Bilan Responsabilité Sociétale

2018

LA BANQUE POSTALE

Chapitre 1

04 – Enjeux et gouvernance RSE de La Banque Postale

Chapitre 2

12 – Politique RSE de La Banque Postale, diligences et résultats

Chapitre 3

42 – Indicateurs RSE de La Banque Postale

Chapitre 4

54 – Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

> La Banque Postale poursuit avec force et conviction le développement de la finance responsable pour ses clients, sur tous les territoires.

Partout sur le territoire, La Banque Postale répond avec la même exigence aux besoins de l'ensemble des Français, de toutes les entreprises, collectivités locales et associations. Engagée au service de tous, La Banque Postale promeut une finance responsable. Historiquement investie en faveur de l'inclusion bancaire, cœur de sa mission de service public, La Banque Postale répond aux demandes des plus fragiles, avec un accompagnement physique en bureaux de poste et des offres dédiées au juste tarif.

Nous avons, par exemple, appliqué le plafonnement des frais bancaires décidé fin 2018 à plus de 1,6 million de nos clients. Et parce que nous croyons aux valeurs de proximité et de solidarité, nous faisons rimer transformation digitale et accompagnement humain. Notre plan d'inclusion bancaire par le numérique sera déployé, dans un premier temps, dans 300 bureaux de poste : il permettra d'éviter la double exclusion, bancaire et numérique. Actifs dans la maîtrise de l'impact environnemental de nos activités, nous sommes fiers d'être l'une des toutes premières banques au monde à afficher une neutralité carbone sur tout son périmètre opérationnel. Notre Fonds Carbone, lancé en 2015, a dégagé en quatre ans près de 1 million d'euros pour financer des projets internes et externes en faveur de l'environnement et du climat.

Notre engagement ouvre la voie à de nouvelles pratiques responsables via notre filiale de gestion d'actifs La Banque Postale Asset Management, première au monde engagée dans un mode de gestion 100 % ISR à l'horizon 2020. Notre banque de financement et d'investissement s'engage dans le soutien de projets d'énergies renouvelables et exclut tout projet d'extraction d'énergies fossiles. Notre action concrète pour la transition énergétique, c'est aussi notre gamme de prêts Verts ou encore une plateforme digitale innovante, ouverte en 2018 avec Économie d'Énergie pour conseiller et accompagner les particuliers dans la rénovation énergétique de leur logement.

Bravo à toutes nos équipes pour ces progrès qui placent La Banque Postale sur le podium des banques mondiales pour sa performance extra-financière. La Banque Postale poursuit ainsi avec force et conviction le développement de la finance responsable pour ses clients, sur tous les territoires.

Le modèle d'affaires

Les tendances

- La digitalisation des usages
- L'environnement de taux bas
- Le renforcement de l'environnement réglementaire
- L'émergence de nouveaux entrants
- La transition énergétique et écologique

Nos ressources

Clients
- **10,3** millions de clients particuliers actifs
- **365 000** clients personnes morales et acteurs publics locaux

Capital humain
- **29 000** collaborateurs dédiés aux métiers de la Banque
- **28 000** collaborateurs du Groupe La Poste en renfort des activités bancaires dans les bureaux de poste
- **61 %** de femmes, **39 %** d'hommes
- L'École de la Banque et du Réseau
- Un écosystème d'innovation, dont Platform 58

Capital sociétal
- Mission d'accessibilité bancaire
- Une présence forte au cœur des territoires
- Plus de **8 100** bureaux de poste dont **1 700** bureaux à priorité sociétale
- Des partenariats associatifs

Capital financier
- **9,7** Md€ de capitaux propres
- Ratio CET1 **11,7 %**
- Ratio de levier **4,6 %**
- **186** Md€ de dépôts à la clientèle
- Notations financières : Fitch (A- / F1), stable, et S&P (A / A-1), positive
- Notations extra-financières : Vigeo-Eiris (67/100), ISS-Oekom (B– Prime), Sustainalytics (80/100), MSCI (AA)

Capital naturel
- **100 %** d'achat d'électricité renouvelable
- Fonds Carbone interne et programmes de compensation carbone

Un modèle de développement multipartenarial

La Banque Postale, au sein de l'écosystème postal, apporte un réseau et une puissance de distribution

LA BANQUE POSTALE

BANQUE ET CITOYENNE

3 métiers

- Banque de détail
- Gestion d'actifs
- Assurance

Les partenaires apportent leur connaissance du métier pour soutenir un développement et une diversification rapides

Les principaux partenaires
CNP Assurances, Société Générale, Caisse des dépôts, Aegon AM, Malakoff Médéric, Groupama…

Nos ambitions

- Construire la banque de demain avec les postiers d'aujourd'hui
- Diversifier nos activités et développer notre clientèle
- Réussir la transformation digitale
- Améliorer notre compétitivité en préservant le pacte social
- Moderniser notre mission d'accessibilité
- Cultiver nos valeurs citoyennes

Nos impacts

Être la bancassurance de tous

Pour nos clients
- **51 %** de Livrets A inférieurs à 150 €
- **5 M€** d'encours de microcrédits
- **27,1 %** de crédits immobiliers octroyés à des foyers gagnant moins de 2 SMIC
- **45** espaces BPE dans les bureaux de poste
- **130 000** clients accompagnés par L'Appui
- Plan d'inclusion bancaire par le numérique
- **100 %** d'encours ISR à l'horizon 2020

Former, lutter contre les inégalités et améliorer la qualité de vie au travail

Pour nos collaborateurs
- **85 %** de collaborateurs fiers de travailler au sein de La Banque Postale
- **285 000** jours de formation
- **664** collaborateurs en télétravail
- **57 %** de femmes cadres

Contribuer au développement économique et social

Pour la société et les territoires
- Prêteur de référence des collectivités locales
- **2 843** projets financés par KKBB
- **11 741** emplois indirects soutenus
- **18,5** Md€ de crédit aux entreprises, TPE et professionnels

Contribuer à la transformation du Groupe La Poste

Pour La Poste, notre actionnaire
- **726** M€ de résultat net part du Groupe
- **326** M€ de dividendes

Être un acteur majeur du financement de la transition énergétique

Pour la planète
- **62 055** t éq. CO_2 d'émission de GES compensées
- **1,4** Md€ investis pour la transition énergétique

Enjeux et gouvernance RSE de La Banque Postale

04 — Modèle d'affaires de La Banque Postale
06 — Matérialité des enjeux et principaux risques extra-financiers
09 — Politique et gouvernance RSE
10 — Le dialogue avec les parties prenantes
11 — Organisation de l'entreprise dans la mise en œuvre

1.1 Modèle d'affaires de La Banque Postale

1.1.1 La Banque Postale, filiale à 100 % du Groupe La Poste

La Banque Postale est une banque de plein exercice, filiale à 100 % du Groupe La Poste dont l'activité est centrée sur les métiers de la banque de détail en France autour de trois pôles d'activité :

- la banque de détail, son cœur de métier, offrant des produits et services bancaires à destination des particuliers, des entreprises, des acteurs de l'économie sociale et du secteur public local ;
- l'assurance, réalisée au travers des filiales d'assurance vie, de prévoyance, de dommages et santé ;
- la gestion d'actifs, portée par les filiales de gestion d'actifs proposant des produits d'épargne et d'investissement pour les clients particuliers et les personnes morales.

La Banque Postale a hérité des valeurs de confiance, d'accessibilité et de proximité de La Poste. Depuis l'origine, elle bénéficie ainsi d'un positionnement original et unique sur le marché français. Ce positionnement se traduit par une offre fondée sur des tarifs modérés, une accessibilité à tous les clients et des produits simples, axés sur les besoins de la clientèle.
C'est en effet à travers La Banque Postale que Le Groupe La Poste exerce la mission d'intérêt général d'accessibilité bancaire que lui a confiée le législateur : « dans les domaines bancaire, financier et des assurances, La Poste propose des produits et services au plus grand nombre, notamment le Livret A ».

1.1.2 Les relations avec Le Groupe La Poste

La Banque Postale est à la fois client (notamment des branches Services-Courrier-Colis et du Réseau) et fournisseur du Groupe La Poste, dont elle est la banque principale. La Poste agit comme prestataire de services en mettant à la disposition de La Banque Postale des personnels qui agissent « au nom et pour le compte » de La Banque Postale. Les prestations de guichet sont effectuées par le réseau des bureaux de poste du Réseau La Poste.
Ces relations entre La Banque Postale et La Poste s'inscrivent dans un dispositif composé d'un accord-cadre qui fixe les principes généraux et de responsabilité entre La Poste et La Banque Postale, complété par 14 conventions d'application.

1.1.3 Le modèle multipartenarial

Pour élargir l'éventail de ses activités et de ses compétences et afin de mieux couvrir les besoins de ses clients, La Banque Postale a mis en place une politique de partenariat très active qui vise principalement un partage efficace des savoir-faire et une maîtrise des coûts dans le respect des valeurs qu'elle incarne.
La politique multipartenariale de La Banque Postale repose sur la mise en commun d'expertises, de technologies et d'outils, et sur l'accès à la clientèle. À travers ces partenariats, La Banque Postale a pu rapidement développer de nouveaux métiers en s'appuyant sur le savoir-faire d'acteurs référents en la matière.
Ce modèle est développé notamment avec l'appui des ressources du Groupe La Poste. Ainsi, La Banque Postale, au sein de l'écosystème postal, apporte un réseau et une puissance de distribution. Les partenaires, quant à eux, apportent leur connaissance de leur métier et permette à la Banque de se développer et de se diversifier rapidement. Les partenaires et partenariats sont décrits dans les détails dans les paragraphes 1.4.1 Participation à la concertation avec les associations de consommateurs, 1.4.2 Collaboration avec les associations et 1.4.3 Lien avec le secteur public local et les acteurs du logement social.

1.1.4 Création de valeur pour l'ensemble des parties prenantes

La Banque Postale mobilise ses ressources pour créer de la valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes et servir ses ambitions :

- Diversifier l'activité et développer la clientèle ;
- Construire la banque de demain avec les postiers d'aujourd'hui ;
- Réussir la transformation digitale ;
- Améliorer la compétitivité de la Banque en préservant le pacte social ;
- Moderniser la mission de service public d'accessibilité bancaire ;
- Cultiver ses valeurs citoyennes.

Le tableau ci-dessous présente une synthèse de la manière dont les ressources sont mobilisées et les impacts induits :

RESSOURCES ET ATOUTS

Clients
– 10,3 millions de clients particuliers actifs
– 365 000 clients personnes morales et acteurs publics locaux

Capital humain
– 29 000 collaborateurs dédiés aux métiers de la Banque
– 28 000 collaborateurs du Groupe La Poste en renfort des activités bancaires
– 61 % de femmes et 39 % d'hommes
– L'École de la Banque et du Réseau
– Un écosystème d'innovation, dont Platform 58

Capital sociétal
– Mission d'accessibilité bancaire
– Une présence forte au cœur des territoires
– Près de 8 200 bureaux de poste dont 1 700 bureaux à priorité sociétale
– Des partenariats associatifs

Capital financier
– 9,7 Md€ de capitaux propres
– Ratio CET 1 : 11,7 %
– Ratio de levier : 4,6 %
– 186 Md€ de dépôts à la clientèle
– Notations Fitch (A– / F1) et S&P (A / A–1)
– Notations Vigeo-Eiris (67/100), ISS-Oekom (B– Prime), Sustainalytics (80/100), MSCI (AA)

Capital naturel
– 100 % d'achat d'électricité renouvelable
– Fonds Carbone interne et programmes de compensation carbone

IMPACTS

Pour les clients – Être la bancassurance de tous
– 51 % de Livrets A inférieurs à 150 €
– 5 M€ d'encours de microcrédits
– 27,1 % de crédits immobiliers octroyés à des foyers gagnant moins de 2 SMIC
– 45 espaces BPE dans les bureaux de poste
– 130 000 clients accompagnés par L'Appui
– Plan d'inclusion bancaire par le numérique
– 100 % d'encours ISR à l'horizon 2020

Pour les collaborateurs – Former, lutter contre les inégalités et améliorer la qualité de vie au travail
– 85 % de collaborateurs fiers de travailler au sein de La Banque Postale
– 285 000 jours de formation dispensés par l'EBR auprès des collaborateurs du Groupe La Poste (dont 138 000 pour les collaborateurs du Groupe La Banque Postale)
– 664 collaborateurs en télétravail
– 57 % de femmes cadres et 31 % de femmes au Comex

Pour la société et les territoires – Contribuer au développement économique et social
– Prêteur de référence des collectivités locales
– 2 843 projets financés par KissKissBankBank
– 11 741 emplois indirects soutenus
– 18,5 Md€ de crédits aux entreprises, TPE et professionnels

Pour l'actionnaire – Contribuer à la transformation du Groupe La Poste
– 726 M€ de résultat net part du Groupe
– 326 M€ de dividendes

Pour la planète – Être un acteur majeur du financement de la transition énergétique
– 62 055 t éq. CO_2 d'émission de GES compensées
– 1,4 Md€ investis pour la transition énergétique

Ce modèle est protégé par une politique de gestion prudente du risque (voir aussi la partie *Gouvernance et dispositif de gestion des risques*).

1.1.5 Une dynamique de développement qui répond à un environnement en évolution

Depuis 2018, La Banque Postale fait évoluer son modèle d'affaires, en réponse aux évolutions de son environnement : digitalisation des usages, environnement de taux bas, renforcement des exigences réglementaires, émergence de nouveaux entrants. Cette transformation est portée par le plan de développement 2014-2020 « Osons créer la banque de demain » et le démarrage d'un projet de création d'un grand pôle financier public au service des territoires via le rapprochement avec CNP Assurances (voir aussi les parties *Les objectifs du plan de développement 2020* et *Projet de rapprochement de La Banque Postale avec CNP Assurances*).

1.1.6 La RSE au cœur du modèle d'affaires de La Banque Postale, et éléments de réponse aux Objectifs de Développement Durable

La Banque Postale, banque de service public au service de l'économie réelle a choisi, depuis sa création, un modèle de développement unique, solide, responsable et pérenne. Banque de tous et de chacun, elle accueille depuis toujours avec respect et considération toute personne quelle que soit sa situation. Banque utile, elle propose une offre responsable, simple et innovante, accompagnée d'un conseil de qualité. Grâce au maillage territorial unique des bureaux de poste et à ses nombreux services d'accès interconnectés et à distance, La Banque Postale entretient une relation de proximité avec tous ses clients, particuliers comme personnes morales. Banque du développement des territoires, elle mobilise l'épargne des Français pour soutenir des projets locaux pour le développement du pays et la transition énergétique. Banque de confiance, elle privilégie l'intérêt de ses clients avant tout et une maîtrise des risques financiers comme extra-financiers. « Banque et Citoyenne », elle partage et crée avec ses clients une nouvelle relation à l'argent et à la banque. Cette relation de confiance, plébiscitée par ses clients et par ses parties prenantes est sa plus grande fierté et son plus bel atout et se construit chaque jour dans le respect des femmes et des hommes qui œuvrent en son sein et dans le respect de l'environnement.
Fort de ces engagements, on comprend alors que le modèle d'affaires de La Banque Postale permet de contribuer de façon particulièrement explicite à deux des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations unies :

- L'ODD n° 10 : « Réduire les inégalités », en particulier au regard de la mission d'accessibilité bancaire de La Banque Postale et de son attention permanente aux populations fragiles. Au travers de ses offres, comme par exemple la formule de compte Simplicité et les solutions de microcrédit, ou à travers la création de L'Appui, une plateforme visant notamment à accompagner les clients en difficultés financières, La Banque Postale contribue à autonomiser toutes les personnes et à favoriser leur intégration sociale, quel que soit leur statut économique. La création de l'association « L'Envol, le campus de La Banque Postale » démontre particulièrement sa volonté de participer à l'égalité des chances et de réduire les inégalités de résultats. Vis-à-vis de ses collaborateurs, La Banque Postale s'engage à favoriser l'égalité des chances et à parvenir à une plus grande égalité sur le plan salarial.
- L'ODD n° 8 : « Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable » bénéficiant à l'ensemble de ses clients. Avec des produits et services accessibles à tous (Livret A, formule de compte Simplicité…) et adaptés aux besoins de chacun (prêts étudiants, assurances multirisques habitation pour les jeunes et les étudiants…), La Banque Postale démontre sa capacité à généraliser l'accès à ses services bancaires, financiers et d'assurance. En accompagnant la croissance des entreprises avec des offres spécifiques (offres de microcrédits, solutions de financement pour les très petites, les petites et les moyennes entreprises), La Banque Postale contribue au développement économique local et à la croissance des territoires.

