



Responsabilité Sociétale

L'essentiel 2016/2017



BANQUE ET CITOYENNE

Sommaire

Notre engagement économique	04
Notre engagement social	08
Notre engagement sociétal	11
Notre engagement environnemental	14



97,2 Mds€

d'encours sous intégration ESG, soit 54 % des encours totaux.

79 %

des 150 plus grands fournisseurs sont couverts par une charte « Achats responsables ».

56,57 %

de femmes cadres et 27 % de femmes au Comité exécutif.

58 337

tonnes équivalent CO₂, c'est l'empreinte carbone de La Banque Postale (soit - 8 % par rapport à 2015).

Pour recevoir l'actualité de La Banque Postale et de ses partenaires associatifs, abonnez-vous à « Ma Lettre Citoyenne » : [www.labanquepostale.com / actualités et publications](http://www.labanquepostale.com/actualites-et-publications)



En utilisant Cocoon offset plutôt qu'un papier non recyclé, l'impact environnemental de La Banque Postale est réduit de : 82 kg de matières envoyées en décharge, 12 kg de CO₂, 121 km parcourus en voiture européenne moyenne, 2325 litres d'eau, 130 kWh d'énergie, 133 kg de bois.

Édito



Rémy WEBER,
Président du Directoire de La Banque Postale

// Notre engagement responsable est inscrit dans l'ADN de la Banque //

Au cœur de la stratégie de développement de La Banque Postale, la responsabilité sociétale de l'entreprise est l'un des fondements de son identité de banque citoyenne. Sa mission d'intérêt général, l'accessibilité bancaire, en est la parfaite illustration.

La RSE est un levier de progrès, de performance et d'efficacité. C'est forts de cette conviction que nous souhaitons être exemplaires dans la conduite des projets économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux de la banque.

Parce que nous sommes une banque de service public, nous agissons quotidiennement au cœur de l'économie

réelle et proposons une offre responsable de banque et d'assurance. Ainsi, La Banque Postale Asset Management a renforcé en 2016 sa méthodologie ISR* autour de la transition énergétique et écologique, du développement des territoires, de la gestion durable des ressources et de la gouvernance pérenne. Son fonds LBPAM Responsable Action Environnement est désormais distingué par le label public Transition énergétique et écologique pour le climat (TEEC).

Impliqués dans les défis environnementaux, nous finançons via notre Fonds Carbone des projets visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre de la Banque. Ce fonds permet également de soutenir des projets en France dans le cadre du programme « Climat + Territoires ». Engagés, nous sommes reconnus par les agences de notation extra-financière. En février 2017, et pour la troisième année consécutive, l'agence allemande Oekom Research place La Banque Postale première banque française et troisième mondiale pour sa performance extra-financière**. Elle confirme ainsi sa place de référent international en matière de politique RSE.

Depuis plus de dix ans, La Banque Postale poursuit son développement grâce à une stratégie pérenne et responsable.

*Investissement Socialement Responsable.

**Panel international de 375 établissements financiers.



Notre engagement économique

Seule banque française investie de la mission d'accessibilité bancaire, La Banque Postale propose une gamme de produits et services simples et responsables. Banque de confiance engagée dans la prévention de tous les risques liés à ses activités, elle fonde sa relation clients sur la qualité de conseil, l'écoute et la transparence.

FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

Services bancaires pour tous

- La Banque Postale exerce sa mission d'accessibilité bancaire, reconnue par la loi de modernisation de l'économie (2008) et confirmée par le Comité consultatif du secteur financier (CCSF) en 2016, via l'obligation d'ouvrir un **Livret A** « à toute personne qui en fait la demande ». Deux millions de clients font ainsi usage de ce qui constitue la seule offre de prébancairisation disponible en France.

- Sa **Formule de Compte Simplicité** favorise l'accès des populations en situation de fragilité financière aux services bancaires de base.
- Pour les clients de faible solvabilité, elle facilite l'accès au crédit grâce à une **gamme de microcrédit personnel**.
- Depuis 2012, La Banque Postale propose également un **microcrédit professionnel** en partenariat avec l'Adie, association spécialisée dans l'aide aux microentrepreneurs.

