



Des défis aux Solutions

LES CHANTIERS CRUCIAUX POUR VDK BANQUE SELON SES PARTIES PRENANTES

Évaluation de double matérialité de vdk banque – méthodologie et résultats

Mars 2024



Résumé

Grâce à une évaluation de double matérialité (DMA, *Double Materiality Assessment*), vdk banque a identifié – sur la base d’une enquête auprès de ses parties prenantes – les thèmes environnementaux, sociaux et de bonne gouvernance (ESG) les plus pertinents pour elle.

Cette démarche a suivi la directive européenne sur la publication d’informations en matière de durabilité par les entreprises (CSRD). Dans ce cadre, deux éléments ont été examinés :

- l’impact de la banque sur les enjeux ESG (matérialité de l’impact) et
- les risques et les opportunités que ces enjeux représentent pour vdk banque (matérialité financière).

La DMA a été effectuée par Karomia entre novembre 2023 et mars 2024.

Au cours de l’analyse, 213 parties prenantes au total ont été impliquées dans l’évaluation de la matérialité de l’impact et 51 parties prenantes dans l’évaluation de la matérialité financière. Différentes méthodes ont été utilisées pour collecter les données, notamment des enquêtes, des groupes de discussion et des entretiens individuels.

Les résultats de l’évaluation de la matérialité, le cœur du présent rapport, ont permis d’identifier les différents « sujets matériels » pour vdk banque.

Il s’agit du **changement climatique**, de tous les thèmes ayant un impact social (**employé·e·s propres, travailleur·euse·s dans la chaîne de valeur, impact sur la communauté, client·e·s**) et de la **bonne gouvernance**.

vdk banque intégrera les résultats de cette DMA dans sa planification stratégique et son processus décisionnel.

Il s’agit donc :

- d’élaborer et de mettre en œuvre des mesures pour faire face aux risques et exploiter les possibilités ;
- d’améliorer ses performances en matière d’ESG ;
- de continuer à communiquer avec les parties prenantes pour recueillir leurs points de vue.

Ainsi, l’évaluation de double matérialité n’est plus seulement une obligation légale, elle devient aussi un levier pour améliorer encore la politique durable et sociale de vdk banque.



Méthodologie

Étape 1 : identification des impacts, des risques et des opportunités potentiels

La première phase a consisté à dresser une liste exhaustive des impacts, risques et opportunités (IRO) potentiels, positifs et négatifs, pour vdk banque. Une vaste base de données a été utilisée à cet effet. Elle contient des informations générales sur l'incidence environnementale et sociale des activités économiques, ainsi que des informations spécifiques sur le secteur financier et sur vdk banque elle-même.

Différents documents ont été introduits dans un pipeline d'IA à cette fin. Pour les informations spécifiques au sujet de vdk banque, 28 documents stratégiques internes et documents de synthèse ont été exploités. Un grand modèle de langage (LLM) entraîné au préalable a analysé et interprété les données fournies.

Ce modèle d'IA a permis de générer des IRO potentiels et de les classer selon les normes européennes d'information en matière de durabilité (ESRS). Il y en avait 9 600.

Ces IRO ont été évalués conformément aux lignes directrices du Groupe consultatif pour l'information financière en Europe (*European Financial Reporting Advisory Group*, EFRAG) afin de produire une liste de 160 IRO possibles avec des questions générées automatiquement.

Cette liste d'IRO et de questions possibles a ensuite été examinée et affinée lors d'ateliers. Résultat : une sélection de 80 IRO avec des questions spécifiques pour les enquêtes et les entretiens avec les parties prenantes.

Étape 2 : identification des groupes de parties prenantes

Dans cette DMA, nous nous sommes retrouvés avec quatre groupes de parties prenantes.

En interne :

- le personnel (au siège et dans les agences) ;
- le management de la banque (direction et conseil d'administration).

En externe :

- les client-e-s (particulier-ère-s et professionnel-le-s) ;
- les parties prenantes externes (acteurs de la société civile, pouvoirs publics et fournisseur-euse-s).

La matérialité de l'impact a fait l'objet d'une enquête auprès de toutes les parties prenantes ; la matérialité financière auprès des parties prenantes internes.



Étape 3 : collecte de données

La collecte des données a été effectuée au moyen d'enquêtes, de groupes de discussion et d'entretiens individuels.

- Les enquêtes sont efficaces pour collecter des données auprès d'un grand nombre de répondant·e·s et générer des résultats quantifiables. Cette méthode a été utilisée avec tous les groupes de parties prenantes. Elles présentent cependant des limites parce qu'elles ne peuvent pas toujours rendre compte d'opinions nuancées.
- Les groupes de discussion permettent de discuter plus en profondeur et de récolter des informations plus riches. Cette méthode a été utilisée avec le personnel et la direction de la banque.
- Les entretiens individuels fournissent des réponses détaillées et personnelles. Cette méthode a été utilisée avec les client·e·s et avec la direction de la banque.

