

Résumé

« Notre objectif est de créer de la valeur pour nos partenaires, d'une manière socialement responsable et écologiquement durable »

2003 a marqué la première année complète d'activité de la Co-operative Bank et du CIS au sein du groupe Co-operative Financial Services (CFS).

Le CFS a adopté une approche de «triple résultat net » en ce qui concerne la gestion des entreprises qu'il contrôle. Ceci signifie que le groupe exerce ses activités de façon à satisfaire au mieux les besoins de ses partenaires (clients, actionnaires, employés, fournisseurs, collectivité, et mouvement co-opératif), mais qu'il reconnaît également qu'il a le devoir de fonctionner d'une manière socialement et écologiquement responsable.

Un rapport a été publié dans le cadre de l'approche du développement durable du CFS, afin de rendre compte du travail qu'il a effectué dans le domaine de la durabilité. Ce rapport présente sans fard les impacts économiques, sociaux et écologiques découlant des actions du CFS. Ce *Rapport sur la durabilité 2003* (Sustainability Report 2003) indique les performances du CFS, et les compare à une série d'indices et d'objectifs. Les partenaires disposent ainsi d'informations détaillées, qui leur permettront de juger les résultats obtenus par le groupe. D'un point de vue interne, ce rapport, ainsi que les données qui ont servi à son élaboration, aide le CFS à maximiser l'impact de la durabilité à l'échelon de l'entreprise.

Le *Rapport sur la durabilité 2003* du CFS s'inscrit dans la lignée de rapports déjà publiés par le CIS et de la Co-operative Bank, deux institutions dotées de fortes traditions de reporting en matière de responsabilité sociale et de partenariat. En 2004, elles ont reçu respectivement le Prix du meilleur rapport social, et le Prix du meilleur rapport sur la durabilité au Royaume-Uni. L'exactitude des données et des commentaires qui figurent dans ces rapports est vérifiée par les auditeurs du CFS chargés de la durabilité, **justassurance**.

Faits essentiels :

- Le CIS et la Co-operative Bank ont établi 86 objectifs de performance, qui doivent être atteints en 2003 ou au-delà. 43 d'entre eux ont été déjà atteints, des progrès acceptables ont été enregistrés pour 27 autres, et 16 ne sont pas encore atteints (voir : www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators).
- Le CFS a fixé 60 nouveaux objectifs pour 2004 et au-delà. 87 indices figurent dans le rapport, et de nombreux sont entièrement nouveaux (voir : www.cfs.co.uk/sustainability2003/indicators/indicators).
- Le taux de satisfaction clients du CIS et de la Co-operative Bank se situe au-dessus la moyenne du secteur pour toute une série de produits clés (voir : www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/personal.htm).
- La Co-operative Bank offre beaucoup plus de financements à des petites entreprises exerçant dans des zones dites « sensibles » que la moyenne du

secteur (10,4 % des sommes prêtées, contre 3,3 %) (voir www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm).

- 24 % des sommes prêtées aux entreprises (prêts, découverts, etc.), c'est à dire 422 millions de livres sterling, sont investies dans des activités qui bénéficient fortement à la collectivité (voir : www.cfs.co.uk/sustainability2003/deliveringvalue/corporate.htm).
- 97 % de l'électricité consommée par le CFS provient de sources renouvelables, ce qui classe le groupe parmi les dix plus gros acheteurs d'électricité renouvelable en Europe. En conséquence, les émissions de gaz carbonique dues à la consommation d'énergie par la Co-operative Bank ont été réduites de 91 % depuis 1997. Le CIS a obtenu une réduction de 57 % depuis 2002 (voir : www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/energy.htm).
- 70 % des déchets du CFS sont soit réutilisés, soit recyclés (voir : www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/reduce.htm).
- En 2003, nous avons assisté à une augmentation de 27 % de la consommation de papier par la Co-operative Bank. Ceci a été dû à l'augmentation du nombre de mailings envoyés aux clients suite à la création du CFS (voir : www.cfs.co.uk/sustainability2003/ecological/paper.htm).
- En 2003, 1550 employés ont travaillé 2 365 jours dans des associations ou des œuvres caritatives, ce qui équivaut à une somme de 308.660 livres sterling. Les investissements dans ce secteur, en pourcentage des bénéfices avant impôt, se situent au-dessus de la moyenne du secteur des services financiers. Le CIS et la Co-operative Bank se classent parmi les trois entreprises les plus généreuses du secteur.