1 745

microentrepreneurs accompagnés, dont 340 ont mené à bien leur projet via le financement de l'Adie.

Acteur engagé

- La Banque Postale siège à l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB), qui suit les pratiques des établissements de crédit dans ce domaine. Elle a participé à la création en 2012 de « L'initiative contre l'exclusion bancaire », un club de réflexion et d'action, pour développer de nouvelles pratiques en réponse aux besoins des populations en situation de fragilité financière.

FAIRE VIVRE UNE RELATION CLIENT RESPONSABLE

Écoute et qualité de conseil

- Pour proposer des produits adaptés à chacun, La Banque Postale structure la relation client-conseiller autour d'une méthode appliquée à tous les entretiens et à tous les profils de client. En intégrant de nouveaux outils informatiques et tous les canaux de contact physique ou à distance, cette méthode permet une connaissance client exhaustive. Elle prend en compte les besoins détectés

et inscrit ainsi cette relation dans la durée. Près de 9 900 conseillers y seront formés en 2017.

Accompagnement et prévention de la fragilité financière

- Depuis 2013, « **L'Appui de La Banque Postale** » (plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire) a accompagné près de 70 000 clients, dont 30 000 ont bénéficié d'une analyse complète.
- La Banque Postale est partenaire de CRESUS. Cette association reconnue d'utilité publique brise la spirale du surendettement en aidant les personnes en difficulté à assainir leur budget.
- En partenariat avec les missions locales, des collaborateurs volontaires du Groupe La Poste animent des ateliers d'éducation budgétaire à destination des jeunes. En 2016, La Banque Postale a formé plus de 75 nouveaux collaborateurs volontaires.

EN ACTION

L'INCLUSION BANCAIRE PAR LE NUMÉRIQUE

Sous l'effet des progrès digitaux, la fracture numérique s'ajoute désormais à la fracture bancaire. C'est pourquoi La Banque Postale a annoncé en mars 2017 le lancement d'un plan d'inclusion bancaire par le numérique, en partenariat avec l'association WeTechCare. Il vise à développer des solutions d'accompagnement massif des publics fragiles vers l'autonomie numérique. Il concerne tous les clients qu'ils soient en situation d'exclusion, de faible ou de forte précarité numérique.

PROPOSER UNE OFFRE RESPONSABLE

Conception durable

- La Banque Postale prend systématiquement en compte les critères Environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la conception de son offre de produits et services. Sa check-list ESG décline ses cinq valeurs fondatrices – accessibilité, performance, différence, responsabilité, cohésion – en 19 enjeux de développement durable.

Valeur ajoutée sociale et environnementale

- Le « **Service intérêts solidaires** » proposé par La Banque Postale est le premier service financier labellisé Finansol. Celui-ci permet aux clients de reverser tout ou partie des intérêts d'un livret d'épargne réglementé à l'une des onze associations du club « L'initiative contre l'exclusion bancaire ».
- le prêt à taux zéro (éco-PTZ), le prêt travaux « vert » pour la rénovation énergétique du logement, le microcrédit habitat et le prêt pour l'achat de véhicules électriques ou hybrides constituent la « gamme verte » de La Banque Postale.

Gestion d'actifs responsable

- Suite à la fusion avec Federis Gestion d'Actifs, La Banque Postale Asset Management (LBPAM) a renforcé sa

philosophie d'investissement socialement responsable (ISR) désormais axée autour du soutien à la transition énergétique et écologique, du développement des territoires, de la gestion durable des ressources et de la gouvernance durable.

- La gamme ISR « Investir Autrement » de La Banque Postale propose, parmi ses cinq fonds, deux fonds solidaires labellisés qui soutiennent des organismes à forte utilité sociale.

54 %

des encours sous gestion de LBPAM en ISR, soit 97,18 Mds€ à fin 2016.

