États-Unis, les victimes bénéficient de l'accompagnement personnalisé d'un spécialiste de la résolution des fraudes tout au long du processus de recouvrement. A ce jour, plus d'un demi-million de clients y ont souscrit.

« CreditKeeper »

Lancé en 2004 aux États-Unis, *CreditKeeper* fournit à ses membres un accès illimité à leur ratio de

solvabilité établi par trois grandes agences d'évaluation de crédit. Le service suit quotidiennement leurs données et les avertit de toute demande d'information susceptible d'affecter leur ratio. Du matériel et des outils d'information sont fournis pour aider les membres à comprendre comment prendre les bonnes décisions financières pour améliorer leur ratio. Ce service compte plus de 200 000 souscriptions à ce jour.

Engagements pour 2005

- Déployer la technologie d'authentification à deux paramètres, *two-factor authentication*, pour les services bancaires en ligne à Hong Kong.
- Installer les dispositifs anti-*skimming* au Royaume-Uni et réfléchir à leur utilisation à Hong Kong et au Brésil.

Aide et assistance aux clients

Les banques sont particulièrement bien placées pour donner des informations qui aideront leurs clients à mieux gérer leurs affaires financières, professionnelles et privées.

« Living Business »

A Hong Kong, HSBC, en collaboration avec le *Business Environment Council*, a lancé le programme *Living Business* auprès des petites et moyennes entreprises (PME). Développé en 2004, il aide les entreprises à gagner en rentabilité et en productivité en appliquant des pratiques professionnelles responsables d'un point de vue social et environnemental.

Le site Internet de *Living Business* montre aux entreprises comment faire des économies tout en protégeant l'environnement. Le programme comprend également des séminaires gratuits – quatre ont été organisés en 2004 – et la remise du prix *SME Living Business Awards*. Les lauréats 2005 seront connus en juin 2005.



Pour de plus amples informations sur *Living Business*, consulter www.hsbc.com.hk/livingbusiness

« Your Credit Counts »

Aux États-Unis, HSBC Finance Corporation a lancé en 2004 sa deuxième campagne annuelle de formation financière intitulée « *Your Credit Counts* ». La première campagne, menée en 2003, avait fait suite à une enquête de HSBC qui avait montré que sept consommateurs sur dix ne connaissaient pas leur ratio de solvabilité. Plus de 132 000 personnes ont visité le site pendant les 12 semaines de la campagne, et ont découvert ainsi plus de 960 000 pages d'articles, de tableaux de calcul et d'outils en ligne.

Toujours aux États-Unis, nous finançons également 40 programmes de formation financière dans neuf États par le biais du système de bourse de

Some things deserve your attention.

We invite you to learn about credit at YourCreditCounts.com

It's crucial to keep your eye on the things that are precious and important to you and your credit history should be one of them. Because having good credit can have a huge impact on the future of you and your family.

That's why HSBC created YourCreditCounts.com. It's your personal online guide to financial and credit education and other money management topics.

Visit our Web site and you could win a \$25,000 Grand Prize!

When you visit YourCreditCounts.com, you'll learn about credit and financial matters, and you can enter our sweepstakes for a chance to win cash and prizes.

HSBC 
The world's local bank

Affiche du programme « *Your Credit Counts* ».

Faciliter les dons à la communauté

En 2004, le programme de dons par guichets automatiques bancaires « *Niños con Futuro* » (*Children with a Future*) de HSBC Mexique a obtenu une récompense au titre des meilleures pratiques de RSE dans la catégorie communauté, décernée par le *Mexican Center for Philanthropy*, une organisation sans but lucratif fondée par des hommes d'affaires pour promouvoir la responsabilité sociale des entreprises au Mexique.

« *Niños con Futuro* » permet aux utilisateurs du réseau de 4 600 guichets automatiques bancaires de HSBC Mexico de faire un don lorsqu'ils retirent de l'argent. Les clients se voient automatiquement proposer de donner un montant précis en pesos qu'ils peuvent accepter, refuser ou augmenter le montant de leur don. Le programme est régionalisé de sorte que les clients peuvent identifier les organisations caritatives participantes.

Depuis son lancement, plus de 35 000 enfants mexicains ont bénéficié de « *Niños con Futuro* » dans les domaines de l'éducation, de la santé et de la nutrition. En décembre 2004, ce programme avait permis de récolter un montant total de 40,9 millions de pesos (3,6 millions USD).

formation financière de HSBC North America. Dans le cadre de cette initiative, plus de 15 000 personnes et leurs familles ont reçu des conseils sur leur cote de crédit et les moyens de l'améliorer, ainsi que sur

l'accèsion à la propriété, l'aide au financement de l'apport personnel et la constitution d'un patrimoine.



Pour de plus amples informations sur
Your Credit Counts, consulter
www.yourcreditcounts.com

Projet « Volunteer Income Tax Assistance »

HSBC Finance Corporation a également collaboré avec *Volunteer Income Tax Assistance*, un programme gouvernemental qui aide les personnes et les ménages à faibles revenus à augmenter leur possibilité d'épargne. Ce programme les encourage à demander le remboursement d'impôt perçu à la source pour faciliter le retour au travail des familles recevant une aide sociale.

HSBC soutient ce programme dans l'État de New York, ainsi qu'en Californie, au Nevada et en Floride, par des subventions totalisant plus de 500 000 USD, qui sont versées à des associations locales d'aide à l'obtention du remboursement, dont sont membres nos collaborateurs volontaires. Ce programme a un impact important ; un organisme de New York – the Community Food Resource Center – est à l'origine de plus de 23 millions USD de remboursement d'impôts prélevés à la source.

Nous encourageons également les personnes qui n'ont pas accès aux services bancaires à ouvrir un compte épargne, soit auprès de HSBC, soit auprès d'un organisme de crédit, et ce pour développer de bonnes habitudes d'épargne à travers des dépôts directs de remboursement d'impôts d'état ou fédéral.

Inclusion financière

Nous devons aider et répondre aux besoins des personnes exclues des modèles bancaires traditionnels, notamment ceux qui ont de faibles revenus ou ceux qui ont un handicap.

Microfinance

La « microfinance » consiste à fournir des services financiers de base, tels que des prêts de montant modique, à des personnes qui sont traditionnellement exclues du secteur bancaire. HSBC s'intéresse aux bénéfices sociaux que la microfinance peut apporter à partir d'un modèle bancaire financièrement durable. Afin de comprendre les avantages des différentes méthodes, nous avons engagé, fin 2004, trois projets pilotes de six mois dans différentes parties du monde.

Au Brésil, nous prévoyons de travailler avec la Inter American Development Bank pour investir environ 600 000 USD dans Banco de Familia, un organisme de microfinance brésilien.

En Inde, nous consentirons des facilités de crédit d'un montant maximal de 1 million USD à trois organismes de microfinance, Swayam Krishi Sangram, Mann Deshi Mahilia Sahakari Bank et Sampada. Nous étudierons également les

possibilités pour proposer des produits d'assurance aux clients des services de microcrédit.

Aux Philippines, nous réfléchissons aux modalités d'un prêt global destiné au secteur de la microfinance afin de favoriser le développement pérenne des établissements travaillant dans ce secteur. Nous mettrons également en place un programme de stage ou d'échange auquel participeront des collaborateurs du Groupe HSBC et des établissements de microfinance.

A l'issue de la phase pilote, nous réfléchissons aux possibilités d'élaborer des principes dans ce domaine et d'introduire la microfinance dans un plus grand nombre d'activités existantes du Groupe. En partenariat avec le *UK National Committee* sur l'année internationale de la microfinance (*International Year of Microcredit*), nous parrainerons aussi un programme de reconnaissance des acteurs significatifs de ce secteur.

Accès aux services bancaires

La *US Community Reinvestment Act* est une loi destinée à aider les personnes à revenus faibles ou moyens ainsi que les locataires de logements sociaux à accéder à des services de crédit et à des services bancaires. Pour remplir nos obligations découlant de cette loi, nous contribuons également à créer des logements décentes à prix abordables, de nouveaux emplois et de meilleurs débouchés commerciaux dans des zones défavorisées. Nos prêts à taux du marché et à taux bonifié, nos prêts revolving, nos lignes de crédit, nos investissements directs et nos subventions mettent des capitaux à disposition d'associations locales pour réaliser des logements abordables, pour développer l'économie ainsi que des services vitaux aux résidents.

Au Royaume-Uni, nous fournissons aussi des services bancaires aux personnes à faibles revenus au moyen d'un compte bancaire de base, qui permet aux clients de profiter des remises associées à la mise en place de prélèvements automatiques et de virements permanents pour le règlement des factures.

Nous travaillons à la mise en conformité de nos services avec les besoins spécifiques de nos clients handicapés, telle que décrite dans *Americans with Disabilities Act* et le *UK Disability and Discrimination Act*. Les services que nous proposons incluent des téléphones et dispositifs de télécommunication spéciaux pour déficients auditifs ou muets, une boucle d'induction aux guichets pour aider les personnes équipées d'un appareil auditif (Royaume-Uni), l'accessibilité aux fauteuils roulants dans près de 50 % de nos agences au Royaume-Uni, des relevés de compte (Royaume-Uni et États-Unis) et des chèquiers (États-Unis) en gros caractères ainsi que le sous-titrage codé des publicités télévisées à l'intention des malentendants.

Nous sommes un membre «gold actif» du Forum des employeurs britanniques (*UK Employer's*

Forum on Disability) sur le handicap et soutenons son programme pour les clients (*Agenda on Customers*), aussi bien que son programme pour les salariés (*Agenda on Employees*).

Services financiers islamiques

D'apparition récente, le secteur des services financiers islamiques répond aux besoins particuliers des communautés musulmanes. En concevant des services financiers conformes à la shariah (loi islamique), nous offrons aux Musulmans la possibilité d'être clients d'une banque en accord avec les principes de leur religion, qui ne permet pas le paiement d'intérêts ou l'investissement dans des secteurs tels que les jeux, l'alcool et les armes.

HSBC Amanah, notre département mondial dédié aux services financiers islamiques, propose un large éventail de services financiers conformes à la shariah. Depuis le lancement de HSBC Amanah au Royaume-Uni, 70 % des clients composant notre portefeuille de prêts immobiliers islamiques sont de nouveaux clients HSBC. En décembre 2004, HSBC Amanah comptait des implantations dans huit pays, plus de 150 000 clients dans le monde et quelque 2 milliards USD de fonds gérés.