L'enquête a été conçue de manière à impliquer efficacement les répondant·e·s afin de minimiser les abandons et d'obtenir un taux de réponse élevé. En appliquant le suivi dynamique de l'enquête, nous adaptons le questionnaire à l'expertise et aux intérêts de chaque personne interrogée, ce qui améliore la qualité des données collectées.

Un ensemble uniforme de questions a été utilisé pour assurer la comparabilité entre les différents groupes de parties prenantes, ce qui a permis une analyse standardisée des réponses et des conclusions fiables. Chaque IRO est noté de 1 à 5, un score inférieur indiquant un impact minimal et une note supérieure, un impact significatif.

Les groupes de discussion et les entretiens ont été menés par des consultants externes (de Karomia et Brightwolves) qui ont travaillé selon un script standardisé afin que les réponses soient comparables.

Nombre de répondant·e·s par groupe de parties prenantes :

Personnel	106
Direction de la banque	13
Client·e·s	121
Parties prenantes externes	24
Total	264

Au total, 3 681 réponses ont été reçues, auxquelles s'ajoutent 931 commentaires.



Étape 4 : calcul de la matérialité

Les réponses recueillies ont été pondérées afin d'obtenir une estimation pertinente de la matérialité de chaque thème pour vdk banque.

Il s'agit des critères de pondération suivants :

- *Niveau d'expertise* : chaque personne interrogée a été invitée à évaluer son propre niveau d'expertise. Les réponses des personnes ayant une expertise élevée sont pondérées à 3, celles des personnes ayant une expertise moyenne à 2 et celles des personnes ayant une expertise faible à 1.
- *Méthode d'enquête* : les entretiens ont un poids plus important (poids 3) que les enquêtes (poids 1). Un groupe de discussion fournit une réponse consensuelle par question. Cette réponse unique a un poids égal à 6 fois le nombre de participant-e-s au groupe. Cela permet de reconnaître la vision collective offerte par un groupe de discussion, qui est souvent plus importante que la somme des réponses individuelles.
- *Groupe de parties prenantes* : pour chaque thème, on examine quel groupe de parties prenantes est le plus impliqué ou possède le plus d'expertise en la matière. Pour chaque thème, une recherche documentaire plus objective a été effectuée par l'IA, à laquelle nous avons également accordé une place, compte tenu de la technicité, en particulier des thèmes environnementaux. Les pondérations de chaque groupe de parties prenantes, par thème, sont indiquées ci-dessous.

	Leadership	Employees	Customers	External	Objective desk research
E1 - Climate Change	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
E2 - Pollution	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
E3 - Water and Marine Resources	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
E4 - Biodiversity and Ecosystems	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
E5 - Circular Economy	2.00	2.00	1.00	2.00	3.00
S1 - Own Workforce	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00
S2 - Workers in the Value Chain	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00
S3 - Affected Communities	3.00	3.00	1.00	3.00	2.00
S4 - Consumers and End-users	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00
G1 - Business Conduct	3.00	3.00	1.00	1.00	2.00



Les scores ont été agrégés par sous-thème – à la fois pour la matérialité de l’impact et la matérialité financière – puis normalisés à l’aide d’une technique de normalisation Min-Max. Celle-ci préserve les relations relatives entre les points de données originaux et garantit une comparaison cohérente et équitable entre les différents sous-thèmes.

Enfin, les seuils de matérialité pour vdk banque ont été déterminés sur la base des scores moyens pondérés.

Des analyses de sensibilité ultérieures ont montré que ces différentes pondérations et la normalisation Min-Max n’affectaient pas les résultats de manière substantielle. La DMA aurait produit les mêmes thèmes matériels sans pondération.

Résultats

1. Résultats quantitatifs

Chaque thème ESRS obtient la note la plus élevée de ses sous-thèmes comme score global.