Assurances engagées

- La Banque Postale Assurances IARD favorise l'écomobilité au travers d'une offre attractive d'assurance auto pour les véhicules électriques ou hybrides.
- L'offre « Assurance Autonomie » de La Banque Postale Prévoyance, distinguée par le Trophée Or de l'Assuré 2015, est l'un des rares produits du marché labellisés Garantie assurance dépendance (GAD) par la Fédération française des sociétés d'assurances.



MAÎTRISER LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Intégration aux risques opérationnels

- La check-list ESG fait partie intégrante du processus d'analyse des risques et constitue un document obligatoire à présenter en Comité d'examen des produits.
- La Banque Postale applique aux portefeuilles de sa Direction des opérations financières une méthodologie qui permet d'en mesurer l'intensité carbone et le niveau d'exposition au risque climatique.

Déontologie dans la conduite des affaires

- Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude, La Banque Postale surveille la conformité fiscale des activités de ses clients et respecte

85 %

des collaborateurs de La Banque Postale se disent concernés par les actions éthiques et déontologiques de l'entreprise, dans le baromètre 2016 du climat éthique de l'institut BVA.

scrupuleusement les règles et dispositifs de prévention en vigueur. Ses contrôles s'appuient sur le processus de détection et de suivi des malversations et manquements déontologiques. En 2016, neuf comités déontologiques transverses se sont réunis mensuellement. Des actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs accompagnent le déploiement d'une refonte du code de conduite.

EN ACTION

LE FONDS ISR « LBPAM RESPONSABLE ACTIONS ENVIRONNEMENT »

Ce fonds, qui investit dans des entreprises européennes qui agissent en faveur du développement durable et de la transition énergétique, a obtenu en janvier 2017 le label gouvernemental Transition énergétique et écologique pour le climat (TEEC).



Notre engagement social

Engagée dans une dynamique de transformation, La Banque Postale construit son avenir avec ses collaborateurs, en continuant d'élever leur niveau de compétences et de responsabilisation. Tous acteurs et bénéficiaires de cette dynamique, les femmes et les hommes du Groupe sont au cœur du plan de développement de la Banque.

CONJUGUER DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

Formation, mobilité et évolution professionnelle

- Employeur responsable, La Banque Postale poursuit le développement du niveau de compétences et de responsabilisation de ses collaborateurs. Pour tous, elle développe des métiers d'avenir qui répondront aux attentes de ses clients.

- La Direction des ressources humaines de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La Poste s'est dotée de briques stratégiques et opérationnelles pour faire face à ses enjeux : **l'École de la Banque et du Réseau** (EBR) et les Équipes recrutement et parcours. L'EBR assure notamment tous les parcours de prise de fonction et propose des modules de maintien des compétences en poste ou d'accompagnement de l'évolution professionnelle.
- L'accord sur la mobilité des collaborateurs de La Banque Postale, signé en 2016, comporte des engagements forts sur la formation et l'accompagnement de ces derniers dans leur projet professionnel, et garantit une plus grande visibilité des parcours et de l'évolution des métiers.
- Au cœur des enjeux de l'entreprise, la mobilité est en hausse de 32,6 % en 2016 par rapport à 2015. 337 parcours croisés ont été réalisés en 2016 entre les collaborateurs de la Banque,

- des Services financiers et de la ligne Conseil bancaire de La Poste.
- 1 996 personnes ont également bénéficié d'une promotion dans le cadre de leur évolution professionnelle. « **Les 4 saisons de l'évolution professionnelle** » remplace la Semaine de l'évolution professionnelle, organisée annuellement depuis 2013, offrant ainsi plus de temps aux collaborateurs pour s'informer, découvrir des parcours professionnels, participer à un événement et rencontrer des conseillers.

823 048

heures de formation en 2016, soit près de 27 heures par collaborateur.

EN ACTION

L'ACCORD AVENIR DES MÉTIERS BANCAIRES 2016-2020

En 2016, les premiers déploiements concrets de cet accord accompagnent les grands programmes de transformation de La Banque Postale, notamment sur les sujets de la formation, du management et des conditions de travail.

