



L'ESSENTIEL DU DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE

LA BANQUE



POSTALE

BANQUE ET CITOYENNE



Sommaire

Favoriser l'accessibilité bancaire	04
Faire vivre une relation client responsable	06
Construire une offre responsable	08
Maîtriser les risques extra-financiers	10
Endosser nos responsabilités sociales, sociétales et environnementales	12

La nouvelle politique de développement responsable de La Banque Postale s'articule autour de cinq axes – qui composent les cinq parties de ce document – avec pour chacun des missions, des projets phare et des objectifs qualitatifs ou quantitatifs et des indicateurs de suivi associés.

En utilisant Cocoon Silk et Cocoon Offset plutôt qu'un papier non recyclé, l'impact environnemental de La Banque Postale est réduit de :

1 306 kg de matières envoyées en décharge,
 222 kg de CO₂, équivalent à :
 2 224 km parcourus en voiture européenne moyenne,
 27 378 litres d'eau,
 2 578 kWh d'énergie,
 2 123 kg de bois.



1^{re} banque française en termes d'engagement pour le développement durable*

Plus que toute autre, La Banque Postale se doit de promouvoir un modèle de développement performant et responsable. Tout l'y incite : la mission d'accessibilité bancaire qu'elle est la seule à exercer ; les valeurs postales de proximité et de service au plus grand nombre qui l'animent ; la nécessité d'assurer la pérennité de ses activités pour mettre sa rentabilité au service du développement du pays.

En 2012, elle a donc renforcé son organisation pour aller plus loin en matière de développement responsable : elle a notamment créé une Direction du développement responsable et de l'emploi des jeunes, précisé et structuré sa politique de développement responsable à l'horizon 2015, adapté à son périmètre le référentiel RSE (responsabilité sociale et environnementale) du Groupe La Poste, etc.

Avec à la clé de nombreuses actions concrètes en phase avec sa vocation de « Banque et Citoyenne ».

* Pour la 5^e année consécutive selon l'Observatoire du développement durable® de l'IFOP.

Favoriser l'accessibilité bancaire

La Banque Postale est la seule à s'être vu reconnaître la mission d'accessibilité bancaire par la loi. Elle s'est également engagée à prévenir le surendettement et à promouvoir le microcrédit. Dans un environnement économique difficile, elle contribue à limiter les risques de « fracture bancaire ».

10%

des crédits à la consommation mis en force sont inférieurs ou égaux à 1 500 euros

17%

des emprunteurs ayant souscrit un crédit immobilier ont un revenu inférieur à 2 000 euros par mois

+ 37%

de microcrédits octroyés en 2012 versus 2011

Des produits et services bancaires pour tous

- L'obligation d'ouvrir un Livret A « à toute personne qui en fait la demande », à partir de 1,50 euro (contre 10 euros dans les autres établissements bancaires).
- Une prestation de domiciliation des revenus, de retrait d'argent liquide et d'émission de titres de paiement pour tous.
- Des tarifs parmi les moins élevés de la banque de détail en France, associés à un service de qualité pérenne.
- Parmi les premiers établissements bancaires à promouvoir des moyens de paiement alternatifs au chèque pour les clients les plus fragiles.
- Des prêts personnels et des rachats de crédit proposés à un taux attractif et constant, sur de longues durées.





- Une offre de microcrédits personnels et professionnels qui favorisent la réinsertion sociale de personnes en situation d'exclusion bancaire.

Des actions de sensibilisation aux questions financières

En partenariat avec les acteurs du domaine social, La Banque Postale met en place :

- des ateliers portant sur la bonne utilisation d'un compte bancaire et la gestion d'un budget ;
- des actions pédagogiques pour permettre aux clients d'acquérir un socle de connaissances en matière financière.

« L'Initiative contre l'exclusion bancaire »

a été créée en 2012 par La Banque Postale aux côtés de huit grandes associations (l'Adie, Crésus, la Croix-Rouge française, l'UNCCAS, les Restos du Cœur, le Secours Catholique, le Secours Populaire). Ce club de réflexion et d'action vise à développer de nouvelles pratiques et accompagne les pouvoirs publics pour lutter contre la pauvreté.