Influence et action : Ce rapport, et c'est une première pour le CFS, contient des informations sur les activités de lobbying des politiques publiques du CIS et la Co-operative Bank. Il confirme, entre autres, la position du groupe sur nombre de problèmes qui préoccupent le secteur financier, comme par exemple l'offre de services d'assurance dans des zones exposées aux risques d'inondations. Sont également consignés dans ce rapport des exemples concrets d'actions menées par le CIS et la Co-operative Bank en ce qui concerne des enjeux sociaux et environnementaux d'une portée plus importante, comme les appels lancés pour que soient prises des mesures visant à restreindre le commerce des « diamants de guerre », ou pour promouvoir l'emploi de produits chimiques plus sûrs. Cette politique a reçu l'aval du grand écologiste Jonathon Porritt, qui déclare qu'elle : « apporte une réponse à l'une des grandes préoccupations des ONG. Le lobbying institutionnel est trop souvent en contradiction avec les politiques affichées et les aspirations des entreprises. Il serait bon de voir d'autres sociétés suivre l'exemple du CFS ». Des exemples d'activités de lobbying des politiques publiques sont données tout au long du rapport.

Finance éthique : La Co-operative Bank a mis en place une charte éthique, qui définit les critères à respecter avant tout investissement de l'argent des clients. **Justassurance** a donné son feu vert à la mise en oeuvre de cette charte en 2003. Cette initiative a eu un coût : cette année-là, le manque à gagner a été de près de 7 millions de livres sterling, suite aux refus opposés par le département Charte éthique qui a examiné les dossiers des entreprises. Ont été rejetés : une compagnie

pétrolière, un fabricant d'emballages et un négociant en bois. Un projet a été mis sur pied en 2003, afin de concilier les approches du CIS et de la Co-operative Bank en matière d'investissement socialement responsable. Cette action concernera surtout l'établissement d'un mandat clair pour les clients, qui auront leur mot à dire en matière de politique d'actionnariat responsable, comme cela se passe actuellement pour l'investissement éthique. Voir :

www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/ethical.htm

Produits et services éthiques / écologiques : Le CFS a récemment commercialisé un certain nombre de produits et de services qui ont une dimension éthique ou écologique. Parmi ceux-ci, on trouve :

- Les cartes Visa affinité, en partenariat avec Christian Aid, Y Care International, la Medical Foundation for the Care of Victims of Torture, la League Against Cruel Sports et la Mothers' Union
- Le fonds indiciel « FTSE4Good » : un fonds d'investissement qui suit l'évolution de l'indice FTSE4Good UK (composé de sociétés qui satisfont à des critères recommandés dans trois domaines : durabilité environnementale, droits de l'homme et relations avec les investisseurs).
- D'autres produits d'investissements éthiques pour **smileinvest**.
- De nouveaux produits dans le domaine du crédit immobilier "vert", qui permettent d'effectuer un diagnostic énergétique gratuit pour tout achat de logement, et abordent le problème de la compensation de CO₂.

Voir : www.cfs.co.uk/sustainability2003/socialresponsibility/tailored.htm et www.cfs.co.uk/Sustainability2003/ecological/tailored.htm

Votre réaction : CFS est toujours en quête de moyens d'améliorer ses performances en matière de durabilité, tout en continuant à préserver l'équilibre nécessaire entre les intérêts de ses six groupes de partenaires, de la société et de l'environnement. Nous serions heureux de connaître votre opinion sur notre approche du développement durable, ainsi que vos idées sur la façon dont nous pourrions la développer. Pour nous indiquer votre opinion en ligne, rendez-vous sur la page « Feedback » de notre site : www.cfs.co.uk/sustainability2003/feedback/. Vous pouvez également nous contacter par email : sustainability@cfs.co.uk, ou par courrier à l'adresse suivante : 1 Balloon Street, Manchester, M60 4EP.