VOUS POUVEZ COMPTER
SUR LA BANQUE POSTALE

BILAN RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE 2020

LA BANQUE POSTALE
BANQUE ET CITOYENNE

ÊTRE UN BANCASSUREUR CITOYEN

Philippe Heim
Président du directoire de La Banque Postale

Je suis personnellement très attaché aux engagements des entreprises en faveur d'une transition juste, répondant aux enjeux environnementaux, sociétaux, territoriaux et numériques.

La Banque Postale joue à ce titre pleinement ses rôles de banque et d'assureur citoyens et a accru ses efforts au cours d'une année 2020 atypique en portant notamment une attention particulière à nos clientèles fragiles.

Elle a consacré 22 milliards d'euros au financement de la transition énergétique. Avec 100 % de fonds ouverts éligibles au Label Investissement socialement responsable (ISR), La Banque Postale Asset Management (LBP AM) a réaffirmé son rôle de leader de la finance durable. Ces performances extra-financières ont été reconnues par les agences de notation : La Banque Postale a été classée par Vigeo Eiris première banque mondiale des banques de détail et spécialisées en 2020.

Concrétiser nos engagements pris dans le cadre du plan stratégique « La Banque Postale 2030 » est une priorité et l'objectif de zéro émission nette à l'horizon de 2040 pour l'ensemble de nos activités y contribuera activement. Nous allons démocratiser la finance à impact et développer nos actions en faveur des clients vulnérables, grâce notamment à notre mission de service public d'accessibilité bancaire. Enfin, nous prêterons la plus grande attention aux collaborateurs avec un objectif de 300 000 journées de formation par an.

Résolument tournés vers l'avenir, nous concrétisons la transition juste !

SOMMAIRE

P. 3 • Aux avant-postes de la transition juste
P. 6 • Panorama : la RSE au cœur du modèle d'affaires
P. 14 • 2020, la RSE en actions
P. 25 • Perspectives RSE

AUX AVANT-POSTES DE LA TRANSITION JUSTE

- Faits marquants RSE 2020
- Une mobilisation responsable face à la crise

2020, ANNÉE PARTICULIÈRE

FAITS MARQUANTS RSE

Leader reconnu
en matière de performances extra-financières

1re

banque mondiale du secteur « banques de détail et spécialisées » (selon Vigeo Eiris).

1re

banque mondiale du secteur « banques publiques et régionales » (selon ISS-ESG).

Pionnier
de la finance durable

100 %

des fonds éligibles labellisés ISR chez LBP AM.

95 %

de la gestion sous mandat labellisée ISR chez BPE.

Moteur
de la transition énergétique en France

22 Mds€

investis dans son financement à fin 2020.

Employeur engagé
pour la diversité

97/100

L'index d'égalité femmes/hommes.

2020, ANNÉE PARTICULIÈRE

UNE MOBILISATION RESPONSABLE FACE À LA CRISE

L'accompagnement de tous les publics

Dès l'annonce du premier confinement, La Banque Postale a adapté son organisation et mis en place des mesures de soutien pour tous ses clients.

Acteurs économiques

Plus de
1 Md€

de prêts garantis par l'État (PGE) décaissés.

6 mois

Des moratoires d'intérêts jusqu'à six mois accordés aux entreprises et aux pros.

Particuliers

Un dispositif spécial pour le versement des prestations sociales d'avril 2020 (600 M€ d'espèces en une semaine).

4 mois

Report d'échéances jusqu'à quatre mois pour les crédits immobiliers.

50 M€

mobilisés par CNP Assurances pour prendre en charge les arrêts de travail des salariés contraints de garder leurs enfants suite à la fermeture des écoles.

Territoires

5,7 Mds€

de prêts accordés en 2020 aux collectivités locales et hôpitaux publics pour faire face à la crise.

600 M€

de lignes de trésorerie à taux zéro mis à disposition des hôpitaux publics et des grandes associations de santé et de solidarité.

Les initiatives solidaires

Dons de la Banque à l'Institut Pasteur et à la recherche médicale, et mobilisation des dons grâce au financement participatif.

Soutien de CNP Assurances à la recherche sur la Covid-19 (200 k€), au personnel des établissements de santé (100 k€ de repas), aux étudiants (100 k€) et don de 200 000 masques aux hôpitaux et aux médecins.

Panorama

LA RSE AU CŒUR DU MODÈLE D'AFFAIRES

Au fil de ses quinze ans d'existence, La Banque Postale a déployé une politique de responsabilité sociétale qui fonde son identité de banque citoyenne, unique sur le marché.