Faire vivre une relation clients responsable

À La Banque Postale, chaque Conseiller se doit de refuser de vendre un produit s'il risque d'entraîner une fragilisation financière de son client. C'est aussi cela, une relation clients responsable, illustrant le plan stratégique de la Banque « L'intérêt du client d'abord : prouvons la différence ».

Un conseil de qualité

- Une méthode de conseil spécifique – reconnue par l'agence de notation extra-financière Vigeo – qui respecte strictement les besoins et les projets du client.

« Réagir ensemble pour fédérer la lutte contre l'exclusion » (REFLEX)

est un dispositif innovant mis en place avec les Centres communaux d'action sociale pour accompagner les personnes connaissant des difficultés financières. Il permet de détecter rapidement ces clients afin de prendre immédiatement les mesures susceptibles de stabiliser leurs capacités financières.

- Un guide sémantique qui impose des éléments de discours commerciaux clairs, simples et transparents.
- Un management commercial et une rémunération des conseillers conçus pour donner la priorité à l'intérêt du client.
- Des conseillers spécialisés en immobilier, en patrimoine, en entreprise et en association qui apportent leur expertise pour accompagner chaque client, particulier comme professionnel, dans la concrétisation de ses projets.

Prévenir le surendettement

La Banque Postale s'est engagée à prévenir le surendettement au travers de la loi du 9 février 2010. Avec notamment :

- des critères d'octroi de crédits exigeants, fondés sur la capacité de



remboursement et l'existence d'un reste à vivre suffisant;

- un point budgétaire proposé à l'emprunteur à chaque date anniversaire du contrat;
- une vigilance permanente pour détecter au plus tôt les signes de fragilisation.

Accompagner les emprunteurs en situation de fragilité

L'offre de crédit à la consommation portée par La Banque Postale Financement inclut un dispositif d'accompagnement individualisé à deux niveaux:

- une analyse approfondie de la situation du client montrant des premiers signes de difficulté, pour le diriger vers un réaménagement de prêt, un rachat de crédits ou un accompagnement plus complet;
- l'intervention d'un partenaire, l'association Crésus pour les situations les plus complexes ou de multiendettement auprès d'autres créanciers.

92,3 %

C'est le taux de satisfaction des clients de La Banque Postale

6 %

C'est le taux de clients déposant une réclamation

Crédits à la consommation :

421

clients sont pris en charge par le Pôle accompagnement de La Banque Postale Financement et

203

par l'association CRÉSUS

Construire une offre responsable

La Banque Postale intègre des critères extra-financiers dans la conception de toutes ses offres. Fidèle à ses valeurs de banque citoyenne, elle propose des produits et services simples, clairs, à des tarifs parmi les moins élevés du marché.

Une conception responsable de l'offre

- Utilisation systématique d'une check-list ESG (critères environnementaux, sociaux et de gouvernance) garantissant la prise en compte de critères extra-financiers pour la conception de chaque offre de produits et services.

1 274 M€

d'encours ISR, soit 4,2 %
des encours totaux, sont gérés
par La Banque Postale Asset
Management (hors mandats
assurance vie)





Une gestion responsable des actifs

- Label ISR Novethic 2012 attribué aux fonds socialement responsables de la gamme Investir Autrement de La Banque Postale (désormais inclus dans le cœur de gamme OPCVM proposé aux clients).
- La Banque Postale est une des rares banques à proposer des fonds garantis ISR (investissement socialement responsable) aux personnes morales.

- Signature des Principes pour l'investissement responsable (PRI) des Nations unies par La Banque Postale Asset Management et les filiales XAnge Private Equity, Tocqueville Finance et Ciloger.
- Application des principes de l'ISR à la gestion d'actifs traditionnelle : intégration de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions d'investissement et la gestion des portefeuilles.