Au regard de l'importance que revêt le défi du changement climatique, La Banque Postale souhaite également être exemplaire sur cette thématique. Elle est ainsi une des premières banques à avoir atteint la neutralité carbone sur l'ensemble de son périmètre opérationnel. Pour ses clients particuliers, elle propose des offres répondant aux enjeux environnementaux (prêts personnels travaux et véhicules verts, prêt immobilier Éco-PTZ, solution d'épargne ISR LBPAM Responsable Actions Environnement…). Enfin, les financements d'actifs et de projets énergétiques sont exclusivement orientés vers des projets de développement des énergies renouvelables et excluent les énergies fossiles. Ainsi, La Banque Postale nourrit les ODD en faveur du climat, notamment **l'ODD 13 : « Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions ».**
Le lien entre la stratégie de développement de La Banque Postale et la façon dont ses actions nourrissent l'ensemble des 17 ODD a, par ailleurs, fait l'objet d'un groupe de travail interne en 2018 et sera communiqué sur les supports institutionnels début 2019.

1.2 Matérialité des enjeux et principaux risques extra-financiers

1.2.1 Matérialité des enjeux RSE

Le référentiel RSE de La Banque Postale élaboré sur la base de l'ISO 26000 a servi de socle pour construire une matrice de cotation des enjeux RSE. Cette analyse de matérialité, permettant de mesurer l'importance de ces enjeux aux yeux des parties prenantes internes et externes, a permis de dresser une cartographie des enjeux les plus pertinents pour la Banque.
Quatre thématiques clients sur cinq ressortent dans le premier quartile de la matrice : relation client responsable, offre responsable, protection et confidentialité des données clients et accessibilité aux produits et services. Cette analyse conforte le plan stratégique de La Banque Postale qui insiste sur le fait de placer l'intérêt du client d'abord alors même que les banques doivent faire face à la concurrence des fintech et nouveaux entrants sur les métiers bancaires, désireux de profiter des opportunités offertes par le Big Data et l'intelligence artificielle.
La cinquième thématique, « nouveaux modes et usages de consommation », illustre l'importance de la prise en compte des enjeux sociétaux dans les offres. Ce constat est en phase avec les axes de progrès identifiés par les agences de notation extra-financière et la société civile qui sont en attente de preuves d'impact permettant de répondre aux objectifs de développement durable.
Le lancement de la Gamme Verte à l'occasion de la COP21 (voir partie *offre responsable*) a permis de répondre à ce point. La Banque Postale propose désormais dans sa gamme des produits et services à valeur ajoutée environnementale, tant en termes d'offre de crédit pour les personnes morales et les clients particuliers qu'en termes d'offre d'assurance et d'épargne. Le lancement du plan d'inclusion bancaire par le numérique en 2017 est un autre axe de réponse, en ce qu'il permet de ne pas laisser de côté les personnes n'étant pas à l'aise avec les nouveaux usages du digital. L'annonce du passage à une gestion d'actifs 100 % ISR à l'horizon 2020 est un autre axe de réponse.
Un autre point ressortant de la matrice de matérialité comme étant d'importance est l'intégration de la RSE dans les instances de Gouvernance. En sensibilisant les membres de son Conseil de surveillance à la RSE et en formalisant un point RSE semestriel en comité de direction, La Banque Postale a répondu à cette préoccupation. Par ailleurs, la décision d'intégrer dès 2015 un critère RSE (en l'occurrence, les notations extra-financières de la Banque) dans le mode de calcul de l'intéressement versé aux collaborateurs a été reconduite en 2018. Enfin, l'inscription de deux formations RSE distinctes et complémentaires au catalogue de formation de l'École de la Banque et du Réseau, ouvertes à tous les collaborateurs, participe également à cette démarche de sensibilisation (voir partie Sensibilisation des acteurs ci-après).
Un autre point identifié dans la matrice de matérialité comme nécessitant une attention particulière est l'identification et la gestion des risques extra-financiers. Si l'on met ce point en regard de l'article 173 de la loi pour la transition énergétique et pour la croissance verte, il s'avère que la question du risque climatique devient centrale. Ainsi, en 2018, La Banque Postale a encore renforcé sa démarche initiée en 2015 de mesure de son niveau d'exposition au risque climatique, engagée à l'occasion des analyses semestrielles du niveau d'exposition aux risques extra-financiers des portefeuilles de sa salle des marchés. En mesurant l'intensité carbone de ses portefeuilles, la Banque est maintenant en mesure d'arbitrer ses décisions d'investissement en fonction de l'impact carbone des entreprises (voir partie *Maîtrise des risques extra-financiers*). En 2018, les travaux d'identification des risques RSE liés aux activités de La Banque Postale exigés par l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières ont également amené la Banque à renforcer ses processus en matière d'identification et de gestion des risques extra-financiers.
Ces processus sont décrits dans le paragraphe suivant.
En synthèse, la comparaison des résultats de la matrice de matérialité de La Banque Postale avec le plan d'action RSE défini pour la période 2015-2018 permet d'affirmer que les arbitrages effectués confortent les orientations déjà prises.

1.2.2 Principaux risques extra-financiers liés aux activités de La Banque Postale

1.2.2.1 Méthodologie d'identification des risques extra-financiers

L'identification des risques extra-financiers est réalisée à partir d'un univers des risques de base comportant 113 événements (risques opérationnels) redoutés, pour lesquels des scénarios sont établis et revus par un cabinet de conseil expert. L'établissement de cet univers de risques de base comporte également une étape de consultation des membres du comité exécutif de La Banque Postale (approche descendante) et des risques managers des entités de la Banque (approche ascendante).
Au sein de cet univers de risques de base, les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (risques ESG) ont été identifiés, avec une recherche d'exhaustivité, en trois étapes :

- identification des risques de non-conformité aux obligations réglementaires RSE ;
- prise en compte de l'actualisation du test de matérialité et atelier de travail avec l'ensemble de la filière RSE pour l'identification des risques RSE ;
- application d'un filtre sur les risques à fort impact en matière de responsabilité sociale et d'image/réputation.

Une règle unique est appliquée dans le Groupe pour mesurer la criticité des risques :

- la nature des impacts est évaluée selon une typologie en quatre domaines : impacts financiers, humains, réglementaires et juridiques, d'image et de réputation ;
- évaluation de la fréquence de survenance du risque.

La criticité est la combinaison de l'impact et de la fréquence et est évaluée sur une échelle de 1 à 4 (risque mineur, modéré, majeur, critique).

1.2.2.2 Principaux risques extra-financiers de La Banque Postale

Ces travaux ont permis d'identifier les principaux risques extra-financiers pour La Banque Postale, et d'illustrer la façon dont la politique RSE permet de les mettre sous couverture, en accord avec le dispositif de management des risques explicité dans le paragraphe suivant.
En transverse, le risque de non-conformité règlementaire environnementale, sociétale et en matière de transparence des informations extra-financières a également été identifié.

FAMILLES DE RISQUES	RISQUES IDENTIFIÉS	TRAITEMENT DU RISQUE
Risques économiques	Risques d'image (y compris image RSE vis-à-vis des agences de notation extra-financière)	Déploiement de la politique RSE au sein du Groupe La Banque Postale et de ses filiales
	Risques de retard de développement face aux nouveaux modes de consommation	Cf. chapitre 2.1.6 Concevoir et proposer une offre de produits et services responsables
	Risques d'exclusion sociale (accessibilité, fracture numérique)	Cf. chapitre 2.1.1 Favoriser l'accès pour tous, tant physique que numérique, à nos produits et services financiers
	Risques liés à la confidentialité des données	Cf. chapitre 2.1.5.5 Politique marketing responsable et protection des données
	Risques de financements de projets controversés dans les territoires	Cf. chapitre 2.1.7.2 Prise en compte des critères extra-financiers dans les activités d'investissement et de financement
	Risque de non-conformité en matière d'éthique des affaires et de déontologie (dont évasion fiscale)	Cf. chapitres 2.1.7.4 Éthique et déontologie : une meilleure maîtrise des risques dans la conduite des affaires et 2.1.7.5 Lutte contre l'évasion fiscale
	Risque de défaut de conseil (vente forcée, etc.)	Cf. chapitre 2.1.5 Garantir une relation client éthique et de qualité

FAMILLES DE RISQUES	RISQUES IDENTIFIÉS	TRAITEMENT DU RISQUE
Risques sociaux	Risques de non-adéquation des compétences aux attentes du marché	Cf. chapitre 2.2.1 Accompagner la mobilité et former les collaborateurs
	Risques liés aux conditions de travail (dont RPS, burn-out, absentéisme…)	Cf. chapitre 2.2.4 Favoriser la qualité de vie au travail et le bien-être des collaborateurs
	Risques de discriminations	Cf. chapitre 2.2.5 Assurer l'égalité des chances dans les recrutements, les parcours et les promotions
Risques sociétaux	Risques de non-maîtrise des engagements RSE sur la chaîne de valeur	Cf. chapitre 2.3.2.2 Des critères extra-financiers pour évaluer le risque, sélectionner et assurer le suivi des fournisseurs
	Risques de non-respect des droits de l'homme (DDV)	Cf. chapitres 2.3.2.2 Des critères extra-financiers pour évaluer le risque, sélectionner et assurer le suivi des fournisseurs et 2.3.4 Le respect et la défense des grands engagements internationaux
	Risques de dégradation des relations avec les fournisseurs	Cf. chapitre 2.3.2 Mener une politique d'achats engagés auprès de nos fournisseurs
Risques environnementaux	Risques liés aux consommations énergétiques et aux émissions de GES	Cf. chapitre 2.4.1.1 Réduire l'empreinte carbone directe de la Banque
	Risques climatiques (physique et de transition)	Cf. chapitres 2.1.7.3 Mesure du niveau d'exposition au risque climatique et 2.4.2 Maîtriser l'empreinte environnementale de ses produits et services

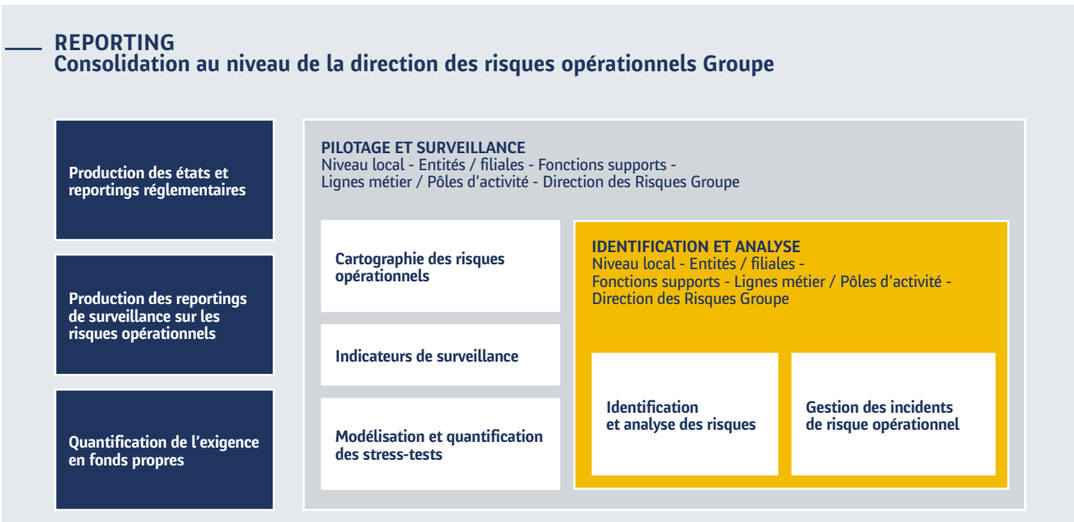
1.2.2.3 Dispositif de management des risques RSE

Le dispositif de management des risques déployé par La Banque Postale pour l'ensemble de ses risques s'applique aux risques RSE. Il est présenté dans le schéma ci-dessous et décrit dans le chapitre 4 du présent document de référence.
La Banque Postale a retenu un principe de proportionnalité pour les mises sous actions.

Intégration des risques extra-financiers aux risques opérationnels
Conformément au dispositif de maîtrise des risques Groupe, l'identification et le traitement des risques opérationnels, dont font partie les risques extra-financiers, sont de la responsabilité des métiers.
Ce principe est renforcé par la gouvernance mise en place au sein de La Banque Postale en matière de nouvelles offres de produits ou services. En effet, l'analyse des risques extra-financiers est l'un des points systématiquement instruit dans les analyses de risques réalisées dans le cadre des passages en comité d'examen des produits (voir partie Intégration systématique des critères ESG dans la conception de l'offre).
Afin d'aider les chefs de projets à instruire les risques extra-financiers de leur projet, la *check-list* ESG (voir partie *Intégration systématique des critères ESG dans la conception de l'offre*) a également été intégrée dans leur processus de pilotage opérationnel. L'outil aide ainsi à analyser, sous l'angle de la RSE, les risques et les impacts associés à un projet donné…
La *check-list* ESG fait ainsi partie intégrante du processus d'analyse des risques et constitue un document obligatoire à présenter en comité d'examen des produits. Les différents résultats de la check-list ESG permettent au pôle RSE de La Banque Postale d'analyser à froid les sujets ESG mis en évidence et d'initier d'éventuelles actions de sensibilisation.
Enfin, la grille de cotation des risques opérationnels contient également un critère RSE en tant qu'élément constitutif de l'impact d'image d'un risque et confirme l'intégration des éléments extra-financiers dans l'évaluation des risques opérationnels.
La cartographie des risques opérationnels est un outil de restitution et de pilotage des risques suivis et surveillés au niveau d'une entité. Depuis 2017, elle permet de suivre le risque relatif à l'absence de mise en œuvre des engagements sociaux, sociétaux et environnementaux. Ceci permet au pôle RSE d'évaluer périodiquement l'adéquation du risque encouru par rapport aux évolutions de l'activité et d'identifier les actions et mesures à prendre en vue de le maîtriser.
Par ailleurs, la démarche de gestion des risques opérationnels transverses a permis de répondre au besoin de renforcer la supervision de ces risques en appliquant un cadre de gestion des risques homogène au sein du Groupe La Banque Postale. Ainsi sont instruits au sein de chaque entité du Groupe La Banque Postale :

- les **risques de corruption,** en application de la loi 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (loi dite « Sapin II ») ;
- les risques liés à la **déontologie** : conflits d'intérêts, fraude interne ou externe avec complicité interne, contournement ou non-respect des droits et habilitations attribués, divulgation inappropriée de données confidentielles.

Les risques liés à la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au **devoir de vigilance** des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre ont été instruits pour les domaines relatifs aux Achats. Ils seront instruits pour les autres domaines en 2019.



1.3 Politique et gouvernance RSE

1.3.1 Une politique RSE centrée sur les attentes des parties prenantes de la Banque

Depuis 2018, la politique RSE de La Banque Postale est articulée autour de quatre engagements :

- engagements envers les clients ;
- engagements envers les collaborateurs ;
- engagements envers la société et les territoires ;
- engagements envers la planète.

Elle est articulée en 13 missions prioritaires, chacune déclinée en projets dédiés et étayée par des indicateurs de suivi et des objectifs qualitatifs ou quantitatifs. Les avancées au regard de chacune de ces missions sont décrites dans le chapitre 6.2.

ENGAGEMENTS	MISSIONS
Engagements envers les clients	Favoriser l'accès (physique et numérique) de tous aux produits et services financiers
	Garantir une relation client éthique et de qualité
	Concevoir et proposer une offre de produits et services responsable
	Systématiser la gestion rigoureuse des risques extra-financiers
Engagements envers les collaborateurs	Accompagner la mobilité et former les collaborateurs
	Favoriser la QVT et le bien-être des collaborateurs
	Assurer l'égalité des chances dans les recrutements, les parcours et promotions
Engagements envers la société et les territoires	Favoriser le développement des territoires et l'économie locale
	Mener une politique d'achats engagée auprès de nos fournisseurs
	Soutenir l'engagement citoyen des collaborateurs
Engagements envers la planète	Réduire l'empreinte environnementale directe de la Banque, notamment grâce au Fonds Carbone
	Maîtriser l'empreinte environnementale de nos produits et services
	Favoriser l'émergence d'une économie circulaire

1.3.2 La gouvernance de La Banque Postale en matière de responsabilité sociétale d'entreprise

La gouvernance RSE est assurée par le Comité de Direction Générale ou CDG de la Banque, présidé par le Président du Directoire, qui traite le sujet formellement deux fois par an. Le CDG valide les chantiers retenus, statue sur les grandes orientations stratégiques en matière de RSE et s'assure que les projets proposés permettent de faire de la RSE un facteur de différenciation, de performance et de rentabilité pour La Banque Postale. En 2018, le CDG a ainsi pu, entre autres, entériner la nouvelle articulation de la stratégie RSE de la Banque autour de ses parties prenantes majeures, confirmer la nouvelle enveloppe financière du Fonds Carbone interne, valider l'objectif de neutralité carbone de la Banque, financée via le Fonds Carbone interne, et faire le point sur les avancées du plan d'action proposé suite aux résultats des exercices de notation extra-financière.
Levier important de la mobilisation des collaborateurs, 20 % de l'intéressement annuel versé aux collaborateurs sont conditionnés à la performance RSE de la Banque. Ainsi, l'intéressement est calculé sur la base du résultat d'exploitation et de la notation RSE. En 2018, l'enveloppe d'intéressement s'élève à plus de 11 millions d'euros. Ce résultat reflète notamment la performance de La Banque Postale en matière de développement durable. Par ailleurs, la part variable des managers cadres stratégiques comprend également des indicateurs RSE.