- Nos principaux risques extra-financiers
- Notre politique RSE au bénéfice de toutes nos parties prenantes
- Une nouvelle gouvernance RSE en 2021
- 11 ans d'engagements continus
- Notre contribution est saluée par les agences de notation extra-financière

NOS PRINCIPAUX RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Exclusion sociale, confidentialité des données, discriminations...

Découvrez **les risques extra-financiers** identifiés pour La Banque Postale dans le cadre du dispositif de management des risques.

Téléchargez le PDF

NOTRE POLITIQUE RSE AU BÉNÉFICE DE TOUTES NOS PARTIES PRENANTES

Deux priorités guident nos actions

L'inclusion

À travers sa mission de service public d'accessibilité bancaire, La Banque Postale garantit aux personnes exclues du système bancaire classique un accès universel à des services bancaires indispensables, simples et gratuits. Elle propose également un accompagnement dédié aux clients en situation de fragilité financière.

1,5 M

de clients bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire.

1,4 M

de clients financièrement fragiles.

La finance durable

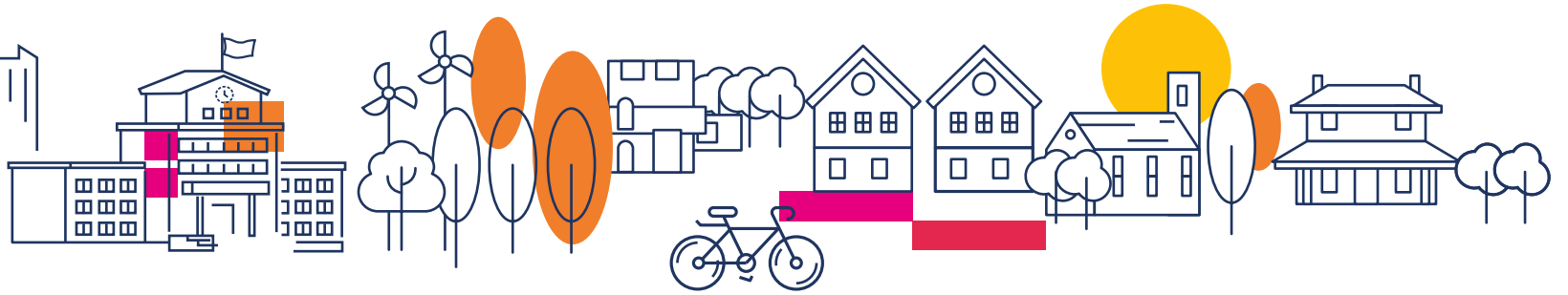
Fidèle à ses valeurs citoyennes, La Banque Postale agit en faveur d'une transition juste répondant aux enjeux environnementaux, sociétaux et territoriaux.

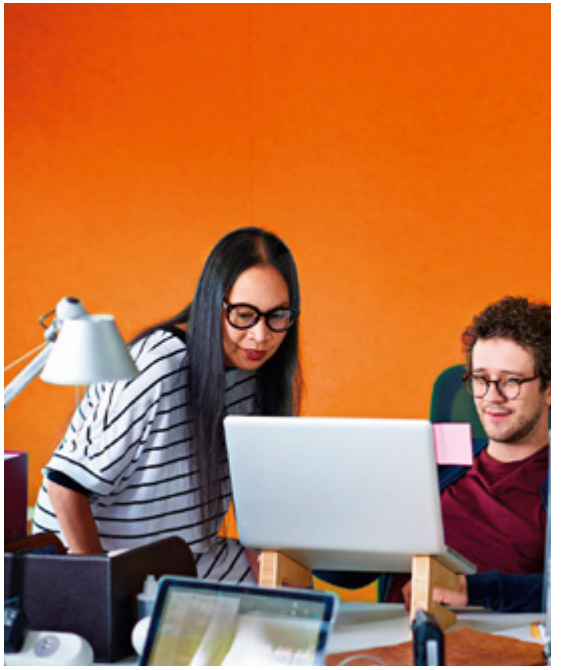
106

fonds ISR gérés par LBP AM ont obtenu le Label ISR public.

1 Md€

de prêts verts octroyés pour financer des projets à fort impact environnemental.





Les attentes de nos parties prenantes sont le socle de nos engagements

Pour nos clients

Garantir l'accès de tous aux produits et services financiers, et proposer une offre responsable dans une relation client éthique et de qualité.