444

collaborateurs et managers se sont lancés dans l'expérimentation du télétravail.

Intégration et formation des jeunes

- La Banque Postale consolide ses relations dans le milieu étudiant, avec **32 écoles partenaires** parmi les écoles de management, les écoles d'ingénieurs et les universités, partout en France. Active dans l'intégration et la formation des jeunes à l'emploi, elle compte plus de **1 100 alternants** au sein de ses équipes à fin 2016.

Dialogue social et bien-être au travail

- La Banque Postale fonde la conduite d'un dialogue social de qualité sur la confiance et le respect mutuel. Depuis sa création, elle ne cesse de renforcer son socle social : 129 accords collectifs ont été signés entre 2006 et 2016 à La Banque Postale et dans les Services financiers, dont cinq en 2016.
- Dans le cadre de l'amélioration de l'équilibre vie privée-vie professionnelle et dans l'optique de participer à la réduction du stress, La Banque Postale a renouvelé en 2016 **l'accord sur le télétravail**.
- Elle poursuit également sa politique de prévention des risques professionnels par des actions adaptées aux réalités quotidiennes : prévention des Troubles musculo-squelettiques (TMS), prévention et gestion des risques psychosociaux et des incivilités, évaluation et suivi du stress professionnel.

PRÈS DE 600

actions de maintien dans l'emploi en 2016, pour un montant de plus de 700 000 €.

EN ACTION

SENSIBILISER AU HANDICAP

Un programme de formation dédié aux managers de La Banque Postale, déployé en 2016, les a sensibilisés sur la politique handicap et ses enjeux, leur rôle au quotidien dans ce domaine et les partenaires clés sur lesquels ils peuvent s'appuyer.

AGIR POUR L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Diversité, handicap et égalité des chances

- La Banque Postale s'engage en faveur de la diversité et de l'égalité des chances pour donner accès à tous les métiers. Elle poursuit également sa politique de développement de l'emploi des personnes en situation de handicap.
- Le 7 novembre 2016, elle a renouvelé son accord sur les sujets clés de la diversité, de l'égalité professionnelle femmes-hommes et du contrat de génération.
- La Banque Postale a reconduit, en 2016, une **enveloppe de 100 000 euros dédiée à l'égalité professionnelle**. Elle a permis d'améliorer les situations salariales de 104 collaborateurs bancaires, de 67 % de femmes et de 53 % de collaborateurs en début de parcours professionnel.
- La Banque Postale a également participé à la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEPH), déclinée en 2016 en « **Semaine de la diversité et du handicap** » pour porter l'ensemble des engagements de la Banque auprès des collaborateurs.



Notre engagement sociétal

Banque et citoyenne, La Banque Postale soutient l'économie réelle au plus près des territoires. Fière de ses valeurs d'engagement, de responsabilité et de solidarité, elle les partage avec toutes ses parties prenantes, notamment ses collaborateurs qu'elle encourage dans leur démarche sociétale.

DIALOGUER AVEC L'EXTÉRIEUR

À l'écoute de ses parties prenantes

- Au sein de différentes instances d'orientation, La Banque Postale entretient des liens constructifs avec les associations de consommateurs, les acteurs du secteur public local et national, du logement social et ceux de la Responsabilité sociétale d'entreprise (RSE).

DÉVELOPPER L'ACCESSIBILITÉ PHYSIQUE ET DIGITALE

- La Banque Postale améliore sans cesse l'accessibilité de son offre pour ses clients et prospects, quelle que soit leur situation. Elle dispose à fin 2016 d'un espace de vente accessible à tous les handicaps dans **5 652 Bureaux de poste** (63 %) et 1 108 clients malvoyants sont abonnés au **relevé de compte en braille**.
- Parce que les usages digitaux se développent, La Banque Postale reste attentive à l'accès numérique de ses produits et services. Le taux d'accessibilité automatique de la Banque en ligne – accessible depuis 2010 aux utilisateurs des dispositifs vocaux – est de 93 %, celui du site institutionnel de La Banque Postale de 99 %, et celui de l'application universelle LBP de 100 % sur les dispositifs *Internet Operating System* (IOS). Elle a également lancé en janvier 2017 un service de vidéo chat pour les personnes