1.4 Le dialogue avec les parties prenantes

Afin de mieux cerner les attentes des acteurs gravitant autour de la Banque, le pôle RSE a monté fin 2017 un focus groupe interne (regroupant la direction des ressources humaines, la direction des achats, la direction de la communication, la direction marketing, le Réseau et la direction entreprises) visant à répertorier et prioriser les parties prenantes clés. Les parties prenantes ayant le plus d'importance pour la Banque et avec lesquelles le niveau de relation est le plus élevé sont les suivantes :

- les clients BtoB et BtoC et associations de consommateurs ;
- les collaborateurs, organisations syndicales et instances représentatives du personnel ;
- les pouvoirs publics, collectivités locales, élus et sous-traitants ;
- les organisations porteuses d'initiatives de responsabilité sociétale et de développement durable ainsi que les ONG et associations de solidarité ;
- les actionnaires.

La politique RSE de La Banque Postale est structurée sur ces parties prenantes principales que l'on retrouve également dans le modèle d'affaires.
.

1.4.1 Participation à la concertation avec les associations de consommateurs

La Banque Postale participe au premier niveau de concertation avec les associations de consommateurs du Groupe La Poste (depuis 1989). Le Président de son Directoire rencontre deux fois par an les interlocuteurs nationaux des associations de consommateurs agréées.

1.4.2 Collaboration avec les associations

La Banque Postale entretient des relations étroites avec un écosystème large et diversifié dans de nombreux domaines. Au travers d'instances comme l'Alliance Dynamique ou l'Initiative de lutte contre l'exclusion bancaire, la Banque aborde avec ses parties prenantes de nombreux sujets : économie sociale et solidaire, insertion par l'activité économique, lutte contre l'exclusion bancaire, pédagogie budgétaire, éducation et égalité des chances.

1.4.3 Lien avec le secteur public local et les acteurs du logement social

Fidèle à ses valeurs de proximité et de transparence, La Banque Postale entretient son lien avec les acteurs du secteur public local via notamment son Comité d'orientation des finances locales, composé d'élus, d'anciens parlementaires et d'experts. Ce comité est chargé d'une mission de prospective, d'observation et de Conseil : appréciation des risques, veille, proposition de nouveaux services, etc.
Pour répondre à ses engagements en matière d'accession sociale, La Banque Postale poursuit ses échanges avec les acteurs du logement social dans le cadre de son Comité d'orientation pour l'accession sociale à la propriété (comité composé de personnalités du monde du logement et de l'accession sociale à la propriété). Présidé par le Président du Directoire de La Banque Postale, ce comité est chargé de missions de conseil, de prospective et d'observation. Se réunissant au moins deux fois par an, il participe ainsi à la mise en place du modèle innovant de crédits immobiliers destinés aux ménages modestes souhaité par La Banque Postale (voir chapitre sur l'Accessibilité bancaire).

1.4.4 Dialogue avec les agences de notation extra-financière

Depuis 2010, La Banque Postale fait régulièrement l'objet de notations extra-financières. En 2018, La Banque Postale est la deuxième banque au monde à obtenir la note B-, par l'agence Oekom research maintenant son classement en tête des établissements financiers français et une deuxième place au niveau international en matière de performance extra-financière. Ce classement conforte la qualité des actions RSE mises en œuvre. Par ailleurs, en avril 2017, Vigeo-Eiris a confirmé ces bons résultats en octroyant à La Banque Postale la note de 67/100 (+ 4 points), ce qui la positionne en tête des banques mondiales sur l'ensemble du panel évalué. Pour la deuxième fois, La Banque Postale a participé en juin 2018 de façon active à la notation de l'agence Sustainalytics et a obtenu la note de 80/100 (+ 21 points en deux ans). Enfin, MSCI octroie la note « AA ». Parmi les points forts de La Banque Postale, les agences ont souligné la responsabilité de sa politique marketing et la transparence des contrats, les mesures prises pour garantir l'accès aux services financiers pour tous, le développement de services financiers à forts bénéfices sociaux et la bonne intégration des enjeux sociaux et environnementaux dans la gestion d'actifs.

1.4.5 La participation aux réflexions sectorielles

Par ailleurs, La Banque Postale travaille au partage de ses valeurs en participant aux instances de référence assurant la promotion de la RSE. Elle participe ainsi activement aux différents groupes de travail menés par le Club Finance de l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (l'ORSE), à la commission grand public du Forum pour l'investissement responsable (FIR), au Club RSE de la Fédération bancaire française (FBF) et aux Comités RSE et performance extra-financière du Medef pour faire avancer les grands chantiers de la RSE (prise en compte des critères extra-financiers dans les métiers de la banque de financement et d'investissement, promotion de l'ISR auprès de la clientèle des particuliers, mesure de l'empreinte carbone du secteur financier, etc.).
En 2018, La Banque Postale a rejoint l'initiative de Paris Europlace *Finance for Tomorrow*, visant à valoriser des actions du secteur financier de la Place de Paris en faveur du climat. La Banque Postale a également continué à nourrir les réflexions conduites par l'ACPR et la DG Trésor sur la mesure du risque climatique à la suite de la mise en place de la *Task Force on Climate-related Financial Disclosure*. La Banque a ainsi illustré la façon dont elle prend en compte les facteurs environnementaux dans ses activités de financement, ainsi que l'impact des enjeux climatiques sur ses activités (voir partie Gestion d'actifs responsable).

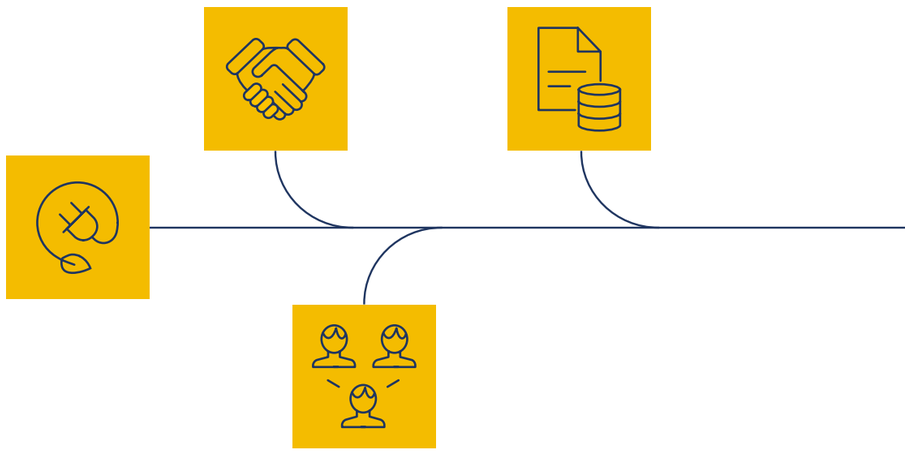
1.5 Organisation de l'entreprise dans la mise en œuvre

1.5.1 Animation de la politique RSE

Le Pôle RSE de La Banque Postale, rattaché à la direction des ressources humaines (membre du comité exécutif), est en charge de la définition de la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise, et plus particulièrement de la politique environnementale, du reporting extra-financier et de l'intégration par les lignes métiers des critères extra-financiers les plus pertinents au regard de chaque activité. Il est aussi en charge des interactions avec les parties prenantes externes concernées (ONG et associations, agences de notations, instances de promotions de la RSE et de la finance responsable, etc.).
La filière RSE est constituée de 140 correspondants RSE dans les différentes entités des sièges, filiales et sites opérationnels de la Banque. Ils ont en charge le déploiement des projets opérationnels, l'animation des collaborateurs en local, et la remontée des informations nécessaires à la construction des rapports extra-financiers réglementaires.

1.5.2 Sensibilisation des acteurs

La sensibilisation des collaborateurs aux enjeux et projets RSE de La Banque Postale est assurée tout au long de l'année par le Pôle RSE et les correspondants RSE dans les différentes entités et sites. Les équipes, épaulées par des ressources dédiées à la Direction de la Communication institutionnelle, se mobilisent chaque année, notamment lors des cinq semaines nationales autour des thématiques suivantes : développement durable, mobilité, investissement socialement responsable, emploi des personnes en situation de handicap et réduction des déchets.
La filière RSE interne, quant à elle, fait l'objet d'une attention particulière en tant que principal moteur de la remontée et de la consolidation des informations extra-financières. Des conférences téléphoniques sont organisées tous les deux mois afin de transmettre les informations du Siège vers le terrain et de partager les bonnes pratiques locales.
Afin de réunir et de fédérer toujours plus ces acteurs de l'entreprise venus de toutes les directions, filiales et sites, le pôle RSE organise tous les ans un séminaire d'information et d'échanges. Le séminaire du 30 novembre 2018 a permis de faire le point sur les nouvelles obligations en matière de reporting, de présenter la nouvelle ambition de neutralité carbone et le Système de Management de l'Énergie en cours de déploiement au sein du Groupe La Poste (voir partie Engagements pour la planète). Cette journée a par ailleurs permis de mobiliser l'ensemble de la filière RSE pour l'identification des risques RSE tels que demandés par le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 relatif à la publication d'informations non financières par les entreprises.
Par ailleurs, La Banque Postale continue de proposer ses 2 modules de formation RSE : le premier aborde « Les fondamentaux du développement durable et de la RSE » et le second se focalise sur comment « Être acteur et déployer la politique RSE de La Banque Postale ». Ces 2 modules sont inscrits au catalogue de formation de l'École de la Banque et du Réseau et sont ouverts aux 70 000 collaborateurs de la Banque, des services financiers et du Réseau La Poste intéressés par la RSE et par sa déclinaison opérationnelle.



Chapitre 2

Politique RSE de La Banque Postale, diligences et résultats

14 – Engagements envers les clients
26 – Engagements envers les collaborateurs
31 – Engagements envers la société et les territoires
35 – Engagements envers la planète

2.1 Engagements envers les clients

Fidèle à ses valeurs postales de proximité et de services au plus grand nombre, La Banque Postale est guidée par **un principe, l'accueil de tous,** et une démarche, proposer à chacun de ses clients, quelle que soit sa situation, des produits et services bancaires et d'assurance responsables à un tarif raisonnable.

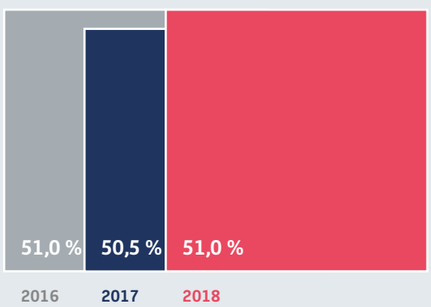
2.1.1 Favoriser l'accès pour tous, tant physique que numérique, à nos produits et services financiers

La Banque Postale accueille ses clients du lundi au samedi, partout en France dans les bureaux de poste et ses centres financiers, par téléphone ou par courriel et 24 h/24, 7 j/7 via ses automates bancaires (DAB/GAB) en libre-service. La Banque Postale compte plus de 10,3 millions de clients actifs. Plus de 22 millions de clients en France détiennent au moins un produit domicilié à La Banque Postale.
Elle a fait le choix de construire des politiques commerciales complètes et adaptées à tous ses clients, quels que soient leur situation financière ou leurs besoins spécifiques. Ainsi, les clients en situation de fragilité financière disposent d'un éventail d'offres et de services inédit sur le marché, par son exhaustivité et la qualité de l'accompagnement proposé.

2.1.1.1 Proposer les services les mieux adaptés à chacun, quelle que soit sa situation

— La mission d'accessibilité bancaire de La Banque Postale
La Banque Postale est **la seule banque à laquelle a été confiée une mission d'accessibilité bancaire.** Cette mission de service public permet à chaque résident, y compris le plus démuni, de domicilier ses prestations sociales, de bénéficier de chèques de banque et de réaliser des retraits d'espèces dans les automates ou au guichet des bureaux de poste. La mission d'accessibilité bancaire est ainsi assurée au travers du **Livret A.** La Banque Postale a ainsi l'obligation d'ouvrir un Livret A *« à toute personne qui en fait la demande »* ; d'accepter son ouverture à partir de 1,50 euro (contre 10 euros dans les autres établissements bancaires) et d'autoriser les versements et les retraits à partir de ce même montant. Enfin, elle autorise les titulaires à y domicilier certaines opérations de versement et de prélèvement. **Par l'usage qu'en font plus de 2 millions de clients, le Livret A de La Banque Postale correspond pour ces clients précarisés ou exclus, à la seule offre de prébancarisation disponible en France.**
Afin de fluidifier la mission d'accessibilité bancaire auprès des demandeurs d'asile, la liste des bureaux référents de migrants et la liste des bureaux référencés comme centre de rétention administratif ont été actualisées et représentent 144 bureaux concernés par les dispositifs d'accueil. Les postiers travaillant dans ces bureaux sont mieux formés à l'ouverture des Livrets A aux demandeurs d'asile et/ou ont des relations spécifiques avec les médiateurs de l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII). La Poste et l'OFII ont renouvelé leur convention de partenariat en 2019 et le nombre de bureaux référents sera en progression pour s'adapter aux nouveaux centres référencés par l'État.

— Part des Livrets A de La Banque Postale un encours inférieur à 150 €



— Des produits, des services et des pratiques adaptés aux besoins des clientèles en situation de fragilité financière
La Banque Postale propose depuis de nombreuses années une offre de bancarisation spécifique pour les clients en situation de fragilité financière : **La formule de compte *Simplicité*.** Cette formule de compte permet notamment à la clientèle ne pouvant disposer de chèque (en interdiction bancaire ou en surendettement), ou subissant des incidents récurrents sur leur compte de bénéficier de moyens de paiement modernes pour payer leurs achats avec une carte à autorisation systématique et régler leurs factures par prélèvement ou virement. Elle permet également de sécuriser la gestion budgétaire des clients.
En outre, La Banque Postale propose, via sa filiale La Banque Postale Assurance Santé, une offre d'assurance santé intitulée **« Oui Santé »** pour les bénéficiaires de l'Aide à la Complémentaire Santé (ACS). Cette offre, labellisée par le ministère de la Santé et commercialisée avec d'autres partenaires, propose 3 niveaux de couverture en fonction des besoins de nos clients en matière de santé. Le réseau de soins Kalivia leur permet d'obtenir des tarifs négociés chez 4 600 opticiens et 2 000 audioprothésistes.

— Un dispositif spécifique pour les clients sous protection (majeurs et mineurs protégés)
Pour mieux servir ces clients ainsi que leurs représentants légaux, la Banque a créé des **agences « majeurs protégés »** aux besoins desquels les collaborateurs sont spécifiquement formés. Ils assurent la gestion des opérations liées aux comptes des personnes protégées et répondent aux demandes des représentants légaux, mais aussi des conseillers de La Banque Postale. La Banque Postale propose également la carte **Protectys,** carte de paiement interbancaire pour les majeurs protégés sous tutelle d'une personne physique. 6 000 cartes Protectys sont aujourd'hui utilisées par des personnes protégées.