Engagements pour 2005

- Conduire trois projets de microfinance et, en fonction des résultats, envisager un engagement plus poussé dans la microfinance.
- Parrainer un programme de reconnaissance pour le secteur de la microfinance.
- Développer les informations que nous communiquons sur les initiatives d'accessibilité des clients aux activités de HSBC dans le monde.
- Travailler avec les fabricants de guichets automatiques bancaires au Royaume-Uni afin de tenir compte des besoins des utilisateurs handicapés.
- Améliorer l'accessibilité du site de banque de détail sur Internet au Royaume-Uni pour le porter au niveau « AA » de l'Initiative pour l'accessibilité du Web (WAI).

Changement climatique : quel doit être le rôle d'une

« ... le changement climatique constitue le plus grand défi environnemental de ce siècle. Il aura un impact sur tous les aspects de la vie moderne. C'est donc un enjeu considérable pour nos clients et pour notre personnel, et pour toutes les entreprises de la planète, aussi grandes ou aussi petites soient-elles. » Extrait de l'intervention de Sir John Bond, Président du Groupe HSBC, lors du lancement du *Climate Group* en avril 2004.

Dioxyde de carbone

- L'un des principaux gaz à effet de serre, qui contribue au réchauffement de la planète et au changement climatique.
- Produit par la combustion du pétrole, du charbon et du gaz servant à générer de l'électricité pour le chauffage, la climatisation, l'éclairage et l'alimentation électrique d'appareils tels que les ordinateurs.
- Les déplacements professionnels sont eux aussi producteurs de dioxyde de carbone.

Chef de file en matière d'émission de carbone

HSBC fait partie des 50 plus grandes entreprises du monde à prendre des mesures pour résoudre les problèmes du changement climatique, selon le *Carbon Disclosure Project*, un groupe de 95 investisseurs institutionnels dont l'actif total représente plus de 10 000 milliards USD.

Le « Climate Group »

HSBC est membre fondateur du *Climate Group*, inauguré en avril 2004 à Londres par le Premier ministre britannique, Tony Blair. Dans son discours prononcé à l'occasion du lancement officiel de cet organisme, le Président du Groupe, Sir John Bond, s'est félicité de la possibilité ainsi offerte à HSBC de mieux s'informer et d'aider à orienter les débats sur le changement climatique.

HSBC et le changement climatique

Bien que la contribution directe du Groupe HSBC au changement climatique soit assez modeste, nous sommes convaincus qu'il est important de commencer par là. Le Directeur Général du Groupe, Stephen Green, explique : « En 2003, les émissions de CO₂ du Groupe HSBC provenant de sa consommation d'électricité, de gaz naturel et de mazout ainsi que de nos déplacements professionnels ont dépassé 550 000 tonnes. Nous devons agir maintenant pour réduire nos émissions. »

HSBC « Partnership in Environmental Innovation »

- Partenariat de trois ans, d'un montant de 650 000 GBP (1,2 million USD) avec l'Université de Newcastle et l'Université d'East Anglia.
- Axé sur la recherche sur le changement climatique et la sensibilisation de la société à ces questions, et sur le développement de technologies pour résoudre les problèmes diagnostiqués.

Production d'électricité : quelle est la bonne réponse ?

- L'impact de la production d'électricité à partir d'énergies fossiles suscite des préoccupations grandissantes.
- La production d'énergie éolienne et solaire et l'hydroélectricité constituent des solutions plus respectueuses de l'environnement, mais les capacités risquent d'être insuffisantes pour réaliser les objectifs de réduction des émissions de carbone.
- Certains experts s'expriment maintenant en faveur du développement de l'énergie nucléaire.
- Important bailleur de fonds d'infrastructures de production d'électricité partout dans le monde, HSBC s'intéresse de très près à ce débat et à l'opinion de nos clients et de nos autres publics.

Débouchés commerciaux

HSBC a assuré le financement de deux parcs éoliens en Écosse, développés par Fred Olsen. Paul's Hill et Rothes seront les deux plus grands parcs éoliens terrestres au Royaume-Uni.

banque mondiale face au réchauffement de la planète ?

Bientôt la « neutralité carbone » pour HSBC

Décembre 2004 : HSBC est la première grande banque du monde à s'engager à atteindre la « neutralité carbone ». Nous y parviendrons en 2006.

Quel en sera le coût ?

D'après nos estimations, le coût de la neutralité carbone avoisinera 17 millions USD la première année.

Plan de gestion du carbone de HSBC

- Notre plan de gestion du carbone visant à atteindre la « neutralité carbone » est mis en œuvre dans le monde entier sous la supervision directe du Directeur Général du Groupe, Stephen Green.
- Notre Groupe de réflexion sur la gestion du carbone (*Carbon Management Task Force*) travaille sur les méthodes les plus souhaitables pour neutraliser nos émissions directes de CO₂. Nous en avons retenu trois (ci-dessous).

Qu'en est-il des impacts indirects ?

Nos efforts pour atteindre la neutralité carbone ne portent que sur nos impacts directs, et à ce jour, nous ne prévoyons pas d'étendre ces actions à nos émissions indirectes, c'est-à-dire aux émissions de la chaîne de nos fournisseurs et de nos clients. Cependant, nous restons ouverts aux suggestions sur les moyens de renforcer ultérieurement notre action.

1. Efficacité énergétique

Moins polluer réduit aussi les coûts. Nous avons investi dans tout le Groupe HSBC pour améliorer notre efficacité énergétique – éclairage basse consommation, variateurs de vitesse pour les systèmes de climatisation et systèmes de gestion de la chaleur plus performants.

Gérer nos impacts directs

Nous mesurons et publions nos émissions de gaz à effet de serre depuis trois ans. Nous mettons actuellement en œuvre un système de gestion environnementale de nos activités mondiales (voir page 22).

Planter des arbres : est-ce bien la solution ?

Nous sommes parvenus à la conclusion que planter des arbres n'est pas la solution pour prévenir le changement climatique. Les programmes que nous décidons d'engager pour neutraliser nos émissions de carbone peuvent comprendre des plantations, mais nous préférons soutenir des projets qui réduisent les émissions de CO₂ à la source.

2. Électricité « verte »

En Australie, au Brésil, au Royaume-Uni et aux États-Unis, HSBC achète de l'électricité « verte » – produite à partir de sources d'énergies renouvelables.

Les **permis carbone** sont des autorisations négociées entre les participants suivant le principe de quotas ; la quantité de permis est limitée par la fixation d'un plafond global d'émissions.

3. Neutraliser les émissions de CO₂

Que faire quant aux émissions qui subsistent ? Aujourd'hui, nous n'avons pas d'autre choix que de neutraliser nos émissions au moyen de « permis » ou de « crédits » carbone (voir encadré de droite).

Les **crédits carbone** sont obtenus en investissant dans des projets qui réduisent les émissions par rapport à une référence acceptée. Traditionnellement, les projets visant à créer des crédits carbone sont des plantations d'arbres visant à absorber le CO₂ de l'atmosphère.

Compensation : quelques principes directeurs

Les autorisations et les mesures de compensation n'ont pas toutes la même valeur ou la même crédibilité. Par principe, HSBC veillera à la crédibilité et à l'effet réellement cumulatif des compensations que nous achetons. De plus, nous voulons nous assurer que les communautés au sein desquelles nous travaillons ressentent réellement les bénéfices de ces mesures. Soutenir le développement d'un projet d'énergie renouvelable en Chine pourrait être une bonne illustration de ce principe.

Gestion des impacts de nos activités

Avec plus de 9 800 implantations et quelque 253 000 salariés dans 77 pays et territoires, HSBC a une influence sur le cours des événements dans le monde. Notre réussite financière est partagée avec des millions d'épargnants dont les fonds de pension sont investis dans nos actions. Les collectivités bénéficient des emplois que nous créons, des impôts que nous payons et des dons que nous faisons. En gérant nos activités de manière rationnelle et efficace en accord avec nos objectifs stratégiques, nous voulons laisser une empreinte positive partout où nous le pouvons et réduire autant que possible toute incidence néfaste sur les populations et sur la planète.

Nos collaborateurs

Objectif général

Notre réussite dépend de la qualité des services que nous rendons à nos clients ; notre aptitude à attirer, à valoriser et à motiver des personnes de grande qualité est donc cruciale. Notre plan stratégique *Managing for Growth* reconnaît lui aussi l'importance que revêt la diversité pour mieux comprendre les besoins de nos clients et de nos communautés. Nous voulons nous assurer que tous nos collaborateurs savent ce que l'on attend d'eux et comprennent la contribution qu'ils peuvent apporter à nos grands objectifs. En retour, nous leur garantissons des procédures équitables et transparentes d'évaluation de leurs performances.

Capter et gérer les talents

Nous devons veiller à confier à nos meilleurs collaborateurs les postes qui ont le plus d'impact sur les performances de notre activité. Notre stratégie à cet égard consiste à assurer, à tous les niveaux, un flux régulier de cadres très performants qui apportent une contribution importante aux fonctions clés, tout en se préparant à prendre ensuite des postes plus élevés.

En 2004, nous avons réalisé un bilan mondial de nos programmes à l'intention des jeunes diplômés, qui contribuent de façon importante à la constitution de notre vivier de talents. La mise en place d'un programme de développement des opportunités d'évolution professionnelle pour nos collaborateurs à haut potentiel est l'une des recommandations que nous mettrons en œuvre en 2005.

Diversité

Nous sommes convaincus que notre diversité, à tous les niveaux de l'entreprise, devrait refléter celle de notre clientèle. Pour nous, la diversité n'est pas seulement une affaire de genre, d'origine ethnique, de handicap ou d'âge, c'est aussi une question d'ouverture d'esprit, de non-conformisme et une affaire d'équilibre dans la constitution d'équipes.

Employer des personnes avec des approches différentes pour une même discipline est un atout pour la direction d'équipes et la résolution de problème, la production et le partage d'idées, ou encore l'entregent pour nourrir la croissance de l'activité. Nous croyons également que le respect que l'on porte aux personnes, indépendamment de leur

Profil des collaborateurs du Groupe HSBC

	2004 %	2003 %
Effectif total :		
Hommes	45	44
Femmes	55	56
Cadres :		
Hommes	59	61
Femmes	41	39
« Vivier de talents » du Groupe :		
Hommes	83	n/d
Femmes	17	n/d
Âge :		
Moins de 25 ans	15	13
25-29 ans	22	20
30-34 ans	20	21
35-39 ans	15	15
40-44 ans	12	13
45-49 ans	9	9
50 ans et plus	8	9

Origine du personnel des quatre grandes régions géographiques de HSBC

	Royaume- Uni %	États- Unis %	Asie- Pacifique %	Brésil %
Asiatique	4	11	96	0
Noire	1	17	0	0
Blanche	88	63	1	0
Hispanique	0	8	0	0
Latino-américaine	0	0	0	100
Inconnue/autre	6	1	3	0

origine, reflète notre loyauté tant vis-à-vis de nos collaborateurs que vis-à-vis de nos clients.