La place de l'intégration des critères ESG augmente

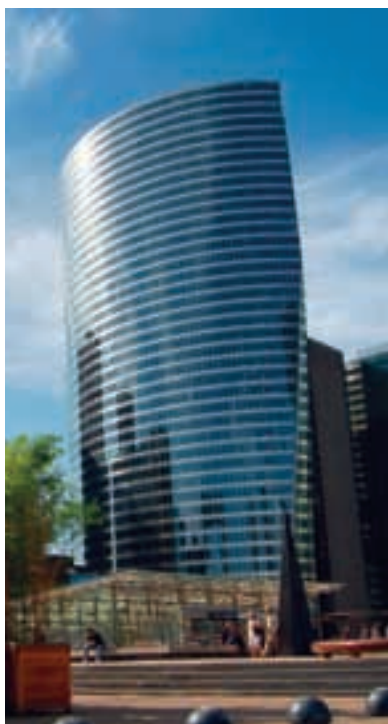
dans les encours de La Banque Postale Asset Management. En 2012, ces encours, qui prennent en compte de manière progressive des critères ESG, sont passés de 34,7 % en 2011 à 64,8 % des encours totaux, soit 88,96 milliards d'euros.

Des solutions d'assurance responsable

En juin 2012, à l'occasion du sommet de la Terre à Rio de Janeiro, signature des Principes pour l'assurance responsable aux côtés d'une trentaine d'acteurs majeurs du secteur. Objectif : favoriser l'intégration des critères ESG dans les décisions, les produits et les processus.

Maîtriser les risques extra-financiers

La Banque Postale se doit d'assurer la pérennité de son modèle : c'est indispensable pour poursuivre sa mission de service public à destination de tous et pour soutenir le développement des territoires. Elle se mobilise donc pour renforcer la prévention de tous les risques liés à ses activités.



Des risques extra-financiers intégrés aux risques opérationnels

- Fort développement de la filière risque au sein de La Banque Postale en 2012, avec pour les Directions métiers, une responsabilisation renforcée et une montée en compétence sur l'identification et la maîtrise des risques.
- Intégration des enjeux extra-financiers dans le module de formation de base à destination des risk managers.
- En amont du lancement de tout nouveau produit, la Direction des risques opérationnels contrôle la bonne prise en compte des critères ESG.



Des pratiques de déontologie partagées par tous les acteurs de la Banque

- Un « recueil de déontologie » qui met l'accent sur les bonnes pratiques à adopter en matière bancaire, financière et d'assurance vis-à-vis des clients, des collaborateurs et des tiers. Avec des sujets comme la confidentialité, le secret professionnel, les cadeaux et avantages, la communication sur les réseaux sociaux, etc. Des campagnes de formation

e-learning aux règles de bonne conduite sont menées chaque année auprès des collaborateurs.

- Intégration du « recueil de déontologie » – opposable à tous – dans les règlements intérieurs de La Banque Postale et de La Poste.

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Au cours des trois dernières années, 94 % des collaborateurs des Centres financiers de La Poste, 93 % de ceux de l'Enseigne La Poste et 67 % de ceux de La Banque Postale ont reçu une formation.

Endosser nos responsabilités sociales, sociétales et environnementales

Être un employeur responsable

Les collaborateurs de La Banque Postale portent son développement et son engagement d'être « Banque et Citoyenne ». Attentive à tous, elle s'attache à leur donner les moyens de réussir, tout au long de leur carrière.

61,9%

de femmes dans les effectifs, 55 % parmi les cadres, 34,9 % parmi les cadres stratégiques, 33,3 % au Comité exécutif et 33,3 % au Conseil de surveillance

112 716

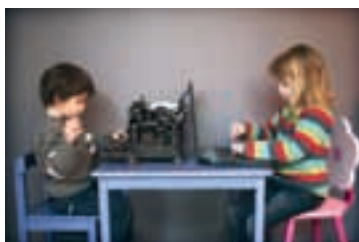
jours de formation, soit 3,8 jours par collaborateur

Améliorer la qualité de vie au travail

- Organisation d'un « Grand Dialogue sur la qualité de vie au travail » au sein du Groupe La Poste en 2012, avec 285 tables rondes soit environ 3 500 collaborateurs de La Banque Postale concernés.
- Mise en place de plans d'actions spécifiques pour la Banque et les Services financiers de La Poste, et signature d'un accord-cadre sur la qualité de vie au travail à La Poste le 22 janvier 2013.

Favoriser l'intégration des jeunes

- Des liens privilégiés avec une vingtaine d'universités, d'écoles de commerce et d'ingénieurs.
- Plus de 90 actions menées en 2012 : participation à des forums,





animation d'ateliers de recrutement, interventions pédagogiques, etc.

- 1 116 contrats d'apprentissage et de professionnalisation signés en 2012, et environ 50 emplois d'avenir en 2013.

