FICHE PROTOCOLE - INDICATEUR 1.2

Prise en compte des objectifs extra-financiers dans la rémunération des collaborateurs du groupe

1. Objectif de l'indicateur

La politique de rémunération 2025 du groupe La Banque Postale comprend une section dédiée à l'intégration de critères de durabilité dans la rémunération.

Cet indicateur mesure alors le déploiement dans les entités et filiales du groupe, de l'intégration d'objectifs extra-financiers dans la détermination de la rémunération variable de chaque collaborateur.

2. Définition

Il mesure la part que représentent les objectifs extra-financiers dans l'ensemble des objectifs déterminant la rémunération variable individuelle des collaborateurs.

2.1 Définition des critères extra-financiers

Les objectifs extra-financiers sont définis selon une acception des **objectifs RSE au sens large :**

- **Environnementaux** : réduction des émissions de gaz à effet de serre et des pollutions, préservation des ressources et gestion des déchets, protection de la biodiversité, ...
- **Sociaux** : attractivité de l'emploi et formation, qualité et condition de vie au travail et égalité des chances, santé et sécurité,
- **Sociétaux** : empreinte territoriale, proposition de valeur, réduction des inégalités et fragilités, insertion,
- **Satisfaction client :** mesures de satisfaction, mesures de qualité servie orientée client, analyse régulière des irritants clients et des plans d'actions,
- **Gouvernance** : achats responsables, éthique, ...

Intitulé
Prise en compte des objectifs extra-financiers dans la rémunération des collaborateurs du Groupe

Unité %

RÔLE

Auteur de la fiche
DEC (direction de l'engagement citoyen) / DRH Rémunération

Approbateur de la fiche
DEC (direction de l'engagement citoyen)

Responsable cible / plan d'action
DEC (direction de l'engagement citoyen)

Responsable métier et de la remontée des données
DRH

Date de mise à jour
20/05/2025

Participant à la qualité de vie au travail, les objectifs de coopération et de management font pleinement partie des objectifs extra-financiers. Ils ne pourront toutefois représenter plus de la moitié des objectifs extra-financiers déterminés pour un collaborateur.

Les objectifs peuvent comprendre un indicateur de suivi du plan stratégique, un objectif statutaire, un objectif relatif au suivi d'une formation sur les sujets du développement durable ou un objectif traduisant l'intégration de l'enjeu extra-financier le plus prégnant pour le périmètre opérationnel considéré.

2.2 Cible

Le cadre de 40 % d'objectifs extra-financiers, déjà fixé au niveau de La Banque Postale SA, a vocation à s'appliquer à tout le périmètre bancassurance à horizon 2030, y/c pour les collaborateurs de La Poste opérant pour la Banque, ainsi qu'au sein des filiales de La Banque Postale.

Considérant les pratiques actuelles pour certains périmètres et les contraintes de déploiement de SI, la cible retenue pour l'indicateur de performance de l'entreprise à mission est une cible intermédiaire de 20 % de critères extra-financiers à horizon 2025.

3. Périodicité du reporting

La fréquence de reporting pour cet indicateur est annuelle.

A l'issue de chaque campagne d'entretiens annuels, l'indicateur sera transmis par les équipes RH des entités du périmètre à la direction de l'engagement citoyen, qui les consolidera.

4. Périmètre

L'indicateur est mesuré sur le périmètre intégrant l'ensemble des collaborateurs en CDI de La Banque Postale et de ses filiales, ainsi que les collaborateurs de La Poste agissant au nom et pour le compte de La Banque Postale (Services Financiers, LCB et ASB).

Le périmètre d'analyse porte sur l'ensemble des collaborateurs en CDI, éligibles à une rémunération variable, dont des objectifs ont été fixés pour l'année N, correctement pondérés et validés dans le système d'information de chaque entité concernée en date du 31/07/N.

5. Calcul de l'indicateur

5.1 Calcul de l'indicateur

La part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des collaborateurs s'obtient en calculant, pour chaque entité retenue dans le périmètre, la part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle, pondérée par le nombre de collaborateurs de l'entité en CDI ayant eu des objectifs fixés et percevant une rémunération variable.