Nous avons conçu un outil, le *Global Diversity Toolkit*, publié sur notre Intranet, qui nous permet d'échanger des idées sur les actions liées à la diversité. Ainsi, lorsqu'une idée s'est avérée fructueuse dans une région du monde, elle peut servir de modèle pour une autre région.

Il nous reste beaucoup à faire pour que le profil global de nos cadres supérieurs reflète celui du Groupe dans son ensemble. En 2004, nous avons réalisé une enquête mondiale pour recenser les

obstacles internes à une plus grande diversité au niveau de nos cadres supérieurs et déterminer les solutions possibles. Alors que 70 % des cadres supérieurs masculins interrogés pensaient que les hommes et les femmes ont les mêmes perspectives d'avancement professionnel, seulement 34 % des femmes cadres supérieurs partageaient cette conviction.

Au lieu d'imposer une réponse standard, nous développons et diffusons des plans d'action locaux avec l'appui de notre équipe *Diversity*, qui se charge par ailleurs de centraliser les questions critiques :

- Directives générales à l'échelle du Groupe sur des propositions d'horaires aménagés et aide à l'orientation de carrière.
- Un forum professionnel de femmes cadres supérieurs pour réfléchir différemment sur le lieu et la manière d'appliquer notre stratégie *Managing for Growth*.

Hygiène et sécurité

Afin d'offrir un cadre de travail sain et sûr à nos équipes, nous gérons des risques très divers, notamment les menaces terroristes, la présence de personnes extérieures à notre société dans nos locaux (comme par exemple à l'occasion des travaux de construction et de rénovation), l'amiante, l'incendie, les maladies, les tremblements de terre et les accidents sur le lieu de travail. Des plans d'action spécifiques à ces risques ont été définis.

Les cadres opérationnels sont chargés d'appliquer nos politiques et nos procédures de sécurité afin de minimiser les risques et de garantir le respect des obligations légales.

Objectifs de réduction des risques d'accident : Royaume-Uni

Depuis 2002, nous nous sommes fixé des objectifs de réduction du nombre d'accidents par personne pour nos activités britanniques, qui représente un

cinquième de notre effectif total. Depuis 2002, les taux d'accidents baissent sensiblement chaque année, une évolution que nous attribuons à une démarche plus préventive en matière de recensement et de gestion des problèmes d'hygiène et de sécurité.

À ce jour, nous avons dépassé l'objectif que nous nous étions fixé de réduire de 5 %, entre 2001 et 2006, les accidents soumis à déclaration. Notre objectif est d'atteindre une réduction de 35 % sur la même période. Du fait du manque de données historiques, nous maintenons notre objectif relatif aux journées de travail non effectuées suite à un accident du travail, à savoir une baisse de 15 % par rapport au chiffre enregistré en 2003 (2 188 jours).

VIH/SIDA et éducation à la santé

Nous travaillons dans plusieurs pays particulièrement touchés par le VIH/SIDA. Dans le cadre des dispositifs mis en place pour le bien-être de notre personnel, les collaborateurs de ces pays ont régulièrement accès à des programmes d'éducation et de sensibilisation au VIH/SIDA, axés sur les dangers, les mesures de précaution et les dispositifs d'aide dont ils peuvent bénéficier. Par exemple, dans nombre de nos activités de la région Asie-Pacifique, les salariés ont accès gratuitement à des services professionnels et confidentiels d'accompagnement psychologique.

Relations de travail

Les relations de travail sont gérées à l'échelon national, mais sous la supervision générale du Directeur des relations sociales et de la Diversité - Groupe *Group Head of Employee Relations and Diversity*, qui est basé à Londres.

En 2004, nous avons réalisé un audit interne afin de clarifier les types et les niveaux d'information, de consultation et de représentation des salariés, ainsi que les enjeux relatifs à la gestion des relations par le management dans l'ensemble du Groupe.

Décès et accidents du travail	2006 (objectifs)	2004	2003	2002
Nombre de décès sur le lieu de travail (monde)	0	0	0	0
Accidents suivis d'une absence supérieure à 3 jours (monde)	n/d	356	406	386
Accidents corporels soumis à déclaration obligatoire pour 100 000 salariés (Royaume-Uni uniquement)	133	151	177*	186*
Journées de travail non travaillées du fait d'accidents du travail pour 100 000 salariés (Royaume-Uni uniquement)	2 188	1 839	2 574*	n/d

* Les résultats antérieurs, ainsi que les chiffres de référence et les objectifs, ont été revus pour tenir compte de l'amélioration des informations disponibles sur les ressources humaines. Les objectifs pour 2006 ont été fixés par rapport aux chiffres 2001. Les statistiques excluent les décès ou blessures liés au terrorisme.

Les réponses obtenues, qui couvrent environ 90 % de nos effectifs, font apparaître la situation suivante :

- Tous les pays qui ont répondu reconnaissent le droit à la liberté d'association du personnel.
- Environ 70 % reconnaissent un syndicat comme instance officielle interne.
- Le taux de syndicalisation estimé va de 0 à 78 % des effectifs, avec une moyenne générale de l'ordre de 40 %.
- Moins de la moitié des pays a pris part à une véritable expérience dans une action collective, quelle qu'en soit la forme.
- Environ 80 % des pays réalisent des sondages sur l'attitude des salariés ; d'autres mécanismes d'expression des salariés existent dans la majorité des autres pays.

Rémunération

Nos principes fondamentaux incluent une juste rémunération du travail des salariés et un élément de rémunération variable basé sur la performance individuelle. La promotion repose sur les compétences, les performances et l'adhésion à nos valeurs et à nos règles de déontologie. Nous partageons les bénéfices de notre réussite au moyen de primes de performance dans la plupart des régions et de régimes d'actionnariat des salariés. À peu près la moitié des collaborateurs du Groupe HSBC participe aujourd'hui à un ou plusieurs plans d'actionnariat salarié de HSBC.

Formation et développement

Nous voulons doter nos salariés des compétences dont ils ont besoin pour bien travailler. Pour cela, nous avons recours à un ensemble de dispositifs de formation, comme la formation en ligne, qui est un



« Enquête d'opinion : RETRO 2004 : nous voulons vous entendre ! »
Affichage du sondage réalisé auprès des salariés de HSBC au Mexique.

moyen à la fois efficace et économique de permettre à un grand nombre de salariés de se former à son rythme. Nous avons également une équipe interne constituée de plus de 1 100 formateurs dans le monde, ainsi que des accords, avec des organismes de formation externe. Grâce aux centres de formation régionaux, nos collaborateurs bénéficient, dans un cadre local, de formations et de conseils dispensés dans leur langue et dans le respect de leurs valeurs culturelles, religieuses et ethniques.

Satisfaction et investissement des salariés

La satisfaction de notre personnel est une mesure essentielle pour assurer l'efficacité de nos stratégies de gestion des ressources humaines et de leur impact sur la satisfaction des clients. Toutefois, il est encore plus important de mesurer « l'investissement des salariés », évalué sur trois critères : satisfaction à l'égard du poste, intention de rester chez HSBC et disposition à recommander HSBC comme une excellente société où travailler. Nous constatons que les collaborateurs très investis sont aussi ceux qui rendent le meilleur service aux clients et qui ont le plus de chances de rester avec nous.

À en juger par les points de comparaison extérieurs, nous pensons que le niveau moyen d'investissement de notre personnel est déjà relativement élevé. Cependant, c'est une mesure importante de notre activité et nous voulons faire encore mieux. Nous voulons relever ce niveau pour 2004-2005 et continuerons de rendre compte de nos progrès dans ce domaine.

Enquête 2003-2004 sur l'engagement de nos collaborateurs

Nombre de collaborateurs interrogés	119 000
Taux de réponse	66 %
Niveau moyen d'engagement des collaborateurs ayant répondu à l'enquête	68 %

La RSE selon nos collaborateurs

En 2004, nous avons effectué un sondage auprès de nos salariés à Hong Kong afin d'évaluer leur compréhension et leur point de vue vis-à-vis de la RSE. Les conclusions qui se dégagent de plus de 1 000 réponses obtenues sont les suivantes :

- Pour 96 % de nos collaborateurs, les responsabilités sociale et environnementale du Groupe HSBC sont « importantes » ou « très importantes ».
- 72 % estiment que le Groupe HSBC a « au moins un peu d'avance sur ses concurrents du point de vue du respect de ses obligations sociales et environnementales ».
- La moitié seulement de nos collaborateurs se sentent capables d'expliquer ce qu'est la RSE ou de décrire des initiatives précises.

À la suite de cette enquête, nous avons lancé un programme de communication afin d'expliquer les grands axes de notre démarche RSE.

Nous effectuerons des enquêtes dans d'autres pays, en commençant par la région Asie-Pacifique, en 2005.

Gestion mondiale des ressources

La gestion mondiale des ressources est une composante fondamentale de notre stratégie ; reposant sur des méthodes de travail performantes et économiques, elle est génératrice de valeur pour l'actionnaire et de compétitivité pour nos services. Nous avons ouverts plusieurs *Group Service Centres* (GSC) qui sont au service de notre clientèle issue de nos principaux marchés.

Group Service Centres				
	2005 (est.)	2004	2003	2002
Nombre de centres	11	9	5	4
Nombre de salariés	18 000	12 500	7 000	4 000

Impacts économiques

Nous recueillons les premiers fruits de la baisse des charges d'exploitation liée au développement de la gestion mondiale des ressources. Fin 2004, les GSC employaient environ 12 500 personnes, soit 5 500 de plus qu'en 2003. D'ici à fin 2006, nous pensons économiser plus de 300 millions USD annuel par rapport à 2000.

Impacts sociaux

On reproche souvent aux sociétés internationales de ne pas faire assez pour aider les pays en voie de développement. Nous pensons qu'en créant des emplois sur les marchés émergents, HSBC contribue à leur développement social et économique.

Les personnes qui travaillent dans les GSC sont des salariés du Groupe HSBC. Ils sont formés aux mêmes règles que leurs collègues et travaillent dans un cadre conforme aux normes internationales. Ils sont aussi soumis aux mêmes règles et réglementations qui régissent la sécurité et la confidentialité des données dans l'ensemble du Groupe HSBC.

La formation des salariés des GSC est très complète et l'empathie avec les clients est valorisée. Nous ne demandons pas à nos collaborateurs qui travaillent dans les GSC de changer de nom ou d'accent, ni de dissimuler la localisation de leur lieu de travail.

Liberté d'association

Nous reconnaissons le droit aux négociations collectives de la part de nos collaborateurs et favorisons une culture de communication responsable. Les managers et directeurs des GSC organisent des réunions régulières avec leurs équipes et les occasions informelles de soulever des questions ou des préoccupations sont nombreuses.