— Favoriser l'accès de tous aux produits et services par une politique tarifaire claire : « Être parmi les moins chères des grandes banques à réseau »
La Banque Postale réaffirme chaque année sa volonté de modération tarifaire et de service au client à l'occasion de l'élaboration de ses tarifs. La Banque Postale a fait le choix de **pratiquer des tarifs à des niveaux raisonnables,** c'est-à-dire des tarifs couvrant les coûts inhérents à un service de qualité pérenne et à une couverture solide des besoins essentiels de ses clients, tout en assurant une marge raisonnable pour financer son développement. La Banque Postale **se distingue ainsi par des tarifs en deçà des pratiques du marché pour les produits et services liés au compte et à ses frais de fonctionnement** (offre forfaitaire de service, frais d'incident, etc.). **Cette politique fait d'elle la banque la moins chère pour ce type d'opérations.**

2.1.1.2 Faciliter l'accès des services aux personnes en situation de handicap

Le Réseau La Poste, vitrine de La Banque Postale sur les territoires, s'est engagé, depuis plus de dix ans, dans un important programme de modernisation **facilitant l'accessibilité des bureaux de poste, des produits et des services, aux personnes en situation de handicap.** Dans le cadre du dispositif des agendas d'accessibilité programmée (Ad'AP), l'engagement a été pris de poursuivre la mise en accessibilité des bureaux de poste dans un calendrier de 2016 à 2024. Fin décembre 2018, 5 923 bureaux de poste (72 %) disposent d'un espace de vente accessible tous handicaps dont 4 446 d'entre eux (53 % du parc) présentent un accès extérieur aux personnes à mobilité réduite (PMR).
À la fin de l'année 2018, 98,2 % des **guichets automatiques bancaires** (GAB) situés en façade d'un bureau de poste sont soit directement accessibles aux PMR, soit situés à proximité immédiate d'un autre GAB accessible aux PMR sur un même bureau de poste. La mise en accessibilité des GAB et TLS (Terminaux Libre-Service) de La Banque Postale pour les personnes aveugles ou malvoyantes est également en cours avec un taux d'accessibilité fin 2018 de 85 %. Concernant les GAB situés à l'intérieur des bureaux, ils sont tous accessibles.
Un accompagnement personnalisé est mis en place dès l'entrée des **clients sourds et malentendants** dans l'espace de vente. 5 200 bureaux de poste sont équipés d'amplificateur de son pour un meilleur échange avec les personnes équipées ou non d'appareil auditif et des rendez-vous clients avec un **interprète en langue des signes française** sont possibles depuis 2014. En 2018, La Banque Postale a mis en place un nouveau dispositif de prise en charge : 100 % du service client est accessible pour les clients sourds et malentendants depuis la banque en ligne grâce à la solution DEAFI (prise en charge par interprètes langue des signes française assermentés, outil de télétranscription, langage parlé complété). 5 800 clients ont été pris en charge en 2018.
Pour les **personnes malvoyantes,** La Banque Postale propose gratuitement ses relevés de compte ainsi que sa lettre d'information mensuelle accessibles en braille ou version électronique avec lecture vocale.
La Banque Postale veille également à **l'accessibilité numérique** des outils qu'elle met à disposition, sur trois axes principalement :

- le site La Banque en Ligne, accessible aux utilisateurs des dispositifs vocaux dès 2010, est régulièrement audité pour garantir une amélioration continue aux utilisateurs ; en 2018, l'espace sourds et malentendants a été étendu à La Banque en Ligne ;
- le site institutionnel de La Banque Postale fait lui aussi l'objet d'audits réguliers. Les modifications et ajouts sur ce site sont fréquents et une vigilance toute particulière est portée pour éviter tout risque de régression en matière d'accessibilité ; en juillet 2018, la page d'accueil du site labanquepostale.fr a été totalement refondue pour plus de clarté ;
- l'application universelle La Banque Postale est à bon niveau d'accessibilité sur les dispositifs iOS, offrant une très bonne expérience dans le monde bancaire mobile. La mise en place de la fonctionnalité Touch ID en 2017 a permis de simplifier l'authentification au quotidien pour tous.

2.1.1.3 Lutter contre la fracture numérique

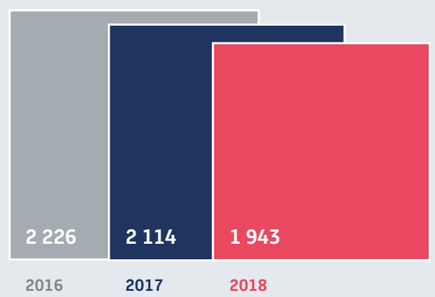
En zone rurale, La Poste s'est engagée dans la diminution de la **fracture numérique** et l'amélioration du service aux clients. Fin 2018, plus de 4 600 tablettes numériques ont été installées dans les points de service La Poste agence communale. En libre-service pour les clients, elles donnent accès aux services bancaires et postaux mais aussi aux sites des mairies et de partenaires institutionnels tels que la Caisse d'allocations familiales ou Pôle emploi.
Le 11 janvier 2017, le contrat de présence postale territoriale 2017-2019 a été signé par l'État, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité et La Poste. À ce titre, plus de 4,5 millions d'euros de ressources ont permis de poursuivre plus de 200 partenariats en 2018 permettant d'accompagner les clients les plus fragiles et également de mettre en place des ateliers bancaires et budgétaires. Treize sessions de formation ont été dispensées aux partenaires avant intervention dans les bureaux de poste, par l'École de la Banque et du Réseau (EBR).
Pour accompagner les clients dans l'utilisation des services digitaux, et leur permettre une plus grande autonomie, La Banque Postale a mis en place **un plan d'inclusion bancaire par le numérique.** Testé en partenariat avec WeTechCare, association créée par Emmaüs Connect, dans deux bureaux de poste en 2017 à Saint-Denis et à Bordeaux, ce plan vise à identifier les clients en précarité numérique, leur apporter l'accompagnement nécessaire en bureau de poste et les orienter vers l'aidant numérique le plus adapté à leur situation.
Pour cela, La Banque Postale a enrichi le site www.lesbonsclics.fr avec les tutoriels sur les services digitaux essentiels (prendre rendez-vous avec un conseiller, éditer un relevé d'identité bancaire, consulter sa banque en ligne). La Banque a pour ambition le déploiement de ce plan dans 250 bureaux d'ici à avril 2019 puis 1 000 bureaux de poste d'ici à fin 2019 en s'appuyant sur un premier cercle d'aidants numériques (Pimms et Face). Ce plan comporte en parallèle la mise en avant de l'offre alternative en bureau de poste pour les clients exclus du numérique.
En 2018, La Banque Postale a également contribué au lancement d'une application de gestion budgétaire, PiloteBudget, permettant aux utilisateurs ou accompagnants de calculer le reste pour vivre. Cet outil, simple d'utilisation et confidentiel car déconnecté des comptes des utilisateurs, porte une ambition pédagogique. Il a été développé sur la base de l'expérience des associations SOS Familles Emmaüs et Cerise à Nanterre avec le soutien d'autres partenaires (ANSA, Mes questions d'argent, Fondation Cetelem, Finance et Pédagogie, Crédit municipal de Paris, Fédération française des banques).

2.1.2 Faciliter l'accès au crédit

2.1.2.1 Le microcrédit, une alternative pour les clients non éligibles au crédit classique

Dès 2007, La Banque Postale a proposé, partout en France, une offre de **microcrédit personnel.** À l'origine, cette offre a été mise en œuvre grâce à un partenariat avec des associations ou des structures publiques spécialisées dans la détection et l'accompagnement des projets portés par des personnes physiques en situation d'exclusion bancaire du fait de leur faible solvabilité. Depuis le 1er janvier 2018, un nouveau dispositif de distribution du microcrédit personnel a été mis en place : La Banque Postale soutient l'institution de microfinance Créa-Sol pour qu'elle propose ces microcrédits sur l'ensemble du territoire. Au cours de l'année 2018, 1 943 contrats de microcrédit ont été décaissés, grâce au mécénat de La Banque Postale. Le soutien consiste en un mécénat financier et de compétences. Ce soutien permet aux bénéficiaires et aux réseaux

— Nombre de microcrédits personnels décaissés (dont microcrédit habitat) √



accompagnants de bénéficier d'un parcours plus fluide et plus rapide dans la décision grâce à une instruction digitale du dossier.
La Banque Postale propose également, via l'Adie, une **offre de microcrédit professionnel** pour accompagner des entrepreneurs dans le lancement et la conduite de leur activité professionnelle. L'Adie et La Banque Postale soutiennent ainsi des microentrepreneurs potentiels, clients de la Banque détectés en bureaux de poste en zones urbaines sensibles et désireux de créer leur activité professionnelle. Depuis la mise en place de partenariat, plus de 2 200 microentrepreneurs ont été accompagnés et plus de 440 ont pu mener à bien leur projet grâce au financement de l'Adie. En proposant, via l'Adie, des solutions de financement adaptées, La Banque Postale joue pleinement son rôle auprès des microentrepreneurs.

2.1.2.2 Le crédit immobilier, l'accession sociale à la propriété

La Banque Postale permet aux moins de 36 ans de bénéficier d'une offre de prêt immobilier sans nécessairement avoir recours à un apport personnel. Tout en étant extrêmement exigeante sur la solvabilité des demandeurs de prêts, elle a également élargi l'accès au crédit au travers d'une offre de **prêts d'accession sociale à la propriété (PAS).** Cette offre a permis d'accompagner plus de 117 000 clients de La Banque Postale à l'accession sociale à la propriété. En 2018, La Banque Postale a produit 1,57 milliard d'euros de prêts à l'accession sociale. À fin 2018, La Banque Postale compte un peu plus de 215 partenaires dont 180 bailleurs sociaux.
En matière de crédit immobilier classique, dans 27,1 % des dossiers, les ménages emprunteurs ont des revenus mensuels inférieurs à 2 SMIC nets fin 2017, ce qui représente plus de 13 000 personnes à revenus très modestes accompagnées dans leur projet d'acquisition de résidence principale.

2.1.2.3 Le crédit à la consommation

La Banque Postale Financement propose des crédits avec une tarification parmi les plus basses du marché sur des durées et avec des montants de financement accessibles : prêts personnels (auto, travaux, projets), rachats de crédit, offres jeunes et offre dédiée aux intérimaires.
Avec le prêt personnel Étudiant, Apprenti, le prêt Permis à 1 euro, La Banque Postale répond aux besoins spécifiques des jeunes.
Le prêt personnel Intérimaire permet à La Banque Postale Financement de remplir son rôle de banque citoyenne en proposant une offre de financement à destination d'une clientèle bien souvent exclue par les autres organismes.

2.1.3 Lutter contre l'exclusion bancaire avec les acteurs publics et associatifs

Afin de développer sa connaissance des besoins et des usages des clientèles en situation de fragilité financière, La Banque Postale a entrepris, dès 2012, une démarche d'échange et de co-construction avec ses parties prenantes engagées dans la lutte contre l'exclusion bancaire.
La Banque Postale participe ainsi activement aux **réflexions des pouvoirs publics en matière d'inclusion bancaire.** La Banque Postale siège aux côtés des représentants des pouvoirs publics, des associations de consommateurs, familiales et de lutte contre l'exclusion et d'autres représentants des établissements de crédit à l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB). Il a pour mission de suivre les pratiques des établissements de crédit en matière d'inclusion bancaire, en particulier à l'égard des populations en situation de fragilité financière. La Banque Postale met en œuvre l'ensemble des préconisations de l'OIB visant à promouvoir l'offre dédiée aux clientèles fragiles et à enrichir ses travaux sur la connaissance de certaines vulnérabilités (comme l'inclusion numérique des seniors).
La Banque Postale a également engagé des **échanges directs et a nourri des relations avec les acteurs publics du domaine social et les associations de lutte contre l'exclusion** afin de favoriser l'inclusion bancaire, c'est-à-dire la mise en place de dispositifs facilitant l'accès et l'usage des services financiers aux clientèles en situation de fragilité sociale. Convaincue que seule une coopération active et structurée permettra de répondre aux enjeux de l'exclusion bancaire et financière, La Banque Postale a créé dès 2012 un club de réflexion et d'action afin de développer de nouvelles pratiques pour répondre aux besoins des clientèles en situation de fragilité financière. Ce club, baptisé **« L'initiative contre l'exclusion bancaire »,** a pour ambition de :

- faire progresser la connaissance réciproque entre les populations en difficulté financière et les acteurs, bancaires et autres, qui interagissent avec elles ;
- se former ensemble pour élaborer et expérimenter des produits, des services et pratiques prenant en compte les attentes effectives de ces clientèles ;
- promouvoir et défendre, notamment auprès des pouvoirs publics, les solutions les plus pertinentes imaginées collectivement.

Ouvert, ce club accueille tous les autres acteurs du monde social, associatif et bancaire qui se reconnaissant dans ses objectifs, souhaitent développer de nouvelles initiatives contre l'exclusion bancaire et financière. En 2018, les membres du club ont notamment défini les actions pour promouvoir l'offre spécifique pour les clientèles en situation de fragilité financière, proposer des outils et mobiliser des acteurs… Le club réunit à ce jour 21 membres : l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), l'Armée du Salut, ATD Quart Monde, La Banque Postale, la Chambre régionale du surendettement social (Crésus), la Croix-Rouge française, Emmaüs France, Habitat et Humanisme, Les Restos du cœur, le Secours catholique, le Secours populaire, l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS), l'Association nationale des directeurs de mission locale (ANDML), la fédération Soliha, l'Union nationale des PIMMS (UNPIMMS), la Fondation Agir contre l'exclusion (FACE) et l'Union nationale des associations familiales (Unaf), le Crédit municipal de Paris, WeTechCare, Créa-Sol et Solidarités nouvelles pour le logement (SNL).
La Banque Postale soutient également **l'Action Tank Entreprise et Pauvreté,** association loi 1901 à but non lucratif, dont l'objectif est de favoriser le développement de projets expérimentaux d'entreprises ayant un impact sur la réduction de la pauvreté et de l'exclusion en France. Les programmes Malin, Mobiliz et Optique Solidaire sont notamment promus par les chargés de clientèle de la plateforme de L'Appui de La Banque Postale.

2.1.4 Contribuer au développement de l'éducation financière avec les collaborateurs et les partenaires de La Banque Postale

Comme détaillé dans les Engagements envers la société et les territoires (partie : Soutenir l'engagement citoyen des collaborateurs), le Réseau La Poste et La Banque Postale s'engagent dans l'éducation financière grâce à leur programme de bénévolat de compétences auprès de plusieurs associations.
Les jeunes en difficulté sont particulièrement ciblés, grâce aux nombreux ateliers budgétaires animés par des bénévoles de compétence. En partenariat avec **Crésus,** les ambassadeurs de l'entreprise initient ces jeunes de façon conviviale à la maîtrise de leur budget avec le jeu Dilemme conçu par Crésus.
Avec **La Finance pour tous,** des postiers accompagnent bénévolement pendant une année scolaire un trinôme d'une classe de terminale STEMG sur son cas d'entreprise.
Des bénévoles accompagnent un projet de mini-entreprise de collégiens encadrés par le partenaire **Entreprendre pour apprendre,** où siègent dans les jurys de sélection régionale ou nationale des championnats des mini-entreprises.
Certains bénévoles engagés à **l'Adie** accompagnent des entrepreneurs, le plus souvent issus des quartiers populaires et bénéficiaires d'un microcrédit, sur leur projet de création d'entreprise.
La première « bourse aux experts » organisée avec **Passerelles et Compétences** en décembre 2018 a permis à des collaborateurs de conseiller bénévolement des associations sur des questions de gestion financière ou de plan marketing.

2.1.5 Garantir une relation client éthique et de qualité

Accueil, prise en charge des clients et qualité de service sont en parfaite cohérence avec la stratégie de La Banque Postale « Banque et Citoyenne ». Une relation client responsable est une relation fondée sur la qualité de conseil, elle-même assurée par une méthode de conseil adaptée et par un management commercial et une rémunération des conseillers axés sur l'intérêt du client. Des pratiques responsables en toutes circonstances et tout au long de la relation bancaire : confiance, accompagnement, écoute, suivi et transparence.

2.1.5.1 Méthode de conseil adaptée et responsable

Le socle de la méthode de conseil est constitué du recueil de déontologie de La Banque Postale, détaillé plus bas (§ Systématiser la gestion rigoureuse des risques extra-financiers). Ce recueil souligne clairement l'importance des pratiques de vente responsables. De plus, le guide sémantique de La Banque Postale reflète ses fondamentaux et ses valeurs, et impose des éléments de discours commerciaux clairs, simples et transparents.
Depuis sa création en 2006, La Banque Postale a été attentive à ce que les produits proposés soient adaptés à la situation et aux besoins de ses clients. Ainsi la **méthode de vente 7G,** reconnue par les agences de notation extra-financière, structure la relation client-conseiller depuis lors. Après des évolutions apportées en 2012 et en 2015 dans le sens d'un approfondissement de la découverte client et de la qualité du conseil, la méthode 7G a de nouveau été revue en 2017 selon trois axes :

- **une méthode unique,** pour tous les types d'entretiens, intégrant les nouveaux outils quel que soit le canal de contact (physique ou à distance) et adaptée à tous types/profils de clients ;
- **une méthode offrant davantage de personnalisation et d'accompagnement** grâce à une meilleure connaissance client au sein des étapes de préparation et de découverte via une posture d'écoute client et de rebond. Elle permet d'adapter la structure de l'entretien aux attentes clients et à la stratégie prédéfinie grâce aux nouveaux outils mis à disposition au service de la relation client ;
- **une méthode qui inscrit la relation dans la durée** par une connaissance client exhaustive mise à jour régulièrement et par la prise en compte de besoins détectés ou suscités.

La méthode de vente 7G 2017 est portée dans les écrans de l'outil de vente Cap Client pour encourager les conseillers à appliquer les différentes étapes de la méthode de vente. Tous les conseillers et managers du Réseau ont été formés à cette méthode en 2017.
En 2018, l'évolution du schéma de distribution du crédit immobilier a été poursuivie avec la mise en place d'un modèle de distribution mixte au sein du Réseau. Ainsi le modèle de distribution a basculé d'une distribution exclusivement réservée aux spécialistes à un modèle mixte composé de :

- **conseillers bancaires,** ayant pour mission d'accompagner les clients de leur portefeuille sur l'ensemble des besoins courants avec un maximum de réactivité. 4 000 conseillers généralistes ont ainsi été formés en 2017 ainsi que l'ensemble des managers ;
- **690 conseillers spécialisés,** gardiens de l'expertise reconnue par les clients. Dans ce cadre, La Banque Postale a créé des Maisons de l'habitat pour regrouper les acteurs spécialisés dans le crédit immobilier. Les Maisons de l'habitat prennent en charge les dossiers complexes initiés par les conseillers bancaires en bureau ainsi que les demandes issues de la prescription (courtage).