EN ACTION

L'ACCUEIL DES PUBLICS MIGRANTS OU DEMANDEURS D'ASILE

L'accès aux offres de La Poste et de La Banque Postale pour ces publics est facilité par des actions spécifiques dans près de 120 Bureaux de poste référents, à proximité des centres d'accueil et d'hébergement.

sourdes et malentendantes. Via son site Internet : toute personne, cliente ou non, peut contacter un conseiller maîtrisant la Langue des signes française (LSF).

S'ENGAGER AU SERVICE DES TERRITOIRES

Banque de référence du secteur public local et de l'économie sociale et solidaire

- Premier prêteur aux **collectivités locales et aux hôpitaux publics** pour la 2^e année consécutive, La Banque Postale a reconduit en 2016 son engagement auprès de l'Observatoire national de l'action sociale (ODAS) pour promouvoir auprès des élus la mise en place de la **Journée citoyenne** dans les communes.
- Elle a renouvelé son **partenariat avec la Banque européenne d'investissement (BEI)** pour une enveloppe totale de 350 millions d'euros, en soutien aux programmes gouvernementaux « Hôpital Avenir », « France Très Haut Débit » et « Optimisation énergétique des bâtiments publics ».
- Partenaire de deux bailleurs sociaux sur trois, La Banque Postale est notamment engagée en faveur de l'accession sociale à la propriété, avec son offre de Prêt social location-accession (PSLA) aux organismes HLM.
- La Banque Postale soutient l'**Économie sociale et solidaire (ESS)** avec une offre globale entièrement dédiée aux mutuelles et aux acteurs de la protection sociale.

2,5 Mds€

de crédits au secteur
du logement social.

Partenaire des entreprises de toute taille

- En septembre 2016, le lancement du financement moyen et long terme a complété la gamme destinée aux professionnels. La Banque Postale met à leur service une force commerciale dédiée et a créé un pôle pour accompagner les commerces et entreprises en franchise.
- Aux côtés de grandes entreprises, La Banque Postale finance des projets d'envergure sur les énergies renouvelables (photovoltaïque et éolien) à hauteur de 500 millions d'euros.

Soutien de l'économie collaborative

- La Banque Postale poursuit son partenariat avec les plateformes de financement participatif **KissKissBankBank** et de prêts entre particuliers **hellomerci**. En octobre 2016, elle est entrée **au capital de WeShareBonds**, nouvel acteur du financement participatif spécialisé dans les prêts obligataires sans garantie, afin d'accélérer le développement des PME françaises.
- La Banque Postale est engagée dans la **Social Cup**, première coupe de France de l'entrepreneuriat social étudiant. Dans douze villes participantes, la troisième édition a mobilisé 1 400 étudiants sur 120 projets d'entreprises sociales innovantes.

RESTER ATTENTIVE À SES FOURNISSEURS

Acheteur responsable

- La politique d'achats responsables de La Banque Postale, en totale cohérence avec sa politique de maîtrise des coûts, se décline autour de la charte Achats responsables, du recours au secteur adapté et protégé,

PLUS DE 1 M€ TTC

d'achats au secteur adapté et protégé.

EN ACTION

UNE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE RECONNUE

En février 2017, l'évaluation de l'agence de notation *oekom research* place La Banque Postale 1^{re} banque française et 3^e banque mondiale en termes de performance extra-financière.

de l'intégration de critères extra-financiers dans la sélection et le suivi des fournisseurs et de l'accessibilité des PME à ses appels d'offres.