Gérer les risques de la gestion mondiale des ressources

Gérer le changement. Dans les pays qui assuraient jusqu'alors les tâches transférées aux GSC, notre objectif est de gérer le changement tout en traitant les personnes avec équité et sensibilité. Nous travaillons avec les syndicats et recourons aux départs naturels et aux réaffectations des effectifs pour minimiser les licenciements. Au Royaume-Uni par exemple, nous avons passé un accord en 2004 avec l'Unifi, le syndicat des services financiers, sur les délais de consultation et les modalités de réaffectation. Nous avons alloué 4 millions GBP (7,3 millions USD) aux services d'assistance tels que le conseil et la formation.

Mécontentement des clients. Il n'est pas facile de comparer « l'avant » et « l'après », mais notre suivi laisse à penser que la gestion mondiale des ressources nous a globalement permis de maintenir ou d'améliorer notre niveau élevé d'efficacité opérationnelle et de service à la clientèle. Cependant, les difficultés de communication avec notre personnel des centres d'appels représentent la principale cause d'insatisfaction – environ 1 appel sur 1 000. Pour résoudre cette difficulté, nous investissons davantage dans le perfectionnement linguistique des collaborateurs occupant certains postes et avons nommé un *Head of Customer Experience* et un *Head of Call Centres* pour coordonner nos efforts.

Compétitivité à long terme. Bien que les salaires dans les GSC évoluent avec le marché local de la concurrence, nous pensons que l'offre de main-d'œuvre qualifiée restera importante et que les avantages en terme de coûts par rapport à ceux pratiqués dans les pays développés se maintiendront dans un avenir prévisible.

Engagements pour 2005

- Accroître la proportion de femmes dans notre « vivier de talents », « *Group Talent Pool* » (actuellement 17 %).
- Concevoir un plan visant à réduire les écarts de salaires entre les hommes et les femmes.
- Réaliser des sondages auprès des salariés pour mesurer le taux de satisfaction dans toutes nos activités au moins tous les deux ans.
- Veiller à consulter tous les salariés en 2004-2005 (excepté ceux qui ont déjà participé à un sondage).
- Poursuivre nos efforts pour accroître le taux d'engagement de nos salariés (68 % aujourd'hui).
- Revoir l'objectif de journées de travail non effectuées pour s'assurer qu'il repose sur des critères adaptés.
- Travailler à la réalisation de nos objectifs de réduction de 35 % des accidents corporels soumis à déclaration obligatoire et de 15 % des journées de travail non effectuées pour accidents du travail au Royaume-Uni pour 2006.
- Faire le point sur la disponibilité des données sur les accidents corporels soumis à déclaration et

sur les journées de travail non effectuées hors du Royaume-Uni et déterminer des objectifs.

- Réaliser un sondage auprès des salariés dans tous nos GSC.
- Développer un Intranet dédié aux GSC afin de compléter les circuits de communication existants.



Pour de plus amples informations sur la gestion de nos ressources humaines, consulter www.hsbc.com/people

Environnement

Système de gestion environnementale

Les activités de nos 9 800 implantations dans le monde sont à l'origine de notre principal impact direct sur l'environnement. La gestion environnementale est donc la première responsabilité du *Group Corporate Real Estate* (Direction immobilier et exploitation). Des équipes dédiées sont en charge de la gestion environnementale dans chaque région et grand pays où est implanté le Groupe, et sont assisté par des spécialistes de notre siège social.

Reporting environnemental

Nous avons poursuivi nos investissements tant pour l'amélioration de la couverture de notre système de reporting environnemental que pour la qualité des données qu'il produit. Ce système couvre maintenant 90 % des effectifs du Groupe en équivalent temps plein. Notre évaluation interne indique une amélioration de la qualité des données, avec une progression de 5,2 en 2003 à 7,7 en 2004 sur une échelle de 1 à 10.

Équipe de gestion environnementale

Nous avons recruté une nouvelle équipe en charge des questions d'environnement et de développement durable. Sa tâche principale est le déploiement de notre système de gestion environnementale (*Environment Management System – EMS*), développé en 2004, dans l'ensemble du Groupe. Basé sur la norme ISO 14001, ce système suit nos principaux impacts sur l'environnement et établit des règles et des procédures minimales pour améliorer le cycle de vie de nos locaux. Nous intégrerons la

Données synthétiques relatives au Groupe

Système de reporting environnemental				
	Unité	2004	2003	2002
Effectif total du Groupe	etp*	243 333	222 719	184 405
Couverture du reporting environnemental	etp*	220 055	152 436	140 149
Couverture en % du Groupe		91 %	68 %	76 %
Superficie totale couverte	milliers de m ²	5 243	3 653	3 468
Superficie par personne	m ²	23,83	23,96	24,75
Qualité des données environnementales	échelle d'évaluation interne de 1 à 10	7,7	5,2	4,0
Utilisation rationnelle des ressources				
Consommation totale d'énergie	GWh	1 496	1 551	1 145
Consommation d'énergie par personne	kWh/etp	6,80	7,58	7,96
Consommation d'énergie par m ²	kWh/m ²	285	425	330
Consommation totale d'eau	milliers de m ³	3 629	2 703	3 099
Consommation d'eau par personne	m ³ /etp	16,49	17,73	22,11
Total des déplacements professionnels	millions de km	626	370	350
Déplacements professionnels par personne	km/etp	2 846	2 427	2 498
Production totale de déchets	tonnes	26 798	22 438	21 271
Production de déchets par personne	tonnes/etp	0,12	0,15	0,15
Déchets recyclés	kilotonnes	20	16	15
Déchets recyclés		75 %	71 %	71 %
Émissions de gaz à effet de serre				
Émissions de CO ₂ dues à l'énergie	kilotonnes	497	503	405
Émissions de CO ₂ dues aux déplacements professionnels	kilotonnes	88	55	52
Total des émissions de CO ₂	kilotonnes	585	558	457
Émissions de CO ₂ par personne dues à l'énergie	tonnes	2,26	3,30	2,89
Émissions de CO ₂ par personne dues aux déplacements professionnels	tonnes	0,40	0,36	0,37
Total des émissions de CO ₂ par personne	tonnes	2,66	3,66	3,26
Total des émissions de CO ₂ par m ²	tonnes	0,09	0,14	0,12

* etp = équivalent temps plein

gestion environnementale et les bonnes pratiques professionnelles dans toutes nos activités : acquisition, construction et gestion courante, mais aussi maintenance, modernisation et élimination des déchets. Le déploiement du système de gestion environnementale s'accompagnera d'une part de programmes de communication et de formation, et d'autre part de la publication de règles pour le Groupe (*Group Standards*).

Gérer nos performances

Changement climatique

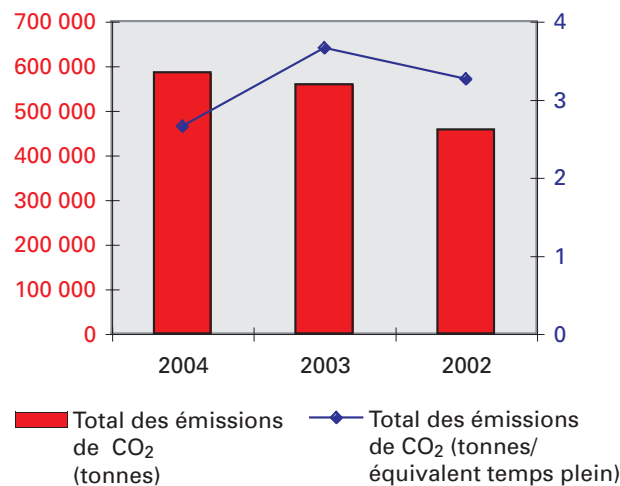
De 3,26 tonnes en 2002, nos émissions totales par salarié ont été ramenées à 2,66 tonnes en 2004. Nos émissions de dioxyde de carbone (CO₂) liées à la consommation d'énergie et aux déplacements professionnels ont augmenté. Cette évolution tient en grande partie à l'extension de notre portefeuille et à l'amélioration de la collecte des données. En décembre 2004, le Groupe s'est engagé à être la première banque au monde à atteindre la « neutralité carbone » à l'échelle du Groupe. Selon

nos estimations, les coûts de ce programme pourraient atteindre 7 millions USD la première année (voir « Changement climatique », pages 16-17).

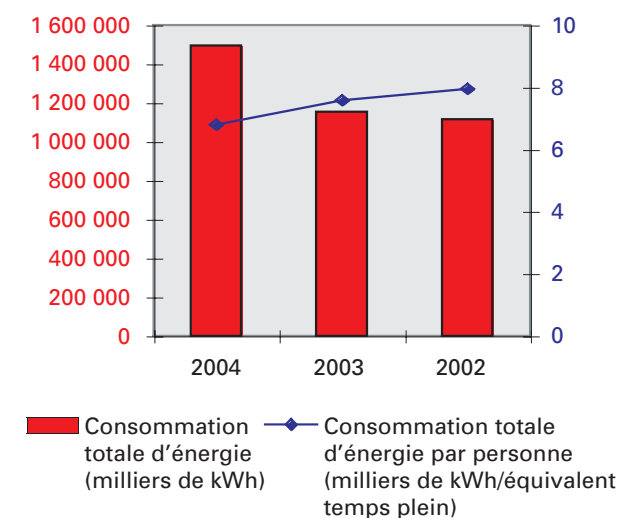
Énergie

Notre consommation d'énergie par mètre carré a été réduite de 330 kilowattheures en 2002 à 285 kilowattheures en 2004 à la suite, notamment, de mesures d'amélioration des systèmes de chauffage et de climatisation de nos bureaux. En 2004, nous avons engagé des enquêtes et des initiatives sur l'énergie au Royaume-Uni, au Brésil, au Canada et en Australie afin d'identifier les domaines à améliorer. Nous avons commencé à acheter de l'énergie « verte » au Royaume-Uni. Nous avons appliqué des mesures d'économie d'énergie comme l'installation de systèmes d'éclairage économes, l'installation de dispositifs automatiques de mise hors tension et de mise en veille ou le suivi renforcé des consommations. Pour 2005, nous prévoyons de mettre en place ces pratiques dans d'autres pays et de développer l'utilisation de technologies économes