Pour nos collaborateurs

Accompagner la mobilité et former, favoriser la qualité de vie au travail et assurer l'égalité des chances.

Pour la société et les territoires

Favoriser l'économie locale, les achats responsables et l'engagement citoyen des collaborateurs.

Pour la planète

Réduire l'empreinte carbone directe de la Banque, encourager la transition énergétique et favoriser l'économie circulaire.

Rattachée directement au

Président du directoire de La Banque Postale

La Direction de l'engagement citoyen

Missions

- Construire une offre innovante et différenciante.
- Fixer les meilleurs standards en matière de responsabilité sociétale.
- Permettre aux collaborateurs d'être acteurs de la transition juste au quotidien.

RSE

Les ambassadeurs RSE

140 correspondants répartis dans les sièges, filiales et sites opérationnels.

Missions

- Déployer les projets opérationnels.
- Animer les collaborateurs en local.
- Remonter les informations extra-financières pour consolidation.

UNE NOUVELLE GOUVERNANCE RSE EN 2021

EN SAVOIR + P. 25

11 ANS D'ENGAGEMENTS CONTINUS

2009

Signature
des Principles for
responsible investment.

2012

Signature
des Principles for
Sustainable Insurance
des Nations unies.

2017

Engagement dans
l'initiative Science-
Based Targets.

2018

Signature
du Tobacco-Free
Finance Pledge.

2019

Signature des Principles
for Responsible Banking
des Nations unies,
The Equator Principles
et du Collective Commitment
to Climate Action.

2020

Engagement zéro
émission nette en 2040
sur l'ensemble des
activités bancaires.

NOTRE CONTRIBUTION EST SALUÉE PAR LES AGENCES DE NOTATION EXTRA-FINANCIÈRE

Notre notation extra-financière s'améliore d'année en année

ISS-ESG

B–

« Prime » Première banque mondiale du secteur « banques publiques et régionales ».

Vigeo Eiris

71/100

Première banque mondiale du secteur « banques de détail et spécialisées ».

CDP

A–

Sustainalytics

91/100

N° 3 mondial et n° 1 français.

MSCI

AA

(stable)

Nous contribuons prioritairement à 5 ODD des Nations unies

3 • Bonne santé et bien-être

Grâce à nos offres de prévoyance-protection et nos solutions de financement à destination des acteurs publics de santé.

8 • Promouvoir la croissance économique

Nos produits et services accessibles contribuent au développement des territoires.

7 • Lutter contre le changement climatique

10 • Réduire les inégalités

Nous favorisons l'accessibilité bancaire, la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances.

13 • Faciliter la transition énergétique de tous

Avec nos financements et nos investissements dans des projets d'énergies renouvelables.

2020, LA RSE EN ACTIONS

Pour être un acteur incontournable de la transition juste et faire de la RSE un facteur de performance et de préférence des Français, La Banque Postale sélectionne ses projets.

- Inclusion
- Cohésion territoriale et soutien économique
- Transition écologique
- Employeur citoyen

INCLUSION

Fidèle aux fondamentaux

Fidèle à ses valeurs postales et à son engagement de banque citoyenne, La Banque Postale accueille tous les clients, fragiles, modestes ou patrimoniaux, et propose à chacun une offre et un accompagnement adaptés à ses besoins.

20

millions de clients (dont 10 millions de clients actifs).

200 000 clients accompagnés par L'Appui depuis 2013.

+ La mission d'accessibilité bancaire

1,5 million de clients exclus du système bancaire classique bénéficient d'un accès à des services bancaires indispensables et gratuits grâce au Livret A de La Banque Postale. Il leur permet en particulier de retirer ou de verser des espèces à partir de 1,50 euro, de percevoir les minima sociaux ou de payer leur loyer HLM. De plus, un écosystème (traducteurs, conseillers, etc.) facilite l'insertion sociale et financière de ces clients.

49 %

des Livrets A de La Banque Postale ont un encours inférieur à 150 € à fin 2020.

+ L'accès physique et numérique pour tous

Le réseau à priorité bancaire des 17 000 points de contact de La Poste garantit l'accès physique aux produits et services de La Banque Postale partout en France. Depuis 2019, La Banque Postale déploie un plan d'inclusion bancaire par le numérique.

17 000

points de contact sur tout le territoire, dont

7 600 bureaux de poste.