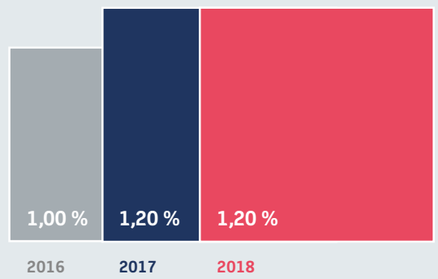
Cette transformation améliore la qualité et la rapidité des réponses aux clients ainsi que la conformité des dossiers.
En amont, La Banque Postale est attentive à la façon de promouvoir ses produits auprès de ses clients grâce à des supports de communication clairs et pédagogiques : modes d'emploi, vidéos, essentiels, guides, etc. Les différentes campagnes de communication axées sur la transparence, la simplicité et la clarté contribuent en amont à la construction d'une relation durable et de qualité. Un guide de l'immobilier est disponible sur le site Internet de La Banque Postale et mis à jour régulièrement afin que tous les clients puissent s'informer.
La volonté de développer une relation durable et de qualité avec ses clients se retrouve également dans le **dispositif de rémunération variable** mis en place par La Banque Postale. Chaque année, les conseillers commerciaux s'engagent, dans le cadre d'un contrat de performance, sur des objectifs axés, notamment, sur l'amélioration de la relation client, la maîtrise des risques et de la conformité. Ce contrat fait l'objet d'un bilan avec le manager trois fois par an.

2.1.5.2 Souscription et suivi du contrat : gestion prudente du risque, attention régulière et prévention du surendettement

Le moment de la souscription d'un produit et le suivi tout au long de la vie du contrat sont au cœur de la construction d'une relation client responsable. Ainsi, une gestion prudente du risque et une attention régulière à la situation du client sont essentielles.
Dans le domaine du crédit immobilier, les conseillers effectuent une étude personnalisée de l'opération immobilière et prennent en compte le projet d'acquisition dans le cadre d'une approche globale (prise en compte du reste à vivre, éligibilité aux prêts réglementés, etc.). Le conseil adapté et l'analyse objective de la situation du client permettent à La Banque Postale d'enregistrer un taux de crédits douteux parmi les plus bas du marché (1,2 % au 30 novembre 2018, identique à celui du 30 novembre 2017, à comparer à un taux de 1,83 % pour l'ensemble des établissements français en 2017 (source ACPR, juillet 2018), alors que l'encours de crédits gérés a atteint 55,347 millions d'euros fin 2018).

Taux de crédits douteux dans le crédit immobilier

Le taux de crédits douteux à La Banque Postale reste parmi les plus bas du marché (près de 2 % pour la moyenne du marché fin 2016).



Les critères d'octroi des **crédits à la consommation** sont également exigeants et fondés sur une politique rigoureuse ainsi qu'une gestion prudente du risque notamment dans le but de prévenir le surendettement des clients. À cette fin, La Banque Postale entretient depuis sa création un dispositif complet et cohérent de prévention du surendettement intervenant dès l'octroi du crédit et se poursuivant pendant toute la durée du contrat. Ces engagements visent à anticiper et à détecter des situations de fragilité pour mieux agir en amont et accompagner les clients en cas de difficulté :

- **dans le cadre de la procédure d'octroi d'un crédit à la consommation,** La Banque Postale Financement calcule la capacité de remboursement du client en tenant compte de ses revenus et charges mais également de la connaissance et de l'historique client ;
- **pendant la durée du prêt,** La Banque Postale, via ses conseillers formés, maintient une vigilance permanente dans le cadre de la relation

client afin de détecter les signes de difficulté financière le plus en amont possible ;
- **dans le cadre de la relation client,** un point budgétaire annuel est proposé à l'emprunteur pour actualiser sa situation et vérifier son adéquation avec le prêt en cours et, le cas échéant, modifier l'échéancier afin d'adapter la mensualité.

Par ailleurs, la promulgation de la loi Hamon le 17 mars 2014 et sa redéfinition du produit pour une meilleure protection du client ont rendu possible une généralisation de la distribution du **crédit renouvelable.** Cette offre fait dorénavant partie intégrante de la gamme des crédits à la consommation de La Banque Postale. Située entre le découvert autorisé et le prêt personnel, elle permet au client de faire face aux décalages de trésorerie, aux dépenses imprévues et permet de réaliser des petits projets dans des conditions maîtrisées. L'offre de crédit renouvelable se démarque par sa simplicité et son caractère responsable : taux parmi les plus bas du marché, différentes vitesses de remboursement dont une accélérée (30 % plus rapide que l'obligation légale), un remboursement anticipé partiel ou total sans frais, possible à tout moment par téléphone ou sur Internet.
En cohérence avec les valeurs de la Banque, cette offre est claire, pédagogique, et transparente ; elle est totalement fondée sur la connaissance du client. Prévenir le surendettement dans le cadre du crédit renouvelable a en effet été au centre de la réinvention de ce produit. Ainsi, l'offre est réservée aux clients de La Banque Postale possédant un CCP, et un guide d'accueil présentant les bonnes et les mauvaises utilisations du crédit renouvelable est notamment mis à disposition des clients au moment de la demande de crédit et pendant toute la vie de leur crédit.

2.1.5.3 Accompagnement des populations en situation de fragilité financière

Parallèlement à ses actions en matière d'accessibilité bancaire, La Banque Postale est très engagée dans l'accompagnement des personnes confrontées à des difficultés financières. Pour cela, elle dispose d'un dispositif inédit, mis sur pied avec le concours d'acteurs du secteur associatif impliqués dans la lutte contre l'exclusion sociale.

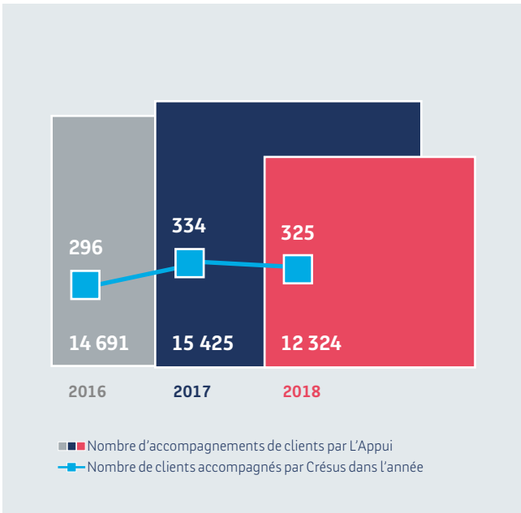
— L'Appui, plateforme d'accompagnement budgétaire au service des clients connaissant des difficultés financières

La Banque Postale a ainsi créé, dès novembre 2013, **« L'Appui de La Banque Postale »,** une plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire accessible à l'initiative du client via un numéro unique non surtaxé. La **mission** de ce nouveau service est double : d'une part, accompagner tous les clients de La Banque Postale rencontrant des difficultés financières ponctuelles ou récurrentes, et, d'autre part, améliorer la prévention des situations de fragilité financière.
Les chargés de clientèles de cette nouvelle plateforme évaluent, après étude du budget, le « reste à vivre » du client, afin de détecter l'existence de droits non ouverts ou encore d'identifier les cas de malendettement ou de surendettement. Les chargés de clientèles de L'Appui sont alors en mesure de proposer, le cas échéant, une mise en relation avec des partenaires, associations ou acteurs sociaux volontaires (CCAS, Union départementale des associations familiales, Fonds d'action sociale du travail temporaire, etc.) pour favoriser l'accès aux droits ou à des tarifs solidaires ; et pour les situations de malendettement avec des établissements de crédits spécialisés en restructuration ou rachat de crédits, tels que La Banque Postale Financement, ou en cas de surendettement avec Crésus. Enfin, la plateforme peut proposer, sous conditions, l'accès à des offres solidaires adaptées aux besoins des clients en situation de fragilité financière, élaborées sous l'impulsion de l'Action Tank Entreprise et Pauvreté.
À fin 2018, l'équipe de L'Appui de La Banque Postale compte 32 conseillers, spécifiquement formés à l'accompagnement de clients en situation de budget contraint. Le champ d'action de L'Appui s'étend également aux clients de La Banque Postale habitant dans les DOM. Ce sont plus de 130 000 clients qui ont ainsi pu être accompagnés, dont plus de 50 000 clients qui ont pu bénéficier de l'accompagnement complet de L'Appui depuis le lancement du service. La Banque Postale a fait réaliser une étude d'impact de L'Appui en 2017 par un cabinet spécialisé. Il y est démontré que L'Appui a permis aux clients accompagnés :
- une stabilisation budgétaire à court terme, le ralentissement de la dégradation à long terme par rapport à des clients n'ayant pas bénéficié de l'accompagnement complet ;
- une prise de conscience de la difficulté financière, montrant le caractère préventif de l'accompagnement ;
- une meilleure maîtrise des incidents, montrant le caractère pédagogique de L'Appui ;
- le suivi plus régulier des comptes par les outils digitaux par les clients accompagnés ;
- la prise de conscience de l'écosystème du client lui permettant de prendre contact avec les acteurs sociaux et associatifs.

Dans le cadre de ses partenariats avec **Crésus et le Crédit municipal de Paris,** les clients actifs de La Banque Postale rencontrant des difficultés financières liées à des problématiques de surendettement et qui ne peuvent être efficacement accompagnés par la plateforme L'Appui sont orientés vers ces acteurs. Celle-ci leur apporte un soutien d'intermédiation auprès des différents créanciers afin d'obtenir des aménagements coordonnés et durables et un accompagnement social et économique pour permettre son rétablissement financier.

— Un dispositif dédié pour le crédit à la consommation

Dans le cadre du crédit à la consommation et du crédit renouvelable, La Banque Postale Financement a également mis en place un dispositif d'accompagnement à deux niveaux qui permet de suivre les clients en situation de fragilité financière :
- un **pôle Accompagnement,** dédié aux clients fragilisés acceptant un suivi spécifique fondé sur l'écoute et la pédagogie, a été mis en place dès le démarrage de l'activité. Le conseiller effectue une analyse détaillée avec le client de sa situation budgétaire et de ses difficultés, établit un diagnostic afin d'aiguiller le client vers un réaménagement de prêt ou un rachat de crédits, ou si nécessaire vers un accompagnement plus conséquent et complet. Des points réguliers sont organisés pour assurer un suivi dans la durée ;
- La Banque Postale Financement a également mis en place un **partenariat privilégié avec L'Appui** pour réorienter les clients « malendettés », sur la base des dossiers rachats refusés au pôle Montage du centre de relation clients.

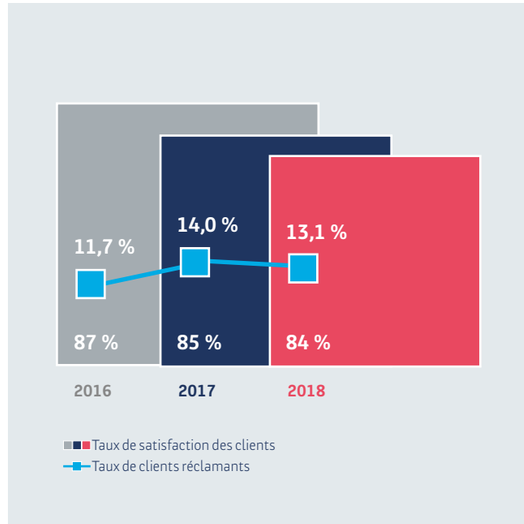


— Des équipes spécialisées pour mieux accompagner les cas spécifiques

En complément, La Banque Postale a dédié des équipes expertes en 2017 pour traiter et accompagner des typologies de clientèles spécifiques :
- Clients en situation de surendettement (36 collaborateurs) ou Droit au Compte (9 collaborateurs) ;
- Opérations et relation avec les représentants légaux de clients relevant d'une mesure de protection (agences majeurs protégés avec 150 collaborateurs dans 5 agences).

2.1.5.4 À l'écoute des clients

La qualité de service représente un important **levier de satisfaction et de fidélisation des clients.** Différents dispositifs permettent de suivre l'évolution de la qualité de service délivrée. Des **études de satisfaction nationales** ont été réalisées. Ainsi, en 2018, le taux de satisfaction des clients se stabilise à près de 84 % (dont 30 % de clients « très satisfaits ») et le taux de clients réclamants baisse à 13,1 %. (Source : La Voie du Client – volet clients.)



Enfin, en matière d'image, La Banque Postale maintient sa place de leader sur la tarification et la proximité géographique. (Source : La Voie du Client – volet benchmark.)

— Une amélioration continue de la relation client à distance

Au regard de ces résultats, un certain nombre de mesures ont été mises en place, en particulier en matière d'**écoute et de traitement des réclamations.** Quotidiennement, plus de 350 collaborateurs prennent en charge et traitent les réclamations des clients, en premier niveau dans les centres financiers. Si le client n'est pas satisfait de la réponse apportée à sa réclamation, il lui est possible de s'adresser au service recours pour un nouvel examen de son dossier. En 2018, 85,7 % des réclamations ont été traitées dans les dix jours. L'activité réclamation est structurée, de manière à donner au client la visibilité sur la manière et l'endroit où déposer une réclamation, selon les attentes de l'ACPR. Un niveau de saisie « recours » est disponible. L'homogénéisation du traitement et du suivi des réclamations pour tous les métiers et produits a également été menée. En parallèle, l'analyse des causes des réclamations permet d'établir des plans d'actions afin d'éradiquer les manquements et mauvaises pratiques. Depuis fin 2017, les 6 Directions Solutions Clients de taille homogène en métropole ainsi que le Pôle Solutions Clients de la Martinique ont pour mission de gérer l'insatisfaction client et de proposer des solutions mutuellement avantageuses pour une relation renouée et pérenne. En parallèle, les travaux de simplification du parcours du client réclamant sont initiés dans une dimension omnicanale de partage des données entre tous les acteurs en lien avec le client : depuis le conseiller jusqu'aux applications digitales de La Banque Postale.

— En bureau de poste

Depuis 2014, le Réseau La Poste a amélioré son dispositif de réponse aux réclamations relatives à l'accueil en bureau de poste en lien avec les secteurs. Les 17 rédacteurs du CRC (Centre Relation Clients) Réclamations ont été formés à une nouvelle méthode rédactionnelle et des appels sortants vers les clients permettent de traiter les réclamations avec une plus grande réactivité. Par ailleurs, de nouveaux outils de mesure de la qualité délivrée et perçue ont été créés. Ainsi, d'une part une mesure de la qualité des réponses est effectuée tous les quadrimestres, sur la base d'une grille d'évaluation, comportant 10 critères permettant d'évaluer le fond et la forme des réponses. Les résultats de cette mesure révèlent un taux de conformité aux standards rédactionnels de plus de 90 % et sont restitués par collaborateur ; ils sont un des points d'entrée des actions de développement des compétences des rédacteurs. D'autre part un questionnaire de satisfaction permet de mesurer la qualité perçue post-traitement de la réclamation.
Enfin, depuis novembre 2017, le Centre Relation Clients du Réseau a obtenu la certification sur le périmètre du traitement des réclamations, afin de renforcer la démarche qualité NF 345 déjà acquise sur le canal téléphone.
D'autres dispositifs ont été mis en place par le Réseau pour améliorer la qualité de service :
- les dispositifs de mesure de la qualité créés par les Directions qualité du Réseau et la Direction des opérations ont été renforcés, pour compléter, en l'affinant, la vision issue des baromètres de satisfaction clients et optimiser le pilotage managérial sur les fondamentaux de la qualité de service ;
- la mesure du conseil bancaire : accueil, écoute, efficacité du Conseiller ;
- la mesure de l'accessibilité téléphonique ;
- le service perçu : des dispositifs d'écoute client pour aller plus loin avec les clients, connaître finement leur perception et pouvoir les recontacter s'ils le souhaitent. Les clients peuvent s'exprimer en direct sur leur satisfaction, leur intention permettant à La Banque Postale d'optimiser la fluidité des parcours de bout en bout ;
- depuis 2017, des **bornes de satisfaction** ont été déployées dans 450 bureaux, au format « conseil expert », permettant aux clients d'exprimer « sur le vif » leur satisfaction vis-à-vis de l'expérience qu'ils viennent de vivre en point de contact.