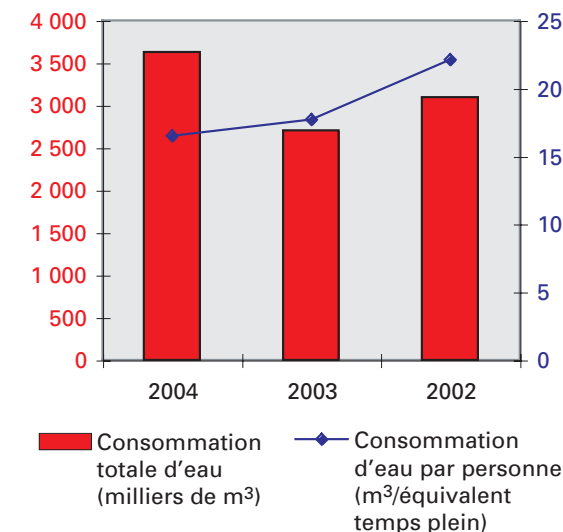
Émissions de dioxyde de carbone de HSBC entre 2002-2004



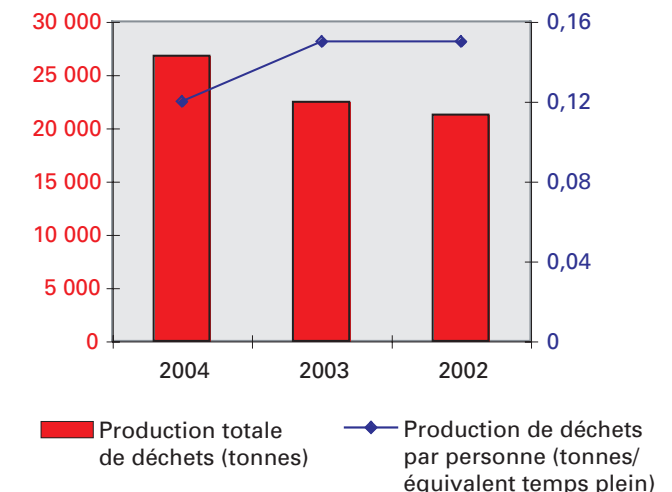
Consommation d'énergie de HSBC entre 2002-2004



Consommation d'eau de HSBC entre 2002-2004



Production de déchets de HSBC entre 2002-2004



en énergie (exemple : rafraîchisseurs, tours de refroidissement, éclairage et systèmes d'optimisation de l'électricité dans le cadre des modernisations et des constructions).

Déplacements

La distance totale parcourue par nos salariés est en forte augmentation. Elle passe de 2 427 kilomètres par équivalent temps plein en 2003 à 2 846 kilomètres en 2004, ce qui a un impact proportionnel sur le volume d'émission de gaz à effet de serre attribuable aux déplacements professionnels. La levée des restrictions aux déplacements internationaux liées à l'épidémie de pneumopathie atypique (SARS) en 2003 a été à l'origine d'un rebond des déplacements. Ces augmentations ont neutralisé les effets bénéfiques qu'apportent les nouvelles flottes de véhicules et la

Zoom sur : énergie

Les études réalisées au siège social de Hong Kong, pour la région Asie-Pacifique nous ont amenés à prendre des mesures qui permettront d'économiser 1,1 million HKD (140 000 USD) chaque année. Les technologies utilisées réduiront également la demande énergétique de 1,07 million de kilowatt-heures et les émissions de dioxyde de carbone de 1 050 tonnes par an.

Au Royaume-Uni, l'engagement pris en 2004 d'acheter de l'électricité « verte » a entraîné une réduction de 45 %, soit 58 047 tonnes de dioxyde de carbone.

En Chine et en Inde, nos activités ont enregistré des progrès considérables sur tous les critères de performance environnementale. La Chine a réduit sa consommation d'énergie et d'eau à 40 % par rapport à 2003. L'Inde est parvenue à réduire la sienne de plus de 30 %.

Zoom sur : projet de nouveau siège social au Mexique

La conception de ce grand projet de construction a été considérablement modifiée dans le but de solliciter le label écologique du système *Leadership in Energy and Environmental Design* délivré par le Green Building Council américain.

La demande de certification sera officiellement instruite par cet organisme trois mois après notre entrée dans les lieux, qui est prévue en décembre 2005. Si cette démarche aboutit, ce sera le premier immeuble de bureaux au Mexique à obtenir cette certification.

D'un coût supplémentaire de 3 millions USD, les principales caractéristiques environnementales et de durabilité concernent la création d'un site durable, une gestion économe des ressources en eau, de faibles émissions atmosphériques, une utilisation modérée de matériaux et de ressources, ainsi qu'une meilleure qualité de l'air interne et des innovations dans la conception.

promotion en interne de notre *Environmental Travel Policy* (Politique environnementale de déplacements) et d'utilisation des dispositifs de visio- et téléconférences. Ces initiatives seront maintenues en 2005 en collaboration avec des transporteurs privilégiés afin d'examiner les possibilités de réduction des émissions de dioxyde de carbone.

Eau

La baisse de la consommation d'eau par équivalent temps plein s'est poursuivie en 2004 grâce à des mesures telles que la collecte des eaux de pluie, le remplacement des équipements existants par des dispositifs économes et des campagnes de sensibilisation menées par l'ensemble de nos collaborateurs. Pour 2005, nous prévoyons de continuer l'installation de compteurs d'eau et de robinets à débit automatisé.

Déchets

La quantité totale de déchets produite par personne a diminué en 2004, et nous recyclons davantage. À ce jour, 75 % de nos déchets sont recyclés. Par ailleurs, nous avons mené plusieurs études sur les pratiques en matière de déchets, le recyclage des équipements informatiques et la gestion des déchets d'exploitation, constitués majoritairement de papier et de déchets de bureau. En 2005, nous prévoyons de réaliser de nouvelles études sur les déchets et d'améliorer notre taux de recyclage.

Papier

HSBC est un grand consommateur de papier ; nous avons commencé à quantifier notre consommation et à adopter des sources d'approvisionnement plus durables. En 2004, notre direction des achats, au Royaume-Uni, a acheté un peu plus de 11 000 tonnes de papier pour les photocopies, les courriers et les relevés de compte, mais les documents imprimés à l'extérieur n'ont pas été quantifiés. Nous étendons le champ de nos mesures en 2005. Nous effectuons aussi des essais sur du papier labellisé par le *Forest Stewardship Council (FSC)* pour les relevés de compte et les photocopies afin de réduire notre impact sur l'environnement par l'utilisation d'une ressource gérée de manière durable. Pour la première fois cette année, l'*Annual Report and Accounts*, ainsi que l'*Annual Review* et le *CSR Report* (version anglaise) sont tous imprimés sur du papier certifié FSC.

Objectifs environnementaux

Grâce aux progrès réalisés au plan de la qualité et de la couverture de nos données de référence, nous sommes maintenant en mesure de fixer des objectifs de réduction de nos impacts environnementaux pour l'ensemble de nos activités dans le monde. Nous établissons actuellement des objectifs à court terme et, d'ici juillet 2005 nous publierons sur notre site Internet des objectifs à cinq ans pour l'ensemble du Groupe.

Notre premier objectif est de réduire nos émissions de gaz à effet de serre de 5 % au Royaume-Uni (2001-2006) et dans la région Asie-Pacifique (2003-2008). Jusqu'à maintenant, nous avons réduit nos émissions de 33 % au Royaume-Uni (de 144 kilotonnes en 2001 à 97 kilotonnes en 2004). Dans la région Asie-Pacifique, les émissions ont augmenté de 1 %, passant de 192 kilotonnes en 2003 à 194 kilotonnes en 2004.

Engagements pour 2005

- Poursuivre les travaux engagés par nos « comités énergie » dans la région Asie-Pacifique et en Amérique du Nord.
- Établir des études comparatives pour évaluer les performances de notre système de gestion environnementale, publier nos résultats et déployer le système à travers le *Group's Corporate Real Estate*.
- Étendre nos mesures de consommation de papier à d'autres pays.
- Publier nos objectifs de performance environnementale mondiale sur notre site Internet d'ici juillet 2005.



Pour de plus amples informations sur notre gestion des questions environnementales, consulter www.hsbc.com/environnement

Chaîne d'approvisionnement

Organisation de la gestion

Notre activité « achats » a un budget annuel de plus de 6 milliards USD couvrant un large éventail de produits et de services – matériels et logiciels informatiques, télécommunications, transports, énergie et papier. Elle compte environ 300 personnes réparties dans 56 pays et territoires, dont la connaissance du marché local est enrichie par le reporting mondial, accessible à travers des outils de communication et de gestion électronique des achats au niveau du Groupe.

Gestion électronique des achats

Notre système de gestion électronique des achats *BuySmart*, déjà bien en place au Royaume-Uni, à Hong Kong et au Brésil, permet un traitement direct, plus efficace, économe en papier, grâce à un processus de commande et de paiement entièrement informatisé. Pour le seul Royaume-Uni, plus de 320 000 commandes et 51 000 factures ont été établies et reçues par voie électronique en 2004. Ce système a été déployé à Singapour en 2004 et le sera dans d'autres sites en 2005.

Stratégie de segmentation de la chaîne d'approvisionnement

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils partagent notre engagement envers la RSE et que celui-ci se traduise dans leurs procédures. Nous avons

entrepris de mettre en œuvre une stratégie de segmentation de la chaîne d'approvisionnement, qui nous aidera, en coopération avec nos fournisseurs, à améliorer nos performances environnementales, sociales et éthiques d'un bout à l'autre de notre chaîne d'approvisionnement. La mise au point de cette stratégie nous a amenés à prendre plusieurs mesures en 2004 :

- Rencontre avec les experts de chaque secteur d'activité, reconnus comme les chefs de file de l'intégration de la RSE dans leur chaîne d'approvisionnement.
- Identification et recensement de nos principaux fournisseurs par poste de dépense dans chaque grand pays et territoire et analyse de leurs performances et du risque lié à leur secteur par rapport aux indices Dow Jones Sustainability et FTSE4Good.
- Rencontre avec les principaux fournisseurs afin de mieux comprendre leur démarche de développement durable.
- Revue de nos pratiques d'achat internes.
- Élaboration d'un modèle d'évaluation des risques et des futures décisions d'approvisionnement à partir de nos échanges avec les fournisseurs et des visites de sites.

Référencement de nouveaux fournisseurs

Plusieurs contrats déterminants ont été négociés cette année, en particulier celui concernant l'achat d'électricité totalement « verte » pour nos activités britanniques et celui concernant l'achat de papier pour photocopies certifiées FSC (voir aussi « Environnement », page 24).

Programme de diversité des fournisseurs

Aux États-Unis, nous avons engagé un programme conçu pour aider les entreprises appartenant à des femmes ou à des personnes issues de minorités à concurrencer d'autres entreprises en qualité de fournisseurs de HSBC. Notre objectif est de constituer un pool de fournisseurs dont la diversité reflète celle de nos clients et des communautés dans lesquelles nous travaillons. Nous sommes membres actifs d'organismes nationaux, régionaux et locaux qui défendent les entreprises créées par des entrepreneurs issus de minorités et par des femmes. Nous organisons aussi des ateliers consacrés à la procédure de référencement à l'intention de nos clients et de nos fournisseurs locaux. Notre objectif pour 2004 était de porter à 55 millions USD – environ 5 % du montant de nos achats américains – nos achats réalisés auprès d'entreprises détenues par ces entreprises. Nous avons dépassé cet objectif de plus de 10 millions USD et travaillons maintenant sur un objectif de 25 % à horizon des cinq prochaines années.