+ Une offre dédiée aux clients fragiles

1,4 million de personnes en situation de surendettement, d'interdiction bancaire ou dont les revenus sont inférieurs au seuil de pauvreté sont identifiées comme « financièrement fragiles » à La Banque Postale. Elles bénéficient d'une offre dédiée, la formule de compte Simplicité, et de l'aide de L'Appui, la plateforme d'accompagnement bancaire et budgétaire de La Banque Postale.

Initiatives 2020

La détection précoce de la fragilité

Depuis le 1er janvier 2020, un dispositif permet à La Banque Postale de prédire les clients ayant une forte probabilité de basculer en situation de fragilité avérée, pour agir préventivement : appel du conseiller et proposition de rendez-vous, orientation vers L'Appui et recommandation de la formule de compte Simplicité.

La solution au malendettement

Les clients en situation de malendettement sont orientés vers l'association partenaire Crésus. Elle leur apporte un soutien d'intermédiation auprès des différents créanciers afin d'obtenir des aménagements coordonnés et durables, ainsi qu'un accompagnement social et économique.

L'inclusion économique par le microcrédit

Les clients non éligibles au crédit classique peuvent aussi compter sur La Banque Postale et ses partenaires pour faire des projets. En 2020, environ 1 000 microcrédits personnels ont été décaissés par l'institution de microfinance Créa-Sol, et plus de 1 400 entrepreneurs issus de zones urbaines sensibles, accompagnés par l'Adie[1], ont bénéficié d'un microcrédit professionnel pour créer leur activité. La Banque Postale a également soutenu le plan de relance post-confinement de l'Adie.

(1) Association pour le droit à l'initiative économique.

Zoom sur l'inclusion numérique

Application Pilote Dépenses, pour mieux gérer son « reste à vivre ».

Ma French Bank commercialisée dans 3 000 bureaux de poste.

WeStart, l'offre dédiée aux 12-17 ans, pour démocratiser les usages digitaux dans le domaine bancaire.

COHÉSION TERRITORIALE ET SOUTIEN ÉCONOMIQUE

Fidèle aux fondamentaux

Implantée au cœur des territoires, La Banque Postale se positionne comme un acteur de confiance, conscient des réalités économiques et des enjeux territoriaux, et comme un partenaire d'une économie responsable.

+ Un maillage territorial dense

1000 chargés d'affaires dans 43 centres d'affaires : 35 dédiés aux entreprises de l'économie sociale et 8 au secteur public local.

1 Direction des financements locaux.

1 équipe spécialisée grandes entreprises.

425

responsables de clientèle Pro et 1 agence « Pro » accessible par téléphone.

+ La banque de référence

1er prêteur bancaire du service public local et des hôpitaux publics.

7 bailleurs sociaux sur 10 s'appuient sur La Banque Postale pour développer, rénover et réhabiliter leur parc de logement social.

50 % des sociétés du CAC 40 et du SBF 120 sont clientes de La Banque Postale.

100 000 artisans, commerçants et professions libérales comptent sur elle au quotidien.

5 000

grandes associations sont accompagnées par La Banque Postale.

Initiatives 2020

La digitalisation accélérée des commerces

La Banque Postale a proposé aux commerces de centre-ville fermés pour cause de confinement de se lancer dans le clique et collecte grâce à la solution de paiement à distance par carte bancaire Scellius. Au-delà, une campagne de préventes, organisée sur la plateforme KissKissBankBank, a permis de dynamiser la réouverture des boutiques.

Un soutien sans précédent aux « essentiels »

En 2020, La Banque Postale a octroyé un montant record de 5,7 milliards d'euros de crédits aux collectivités locales et aux hôpitaux publics. Au-delà, elle a ouvert 600 millions d'euros de lignes de trésorerie à taux zéro pour aider les acteurs de la santé à traverser la crise.

Des mesures exceptionnelles pour les entreprises

Tout au long de la crise sanitaire, la Banque a continué d'accompagner au quotidien ses clients entreprises. Plus de 6 000 PGE ont été accordés en 2020, soit plus de 1 milliard d'euros. Des moratoires ont suspendu les échéances de prêts jusqu'à six mois sans frais. Enfin, un dispositif d'affacturage spécial a permis aux professionnels d'être réglés dès la prise de commande et de gagner jusqu'à quarante-cinq jours de trésorerie.

Zoom sur le financement participatif

4 plateformes spécialisées et plus de 54 millions d'euros collectés en 2020 au profit de projets citoyens.

KissKissBankBank, financement de projets entrepreneuriaux, associatifs et créatifs.

Lendopolis, investissement dans les énergies renouvelables.

Goodeed, dons gratuits, financés par des publicités en faveur de projets solidaires.

microDON, à l'origine de « l'arrondi » solidaire et du don de temps.

TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Les grandes étapes de la neutralité carbone

+ 3 leviers

1 Réduire l'empreinte carbone **directe** de la Banque.

> P. 20

2 Réduire l'empreinte carbone des **portefeuilles** de financement et d'investissement.

> P. 21

3 Faciliter la transition énergétique en France grâce aux **financements** responsables.

> P. 22

+ 4 étapes clés

2015

Première édition du Fonds Carbone, mécanisme interne de monétisation de l'empreinte carbone de la Banque.
Il permet de financer des projets visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre de la Banque et des projets visant à compenser les émissions résiduelles en France et à l'international.

2017

Adoption de la méthodologie Science-Based Targets (SBT) pour s'aligner sur la trajectoire mondiale limitant le réchauffement climatique à + 1,5 °C à l'horizon 2100.

2018

Neutralité carbone atteinte sur le périmètre opérationnel de la Banque.

2020

Annonce de l'objectif de zéro émission nette sur l'ensemble des activités bancaires dès 2040 (soit dix ans avant l'échéance fixée par l'Accord de Paris).

RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE DIRECTE

Initiatives 2020

+ La Banque Postale agit sur ses principaux postes émetteurs.

62 283 teqCO_2 d'émissions de gaz à effet de serre compensées en 2020, soit :

– 11 %

vs 2019 ;

– 32 %

sur la période 2013-2020 sur le périmètre opérationnel.

+ La Banque Postale agit grâce à son dispositif Fonds Carbone.

Près de

2,2 M€

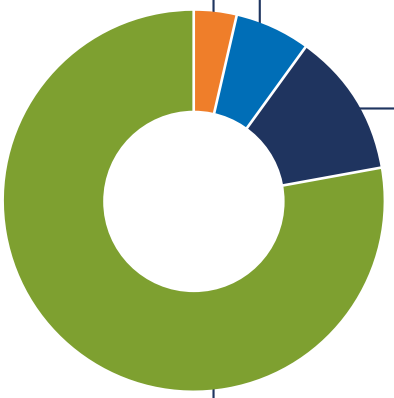
de projets financés depuis 2015.

64 projets internes, soit 3 500 teqCO_2 évitées.

20 projets externes du Programme « Climat + Territoires » en France.

2 projets externes à l'international : préservation de la biodiversité de la forêt amazonienne et développement de l'éolien en Inde.

+ Poids des 4 principaux postes émetteurs



3,8 % Data Centers

6,2 % Papier

99,75 % de papiers « responsables ».

12,3 % Bâtiments et IT

100 % d'électricité d'origine renouvelable.

+ 10 % d'équipements IT/ **– 14 %** d'impact environnemental *vs* 2019.

77,7 % Déplacements

– 53 % d'émissions de CO_2 liées aux déplacements en avion.

– 61 % d'émissions de CO_2 liées aux trajets en train.

RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE DES PORTEFEUILLES

Initiatives 2020

La Banque Postale mesure l'intensité carbone de ses portefeuilles. Une finance durable qui répond aux attentes des investisseurs institutionnels et des épargnants à la recherche de performance et de sens.

+ LBP AM pionnière de l'investissement socialement responsable

Fin 2020, conformément à l'engagement pris en 2018, LBP AM a atteint son objectif de labelliser 100 % de ses fonds ouverts éligibles au Label ISR. Elle applique la méthode d'analyse extra-financière GREaT articulée autour de quatre piliers : gouvernance, gestion durable des ressources, transition énergétique et économique, territoire. Des politiques d'exclusions sectorielles exigeantes, comme celui du charbon, complètent cette analyse.

Intensité carbone des fonds ouverts

558

teqCO_2 par M€ investi, une empreinte inférieure d'environ 30 % au benchmark représentatif des actifs.

+ Obligations vertes : le refinancement responsable

En 2020, La Banque Postale a publié le rapport d'allocation et d'impact de sa première obligation verte (green bond) émise en 2019 pour un montant de 750 millions d'euros. Elle a permis de refinancer des projets éoliens onshore/offshore et solaires, situés en Europe et majoritairement en France.

71 702

teqCO_2 évitées.

Cofinancement de 40 centrales photovoltaïques Urbasolar en France.

DÉVELOPPER LES FINANCEMENTS RESPONSABLES

Initiatives 2020

La Banque Postale s'engage en faveur de la transition énergétique en accompagnant l'ensemble de ses clients.