— Via les réseaux sociaux

La Banque Postale est proche de ses clients y compris sur les médias sociaux. Présente sur Facebook, Twitter, Instagram et YouTube, elle propose une relation personnalisée en assurant le SAV et diffuse des contenus innovants, pédagogiques et engageants.
Grâce à la **qualité de sa relation client digitale,** La Banque Postale reçoit avec l'équipe Liv'Lab du Groupe La Poste le prix de la « Meilleure équipe digitale » 2017. Le prix est remis par l'Association française de la relation client. Plus de 1 600 questions clients sont traitées chaque mois dans le souci de mesurer et d'améliorer quotidiennement la satisfaction client.
La Banque Postale se positionne comme la **première banque française à répondre aux questions des internautes sur l'argent** en publiant sur sa chaîne YouTube des vidéos pédagogiques et humoristiques présentées par les Youtubeurs « Le Tatou ».
La web-série « Comme le disent les gens » est de nouveau récompensée en 2017 pour sa saison 4 et reçoit deux prix au Grand Prix Communication et Entreprise : « Meilleure publication externe » et « Prix d'honneur du Brand Content ».

— L'innovation participative : levier d'amélioration continue de la relation client

Depuis janvier 2017, la direction de l'expérience client du Réseau La Poste et de La Banque Postale met à disposition des collaborateurs une

plateforme participative commune afin d'améliorer l'expérience de ses clients et celles de ses collaborateurs. La plateforme « Ensemble vos idées » permet à 17 800 collaborateurs de partager des idées, des bonnes pratiques et ainsi de contribuer à la satisfaction des clients. En 2018, ce sont 1 900 idées qui ont été partagées via 20 challenges territoriaux et 2 challenges nationaux organisés autour des thématiques des enjeux du Groupe La Poste. Concernant la relation client bancaire, les collaborateurs ont ainsi proposé des bonnes pratiques visant à aider les nouveaux chargés de clientèles dans leur quotidien (parcours clients efficaces en bureau de poste, montée en compétence, prise en main des nouveaux outils, etc.). D'autres bonnes pratiques concernaient la simplification du parcours banque en ligne ou encore l'amélioration de la prise en charge des clients par le centre financier.

2.1.5.5 Politique marketing responsable et protection des données

La charte déontologique de commercialisation des produits bancaires, financiers et d'assurances porte la politique de marketing responsable et de **protection des données** client de La Banque Postale. Par ailleurs, la politique informatique et libertés de La Banque Postale est sous pilotage d'une personne dédiée, le correspondant informatique et libertés (CIL), qui garantit que les procédures commerciales (et internes) de la Banque n'enfreignent pas les grands principes de protection de la vie privée des clients. Enfin, depuis 2016, la formalisation de la charte Data au niveau du Groupe, articulée en six engagements, renforce sa politique sur les données et fait de lui une référence en termes d'éthique appliquée au numérique.

La formation des conseillers de La Banque Postale contient un module sur la connaissance client et les moyens de respecter la confidentialité des données qu'ils confient à la Banque. Les conditions générales de vente comportent également des dispositions sur la protection des données des clients. L'espace sécurité de labanquepostale.fr indique à tout utilisateur du site les bonnes pratiques et les modes opératoires pour sécuriser la gestion de ses données personnelles et de son argent en ligne. L'espace mentions légales de labanquepostale.fr indique la politique de protection des données de tout utilisateur du site.

En matière de **marketing de masse,** les pratiques de sollicitation commerciale de La Banque Postale s'appuient sur des processus encadrant à la fois l'éligibilité des clients ciblés par les campagnes marketing et la pression commerciale par canal de distribution. La Banque Postale dispose d'outils, comme le plan marketing et le dictionnaire client, lui permettant de définir des stratégies et des sollicitations marketing adaptées à chaque segment client, évitant ainsi le mass marketing indifférencié et les sollicitations inutiles.

Les consignes données au réseau des bureaux de poste encadrent les **pratiques de désinscription des clients à la sollicitation commerciale** de La Banque Postale. Il en est de même pour la sollicitation digitale, où la politique de protection des données mentionne explicitement :

- **l'information générale sur l'utilisation des cookies et la collecte de données** sur le site labanquepostale.fr : le message d'information générique est soumis à tous les visiteurs du site Internet lors de leur première visite, puis aux visiteurs qui auraient effacé leurs cookies ;
- **l'accès aux mentions légales génériques :** elles peuvent être consultées depuis le pied de page de toutes les pages du site ; ces mentions contiennent un paragraphe précis sur l'utilisation des données personnelles et les cookies ;
- **le lien de désinscription aux e-mails de la Banque :** présent sur toutes les newsletters clients et prospects opt-in (ayant accepté de faire l'objet de prospection) et sur tous les e-mails de sollicitations destinés aux clients ou prospects ;
- **la partie espace client :** connecté à son espace, le client a la possibilité de mettre à jour ses données personnelles et son choix d'être sollicité par de la prospection commerciale directement depuis son espace client sur labanquepostale.fr.

Ces différentes mentions ont été visées par la direction juridique et le correspondant informatique et libertés.

Sabotage, exfiltration de données, fraude..., la cybercriminalité revêt de multiples aspects. Si toutes les organisations sont aujourd'hui exposées au risque cyber, le secteur bancaire concentre une part importante de l'attention des cybercriminels. Consciente de cette menace et régulée par des autorités de plus en plus exigeantes, La Banque Postale accorde une importance particulière à la maîtrise de ce risque, qui constitue dorénavant une préoccupation sociétale. À cette fin, La Banque Postale s'est dotée depuis 2013 d'une gouvernance de la sécurité des systèmes d'information basée sur la maîtrise des risques et déployée dans l'ensemble du Groupe La Banque Postale. Au-delà des classiques dispositifs de prévention, de protection, de détection et de réaction, La Banque Postale mène régulièrement des campagnes de sensibilisation des collaborateurs du Groupe La Banque Postale et du Réseau La Poste au risque cyber, tant sur la base de campagnes de phishing factice, de diffusion de guides de bonnes pratiques que d'e-learning ou de sensibilisation des nouveaux arrivants en présentiel. La Banque Postale contribue aux travaux de l'Afnor sur la compréhension et le traitement des nouvelles cybermenaces, et a, dans ce contexte, accueilli une conférence, ouverte aux collaborateurs, organisée par l'Afnor en janvier 2018.

2.1.6 Concevoir et proposer une offre de produits et services responsable

La Banque Postale s'attache à proposer à ses clients une offre de produits et de services simple, claire et responsable, axée sur l'essentiel, à un tarif raisonnable.

2.1.6.1 Intégration systématique des critères ESG dans la conception de l'offre

La Banque Postale veille à ce que les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) soient systématiquement pris en compte dans la conception de son offre de produits et services, et ce, depuis juin 2009. Elle s'est dotée d'une check-list ESG. Cet outil décline les 5 valeurs fondatrices de La Banque Postale – accessibilité, performance, différence, responsabilité, cohésion – selon 19 critères ESG : éthique du conseil, transparence, simplicité, clarté, lutte contre le changement climatique, lutte contre l'évasion fiscale, etc. Les responsables produits sont formés à son utilisation et sont donc sensibilisés aux principaux enjeux RSE de la Banque.

La check-list ESG est sous pilotage de la direction de la conformité, qui veille à ce qu'elle soit présente dans chaque dossier devant passer en comité d'examen des produits. En 2018, La Banque Postale a tenu 24 comités d'examen des produits. Ainsi, tous les nouveaux produits ou ceux ayant subi une transformation significative sont passés au crible de critères extra-financiers couvrant la conception et la distribution des produits ainsi que l'accompagnement des clients.

Au-delà de l'intégration systématique de critères ESG dès la conception de l'offre, La Banque Postale propose également certains produits permettant un réel engagement citoyen de la part de ses clients.

2.1.6.2 Proposition de produits favorisant l'engagement des clients

— La Banque Postale, acteur de la transition énergétique grâce à une offre dédiée

La Banque Postale accompagne ses clients dans leurs engagements citoyens avec la **« Gamme Verte »** destinée aux particuliers et lancée fin 2015, à l'occasion de la COP21**.** Cette gamme propose des solutions de financement pour l'habitat (rénovation énergétique avec l'éco-prêt taux zéro et le prêt travaux verts) et l'écomobilité (prêt personnel véhicule vert). Une gamme d'investissement associant l'exigence de performance financière à une approche éthique et responsable est également disponible. En 2019, la gamme s'enrichira de l'Éco-PTZ Habiter Mieux, destiné aux publics éligibles au programme d'aides « Habiter Mieux » de l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat.

En 2018, La Banque Postale a lancé une **plateforme digitale d'autodiagnostique énergétique** pour conseiller et accompagner les particuliers souhaitant rénover leur logement et améliorer sa performance énergétique. Élaborée en partenariat avec Économie d'Énergie, cette plateforme est disponible sur le site Internet de La Banque Postale. Elle permet un accompagnement complet du projet du client, du diagnostic énergétique du logement à la réalisation des travaux avec des artisans labellisés RGE, jusqu'aux solutions de financement. Une plateforme téléphonique dédiée et opérée par Économie d'Énergie complète ce dispositif pour conseiller le client tout au long de ses démarches.

Banque du développement des territoires, La Banque Postale a souhaité également adapter et proposer cette plateforme aux marchés des bailleurs sociaux – dont les deux tiers sont clients de la Banque – aux collectivités locales, aux hôpitaux et aux entreprises publiques locales. Il complète l'action de la Banque auprès des entreprises et du secteur public local afin d'optimiser la performance énergétique de leur patrimoine immobilier.

De plus, La Banque Postale finance des projets de production d'énergies renouvelables, d'optimisation énergétique des bâtiments publics, d'infrastructures et de rénovation des transports publics. À cet effet, la création en 2015 d'une équipe dédiée au financement des EnR au sein de l'activité de Banque de financement et d'investissement (BFI) a permis de structurer les efforts de la Banque en ce sens. En trois ans, plus de 1,5 milliard d'euros ont été décaissés pour financer ces projets favorisant la production d'énergie propre. L'équipe a également financé des projets d'efficacité énergétique de bâtiments.

— Service d'intérêts solidaires, un produit d'épargne solidaire accessible à tous les clients

Le « Service intérêts solidaires » proposé par La Banque Postale permet aux possesseurs d'un Livret A, d'un livret de développement durable et solidaire (LDDS) ou d'un livret d'épargne populaire (LEP) de reverser tout ou partie de leurs intérêts à une association reconnue d'utilité publique. Les dons peuvent être reversés à des associations engagées dans la lutte contre l'exclusion bancaire, membres du club L'initiative contre l'exclusion bancaire. Un service qui suscite l'adhésion des clients de La Banque Postale puisque 75 % des donateurs versent 100 % de leurs intérêts. Cet acte de générosité est encouragé par La Banque Postale, qui s'associe aux clients engagés en versant à chaque association un don complémentaire égal à 10 % des intérêts reversés.

En 2018, le Service d'intérêts solidaires de La Banque Postale a de nouveau été distingué par le Label Finansol.

2.1.6.3 Gestion d'actifs responsable

La Banque Postale s'engage pour une gestion responsable des actifs en proposant une gamme de placements ISR [1] aux investisseurs qui souhaitent **concilier développement durable, éthique et potentiel de performance.**

Dans cette optique, La Banque Postale Asset Management (LBPAM), principale société de gestion d'actifs du Groupe La Banque Postale, a annoncé en avril 2018 son objectif de basculer l'ensemble de ses fonds et mandats en ISR d'ici à 2020. Cette ambition est le résultat d'un investissement de longue date en gestion ISR. LBPAM marque par cette annonce sa conviction que l'ISR peut redonner du sens à l'épargne. Cette stratégie vise à répondre aux enjeux majeurs que sont le réchauffement climatique, les limites démographiques du système de protection sociale et la fracture entre les marchés financiers et la société.

Cette offre de gestion ISR peut se faire dans le cadre de fonds ouverts commercialisés auprès des clients particuliers et personnes morales (FCP, Sicav), mais aussi au sein de mandats dédiés gérés pour le compte d'investisseurs institutionnels, tels que les compagnies d'assurances. Pour les particuliers, La Banque Postale a ainsi lancé en juin 2018 la gamme « Conviction ISR », constituée de six fonds, dont un nouvel OPC (LBPAM ISR Diversifié) et deux fonds solidaires, couvrant les principales classes d'actifs et profils investisseurs des clients particuliers.

La méthodologie ISR, développée par LBPAM suite à la fusion avec Fédéris Gestion d'Actifs et intitulée GREaT, s'articule autour de quatre axes :

- **gouvernance responsable des entreprises :** équilibre des pouvoirs, partage équitable de la valeur ajoutée, éthique des affaires, mixité homme-femme, responsabilité fiscale ;
- **gestion durable des ressources :** bien-être au travail, protection de l'environnement, gestion de l'eau et des déchets ;
- **transition économique et énergétique :** stratégie bas carbone, adaptation au changement climatique, produits et services en lien avec les enjeux de long terme (énergies renouvelables, agriculture et alimentation soutenables, transport et mobilité durables, bâtiment vert, économie circulaire, etc.) ;
- **développement des territoires :** soutien à la création d'emploi et au développement des compétences dans les lieux d'implantation, soutien aux populations défavorisées, partenariats avec les collectivités locales et relations durables et équilibrées avec les fournisseurs.

L'analyse ISR mise en œuvre par les équipes de LBPAM vise à évaluer l'alignement des stratégies et des pratiques des entreprises avec chacun de ces quatre axes.

Pour renforcer la crédibilité de son offre et contribuer à sa reconnaissance dans un marché ISR encore récent, La Banque Postale encourage ses filiales à soumettre les fonds à des évaluations externes. Ainsi, 20 fonds ISR gérés par LBPAM ont obtenu le **Label ISR public** entre septembre 2017 et novembre 2018**.** Soutenu par le ministère de l'Économie et des Finances, ce label est désormais la référence pour proposer les produits ISR aux épargnants individuels. Il leur permet d'identifier facilement des investissements favorisant le développement durable tout en visant le même rendement financier que des produits classiques dans la durée. Le label ISR public concourt à une transparence renforcée des fonds dans lesquels les épargnants et les personnes morales investissent. Il permet également de connaître l'impact de la gestion environnementale, sociale et de gouvernance des entreprises financées via le calcul d'indicateurs. Parmi ces 20 fonds labellisés, on retrouve les 6 fonds de la gamme « Conviction ISR » : LBPAM ISR Diversifié, LBPAM ISR Actions Euro, LBPAM ISR Actions Environnement, LBPAM ISR Actions Solidaire, LBPAM ISR Obli Crédit et Libertés & Solidarité.

Répondant également aux attentes des clients vis-à-vis du **financement solidaire,** deux des fonds de la gamme « Investir autrement » (LBPAM ISR Actions Solidaire, Libertés & Solidarité) ont reçu le **Label Finansol** qui distingue, depuis 1997, les placements d'épargne solidaire.

Par ailleurs, dans le but de promouvoir ces solutions responsables à l'externe, La Banque Postale participe chaque année à la Semaine de la finance responsable, pendant laquelle elle propose à ses clients et conseillers des supports pédagogiques et des outils de promotion de sa gamme ISR. En matière de **sensibilisation** interne, les conseillers sont formés aux fonds ISR dans le cadre de leur formation initiale au moment de leur prise de fonction. Un effort particulier a été réalisé à partir du printemps 2018, dans les directions régionales auprès d'une large population de conseillers, pour accompagner la campagne commerciale autour de la gamme « Conviction ISR ». Ainsi, près d'une trentaine de sessions de formation à destination des conseillers spécialisés et une vingtaine d'interventions terrains ont été déployées en 2018, animées par les équipes ISR de LBPAM.

La **prise en compte des critères GREaT** peut avoir un impact différent sur les décisions d'investissement et sur la composition des fonds, en fonction des classes d'actifs, des attentes des clients ou encore de la stratégie retenue. Afin de distinguer ces différents cas de figure, les encours responsables sont répartis en deux catégories inspirées par l'Association française de gestion (AFG) :

- Fonds ISR (Investissement Socialement Responsable) ;
- Fonds ayant d'autres approches ESG.

(1) Dans le cadre d'un investissement socialement responsable (ISR), les entreprises ne sont plus uniquement sélectionnées sur leur capacité à générer du profit mais également sur leur aptitude à préserver les ressources naturelles pour les générations futures, à améliorer les conditions de travail de leurs salariés et à développer des relations équilibrées avec l'ensemble de leurs partenaires.

FONDS ISR	FONDS AYANT D'AUTRES APPROCHES ESG
Prise en compte systématique des critères extra-financiers dans les processus de gestion, ayant un impact substantiel sur la composition des univers d'investissement ou des portefeuilles. Entrent dans cette catégorie les fonds ayant obtenu le Label ISR public (fonds labellisés), ou les fonds qui mettent en œuvre une démarche équivalente au Label (fonds labellisables).	Prise en compte des critères extra-financiers dans les processus de gestion, ayant un impact modéré sur la composition des univers d'investissement ou des portefeuilles. Par exemple, les fonds qui entrent dans cette catégorie appliquent des démarches d'exclusion ciblée sur des activités controversées, bénéficient d'un suivi régulier des notations extra-financières, ou encouragent la prise en compte des critères extra-financiers par la mise à disposition formalisée d'éléments d'analyse.