Le périmètre de l'indicateur couvre :

1. Les collaborateurs de La Banque Postale SA ;
2. Les collaborateurs des Services Financiers ;
3. Les collaborateurs de la Ligne Conseil Bancaire et Appui Soutien Bureau de la Branche Grand Public et Numérique ;
4. Les collaborateurs de LBPAM ;
5. Les collaborateurs de Louvre Banque Privée ;
6. Les collaborateurs de CNP France ;
7. Les collaborateurs de LBP CF ;
8. Les collaborateurs de LBP LF ;
9. Les collaborateurs de CNP IARD.

1. Les filiales significatives retenues dans le périmètre société à mission sont les filiales ayant un effectif total > 200 personnes physiques : LBP SA, LBPAM, Louvre Banque Privée, CNP France, LBP CF, LBP LF et CNP IARD.
2. Les fonctions de la LCB et ASB sont les suivantes, elles sont fournies par la direction des ressources humaines de la BGPN :
   - **LCB (Ligne Conseil Bancaire) :** Conseiller clientèle, conseillers financiers, gestionnaire de clientèle, conseillers spécialisés en patrimoine, le conseiller spécialisé en immobilier, le correspondant financement accession sociale et les conseillers expert en crédit immobilier.
   - **ASB (Appui Soutien Bancaire)** : Les collaborateurs fonction appui soutien bancaire sont : le moniteur de vente bancaire, l'assistant crédit, le responsable client particulier, le directeur maison de l'habitat, le responsable développement maison de l'habitat et le responsable méthode et outil bancaire.
3. C'est-à-dire que, pour un collaborateur donné, la somme des pondérations de chacun de ses objectifs est de 100 %.

Les filiales remonteront chacune annuellement le livrable ci-dessous à la direction des ressources humaines de La Banque Postale et seront responsables de la fiabilité de leurs données.

Les deux livrables des périmètres des Services Financiers et de la Branche Grand Public et Numérique seront en revanche directement complétés par la direction des ressources humaines de La Banque Postale.

Entité : XXX	Effectifs : A
Poids de l'ensemble objectifs extra financiers	Somme des pondérations : B C = B/A
Dont Poids des deux objectifs Engagement citoyen et Satisfaction Client	Somme des pondérations : D E = D/A

Après agrégation de ces données, la direction des ressources humaines transmettra à la direction de l'engagement citoyen la valeur de l'indicateur de la part des objectifs extra- financiers sur le périmètre complet.

5.2 Dispositif de mesure

- **Entités sous SineRHgie**

Afin de faciliter le reporting des objectifs extra-financiers fixés aux collaborateurs, sur le périmètre des entités qui utilisent SineRHgie (LBP SA, Louvre Banque Privée et LBP LF) la trame de fixation des objectifs a évolué en 2024 afin d'intégrer un menu déroulant dédié ainsi qu'une pondération à définir.

En effet, pour chaque objectif attribué à un collaborateur, un menu déroulant est disponible pour indiquer la nature de l'objectif : performance économique et commerciale, l'engagement citoyen, la satisfaction du client et l'expérience collaborateur. Ensuite, le poids de chaque objectif est renseigné.

Une extraction est réalisée avec l'ensemble des objectifs fixés aux collaborateurs concernés ainsi que la nature de celui-ci. Cette extraction permet de calculer quelle part représente chaque nature d'objectif extra-financier dans l'ensemble des objectifs des collaborateurs.

Les collaborateurs retenus dans cette extraction sont ceux ayant un formulaire d'objectifs validés durant l'année 2025 et dont les objectifs ont été correctement pondérés, c'est-à-dire que la somme des pondérations atteint 100 %.

- **Méthodologie de mesure pour les collaborateurs des Services Financiers et les collaborateurs de la Ligne Conseil Bancaire sous part variable ayant leurs objectifs fixés dans m@RH**

Afin de faciliter le reporting des objectifs extra-financiers fixés aux collaborateurs des Services Financiers et de la Ligne Conseil Bancaire qui utilisent m@RH, la trame de fixation des objectifs a évolué afin d'intégrer un menu déroulant dédié ainsi qu'une pondération à définir.