Chartered Institute of Purchasing and Supply

Au Royaume-Uni, notre politique et nos processus d'approvisionnement nous ont valu une certification *silver*, pour notre niveau de compétence – le deuxième plus haut niveau de certification – du *Chartered Institute of Purchasing and Supply*. Ce standard de compétence concerne la gestion des risques dans le processus d'achat et d'approvisionnement, tels que les risques liés à la fraude, la gestion des transactions et certains aspects de la responsabilité légale et sociale des entreprises.

Engagements pour 2005

- Poursuivre le déploiement du système de gestion électronique des achats dans la région Asie-Pacifique, en Europe et au Moyen-Orient.
- Intégrer des références explicites à la RSE dans les objectifs annuels de toutes les directions des achats du Groupe.
- L'objectif du programme de diversité des fournisseurs aux États-Unis est de porter à 25 % la part des commandes passées à des entreprises créées par des personnes issues de minorités ou par des femmes d'ici 2009.

HSBC dans la communauté

HSBC aide les collectivités dans lesquelles nous sommes implantés à travers l'implication bénévole de nos salariés et par des dons. Traditionnellement, notre action est animée localement par nos équipes, qui donnent généreusement de leur temps aux projets d'intérêt collectif. Nous soutenons aussi les actions de proximité partout dans le monde par des dispositifs tels que le prélèvement automatique de dons sur les salaires, l'abondement de dons et le temps libéré pour les activités de bénévolat. Sur les marchés où nous avons pu les comptabiliser, quelque 237 000 heures travaillées ont été dédiées à aider nos communautés en 2004.

Dons aux communautés	MUSD		
	2004	2003	2002
Éducation	21,2	17,2	12,1
Environnement	16,7	8,9	11,4
Communautés/autres	31,3	21,3	11,0
Total des dons	69,2	47,4	34,5
Bénévolat de salariés sur leur temps de travail (valeur monétaire)	7,2	n/d	n/d

Zoom sur un partenariat éducatif : Zippy's Friends

Zippy's Friends, un programme dirigé par l'association britannique *Partnership for Children*, vise à améliorer le bien-être émotionnel d'enfants souffrant de difficultés comme l'anorexie, la maltraitance et l'abus de substances psychotropes. Destiné aux établissements scolaires, il se déroule sur 24 semaines à raison d'une séance de 45 minutes par semaine. HSBC apporte trois formes de soutien à la mise en œuvre de ce programme dans les écoles, auprès des professeurs et des enfants :

- A Hong Kong, la Hongkong Bank Foundation a versé une subvention de 3,6 millions HKD (460 000 USD) pour permettre au *Hong Kong Institute of Education* de tester le programme à petite échelle, puis de le déployer dans toutes les écoles primaires



et maternelles du territoire dans les cinq prochaines années. L'objectif à long terme est d'étendre ce programme à l'ensemble de la Chine continentale.

- Au Royaume-Uni, HSBC Education Trust a versé une subvention de 20 429 GBP (37 416 USD) en 2004 pour couvrir les coûts de développement de sites Internet, dont un notamment dédié à une nouvelle alliance internationale oeuvrant pour la santé mentale des enfants et des adolescents (*International Alliance for Child and Adolescent Mental Health and Schools*). Le site Internet est utilisé par des autorités de tutelle de l'éducation, des ONG, des enseignants et des parents de nombreux pays.
- Au Brésil, HSBC a voté une subvention à un projet pilote *Amigos do Zippy* dans un quartier pauvre de São Paulo.

Les résultats obtenus jusqu'ici nous ont amenés à accroître notre soutien en 2005 et nous pensons que le programme peut être appliqué partout dans le monde.

Les évaluations de la mise en œuvre et de l'impact du programme (qui ne sont pas financées par HSBC) au Danemark et en Lituanie montrent qu'il améliore sensiblement les capacités des enfants à faire face à l'adversité et qu'il est aussi efficace pour les garçons que pour les filles. Une autre étude menée en Lituanie a démontré que les enfants qui ont participé à *Zippy's Friends* en maternelle s'adaptent plus facilement au primaire.

Parallèlement au développement international de notre activité, nous complétons nos mesures locales en améliorant la coordination et le reporting mondial. Notre objectif est d'optimiser l'efficacité et l'impact de notre action.

Processus de gestion globale

Le montant des dons est fixé par chacun des pays concernés, mais les dons supérieurs à 25 000 USD requièrent l'autorisation du Groupe. Cette procédure a été facilitée en 2004 par le développement de GIFTS, une base de données mondiale des dons. A la clôture de l'exercice, 24 pays utilisaient cette base de données. Le système permettra également un meilleur reporting interne et externe et nous aidera, à plus long terme, à analyser l'impact de nos programmes d'action locale.

Politique générale

Le Groupe HSBC axe ses efforts sur l'éducation – et plus particulièrement sur celle des jeunes défavorisés – et sur l'environnement. Nous voulons orienter 75 % de nos dons à la collectivité vers ces deux domaines. Le tableau ci-dessous montre que nous avons encore du chemin à parcourir. Dans ces deux grands domaines, nous croyons que certains thèmes spécifiques peuvent bénéficier aux individus, aux collectivités et à la planète et, par conséquent, à notre activité.



La ventilation régionale des dons et la description d'autres projets sont accessibles sur www.hsbc.com/communityprojects

Éducation

HSBC prend part à de nombreux projets et initiatives destinés à accroître le taux de réussite scolaire des jeunes et à développer leurs compétences professionnelles par un apprentissage formel et informel. Notre action s'articule autour de cinq grands axes : bourses pour les meilleurs élèves, bénévolat du personnel du Groupe HSBC, projets dotés de financement initial suffisant pour obtenir des progrès sûrs et rapides, projets ayant trait à

l'éducation comportementale et projets conçus pour répondre à des besoins locaux spécifiques.

Dans le cadre de son programme de soutien à l'éducation et aux projets d'intérêt local en Amérique du Nord, doté d'un budget de 29 millions USD, HSBC a créé des bourses scolaires et des programmes autonomes au *Bennett College*, l'un des deux seuls établissements d'enseignement supérieur historiquement afro-américains réservés aux femmes, et au *University College* de l'Université du Maryland, qui s'adresse aux besoins des élèves exclus des circuits d'enseignement classiques.

Si la majorité de nos actions en faveur de l'éducation dans le monde est ancrée localement, nous sommes de plus en plus investis dans les programmes internationaux :

- En 2004, comme participation à notre action en faveur de jeunes élèves talentueux, HSBC a financé 27 bourses *Chevening* à des élèves originaires de 14 pays et inscrits dans 19 universités britanniques.
- Le HSBC Education Trust a engagé en 2003 un partenariat sur trois ans avec un organisme caritatif britannique, *Link Community Development*. Dans le cadre de ce programme *Global Teachers*, 47 professeurs britanniques ont mis à profit leurs congés d'été 2004 pour enseigner pendant cinq semaines en Ouganda et en Afrique du Sud. Ces missions sont axées d'une part sur la direction et la gestion des établissements scolaires, et d'autre part sur l'alphabétisation et sur la planification d'actions en matière de VIH/SIDA. Les liens qui sont ainsi noués entre l'école au Royaume-Uni et celle en Afrique, bénéficient aux enfants des deux établissements. Ce programme sera poursuivi en 2005 et en 2006.
- Un grand partenariat avec *Students in Free Enterprise - SIFE* a été initié en 2004 et lancé en début d'année 2005 pour dispenser une formation financière à l'intention des jeunes et des femmes chefs d'entreprise. SIFE est la plus grande organisation collégiale du monde, dédiée à la formation sur l'économie et la gestion d'entreprise.

Zoom sur l'environnement philanthropique

Protection de la biodiversité végétale

Préservation des écosystèmes d'eau douce

Éducation et sensibilisation à l'environnement

Conforme à la gestion par HSBC :

De ses impacts indirects

Politique de financement d'exploitations forestières durables

Politique de financement des infrastructures d'eau douce

Les investissements de sensibilisation de notre personnel à l'environnement permettront une meilleure gestion de risques et des opportunités à long terme.

De ses impacts directs

Utilisation rationnelle du papier ; activités neutres du point de vue des émissions de carbone

Consommation d'eau

Environnement : « Investing in Nature »

Les actions du Groupe HSBC sur le thème de l'environnement sont axées sur le développement durable – et font le lien entre les besoins de notre activité et ceux de l'ensemble de la planète.

Le fleuron de l'action du Groupe HSBC pour l'environnement est notre programme sur cinq ans *Investing in Nature*. D'un montant de 50 millions USD, ce programme engagé en 2002 est mené en association avec trois partenaires : WWF, Earthwatch et Botanic Gardens Conservation International (BGCI).

Protéger la biodiversité végétale

Notre travail avec BGCI vise à protéger 20 000 espèces végétales menacées d'extinction. A cette fin, l'aide du Groupe HSBC a permis à près de 400 jardins botaniques de 78 pays de jouer un rôle essentiel pour leur préservation, en participant à l'*International Agenda for Botanic Gardens*.

Préserver les écosystèmes d'eau douce

Avec le WWF, HSBC s'emploie à donner un nouveau souffle à trois des principaux grands fleuves du monde. Les travaux sur le Yangtze, l'Amazone et le Rio Grande prennent en compte une gestion fluviale durable en associant les parties prenantes au niveau local et national. Suite à la campagne menée au Brésil, un juge a décidé que les amendes pour dommages à l'environnement doivent servir à l'amélioration de la qualité des ressources locales.

Éducation à l'environnement et investissement personnel

Bien qu'il fasse partie intégrante des programmes de nos trois partenaires pour l'environnement, l'investissement personnel de nos salariés est l'axe principal de notre travail avec Earthwatch. À ce jour, 1 000 salariés du Groupe HSBC de 45 pays et territoires se sont joints à des scientifiques d'Earthwatch sur le terrain, contribuant à près de 50 ans de recherches environnementales dans 62 projets. Appelés *HSBC Environmental Fellows*, ces salariés impliquent en moyenne 66 autres personnes dans les questions environnementales et donnent environ 52 heures de travail bénévole additionnel – 60 % de plus qu'avant leur participation au programme.

Earthwatch et HSBC ont également formé plus de 90 scientifiques de pays en voie de développement en leur transmettant les compétences nécessaires à la recherche sur les moyens de remédier aux problèmes écologiques locaux.