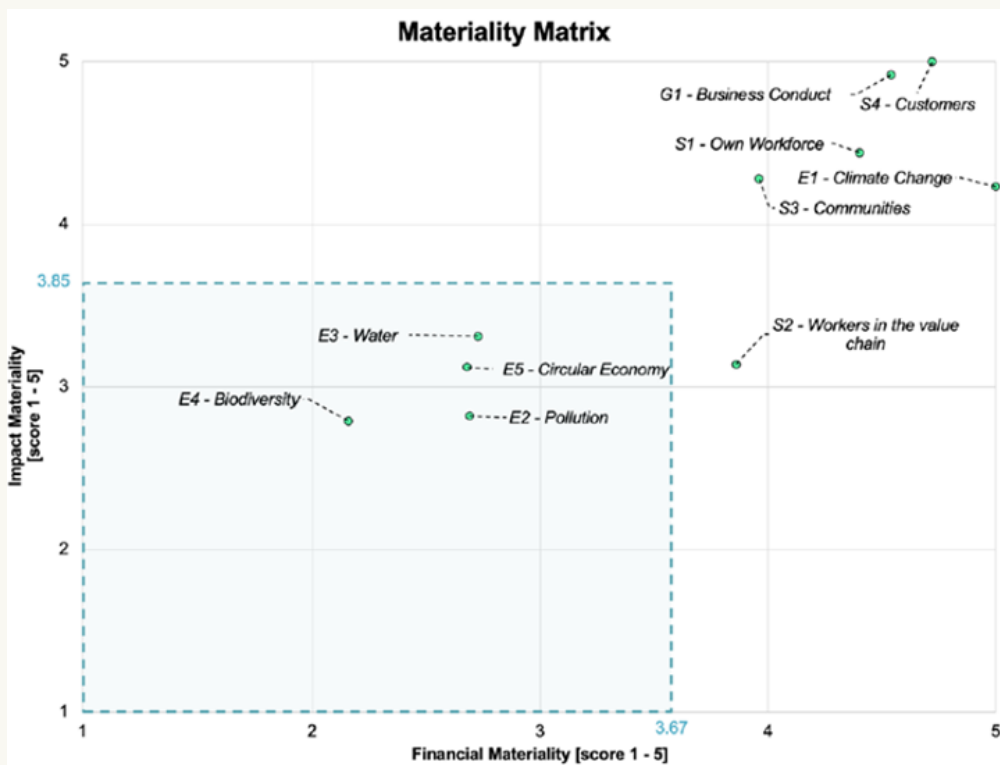
Le seuil pour la matérialité de l'impact et la matérialité financière a été fixé à la moyenne des scores obtenus pour l'ensemble des sujets.

Pour la matérialité de l'impact, le seuil est de 3,47.

Pour la matérialité financière, il est de 3,39.

La figure ci-dessous montre les thèmes ESFR qui sont des thèmes matériels pour vdk banque selon l'évaluation, et ceux qui ne le sont pas.

Les sujets figurant dans le coin inférieur gauche en bleu sont sans importance relative. C'est le contraire pour ceux dans la zone extérieure blanche.





Classés par thème et sous-thème, les résultats se présentent comme suit :

ESRS	Thème/Sous-thème	Matériel ?	Impact	Financière
Environnement				
E1	Changement climatique	O	4,23	5,0
E1.1	Consommation énergétique	O	4,23	3,05
E1.2	Adaptation au changement climatique	O	3,86	5,00
E1.3	Atténuation du changement climatique	O	1,21	3,95
E2	Pollution	N	2,82	2,69
E2.1	Pollution de l'air	N	2,47	2,50
E2.2	Pollution de l'eau	N	2,51	2,10
E2.3	Pollution du sol	N	2,24	2,69
E2.4	Pollution des ressources alimentaires	N	1,19	1,84
E2.5	Substances préoccupantes	N	2,82	1,69
E2.6	Substances très préoccupantes	N	1,89	1,38
E2.7	Microplastiques	N	2,10	2,13
E3	Eau	N	3,31	2,73
E3.1	Consommation d'eau	N	2,76	1,45
E3.2	Prélèvements d'eau	N	2,29	2,73
E3.3	Rejets d'eaux non océaniques	N	3,31	2,03
E3.4	Rejets d'eaux océaniques	N	3,04	1,00
E3.5	Extraction et utilisation de services écosystémiques	N	1,00	1,00
E4	Biodiversité	N	2,79	2,16
E4.1	Perte directe de biodiversité	N	1,21	2,10
E4.2	État des espèces	N	2,62	2,16
E4.3	État des écosystèmes	N	2,79	1,70
E4.4	Dépendance à l'égard des services écosystémiques	N	2,14	1,00
E5	Économie circulaire	N	3,12	2,68
E5.1	Entrée et utilisation des ressources	N	2,87	2,19
E5.2	Sortie des ressources	N	2,87	2,10
E5.3	Déchets	N	3,12	2,68
Social				
S1	Effectifs propres	O	4,44	4,40
S1.1	Conditions de travail	O	4,44	4,38
S1.2	Égalité des traitements et des chances	O	3,92	3,90