En effet, pour chaque objectif attribué à un collaborateur, un menu déroulant est disponible pour indiquer la nature de l'objectif : performance économique et commerciale, performance opérationnelle et projets, ESG environnemental & gouvernance, ESG social et sociétal, satisfaction du client. Ensuite, le poids de chaque objectif est renseigné.

Une extraction est réalisée avec l'ensemble des objectifs fixés aux collaborateurs concernés ainsi que la nature de ceux-ci. Cette extraction permet de calculer quelle part représente chaque nature d'objectif extra-financier dans l'ensemble des objectifs des collaborateurs.

Les collaborateurs retenus dans cette extraction sont ceux ayant un formulaire d'objectif validé durant l'année 2025 et dont les objectifs ont été correctement pondérés, c'est-à-dire que la somme des pondérations atteint 100 %.

Catégorisation des objectifs :

		Objectifs fixés dans Sinerhgie		Objectifs fixés dans m@RH		
3 à 5 objectifs	Performance extra-financière	Engagement citoyen	20 %	ESG environnemental & gouvernance	20 %	40 % en lien avec les thématiques ESG et satisfaction client
		Expérience collaborateur	40 %	ESG social & sociétal	50 %	
		Satisfaction client		Satisfaction client		
				Pertormance opérationnelle et projet		
	Performance financière	Performance économique et commerciale	60 %	Periormance économique et commerciale	50 %	

- **Méthodologie de mesure pour les collaborateurs sous contrats d'objectifs des Services Financiers et la BGPN**

Sur le périmètre des Services Financiers et de la BGPN, une partie des collaborateurs reçoit sa rémunération variable à fréquence quadrimestrielle. Le versement de cette rémunération, appelée « la Rémunération Variable Bancaire » dépend de la réalisation d'un contrat d'objectif, dont une partie est adossée à de la performance collective et l'autre à de la performance individuelle. La part collective, comme la part individuelle de ces contrats d'objectif contiennent toutes deux des objectifs standardisés adossés à des objectifs d'amélioration de la satisfaction client.

Il est à noter que le contrat d'objectif, et donc la part d'objectifs en lien avec la satisfaction client, varie selon chaque fonction.

- **Méthodologie spécifique à CNP Assurances et CNP IARD**

Lors de l'entretien annuel de performance, des objectifs extra financiers sont fixés aux collaborateurs.

Les collaborateurs ont obligatoirement 30% d'objectif extra financiers et les managers 40%. L'outil est bloquant, il est donc impossible de saisir une pondération inférieure.

- **Méthodologie de mesure par recherche de mots clés pour LBPAM, LBPCF**

Pour les autres filiales (LBPAM, LBPCF), l'indicateur sera calculé à partir de la méthodologie décrite ci-dessous.

Cette méthodologie permet de requêter les mots-clés[4] que nous considérons comme proxys pour qualifier un objectif d'« extra-financier ». Elle pourra être appliquée aux collaborateurs qui ont eu un formulaire d'objectif validé durant l'année 2024 et dont les objectifs ont été correctement pondérés, c'est-à-dire que la somme des pondérations atteint 100%.
Cette méthode rend possible la pondération de la part des objectifs de « management et coopération » au sein de l'ensemble des objectifs extra-financiers.

Etape 1

La liste des mots ou expressions clés est établie dans l'onglet « Mots ». Elle est disponible en annexe, et se compose de six listes :

1. La liste des mots/expressions clés relatifs à l'objectif « Engagement citoyen[5] » ;
2. La liste des mots/expressions clés qui se rapporte sans ambiguïté à l'objectif « engagement citoyen »[6] ;
3. La liste des mots/expressions clés relatifs à l'objectif « Satisfaction client »[7] ;
4. La liste des mots/expressions clés qui se rapporte sans ambiguïté à la « Satisfaction client[8] » ;
5. La liste des mots/expressions clés relatifs à l'objectif « Management » ;
6. La liste des mots/expressions clés relatifs à l'objectif « Coopération ».