Donner à tous accès aux métiers de la Banque

- Des actions encadrées par différents accords collectifs à La Banque Postale et à La Poste pour l'emploi des personnes en situation de handicap, la diversité, l'égalité professionnelle ou l'emploi des seniors.
- Fin 2012, 778 collaborateurs en situation de handicap accompagnés à La Banque Postale et dans les Services financiers.
- Participation à 10 forums de recrutement diversité, handicap en 2012.

Un socle de compétences partagé par tous les managers

En 2012, un programme de formation a été lancé à destination des 2 200 managers de la Banque, de ses filiales et des Services financiers de La Poste. Il est organisé autour de quatre actions : motiver, communiquer, coopérer et gérer le changement. Il permet de partager les cinq valeurs managériales de la Banque : la culture du résultat ; la culture du progrès et du changement ; le respect et le développement des femmes et des hommes ; l'engagement et la coopération.

Promouvoir nos valeurs sociétales

La Banque Postale partage et crée avec ses clients une nouvelle relation à l'argent et à la banque. Elle traduit ses engagements sociétaux en actions concrètes vers toutes ses parties prenantes.

Une politique d'achats responsables

- Signature d'une charte par les prestataires (490 entreprises en 2012) lors de toute contractualisation.
- Engagement de la Direction des achats à recourir le plus possible au secteur adapté/protégé.
- Intégration de critères extra-financiers dans la sélection et le suivi des fournisseurs.
- Accès des petites et moyennes entreprises aux appels d'offres de la Banque.

Des pratiques responsables reconnues

Les agences de notation extra-financière Oekom et Vigeo ont souligné pour La Banque Postale la pertinence et la transparence des informations sur les produits,

la bonne intégration des enjeux sociaux et environnementaux dans la gestion d'actifs et l'existence d'un code de conduite détaillé.

55 %

des guichets automatiques bancaires accessibles aux personnes à mobilité réduite

Les achats au secteur adapté/protégé ont indirectement contribué à l'emploi

de **32** personnes



Pour l'égalité des chances

Depuis 2012, « L'Envol, le campus de La Banque Postale » favorise le parcours de jeunes élèves talentueux issus de milieux modestes en les accompagnant individuellement, matériellement et culturellement depuis la classe de seconde jusqu'à leur entrée dans une filière sélective de haut niveau. À terme, l'Envol comptera près de 500 élèves tous parrainés par des collaborateurs de la Banque.



Maîtriser l'impact environnemental lié à notre activité

La Banque Postale mène des actions simples, concrètes et mesurées qui contribuent à la protection de l'environnement.

Réduire ses émissions de CO₂

- Un plan d'actions pour réduire de 9 % les émissions de CO₂ liées à ses bâtiments d'ici à 2015, et ainsi améliorer leur performance énergétique.
- Une politique de mobilité responsable: formation à la conduite écoresponsable, promotion de moyens de transports alternatifs, actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs, investissement dans des véhicules propres, etc.

Incitations à réduire les déchets

En 2012, la Semaine de la réduction des déchets a fait l'objet d'une campagne de sensibilisation interne nationale. De nombreuses animations ont été organisées: challenge réduction des impressions, sensibilisation au gaspillage alimentaire, jeu autour du tri des déchets, etc.

Utiliser un papier plus responsable

Après s'être assurée que l'ensemble du papier qu'elle utilise est responsable, La Banque Postale travaille maintenant à renforcer ses exigences sur la provenance du papier et les conditions de fabrication et d'impression.

- 4,26%

C'est la diminution des émissions de CO₂ liées aux bâtiments par collaborateur en 2012 par rapport à 2007

2011

collaborateurs ont été formés à la conduite écoresponsable depuis 2007

98,3%

du papier utilisé par la Banque en 2012 est responsable



Crédits photo : Laurence Biguenet, Alain Herrault, Joÿce Perrin, Jean-François Scalianski, Photothèque Groupe La Poste, Photocreo/Forolia, Publicorp.
Conception, réalisation : Direction de la communication de La Banque Postale,  **PUBLICORP** - 01 55 76 11 11 - 12056.

La Banque Postale

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 3 185 734 830 euros

Siège social et adresse postale : 115 rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06

RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419Z, intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.



labanquepostale.fr