S1.3	Droits liés au travail	O	4,41	4,40
S2	Travailleur·euse·s dans la chaîne de valeur	O	3,14	3,86
S2.1	Conditions de travail	N	1,79	2,10
S2.2	Égalité des traitements et des chances	O	3,09	3,76
S2.3	Droits liés au travail	O	3,14	3,86
S3	Communautés	O	4,28	3,96
S3.1	Droits économiques, sociaux et culturels	O	4,28	3,96
S3.2	Droits civils et politiques	N	3,42	3,12
S3.3	Droits des personnes indigènes	N	1,89	1,68
S4	Client·e·s	O	5,00	4,72
S4.1	Protection des données	O	5,00	3,81
S4.2	Sécurité personnelle	O	4,52	4,70
S4.3	Inclusion sociale	O	4,89	4,72
Gouvernance				
G1	Gouvernance	O	4,92	4,54
G1.1	Culture d'entreprise	O	4,92	4,52
G1.2	Protection des lanceur·euse·s d'alerte	N	1,63	2,57
G1.3	Bien-être animal	N	1,74	1,89
G1.4	Engagement politique	O	4,80	2,73
G1.5	Relations avec les fournisseur·euse·s	N	3,53	3,48
G1.6	Corruption et pots-de-vin	O	4,74	3,17



2. Résultats qualitatifs

Certaines préoccupations générales ont également pu être dégagées des commentaires sur les réponses par thème matériel.

Changement climatique

- Avec ses prêts hypothécaires, vdk banque dispose d'un outil important pour lutter contre le changement climatique en donnant à ses client·e·s les moyens d'investir dans des logements économes en énergie.
- Pour en maximiser l'impact positif, il a été suggéré de veiller à garantir l'accès des ménages à faibles revenus, un soutien encore plus personnalisé aux client·e·s et un suivi adéquat des effets obtenus par les mesures prises.
- Un choix ciblé d'investissements respectueux du climat par vdk banque est d'une grande importance.
- Une communication active à ce sujet est nécessaire.

Employé·e·s propres

- La flexibilité, les possibilités de formation et une politique antidiscriminatoire sont mises en avant par toutes les parties prenantes comme des conditions préalables évidentes à un environnement de travail positif.
- Les collaborateur·trice·s apprécient les conditions de travail équitables, la rémunération correcte et les possibilités de formation. Il y a assurément de la demande pour des programmes de formation efficaces et solides.

Travailleur·euse·s dans la chaîne de valeur

- On estime que les pratiques bancaires éthiques de vdk banque ont un impact social et environnemental positif sur la chaîne de valeur.
- Les parties prenantes externes, en particulier, indiquent qu'un suivi adéquat est nécessaire et que des normes claires doivent être utilisées lors de la sélection et de l'évaluation des projets, des partenaires et des fournisseurs.



Impact sur la communauté

- L'engagement social de vdk banque est très apprécié. Il couvre des éléments tels que la promotion de l'éducation financière, le soutien à l'économie locale et la stimulation du changement social. Les parties prenantes tant internes qu'externes suggèrent de renforcer cet engagement et d'améliorer la communication à ce sujet.
- Le statut de « banque locale » est une grande opportunité pour vdk banque. Il peut être mis à profit pour améliorer son image de marque, fidéliser sa clientèle et jouer un rôle clé dans le développement durable de la communauté locale.
- Pour mieux servir les groupes cibles sous-représentés, une stratégie délibérée doit être mise en place pour accroître l'accessibilité des produits existants.

Client·e·s

- Il y a une demande claire pour une bonne combinaison de plateformes numériques conviviales et de services personnalisés et basés sur la confiance.
- À cette fin, vdk banque peut continuer à déployer des services numériques et s'efforcer de mieux répondre aux questions des client·e·s.
- Cela doit aller de pair avec un service personnalisé pour les clients moins avertis sur le plan numérique.
- L'identité sociale de vdk banque exige que les client·e·s plus âgé·e·s bénéficient eux·elles aussi de prestations adaptées, afin que les services bancaires leur restent facilement accessibles.
- Tout le monde s'accorde à dire que la sécurité des données à caractère personnel et la sécurité informatique globale sont cruciales pour la confiance des client·e·s.

Bonne gouvernance

- Le « caractère exemplaire » de vdk banque en tant qu'entreprise est crucial, sans quoi il n'y a pas de crédibilité.
- Cela suppose des règles claires et ambitieuses, tant dans les processus de conformité internes que dans les contrats et les collaborations avec les fournisseur·euse·s et les partenaires.



Conclusion

L'évaluation des parties prenantes de vdk banque est limpide.

Tous les thèmes sociaux sont importants pour vdk banque. L'accent mis sur vdk banque en tant que banque sociale peut donc être pleinement exploité.

En ce qui concerne l'environnement, un thème est clairement mis en avant : le changement climatique.

La bonne gouvernance est une nécessité et une évidence pour poursuivre les objectifs sociaux de manière transparente et crédible.

Elle donne à vdk banque un objectif clair pour continuer à développer sa publication d'informations et ses pratiques bancaires sur ces thèmes.