1. Les filiales significatives retenues dans le périmètre société à mission sont les filiales ayant un effectif total > 200 personnes physiques : LBP SA, LBPAM, Louvre Banque Privée, CNP France, LBP CF, LBP LF et CNP IARD.
2. Les fonctions de la LCB et ASB sont les suivantes, elles sont fournies par la direction des ressources humaines de la BGPN :
   - **LCB (Ligne Conseil Bancaire) :** Conseiller clientèle, conseillers financiers, gestionnaire de clientèle, conseillers spécialisés en patrimoine, le conseiller spécialisé en immobilier, le correspondant financement accession sociale et les conseillers expert en crédit immobilier.
   - **ASB (Appui Soutien Bancaire)** : Les collaborateurs fonction appui soutien bancaire sont : le moniteur de vente bancaire, l'assistant crédit, le responsable client particulier, le directeur maison de l'habitat, le responsable développement maison de l'habitat et le responsable méthode et outil bancaire.
3. C'est-à-dire que, pour un collaborateur donné, la somme des pondérations de chacun de ses objectifs est de 100 %.

Etape 2

Chacun des objectifs du collaborateur est analysé avec une recherche via les listes de mots clés pour identifier si l'objectif peut se rapporter à l'une de ces six thématiques extra-financières.

Ensuite, une concaténation des résultats obtenus est réalisée car un même objectif peut contenir plusieurs mots clés relatifs à des thématiques différentes.

En fonction du résultat de cette concaténation l'objectif est classé suivant les règles de priorisations suivantes :

- Si la concaténation renvoie un thème unique, il est classé dans le **thème correspondant**
- Si la concaténation des mots renvoie plusieurs thèmes, alors l'objectif est classé comme « **extra financier indéfinissable** ».
- Si la concaténation contient « rsefort » parce qu'une expression évidente permet de les classer ainsi, même si des mots clés relatifs à la Satisfaction client, au Management ou à la Coopération sont également identifiés, la priorité sera donné à l'« Engagement Citoyen ». La même méthodologie s'applique de la même façon en cas de renvoi du code « satisfactionfort ».
- Si la concaténation des mots renvoie uniquement « rsesatisfaction » ou « rsefortsatisfactionfort alors l'objectif est classé comme « **Engagement Citoyen/Satisfaction client** »
- Si aucun mot clé n'est détecté, l'objectif est classé comme « Financier »

A l'issu, chaque objectif est ainsi classé dans l'une de ces 7 catégories :

- Engagement citoyen
- Satisfaction Client
- Engagement citoyen ou satisfaction client
- Management
- Coopération
- Extra financier indéfinissable
- Financier.

Etape 3

Ensuite l'outil calcule le poids que représente la classification finale au regard de la pondération de chacun des objectifs fixés au collaborateur.

Etape 4

L'onglet synthèse permet de réaliser ensuite une agrégation de la somme des pondérations pour l'ensemble des collaborateurs de l'analyse.

Le poids de chacune des thématiques est obtenu en divisant la somme des pondérations de chacune des sept thématiques par le total des pondérations.

Le poids de chacune des six thématiques extra-financières est sommé pour obtenir le poids extra-financier total.

Un sous-indicateur plus restrictif, le poids de l'Engagement citoyen et de la Satisfaction client, est également calculé.

6. Pilotage de l'indicateur

6.1 Pilotage du plan d'action

Cet indicateur est co-piloté par la DEC et la DRH :

- L'équipe en charge du suivi de l'entreprise à mission (DEC) coordonne le dispositif ; le pôle 1 de la DEC « Innovation et Transformation » définit le plan d'action et la cible
- La DRH est responsable de la mise en oeuvre opérationnelle du plan d'action pour atteindre la cible.

Le plan d'action est suivi dans le cadre de réunions trimestrielles.

6.2 Perspectives d'évolution de l'indicateur

Conformément à l'ambition du groupe La Poste en termes d'objectifs extra-financiers, un sous-indicateur précisera la part que représente les objectifs extra-financiers dans l'ensemble des objectifs déterminant la rémunération variable individuelle des managers.