L'année 2018 a été marquée notamment par la campagne commerciale lancée en juin dans le réseau de La Banque Postale. Cette campagne a généré une collecte importante, témoignant de l'intérêt des clients particuliers pour l'ISR. Créé en 2018, LBPAM ISR Diversifié atteint ainsi un encours supérieur à 110 millions d'euros en fin d'année. LBPAM ISR Actions Environnement est un autre exemple du succès commercial des fonds ISR, et en particulier thématiques. Ce fonds est porté par l'attention croissante des particuliers mais aussi par des investisseurs institutionnels pour le climat. Malgré des marchés financiers défavorables, les encours de ce fonds ont progressé de 44 % au cours de l'année, pour atteindre plus de 180 millions d'euros à fin 2018. Ce fonds fait partie des 3 seuls fonds actions en France labellisés TEEC (Transition énergétique et écologique pour le climat) au 31 décembre 2018.

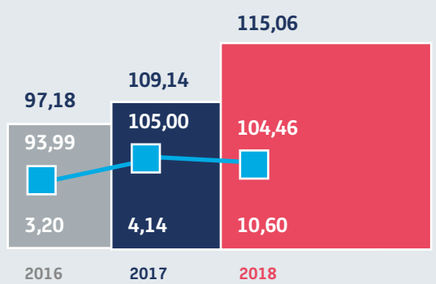
Les encours responsables totaux ont augmenté de 5 % au cours de l'année pour atteindre 115 milliards d'euros fin 2018, soit plus de 50 % des encours sous gestion. Les encours ISR sont ceux qui ont le plus progressé, passant de 4,1 milliards d'euros fin 2017 à 10,6 milliards d'euros fin 2018, soit une hausse de 150 %.

Cette progression des encours ISR s'explique par différents éléments :

- la collecte liée à la campagne commerciale de La Banque Postale pour la nouvelle gamme « Conviction ISR » ;
- la création ou la bascule de fonds dédiés vers l'ISR, suite aux échanges avec certains clients institutionnels ;
- l'approfondissement de la démarche ISR sur les mandats gérés pour un client institutionnel, notamment par la fixation d'objectifs liés à la transition énergétique.

Encours responsables totaux √

en milliards d'euros



Fonds ISR (Investissement Socialement Responsable)
Fonds ayant d'autres approches ESG

Les filiales de gestion d'actifs de La Banque Postale ont mis en place une démarche d'exclusion des armes controversées et non conventionnelles (mines antipersonnel, bombes à sous-munitions, biologiques, chimiques, nucléaires, à l'uranium appauvri, aveuglantes au laser, incendiaires). Les entreprises impliquées dans la fabrication des armes sont exclues de l'ensemble des portefeuilles – à l'exception de ceux sous gestion indicielle (mais aucun investissement n'a été réalisé sur les entreprises concernées en 2018). Trente-neuf entreprises font partie de cette liste d'interdiction au 31 décembre 2018.

Les activités liées au tabac et aux jeux d'argent sont également systématiquement exclus des fonds actions ISR de LBPAM, au regard de leurs impacts globalement négatifs sur la société.

Enfin, LBPAM instaure également un dialogue avec les émetteurs dans le but d'encourager l'amélioration des pratiques ESG. Cette démarche nommée « Engagement », LBPAM la pratique de manière individuelle ou collaborative – c'est-à-dire avec d'autres sociétés de gestion – selon les thèmes abordés. En 2018, LBPAM a souhaité donner plus de visibilité à ses activités d'engagement, en rejoignant plusieurs initiatives de place au cours de l'année :

- *Finance for Tomorrow :* Daniel Roy, Président du Directoire de LBPAM, a été nommé membre du bureau de cette initiative portée par Paris Europlace pour promouvoir la finance durable en France et à l'international. Elle vise à réorienter les flux financiers vers une économie bas carbone et inclusive ;
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD) : créé par le G20, ce groupe de travail a formulé des recommandations sur les informations relatives au climat que les entreprises devraient partager pour aider les investisseurs à prendre les bonnes décisions financières ;
- *Cambridge Institute for Sustainability Leadership* (CISL) : ce groupe réunit notamment des universitaires et des investisseurs institutionnels qui partagent la mission de faire basculer la chaîne d'investissement vers une création de valeur responsable à long terme ;
- *Access-to-Medicine* : il s'agit d'un réseau international d'investisseurs dont l'objectif est d'inciter les groupes pharmaceutiques à favoriser l'accès aux médicaments aux populations dans les pays à bas revenus ;
- *Farm Animal Investment Risk & Return* (FAIRR) : le réseau international d'investisseurs FAIRR a pour objectif d'encourager les industriels de l'agroalimentaire à améliorer leurs pratiques en termes de bien-être animal et de nutrition ;
- *Tobacco-Free Finance Pledge :* lancée dans le cadre des Nations unies, l'initiative réunit des acteurs privés et publics qui s'engagent à contribuer à la réduction du poids du tabac dans le monde.

Par ailleurs, LBPAM joue activement son rôle d'actionnaire à travers l'exercice des droits de vote attachés aux organismes de placement collectifs qu'elle gère, selon une politique de vote unique qui s'appuie sur les 4 axes d'analyse de sa « philosophie ISR ». En 2018, LBPAM a participé à 390 assemblées générales de sociétés européennes et nord-américaines (contre 384 en 2017).

Dans le cadre des votes, LBPAM privilégie un dialogue ouvert et constructif avec les sociétés.

Pour en savoir plus sur les engagements de LBPAM, sur sa méthodologie ou sa politique de vote, consultez les pages dédiées au sujet sur leur site Internet www.labanquepostale-am.fr/finance-responsable/id/1014

Au-delà des actions mises en œuvre par LBPAM, c'est l'ensemble des sociétés de gestion du pôle Gestion d'actifs du Groupe qui a réaffirmé son engagement en matière d'intégration des critères extra-financiers. Depuis 2013, un **comité gestion d'actifs responsable** diffuse auprès des acteurs de la gestion d'actifs les bonnes pratiques en matière de prise en compte des critères ESG. Son objectif est de proposer et de mettre en place des chantiers d'intégration des critères extra-financiers communs à l'ensemble des métiers de la gestion d'actifs de La Banque Postale afin de faire de ces critères un facteur de différenciation, de performance et de rentabilité. Ce comité, supervisé par Daniel Roy, directeur du pôle Gestion d'actifs et membre du comité exécutif de la Banque, regroupe l'ensemble des directeurs de gestion des sociétés de gestion du Groupe La Banque Postale.

Socle commun de l'engagement des sociétés de gestion du Groupe, les **Principes d'investissement responsable** (PRI) des Nations unies ont été signés par tous les acteurs concernés. En effet, après LBPAM en 2009 et Tocqueville Finance en 2012, BPE, la banque patrimoniale filiale de La Banque Postale, les a signés à son tour en 2013. À fin 2018, 33,7 % des encours gérés par la banque patrimoniale sont sous intégration ESG, soit 100 % des titres vifs (contre 32,5 % à fin 2017). Par ailleurs, en 2018, une offre 100 % ISR répondant aux exigences du label ISR de l'État français a été déployée dans le réseau BPE.

2.1.6.4 Assurance responsable

Les activités d'assurance de La Banque Postale s'inscrivent pleinement dans les démarches RSE qui irriguent l'ensemble des métiers du Groupe. La Banque Postale s'attache à proposer des solutions d'assurance en cohérence avec sa signature citoyenne ; par sa fonction réparatrice, l'assurance joue en effet un rôle essentiel dans la vie de ses clients, et tout particulièrement les plus fragiles. L'objectif est de développer des solutions simples, visant à protéger tous ses clients en cas de coup dur, et durables dans le temps.

— Des offres passées au crible de la check-list ESG

Le pôle Assurance de La Banque Postale a formé ses chefs de projet à l'identification des risques en y intégrant spécifiquement une démarche d'analyse des objectifs RSE du Groupe. Ces critères ESG sont également intégrés dans la sélection des partenaires des offres distribuées par La Banque Postale.

— Des innovations IARD portées par La Banque Postale Assurances

Dans le cadre de la Gamme Verte, La Banque Postale Assurances IARD favorise l'**écomobilité** à travers une offre attractive d'assurance auto pour les véhicules verts (véhicule électrique ou hybride).

Pour les clientèles fragiles et les jeunes, La Banque Postale propose une nouvelle approche. Pour les jeunes et/ou étudiants jusqu'à 25 ans, La Banque Postale Assurances couvre le studio une-pièce pour 5 euros par mois et le deux-pièces pour 8 euros par mois, un tarif unique et une souscription simplifiée. Cette innovation permet aux jeunes de s'assurer sans supporter l'impact tarifaire des zones géographiques habituellement plus coûteuses.

Proxi-client est le fruit d'une réflexion interne de La Banque Postale Assurances, visant à être plus active envers les clients lorsqu'un événement dramatique survient. Conscients de la fragilisation des clients lors d'un sinistre ou l'occurrence d'un événement traumatisant, les conseillers prennent contact avec eux pour les écouter et connaître leur état de santé physique et psychologique. Parfois, l'échange conclut à un besoin de se confier à un psychologue. La Banque Postale Assurances rend ce service gracieusement avec son partenaire dans ce domaine spécifique. Ce geste d'humanité illustre la posture d'assureur citoyen. Bien entendu, aucune démarche commerciale, aucune promotion d'aucune sorte de nos offres n'est faite au cours de ces entretiens.

Dans le cas d'inondations plus conséquentes, la **Team CAT NAT** de La Banque Postale Assurances se déplace dans les bureaux de poste et offre aux clients sinistrés un accompagnement pour faciliter leurs démarches sur place. Ce dispositif a été notamment déployé en octobre 2018 lors des inondations survenues dans le département de l'Aude. En outre, le **service DomiClean** a été mis en place en juin 2016. Cette aide participe à la sauvegarde immédiate des biens, à la remise en état de l'habitation le plus rapidement possible, et ce, dans l'attente du passage de l'expert.

Dans le prolongement de ces initiatives, La Banque Postale Assurances a reçu en octobre 2018 le trophée d'argent de l'assuré, dans la catégorie Innovation Services pour son programme de services baptisé **« Living ».** Le programme Living est un bouquet de services de prévention, d'assistance et de soutien, en cas d'événements exceptionnels, au bénéfice de tous les clients souscripteurs d'un contrat MRH. Il comprend un dispositif d'alerte et de prévention (veille météorologique), un dispositif d'accompagnement proactif avec géolocalisation des assurés en zone sinistrée, un soutien concret en cas de sinistre avec une cellule de soutien psychologique et une garantie revente en cas de vente d'un bien immobilier en situation d'urgence.

— Les innovations portées par La Banque Postale Assurance Santé et La Banque Postale Prévoyance

Avec l'allongement de l'espérance de vie et le vieillissement de la population, la dépendance constitue un véritable enjeu de société, alors qu'un Français sur deux est déjà confronté pour lui-même ou un proche à une situation de perte d'autonomie. C'est pourquoi La Banque Postale Prévoyance a lancé début 2015 une gamme dépendance accessible, utile et très complète, qui répond aux besoins de tous les clients.

Assurance Autonomie est une offre d'**assurance dépendance** complète, évolutive et personnalisable, qui contribue au financement et à l'accompagnement de la perte d'autonomie grâce au versement d'un capital et d'une rente mensuelle viagère mais aussi grâce à de nombreuses garanties d'assistance : aide aux démarches administratives et sociales, écoute psychologique, audit de l'habitat, formation pratique de l'aidant, répit de l'aidant, visite du facteur… L'assuré peut par ailleurs en bénéficier s'il devient aidant d'un proche dépendant. Le contrat Assurance Autonomie est destiné aux clients ayant besoin d'un complément de revenus pour financer la perte d'autonomie ou disposant d'un patrimoine à protéger, mais aussi aux clients qui souhaitent adhérer pour assurer un proche.

Assurance Autonomie de La Banque Postale est une des rares assurances dépendance à bénéficier du label Garantie assurance dépendance créé par la Fédération française de l'assurance. Dès son lancement, ces atouts ont d'ailleurs permis à La Banque Postale Prévoyance de recevoir le trophée d'or de l'assuré en 2015 et les trophées des dossiers de l'épargne en 2017 et pour 2019.

La Banque Postale Assurance Santé propose aux clients à faibles ressources une **assurance complémentaire santé éligible au chèque ACS : Assurance Oui Santé** (voir partie Proposer les services les mieux adaptés à chacun, quelle que soit sa situation).

Par ailleurs, dans le cadre de sa démarche d'accompagnement des clientèles fragiles ou isolées, la Complémentaire Santé individuelle bénéficie désormais de services de **Téléconsultation** et de **Téléconseil** disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 permettant à l'assuré de bénéficier d'un accompagnement voire d'une consultation médicale à distance (déserts médicaux, problème de santé ne permettant pas de se déplacer, etc.).

Enfin, grâce à **l'assurance « Coups Durs Santé »,** La Banque Postale accompagne sur la durée ses clients en cas de maladies graves pour mieux gérer le quotidien ; par le versement d'un capital et des prestations d'assistance accessibles librement.

— Le pôle Assurance apporte son soutien au site « Vivre en aidant »

Aujourd'hui, 11 millions de personnes en France prennent soin d'un proche âgé, malade, dépendant ou en situation de handicap. La Banque Postale, qui œuvre pour être au plus proche des besoins des familles, a revu en collaboration avec de nombreux experts le site « Vivre en aidant ». Cette plateforme de conseil et de formation, disponible sur tablette et smartphone, est dédiée aux aidants familiaux et leur fournit une aide concrète grâce à de nombreux articles et contenus vidéo, des conseils pratiques, des témoignages et des solutions pour mieux remplir leur rôle d'aidant familial au quotidien.

2.1.7 Systématiser la gestion rigoureuse des risques extra-financiers

2.1.7.1 Mesure du niveau d'exposition aux risques extra-financiers

En plus des actions de pilotage des risques extra-financiers dans la maîtrise des risques opérationnels (chapitre 6.1.2.2), La Banque Postale a adapté dès 2011 la méthode d'analyse du risque extra-financier des contreparties souveraines et non souveraines mise au point par le pôle ISR de La Banque Postale Asset Management (LBPAM) afin de mesurer le niveau d'exposition aux risques ESG des opérations pour compte propre menées au sein de la Banque de Financement et d'Investissement. En 2014, la prise de mesure annuelle devient semestrielle. En 2018, la méthodologie s'est peaufinée et l'échelle de mesure du risque s'est affinée. Les résultats à fin décembre 2018 continuent de montrer une exposition globale maîtrisée : pour la poche des émetteurs non souverains, 70 % des actifs sont investis sur des émissions qui seraient éligibles à des fonds ISR (contre 66 % à fin 2017). Par ailleurs, la poche ne présente que très peu d'exposition à des valeurs considérées comme risquées d'un point de vue ISR (seulement 0,07 % d'exposition).
Au global, fin 2018, la poche des émetteurs non souverains obtient un niveau de risque de 4,84 (5,12 fin 2017), sur une échelle allant de 1 à 10, 10 étant le niveau de risque le plus élevé. La poche des émetteurs souverains, elle, obtient un niveau de risque de 5,15 (4,63 fin 2017).