+ Prêts verts pour les PME-PMI

En septembre 2020, les prêts verts sont devenus accessibles aux entreprises. Alignés sur les exigences de la taxonomie verte européenne, ces prêts verts bonifiés leur permettent d'engager leur transition bas carbone.

+ Une gamme verte dédiée aux particuliers

Cinq ans déjà que La Banque Postale accompagne les particuliers dans la rénovation énergétique de leur habitat avec l'écoprêt taux zéro et les prêts « travaux verts », et dans leurs projets d'écomobilité avec le prêt personnel véhicule vert.

+ Prêts verts pour les collectivités

Depuis leur lancement, en juin 2019, plus de 1 milliard d'euros de prêts verts ont contribué à financer des projets à fort impact environnemental : assainissement des eaux usées, transports doux, etc. Le montant minimal de ces prêts (500 000 euros) permet aux communes de toutes tailles d'accéder à la finance verte.

Plus de

1 M€

de prêts verts accordés aux collectivités locales.

EMPLOYEUR CITOYEN

Fidèle aux fondamentaux

La Banque Postale place ses collaborateurs au centre de sa stratégie de transformation, et privilégie l'écoute et la considération de chacun, fidèle à sa signature citoyenne.

+ Mobilité

Plan de mobilité interne et de recrutement.

Accompagnement de chacun dans son projet professionnel.

Accords collectifs sur les métiers et sur la mobilité.

+ Formation

L'École de la Banque et du Réseau accompagne l'évolution des collaborateurs vers les compétences stratégiques et les métiers de demain.

Intégration et formation des jeunes à l'emploi.

+ Égalité

130 000 €

Une enveloppe dédiée à l'égalité professionnelle en 2020.

+ Qualité de vie au travail

Professionnalisation des filières médico-sociales et prévention.

Baromètre social et actions de sensibilisation des managers.

+ Dialogue

Plus d'une centaine d'accords collectifs signés entre 2006 et 2020.

Initiatives 2020

+ Mobilité

3 752

postes pourvus (création ou remplacement), dont

2 126 dédiés à l'accueil de la clientèle.

+ Formation

127 000

journées de formation dispensées en 2020.

Plus de **2 750** alternants et stagiaires de bac + 2 à bac + 5 à fin 2020.

+ Qualité de vie au travail

Pour faire face à la crise sanitaire :

Dispositifs d'écoute et de suivi des collaborateurs découvrant le travail à distance.

Ateliers de « management à distance » et kit RH pour faciliter le travail à distance de tous.

Ateliers « garder le lien » pour s'approprier les outils collaboratifs.

+ Dialogue

Accord diversité et égalité professionnelle.

Accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap à La Banque Postale, suivie par sa banque privée BPE et par sa filiale La Banque Postale Immobilier Conseil.

Zoom sur l'engagement des collaborateurs malgré la crise

Près de 4 000 heures de bénévolat pour accompagner des jeunes à L'Envol, le campus de La Banque Postale en 2020.

Plus de 1 000 collaborateurs de la Banque et du Groupe La Poste engagés au sein de la communauté des parrains/marraines depuis 2012.

Forte de ses quinze ans d'existence, La Banque Postale lance son plan stratégique 2030 pour devenir la banque préférée des Français et réaffirme son ambition citoyenne.

PERSPECTIVES RSE

La banque s'engage au service d'une transition juste répondant aux enjeux environnementaux, sociétaux, territoriaux et numériques.

La plateforme d'engagements citoyens fixe les priorités. La Banque Postale vise zéro émission nette à l'horizon de 2040 pour l'ensemble des activités. Elle veut démocratiser la finance à impact et développer ses actions en faveur des clients vulnérables. Elle prêtera la plus grande attention à ses collaborateurs avec un objectif de 300 000 journées de formation par an.

La Direction de l'engagement citoyen met la transition juste en actions. Rattachée au Président du Directoire, elle accompagne les métiers dans la mise en œuvre de la transition juste.

Société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 6 585 350 218,00 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 nº 07023424
labanquepostale.com

Direction de la communication de La Banque Postale
Conception et réalisation : **HAVAS PARIS**
Crédits photo : Julien Millet/AFP, Letizia Le Fur, Getty Images, DR

La version PDF de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Elle est ainsi accessible aux personnes handicapées moteurs qui naviguent uniquement au clavier, aux personnes déficientes visuelles qui utilisent une synthèse vocale et / ou une plage braille, à toutes celles et ceux qui doivent personnaliser l'affichage (malvoyance, dyslexie…).