Il est proposé également de suivre un autre sous-indicateur lié à la part d'objectifs extra-financiers dans le calcul de l'intéressement au bénéfice des collaborateurs de LBP et de ses filiales.

7. Sources des données

Données	Sources des données
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des collaborateurs LBP SA, LCB et SF	> DRH La Banque Postale
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des managers LBP SA, LCB et SF	
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des collaborateurs CNP France	> DRH CNP
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des managers CNP France	
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des collaborateurs LBPAM	> DRH LBPAM
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des managers LBPAM	
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des collaborateurs LBP CF	> DRH LBPCF
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des managers LBP CF	
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des collaborateurs Louvre Banque Privée	> DRH Louvre Banque Privée
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des managers Louvre Banque Privée	
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des collaborateurs LBP LF	> DRH LBP LF
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des managers LBP LF	
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des collaborateurs CNP IARD	> DRH CNP IARD
Part des objectifs extra-financiers dans la rémunération variable individuelle des managers LBP IARD	

Archivage

Tous les documents qui ont servi à l'élaboration de la donnée doivent être conservés et archivés par chacun des contributeurs.

La DEC assure également de son côté l'archivage de la donnée.

Je certifie que la définition de cet indicateur est exacte.

Fait le
20/05/2025

Nom et fonction
Annie BONNEWITZ
directrice rémunération
et management de la performance

Signature

8. Transmission de la donnée

Les données collectées et les commentaires associés (estimation retenue éventuelle, contrôles automatiques, explication des variations...) doivent être renseignés dans le support de reporting prévu à cet effet.

Si une erreur est identifiée par le contributeur après transmission de la donnée, il convient d'en avertir le responsable de reporting et de valider avec lui la méthode de correction à adopter.

9. Annexe : liste de mots-clés retenus pour l'analyse

Engagement citoyen	Engagement citoyen certain	Satisfaction Client	Satisfaction client certain	Management	Coopération
Engagement citoyen	Engagement citoyen	Satisfaction du client	Satisfaction du client	Management	coopérations
ESG	Engagement citoyen	Satisfaction clients	Satisfaction clients	Manager	coopération
citoyen		Satisfaction client	Satisfaction client	Managériale	Entraide
citoyenne		NPS	satisfactions clients	Managériales	Coordination
citoyens		Net Promotor Score	satisfaction client	Leader	collectif
Biodiversité		Net Promoteur Score	satisfaction client	Assurer la montée en compétence	collaboration
climatique		nps		Gérer la rotation des équipes	facilitateur
durabilité		net promoteur score		Former	transversal
durable		Réclamations		Leadership	Aide
planète		réclamation		feedback	Faciliter
planètes		médiateur		Talents	Transversaux
RSE		Fragiles		Talent	faciliter
ESG		orienté client		Fixer les objectifs	Aider
zero		accessibilité		Turn over	Collaborer
pétrole		expérience client		Retenir les talents	Coordonner
Gaz à effet de serre		expérience clients		Management	Entraider
gaz		parcours clients		Managament	Collective
électrique		parcours client			synergie
électricité		QS			
fossile		Satisfaction			
empreinte		Qualité de service			
carbone		fluide			
carbonne		fluidité			
éolien		irritant			
éoliennes		irritants			
éolienne		Mécontentement			
diesel		Besoins			
hyrdocarbure		Accueil			
fioul		Baromètre client			
fuel		digitales			
féminin		digital			

Engagement citoyen	Engagement citoyen certain	Satisfaction Client	Satisfaction client certain	Management	Coopération
féminiser		digitale			
féminisation		Qualité de services			
environnement		Satisfaction du client			
environnementale		Satisfaction clients			
environnement		Satisfaction client			
éthique		NPS			
écologie		Net Promotor Score			
écologique		Fluidifier			
déontologie		Fluide			
déontologique		Promoter			
vert		Promoteur			
décarbonation		Promotor			
C02		satifsaction			
CO2		satisfaction client			
dioxyde de carbone		satisfaction client			
trajectoire SBTI		satisfaction client			
SBTI					
GIEC					
zéro					
à impact					
RSE					