AGIR POUR L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Mécénat et bénévolat de compétences

- Depuis 2012, le dispositif d'égalité des chances « L'Envol, le campus de La Banque Postale », soutenu par l'Éducation nationale, accompagne près de 374 jeunes talentueux issus de milieux modestes, au travers de deux programmes : la « Voie générale et technologique » et nouveauté de 2015, la « Voie professionnelle ». Ces élèves sont tous parrainés bénévolement par les 526 marraines et parrains issus de La Banque Postale et du Groupe La Poste. Ils ont consacré 7 648 heures de bénévolat en 2016 ! Avec plus de 96 % de réussite au bac, dont 70 % avec mention, les talents de ces élèves se révèlent.
- La Banque Postale propose aussi aux collaborateurs de s'engager dans des missions de bénévolat de compétences en faveur de l'inclusion bancaire, avec les programmes « **Entreprendre pour Apprendre** » et « **La finance pour tous** ».



Notre engagement environnemental

Face aux enjeux énergétiques et climatiques, La Banque Postale réduit l'impact de ses activités sur l'environnement. Elle s'attache à diminuer les émissions de gaz à effet de serre de ses bâtiments et des déplacements de ses collaborateurs, ainsi que sa consommation de papier, et à optimiser la gestion de ses déchets.

LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Gestion de l'empreinte carbone

- Depuis 2015, le **Fonds Carbone**, mécanisme interne de monétisation de l'empreinte carbone de La Banque Postale, a généré une enveloppe de 665 000 euros pour financer des projets internes visant à réduire ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et des projets externes à forte valeur ajoutée

environnementale en France. En 2017, le dispositif a été élargi au Réseau La Poste.

- La Banque Postale approvisionne ses sites principaux avec une **électricité d'origine 100 % renouvelable**, soit 60 % de sa consommation totale. Elle a ainsi évité l'émission de 5 263 tonnes de CO₂ en 2016.
- Dans le cadre du renouvellement de véhicules de service, La Banque Postale s'engage à **intégrer des véhicules électriques ou hybrides à son parc**. Elle sensibilise également ses conducteurs à la conduite écoresponsable.
- La Banque Postale mène une **politique de performance Green IT pour son parc informatique** (achats responsables sur les matériels et services informatiques, mesure de l'empreinte carbone des parcs informatiques avec l'outil « Green Argile »...)

2 158

collaborateurs formés à la conduite écoresponsable.

EN ACTION

LE FONDS CARBONE

En externe, le Fonds Carbone a permis de financer trois projets environnementaux dans le cadre du programme « Climat+Territoires » : deux projets centrés sur une meilleure gestion des forêts en Aquitaine et dans le Massif central, et un projet agroforestier initié par l'Association française de l'agroforesterie (AFAP).

MAÎTRISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Réduction des déplacements

- La Banque Postale met en œuvre diverses mesures pour réduire les déplacements de ses collaborateurs et promouvoir l'utilisation de modes de transport moins émetteurs. **153 terminaux de visioconférence** ont notamment été déployés depuis 2011 au sein des sièges, des services financiers et de certaines filiales.
- Anticipant les obligations réglementaires à venir dans ce domaine, elle a initié une démarche d'accompagnement de ses établissements pour la réalisation de **plans de déplacement entreprise** à l'échelle des déplacements professionnels et domicile-travail des collaborateurs.

Gestion responsable des déchets

- La **gestion de la fin de vie des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)** constitue un enjeu important de la politique de gestion des déchets. La Banque Postale confie au prestataire Paprec la majeure partie du processus de collecte et de valorisation des DEEE.
- La Banque Postale déploie dans ses Centres financiers et Centres nationaux **l'offre Recy'go papier** de La Poste : en fin de tournée, le facteur collecte les papiers de bureaux usagés en vue de leur recyclage par une entreprise du secteur adapté. À fin 2016, 19 centres financiers et nationaux et le siège Bords de Seine II ont été équipés de bacs de collecte.

635

tonnes de papiers recyclés grâce à Recy'go en 2016, soit une augmentation de 56 % par rapport à 2015.



Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595,00 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° 07023424.
labanquepostale.com