Autres actions d'intérêt collectif

Notre politique internationale est souple ; elle permet à nos collaborateurs de réagir avec compassion à des situations particulières, aussi bien au niveau local que régional.

Le tsunami qui a frappé l'Océan Indien en décembre 2004 a suscité une réaction mondiale à laquelle HSBC et l'ensemble de ses collaborateurs ont été fiers de participer. La Hongkong Bank Foundation a fait un don de 1 million USD dans les jours qui ont suivi la catastrophe et nos implantations situées dans les pays touchés ont apporté une aide supplémentaire en espèce et en nature.

Nous avons mis en place des circuits afin que nos clients puissent faire des dons et lancé divers projets pour encourager nos salariés à y contribuer. Le Groupe s'est engagé à abonder les dons émis par des milliers de collaborateurs et, de ce fait, a donné un autre million USD pour la reconstruction de la région.

Engagements pour 2005

- Constituer une meilleure base de données des heures travaillées consacrées par nos salariés au bénévolat.
- Développer une stratégie assortie d'objectifs chiffrés afin d'allouer 75 % de nos dons à des projets d'éducation et d'environnement.

Impacts économiques : partager notre réussite financière

En 2004, le résultat avant impôt et amortissement du goodwill de HSBC s'est élevé à 19,4 milliards USD. De nombreuses personnes sont impliquées dans notre succès :

- Les actionnaires ont investi près de 86 milliards USD dans le Groupe HSBC. Si nous investissions la valeur boursière totale de HSBC dans un placement sans risque tel que des obligations souveraines à 4,7 % d'intérêts, notre bénéfice s'élèverait encore à environ 9 milliards USD environ. Nos actionnaires attendent bien davantage de nous – certains de nos principaux actionnaires sont des fonds de pension. Au Royaume-Uni, nous pensons qu'environ 17 millions de personnes – à peu près un tiers de la population adulte – bénéficient de nos excellentes performances.
- Nos salariés ont perçu environ 13,5 milliards USD en rémunération de leur travail en 2004.
- Nous avons dépensé quelque 9,6 milliards USD avec nos fournisseurs en 2004.
- En 2004, nos impôts sur les sociétés ont atteint un total mondial de 5,5 milliards USD, ce qui représente une contribution significative aux investissements publics comme ceux dédiés aux écoles, aux hôpitaux ou aux routes.

Coordination de la politique RSE

Direction et orientation

Comité RSE

Les membres du Comité RSE du Conseil d'Administration de HSBC Holdings plc sont Lord Butler (Président), William Fung et Sharon Hintze, tous trois administrateurs indépendants, ainsi que Gerry Davis (ancien professeur et élu local), Elizabeth Diggory (directrice de l'école de filles *St Paul's Girls' School*, à Londres) et Lord May (Président de la *Royal Society*), membres extérieurs cooptés. Ce Comité a été constitué en septembre 2003 et s'est réuni quatre fois en 2004.

Groupe directeur de la RSE

La planification de la RSE est coordonnée par un groupe directeur composé de cadres du siège social du Groupe qui représentent les domaines d'activité ayant une forte influence sur notre performance globale en matière de RSE : Crédit et risque ; Conformité ; Secrétariat général de la société ; Achats ; Immobilier du Groupe ; Ressources humaines ; Finances et Communication.

La Direction de la Communication (*Group Corporate Affairs*) coordonne les communications internes et externes, ainsi que les investissements, la comparaison des performances et les mesures en matière de RSE, dans l'objectif de protéger la marque et, en dernier ressort, la réputation du Groupe HSBC.

Groupes de travail régionaux

Plusieurs groupes de travail ont été formés en France, au Brésil, à Hong Kong et au Moyen-Orient pour coordonner la RSE au niveau national et régional.

Dialogue avec les parties prenantes

Investisseurs

Nous comptons environ 200 000 porteurs d'actions nominatives dans quelque 100 pays et territoires dans le monde, parmi lesquels figurent des fonds de pension, des OPCVM et des compagnies d'assurances. Nos performances ont donc des répercussions financières sur des millions de personnes.

Relations de HSBC avec ses investisseurs

	2004	2003	2002
Réunions avec les investisseurs	349	319	256
Contacts institutionnels	651	503	289
Pays organisant des réunions avec les investisseurs	19	18	13

Nos administrateurs (*executive Directors*) conduisent nos efforts de dialogue avec la communauté d'investissement par tout un ensemble d'activités et de rapports – *Annual Report and Accounts, Annual Review, Assemblée Générale annuelle des actionnaires (Annual General Meeting)*, réunion informelle des actionnaires à Hong Kong, rubrique sur notre site Internet dédiée aux relations avec les investisseurs, diffusion en direct sur Internet des résultats et de l'Assemblée Générale Ordinaire (AGM) et un important programme de conférences avec les investisseurs institutionnels partout dans le monde.

Notre programme de relations avec les investisseurs a obtenu en 2004 la plus haute note de performance de l'indice Dow Jones Sustainability pour le secteur bancaire.

Investissement socialement responsable

Au fil de nos progrès en matière de RSE, le point de vue de nos actionnaires spécialistes de l'Investissement socialement responsable (ISR) revêt une importance croissante. Nous avons rencontré 13 sociétés d'Investissement socialement responsable en 2004.

Nous avons également jeté les bases d'un dialogue plus actif en organisant une réunion avec des analystes spécialistes de l'ISR de six actionnaires institutionnels afin de solliciter leur avis sur notre *Rapport RSE 2003*. Nous avons transmis leurs commentaires très constructifs au Conseil d'Administration de HSBC Holdings plc, et en avons tenu compte dans la préparation de cette édition.

Clients

Nous effectuons régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès de nos clients dans la plupart de nos pays et territoires dans lesquels nous sommes présents. Dans nos métiers les plus importants, ces informations interviennent généralement dans l'évaluation des performances de nos collaborateurs et dans le calcul des primes individuelles. Promouvoir de bonnes relations avec la clientèle fait partie intégrante de nos activités locales. Nous nous efforçons de répondre sous 48 heures aux réclamations de nos clients ; elles sont autant d'opportunités pour apprendre et continuer de nous améliorer.

Nous suivons de très près, partout dans le Groupe, l'évolution de notre image de marque auprès de nos clients. En commençant en 2004 par les clients particuliers britanniques, nous avons intégré des éléments concernant notre image en matière de RSE dans nos enquêtes réalisées sur 16 marchés. Jusqu'ici, les résultats comparatifs de l'image de HSBC et de ses

concurrents auprès du public sont encourageants. Nous étendrons cette mesure aux professionnels et à d'autres grands marchés en 2005.

Gouvernements et autorités de tutelle

Nous rendons compte auprès de 476 autorités régulatrices dans le monde, dont nous rencontrons la plupart régulièrement. Nous participons également à de nombreux groupes de travail, dirigés par les pouvoirs publics ou constitués à l'initiative du secteur des services financiers.

Dons à des partis politiques et « lobbying »

Conformément à notre politique, nous n'avons fait aucun don à des partis politiques en 2004.

Nous n'avons pas d'activité de lobbying dans la plupart de nos pays d'implantation. Toutefois, aux États-Unis, travailler avec les organes législatifs au niveau fédéral ou à celui des États est une composante essentielle de la gestion des risques. Notre service de relations avec les pouvoirs publics (*Government Relations department*) défend des positions de politique publique responsables en soutenant, par exemple, les législations éthiques pouvant avoir un effet sur le chiffre d'affaires du Groupe HSBC North America.

Organisations non gouvernementales

Nous entretenons un contact régulier avec un certain nombre de groupes d'intérêt et d'organisations non gouvernementales (ONG), notamment nos partenaires d'*Investing in Nature* (voir page 28). Nous reconnaissons la nécessité de plus amples informations sur les effets de nos politiques, en matière de crédit par exemple, et recherchons le juste équilibre entre la transparence et la protection de nos intérêts commerciaux et de ceux de nos clients. Nous lancerons des investigations pour évaluer les impacts sociaux et environnementaux de tous les projets que nous finançons et interviendrons s'il y a lieu.

Une enquête réalisée en 2004 par MORI nous a permis d'obtenir des informations très utiles sur l'image du Groupe HSBC auprès des ONG britanniques. Sur la question d'une « démarche honnête, digne de confiance et responsable », 24 % des ONG considéraient que le Groupe HSBC se situait au-dessus de la moyenne des grandes sociétés. Selon les ONG, les principaux domaines à améliorer étaient l'investissement responsable (19 %) et les questions liées à l'environnement (14 %), deux domaines qui resteront nos axes prioritaires en 2005.

Groupes de travail sur le développement durable

À l'invitation de l'UNEP-FI, *United Nations Environment Programme Finance Initiative*, HSBC a participé en 2004 à un groupe de travail mondial sur le développement de l'Investissement socialement responsable pour la gestion d'actifs. Réunissant 15 gérants d'actifs venus du monde

entier, dont le responsable de l'analyse financière de l'ISR pour HSBC Investments, ce groupe de travail a réalisé des études établissant un lien entre l'investissement des sociétés à l'égard du développement durable et la qualité financière.

HSBC est membre du Forum britannique sur le Pacte mondial des Nations Unies.

Codes de conduite internationaux et partenariats public-privé

Nous avons exprimé notre soutien au Pacte mondial des Nations Unies (*UN Global Compact*), à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme (*UN Universal Declaration of Human Rights*), aux Principes Équateur (*Equator Principles*), à l'UNEP-FI, aux Principes mondiaux de Sullivan (*Global Sullivan Principles for Corporate Responsibility*), aux principes de Wolfsberg (*Wolfsberg Principles*) et aux principes directeurs de l'OCDE (*OECD Guidelines for Multinational Enterprises*) à l'intention des entreprises multinationales. Nous sommes également membres du *Climate Group*, du projet *Carbon Disclosure*, de l'Initiative sur la transparence des industries extractives (EITI) et de la Coalition mondiale des entreprises contre le VIH/SIDA.

Indices de référence

Outre les divers dispositifs nationaux, nous comparons les performances de notre activité mondiale au plan du développement durable dans trois indices chaque année, le *Dow Jones Sustainability (DJSI)*, le *FTSE4Good* et le *Business in the Community's Environment*. En 2004, le DJSI a classé HSBC *World's Top 5% of Companies for Sustainability*.



Les rapports de ces indices de référence peuvent être consultés sur notre site Internet : www.hsbc.com/csrindices

Reporting

L'information sur la RSE est une partie essentielle de notre engagement avec nos différents publics, le premier objectif est de faciliter la communication et la transparence dans les domaines de notre activité liés aux questions sociales et environnementales. Les commentaires de nos interlocuteurs concernés ont permis une évolution rapide de notre reporting depuis deux ans. Les avis constructifs que nous avons reçus et les mesures que nous avons prises sont résumés dans le tableau de la page 31.

Aujourd'hui, nous sollicitons plus activement la participation de nos investisseurs et étudierons les moyens d'étendre le champ de nos activités dans le cadre de notre processus de certification en 2005.

« Global Reporting Initiative »

Le *Global Reporting Initiative* est un ensemble de principes directeurs applicable à l'information en matière de développement durable. Il est soutenu par

À l'écoute de nos différents publics

<i>Avis</i>	<i>Source</i>	<i>Mesures prises par HSBC</i>
Développer l'information sur les impacts des principales activités bancaires du Groupe HSBC et réduire celle qui concerne ses donations	Gérants d'investissements socialement responsables, ONG	L'information sur les impacts des services financiers a été développée. Nous avons introduit une description de notre stratégie d'entreprise et de notre organisation.
La transparence de l'information sur la mise en œuvre des Principes Équateur est très importante	ONG	Nos informations sur les Principes Équateur (page 10 et site Internet) vont bien au-delà des engagements que nous avons pris l'an dernier. Nous avons systématiquement promu la transparence dans nos relations avec d'autres banques souscrivant aux Principes Équateur.
Rapport trop long, consommant trop de papier	Actionnaires individuels	Le rapport a été abrégé de 48 à 32 pages. Au lieu d'un rapport complet, nos actionnaires ont reçu un compte-rendu de nos progrès sur quatre pages dans notre <i>Bilan d'activité (Annual Review)</i> . Nous avons réduit le tirage du <i>Rapport RSE</i> complet. Nous avons établi un <i>Rapport RSE</i> condensé indépendant, pour les besoins d'un public élargi.

plusieurs de nos investisseurs institutionnels et de plus en plus adopté par les grandes entreprises. Nous sommes conscients de l'apport de cette initiative au plan de la transparence et avons commencé à utiliser ces principes directeurs pour la première fois dans ce rapport.



Notre index GRI peut être consulté sur notre site Internet : www.hsbc.com/gri

Assurance

L'avis d'un tiers expert (voir page 32) donnée par *The Corporate Citizenship Company* s'appuie sur les

principes directeurs de la norme AA1000 et considère le contenu et la qualité de ce *Rapport RSE* par rapport à sa matérialité, à son exhaustivité et à sa réactivité.

Engagements pour 2005

- Consulter un plus grand nombre de publics sur les questions qu'elles jugent importantes pour notre activité.
- Étudier notre démarche d'assurance et de vérification dans le cadre de notre bilan opérationnel et financier.
- Évaluer la pertinence d'une parfaite conformité à la norme AA1000 pour notre *Rapport RSE 2005*.

Avis d'un tiers expert

HSBC a chargé *The Corporate Citizenship Company* d'exprimer un avis extérieur et de faire des commentaires sur son *Rapport 2004 sur la Responsabilité sociale de l'entreprise*. Cet avis peut être consulté dans sa version intégrale anglaise sur : www.hsbc.com/csrreport

Avis résumé

The Corporate Citizenship Company est un cabinet de conseil spécialisé pour accompagner les entreprises qui s'efforcent d'améliorer leurs performances économiques, sociales et environnementales dans le monde entier. Nous travaillons avec le Groupe HSBC depuis 2000.

À notre avis, ce rapport donne une représentation juste et équilibrée des progrès que le Groupe HSBC a accomplis dans la mise en pratique de ses engagements au plan de sa responsabilité sociale. Lorsqu'il existe des écarts significatifs entre les données relatives aux performances communiquées et le point de vue des parties prenantes, ceux-ci sont généralement mis en exergue dans le rapport et commentés par nos soins. Comme il n'existe aucun principe directeur légal pour le reporting social, nous avons fondé notre jugement sur les meilleures pratiques émergentes parmi d'autres sociétés, les principes de la norme AA1000, l'approche du *Global Reporting Initiative*, les commentaires exprimés par les principaux publics ainsi que sur notre savoir-faire et notre expérience professionnelle.

Commentaire externe résumé

Ce cinquième rapport annuel de HSBC sur la responsabilité sociale de l'entreprise représente un nouveau pas dans un processus continu qui vise à expliciter et à systématiser la démarche du Groupe HSBC en matière de responsabilité sociale. En 2004, des progrès notables ont été accomplis dans plusieurs domaines : dans celui des politiques de prêt et de l'information donnée sur le financement de projets, dans celui relatif à ses impacts sur l'environnement, à son objectif de « neutralité carbone » et enfin en matière de diversité et d'implication personnelle des collaborateurs.

Le rapport 2003 soulignait l'importance des engagements, pris alors, de donner davantage d'informations sur les investissements des collaborateurs, le financement de projets et les politiques de prêt vis-à-vis de secteurs clés. Nous croyons que de réels progrès ont été réalisés dans le Rapport 2004.

Nous accueillons favorablement la nouvelle structure du rapport, qui accorde une place plus équilibrée aux impacts indirects de notre secteur, lié à nos cœurs de métier et à nos impacts directs

découlant directement de notre gestion opérationnelle. L'exposé des principaux enjeux de chaque activité, qui accompagne leur description en début du rapport, est aussi un progrès. Les publics concernés peuvent ainsi déterminer si le Groupe HSBC partage leurs préoccupations. Ils peuvent ainsi mieux juger si elles sont prises en compte dans les parties consacrées aux performances du Groupe. Les engagements énoncés dans chaque section présentent les orientations engagées.

L'an dernier, nous avons relevé que la gestion et le reporting du Groupe HSBC en matière de responsabilité sociale devraient traiter les principaux engagements énoncés dans ses principes et valeurs d'entreprise et dans les différentes normes externes auxquelles la société a souscrit. Nous pensions que le rapport devait montrer plus clairement comment ces engagements étaient concrétisés et intégrer le point de vue des publics concernés. La nouvelle présentation adoptée pour ce rapport représente aussi un progrès dans ce domaine.

Pour l'avenir, cela reste à notre avis important, d'autant que la RSE est une des composantes fondamentales du plan stratégique de HSBC sur 2004-2008, *Managing for Growth*. Les prochains rapports devraient s'efforcer de montrer comment la RSE contribue à la croissance de la société du point de vue de ses lignes de clientèle et de ses autres activités. Les lecteurs voudront connaître les progrès réalisés en ce qui concerne les engagements pris ici, dont beaucoup visent à généraliser à l'ensemble du Groupe de bonnes pratiques mises en place dans certaines de ses activités.

Nous pensons aussi que les futurs rapports devraient montrer plus clairement les impacts économiques du Groupe HSBC. Le rôle premier des entreprises est de créer de la richesse en fournissant des biens et des services : des systèmes financiers mondiaux fiables et efficaces apportent de nombreux avantages aux particuliers comme aux entreprises. A notre avis, une analyse plus approfondie des impacts économiques directs de HSBC et de leurs effets plus généraux permettrait de mieux appréhender ce que le Groupe apporte à la société et comment les mesures qu'il continue de prendre répondent à l'éventail des préoccupations des publics concernés.

The Corporate Citizenship Company

www.corporate-citizenship.co.uk

15 avril 2005

Nos principes et valeurs d'entreprise

HSBC souscrit à des normes élevées de comportement d'entreprise et d'intégrité individuelle. Nos principes et valeurs d'entreprise, qui sont résumés ici, sont décrits dans leur version intégrale sur notre site Internet : www.hsbc.com/values

Principes d'entreprise

Le Groupe HSBC souscrit à cinq grands principes :

- service client du meilleur niveau ;
- opérations efficaces et efficientes ;
- solide assise financière et liquidité ;
- politique de prêt prudente ;
- stricte discipline en matière de dépenses ;

en s'appuyant sur des collaborateurs loyaux et dévoués, qui participent à l'instauration de relations durables avec les clients ainsi qu'aux relations professionnelles entre les équipes dans le monde.

Valeurs d'entreprise

HSBC travaille également dans le respect de certaines valeurs fondamentales :

- les plus hautes exigences d'intégrité à tous les niveaux ;
- le souci de la vérité et de l'équité dans ses transactions ;
- l'investissement des cadres dans les activités à tous les niveaux ;
- la reconnaissance et l'appréciation reconnue pour la recherche en matière de qualité et de compétence ;
- le minimum de bureaucratie ;
- la rapidité des décisions et de leur application ;
- la primauté des intérêts de l'équipe sur ceux des individus ;
- une délégation adaptée des pouvoirs et l'obligation de rendre des comptes ;
- l'équité et l'objectivité en qualité d'employeur ;
- la diversité des équipes étayée par une approche du recrutement, de la sélection et de l'avancement reposant sur le mérite ;
- la volonté de respecter l'esprit et la lettre de toutes les lois et réglementations, partout où nous travaillons ;
- l'exercice de la responsabilité sociale de l'entreprise par des évaluations détaillées des propositions de prêt et des investissements, la promotion de bonnes pratiques environnementales et de développement durable, et le souci du bien-être et du développement de chaque collectivité où nous sommes implantés.

La réputation du Groupe HSBC repose sur le respect de ces principes et valeurs. Toutes les actions engagées par un membre du Groupe HSBC ou des dirigeants pour le compte d'une société du Groupe doivent s'y conformer.

Contact

Nigel Pate
Senior Manager Corporate Social Responsibility
Group Corporate Affairs
HSBC Holdings plc
Level 36
8 Canada Square
Londres E14 5HQ
Royaume-Uni

E-mail : communityaffairs@hsbc.com
Site Internet : www.hsbc.com/csr

Ce rapport fait référence à des sites Internet qui n'appartiennent pas à HSBC. Veuillez prendre connaissance de leurs conditions d'utilisation. HSBC Holdings plc n'a aucun contrôle sur les sites Internet qui ne lui appartiennent pas et n'assume aucune responsabilité liée à l'utilisation que vous pourriez en faire.

© Copyright HSBC Holdings plc 2005
Tous droits réservés

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

Conception : Customer Propositions, HSBC Bank plc, Londres

Imprimé par Franklin Partners, Paris, sur du papier Revive Special Silk avec des encres à base d'huile végétale. Fabriqué en Espagne, ce papier est composé de 60 % de fibres vierges, de 30 % de fibres désencrées provenant de papier recyclé après consommation et de 10 % de rognure blanche sélectionnée. Les fibres utilisées ne contiennent pas de chlore.

Publié par HSBC Holdings plc
Group Corporate Affairs
8 Canada Square
Londres E14 5HQ
Royaume-Uni
Téléphone : 44 020 7991 8888
Télécopie : 44 020 7992 4880
Site Internet : www.hsbc.com