2.1.7.2 Prise en compte des critères extra-financiers dans les activités d'investissement et de financement

En janvier 2016, le comité exécutif de La Banque Postale a validé le lancement d'une **charte de financement responsable** qui encadre l'activité d'octroi de crédit aux personnes morales. La charte stipule qu'un certain nombre de secteurs, jugés trop risqués d'un point de vue extra-financier (jeux de hasard et d'argent, pornographie, tabac, établissement de nuit, industrie du charbon), ainsi que les organisations et entreprises qui ont violé la législation, les codes de conduite ou les conventions de manière sérieuse et répétée (violation de la législation sur l'environnement, violation des codes et conventions internationaux, violation des droits fondamentaux relatifs au travail) se verront refuser leurs demandes de crédits.
Par ailleurs, La Banque Postale a rédigé une **« politique sectorielle défense »,** qui a pour but d'encadrer les activités du Groupe pour ce secteur d'activité qui présente des enjeux ESG importants. Comme le stipule cette politique, La Banque Postale est attentive à ce que l'ensemble des portefeuilles gérés par les acteurs de la gestion d'actifs et de patrimoine excluent les entreprises impliquées dans la production et la commercialisation d'armes controversées (mines antipersonnel et bombes à sous-munitions) et non conventionnelles (armes biologiques, chimiques, nucléaires, à uranium appauvri, aveuglantes et incendiaires), quels que soient les instruments financiers émis (actions, obligations, titres monétaires). À cet effet, La Banque Postale souscrit depuis 2012 à une base de données d'un tiers expert indépendant afin de renforcer la méthodologie développée par les équipes d'analyse extra-financière de La Banque Postale AM et de partager au sein du comité de gestion d'actifs responsable une liste d'exclusion commune à tous les membres du pôle Gestion d'actifs et du pôle Patrimonial. Cette liste est ensuite partagée avec la direction des risques afin qu'elle puisse également s'appliquer à la BFI pour les opérations pour compte propre et à la direction entreprises pour les opérations de crédit. Au 31 décembre 2018, une quarantaine d'entreprises font partie de cette liste d'interdiction.
En parallèle, La Banque Postale a maintenu en 2018 une vigilance accrue sur un certain nombre de **valeurs à forts risques extra-financiers,** enfreignant les conventions internationales et les principes du Pacte mondial, fréquemment sujettes à **controverses** et donc en rupture avec les valeurs citoyennes de La Banque Postale.
D'autre part, conformément à sa volonté de jouer un rôle actif pour la transition énergétique, La Banque Postale a fait le choix de ne pas financer le développement des énergies fossiles. En conséquence, les seuls projets énergétiques financés par le pôle Financement d'actifs et de projets au sein de la BFI sont des projets d'énergies renouvelables. Les fonds de matières premières agricoles sont également exclus du périmètre des instruments financiers autorisés.
La Banque Postale s'emploie également à prévenir les risques financiers, juridiques et de réputation liés aux investissements au sein de juridictions reconnues comme faiblement réglementées, non transparentes ou non coopératives en matière de fraude fiscale, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme. À ce titre, elle a dressé une **liste de pays à risque** dans lesquels elle s'interdit de mener ou de participer à tout développement commercial.
Enfin, depuis 2010, La Banque Postale Asset Management (LBPAM) a conforté ses pratiques responsables grâce à l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la sélection de ses intermédiaires de marché. Cette démarche s'effectue sur la base d'un questionnaire élaboré par la direction de la gestion et recherche ISR de LBPAM, adressé à l'ensemble des intermédiaires de marché (c'est-à-dire des établissements financiers avec lesquels LBPAM réalise les transactions sur les marchés boursiers). Soixante-quinze établissements ont été sollicités dans ce cadre depuis 2016.

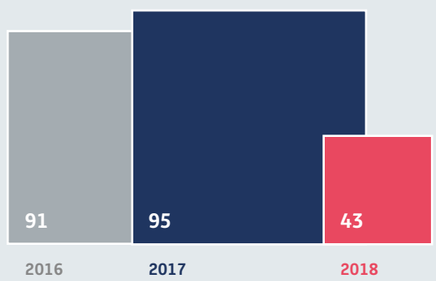
2.1.7.3 Mesure du niveau d'exposition au risque climatique

En 2018, la direction des risques Groupe a poursuivi, en collaboration avec le pôle RSE de la Banque, ses travaux d'identification et d'analyse de sa sensibilité au risque climatique, conformément aux recommandations de l'article 173 de la loi LTECV.

- En particulier, La Banque Postale a actualisé la cartographie élaborée en 2016 de son exposition au risque physique et au risque de transition, dans le cadre des échanges de place menés de manière récurrente par l'ACPR et le Trésor.
- Par ailleurs, La Banque Postale a participé à plusieurs groupes de travail de place dont l'objet est de déterminer une mesure de place de l'exposition au risque climatique.

Autre élément permettant de mesurer son niveau d'exposition au risque climatique, La Banque Postale a appliqué aux portefeuilles de son activité BFI (Banque de Financement et d'Investissement) une méthodologie permettant d'en mesurer l'intensité carbone. En appliquant cette méthode développée par LBPAM à la poche obligataire corporate, la Banque est en mesure de contrôler son niveau d'exposition aux valeurs les plus émettrices en matière de gaz à effet de serre. Ainsi, à fin décembre 2018, l'intensité carbone des émetteurs corporate est de 43 t CO_2/M€ de chiffre d'affaires (95 t CO_2/M€ de chiffre d'affaires à fin 2017). Une intensité en nette baisse car largement liée à la répartition sectorielle du portefeuille fortement investi sur le secteur financier, alors que les secteurs industriels ou énergétiques sont bien plus intensifs. Cet exercice permet également de repérer les valeurs les plus « carbone intensive » et d'arbitrer au sujet d'un éventuel désinvestissement. À titre d'exemple, sur le dernier semestre 2018, 3 émetteurs liés aux énergies fossiles sont sortis des portefeuilles. Les énergies fossiles ne représentent plus à fin 2018 que 0,75 % de la poche émetteurs non souverains (1,46 % à fin 2017).

Niveau d'exposition aux risques climatiques de l'activité de la BFI (poche émetteurs corporate) en t CO_2/M€ de CA



2.1.7.4 Éthique et déontologie : une meilleure maîtrise des risques dans la conduite des affaires

La Banque Postale s'attache à promouvoir des comportements éthiques et responsables en interne de manière à conforter la relation de confiance qu'elle entretient avec ses clients, ses collaborateurs, les marchés et prestataires, et l'ensemble de ses parties prenantes.

Les actions de sensibilisation sur l'éthique et la déontologie

En 2018, une seconde vague de sensibilisation a été initiée suite à la diffusion en 2017 du **nouveau code de conduite.** Au total, 35 935 collaborateurs de La Banque Postale et des services financiers de La Poste, du Réseau La Poste et du pôle Solutions, commun à La Banque Postale et au Réseau La Poste, ont été sensibilisés en 2017 et en 2018.
En complément, une nouvelle campagne annuelle d'information aux règles éthiques et déontologiques ainsi qu'à la lutte contre la corruption a été initiée en octobre 2018. L'objectif de cette campagne à destination des 58 000 collaborateurs est de présenter l'actualité en matière de déontologie, et les enjeux et règles sur des sujets majeurs en lien avec l'éthique et la déontologie, tels le règlement général sur la protection des données (RGPD), la lutte contre la corruption, la directive distribution en assurance et la directive marché d'investissements financiers.
Le code de déontologie sera actualisé début 2019 afin d'inclure les règles relatives au harcèlement au travail, à la lutte contre les discriminations, au respect du droit de la concurrence et à la politique fiscale du Groupe La Banque Postale. Ces compléments s'ajoutent aux bonnes pratiques à adopter en matière bancaire, financière et d'assurance vis-à-vis des clients, des collaborateurs et des tiers, déjà présentes dans le code de conduite actuellement en vigueur.
Deux chantiers spécifiques ont en outre été initiés en 2018. Le premier concerne les modalités de surveillance des connexions ou tentatives de connexions indues à des sites Internet. Les travaux initiés en concertation avec les différents services concernés permettront d'engager les mesures juridiques et contractuelles appropriées aux écarts détectés. Le second chantier porte sur l'actualisation et l'harmonisation des présentations relatives à la déontologie et à la lutte contre la corruption contenues dans les différents modules de formation à la prise de fonction.
Les collaborateurs sont ainsi formés à la déontologie dès leur entrée en fonction et tout au long de leur carrière professionnelle, grâce à des campagnes de formation aux règles de bonne conduite, réalisées depuis 2006. Ces formations présentent aux personnels concernés les principes et principales règles en vigueur au sein de La Banque Postale et de La Poste : respect des besoins des clients, secret bancaire et confidentialité des données, prévention des conflits d'intérêts, respect des règles d'utilisation des systèmes d'information.
En complément des dispositifs de formation et d'habilitations réglementaires, les déontologues et correspondants déontologues interviennent dans différentes instances (communautés managériales, comités de direction, formations spécifiques contrôles, filiales).
Concernant le pilotage des habilitations réglementaires (démarchage, assurance, certification), un chantier associant conjointement la direction de la conformité et la direction des ressources humaines a été initié fin 2018. Sans attendre, des développements ont été réalisés permettant de mettre à disposition de l'ensemble des directeurs de secteurs du réseau des informations opérationnelles en matière d'habilitations réglementaires. Enfin, le chantier de refonte de l'ensemble des formations réglementaires relatives à l'habilitation assurance a été lancé à la fin de l'année. S'agissant des habilitations réglementaires, 2 453 collaborateurs ont suivi en 2018 le cursus certification AMF, plus de 8 330 personnes se sont inscrites sur l'un des différents modules relatifs aux habilitations assurances.

Des collaborateurs sensibilisés en matière d'éthique et de déontologie

Le baromètre 2018 du climat éthique Kantar TNS réalisé auprès des grandes entreprises françaises et des collaborateurs du Groupe La Poste indique que 94 % des collaborateurs de La Banque Postale répondent d'une part être au courant des actions menées en matière d'éthique et de déontologie, et d'autre part être concernés par les actions éthiques et déontologiques de l'entreprise, en hausse de quatre points par rapport au baromètre 2017.
Par ailleurs, 86 % des collaborateurs indiquent avoir été sensibilisés en 2018 à l'éthique et à la déontologie, à l'occasion notamment de la deuxième campagne de sensibilisation initiée suite à la diffusion en 2017 du nouveau code de conduite déontologique. Dans ce cadre, 94 % des collaborateurs mentionnent qu'il est important qu'une personne soit en charge de l'éthique et de la déontologie, 90 % précisant que le déontologue est l'interlocuteur privilégié pour discuter d'une question relative à l'éthique et à la déontologie.
Le baromètre éthique 2018 indique également que 80 % des collaborateurs pensent qu'il y a eu une évolution des comportements éthiques et déontologiques. Ils considèrent que les principales préoccupations de La Banque Postale portent sur la conformité aux règles et règlements (96 %), la lutte contre la corruption (95 %) et le respect des clients (84 %). Il convient de noter que 95 % des collaborateurs se disent prêts à lancer une alerte s'ils étaient témoins d'un problème éthique.
Les collaborateurs considèrent que La Banque Postale se comporte de façon éthique et déontologique parce qu'elle veut prioritairement donner une bonne image d'elle-même (93 %), mais aussi améliorer la confiance de ses clients (92 %) ou de ses partenaires extérieurs (90 %).

Contrôle du respect des règles de déontologie

Le dispositif continue de s'appuyer sur le processus de **détection et de suivi des malversations et manquements déontologiques.** Les signalisations émises ont concerné notamment des manquements professionnels et le non-respect de règles de bonne conduite. Pour rappel, le dispositif permet de porter à la connaissance des managers tout manquement aux règles afin qu'ils puissent engager les mesures qui s'imposent. Des réunions de suivi et de cadrage ont été organisées en 2018 afin de s'assurer de la correcte mise en œuvre des actions.
En cas de suspicion de manquement déontologique ou de dysfonctionnement, le **droit d'alerte et le processus de signalisation** permettent une remontée des informations au déontologue de La Banque Postale. Celui-ci est également informé par les correspondants et relais, implantés dans les directions de la banque, des filiales, du Réseau La Poste et du pôle Solutions. Il convient de noter que ce dispositif d'alerte a évolué fin 2018 pour être dorénavant hébergé sur un site sécurisé externe, donnant la possibilité de recevoir avec la confidentialité requise les alertes ayant trait à la lutte contre la corruption.
En matière de gouvernance, neuf **comités déontologiques** transverses mensuels, animés par le déontologue, se sont tenus de façon régulière en 2018. Ces comités permettent de suivre l'avancement du plan d'actions déontologie défini pour 2018 et d'échanger entre directions et métiers sur des thématiques communes : suivi des risques transverses déontologiques et corruption, surveillance des connexions indues à des sites Internet…
Plus spécifiquement, un séminaire réunissant l'ensemble de la filière déontologie (environ 140 personnes) a été organisé le 6 juin 2018 sur le thème « L'intelligence artificielle et la déontologie : quels enjeux pour La Banque Postale ». Ces enjeux ont été exposés à l'occasion des interventions de la direction juridique et d'un associé d'un cabinet spécialisé dans les fintech mais aussi lors de la présentation de projets développés au sein de La Poste et de La Banque Postale.
Le déontologue de La Banque Postale participe au **comité d'éthique de La Poste,** instance qui regroupe les déontologues des quatre métiers du Groupe La Poste.

Renforcement de la lutte anticorruption

Le dispositif de suivi du **risque de comportement** a été développé en 2018 et il est assorti d'un plan d'action en résultant, comme indiqué dans la politique de maîtrise des risques. Le comité de pilotage sur la mise en œuvre du dispositif de **prévention de la corruption,** tel que défini par la loi Sapin II

dans son volet anticorruption, s'est réuni sept fois en 2017 et cinq fois en 2018. Il s'est attaché au suivi de la mise en œuvre des huit points du dispositif dans le respect des principes du Groupe La Poste : « Tous concernés – Tous vigilants – Tolérance zéro ». L'adaptation de la gouvernance de la prévention de la corruption à compter de 2019 a été validée lors du dernier comité de pilotage de l'année 2018. Elle a pour objectif de suivre opérationnellement l'ensemble des sujets concernés (risques, formation, contrôles, codes de conduite, traitement des alertes, diligences sur les tiers…).
Le droit d'alerte professionnel, élargi dès 2017 aux alertes relevant de la lutte contre la corruption, s'exerce désormais sur un site externalisé dont les données sont accessibles par le déontologue et les quelques personnes qu'il a accréditées. Ce dispositif permet de garantir la confidentialité, la protection des lanceurs d'alerte et de disposer d'un reporting complet.
La Banque Postale s'assure que ses fournisseurs partagent également ses valeurs en matière de lutte contre la corruption en leur faisant signer une charte achats responsables, soulignant l'importance du respect des droits humains, des droits du travail et de l'environnement. En 2018, La Banque Postale, conjointement avec Le Groupe La Poste, a continué son travail de cartographie des risques afin d'assurer la mise en conformité avec la loi sur le devoir de vigilance.

2.1.7.5 Lutte contre l'évasion fiscale

DPEF

Enfin, en tant qu'acteur essentiel de l'économie française, La Banque Postale **lutte contre l'évasion fiscale** en respectant scrupuleusement les règles et les dispositifs de prévention en vigueur. Banque de détail française, elle intervient quasi exclusivement sur le territoire national et n'a pas d'implantation dans un des États figurant dans la liste française des États et territoires non coopératifs ou liste européenne des paradis fiscaux en vigueur. Tout au plus La Banque Postale a poursuivi de manière très limitée des activités sur des territoires où La Poste exerçait déjà des activités au moment de la création de La Banque Postale. Les résultats de ces dernières sont intégralement imposables, aux taux de droit commun, et ces activités ne sont pas sujettes à des problématiques de prix de transfert.
La gestion fiscale de l'ensemble des établissements et sociétés du Groupe est réalisée ou contrôlée directement par la direction fiscale de La Banque Postale à Paris. Les principes de cette gestion sont le strict respect de la réglementation en vigueur et la transparence vis-à-vis des autorités. La check-list ESG, intégrée systématiquement dans la conception des offres de produits et services proposés à la clientèle, prend en compte le critère de lutte contre l'évasion fiscale. Les produits et services commercialisés par BPE, la banque privée de La Banque Postale, font l'objet d'une revue pour s'assurer qu'ils ne favorisent pas les placements dans les États et territoires non coopératifs. En 2018, le Groupe La Banque Postale a formalisé sa politique fiscale, et les éléments intégreront le code de conduite dans son actualisation début 2019.
Enfin, la surveillance des activités des clients, quant à la conformité réglementaire, est effectuée dans le cadre de la **lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude.** Un dispositif de contrôle des opérations internationales entre la France et les pays à risque a été mis en place. Ces vigilances génèrent des alertes qui sont ensuite traitées dans un outil dédié. Plus de 100 personnes sont employées à cette activité au sein de la direction de la sécurité des opérations financières. La Banque Postale ne propose pas de produits d'optimisation fiscale complexes à ses clients.
Depuis 2015, à la suite des attentats survenus à Paris, cette direction a développé, avec des résultats très satisfaisants, de nouveaux alerteurs basés sur des « signaux faibles », en deçà des seuils utilisés en matière de lutte contre le blanchiment et plus axés sur le comportemental.

2.2 Engagements envers les collaborateurs

Unique dans le paysage bancaire français, La Banque Postale l'est autant par son histoire que par ses valeurs humaines et sa capacité de développement. Pour réaliser ses ambitions en termes de croissance, d'innovation et de digitalisation, elle place ses collaborateurs au centre de sa stratégie de transformation. « Banque et Citoyenne », elle souhaite simplifier toujours plus la vie de ses clients : elle privilégie ainsi l'écoute et la considération envers chacun de ses collaborateurs afin de tous les mobiliser pour répondre à ses objectifs de progrès commercial, opérationnel et financier. Leur montée en compétences et en responsabilisation est le levier indispensable de l'évolution dont ils sont à la fois acteurs et bénéficiaires.

2.2.1 Accompagner la mobilité et former les collaborateurs

Dans sa dynamique de transformation, et en réaffirmant son intention de construire la « banque de demain » avec ses « collaborateurs d'aujourd'hui », La Banque Postale attache une grande importance à l'engagement et à la mobilité de ses collaborateurs et à leur formation.

2.2.1.1 Mobilité et parcours de carrières

La Banque Postale apporte depuis plusieurs années des mesures concrètes pour favoriser la mobilité et les parcours de carrières de ses collaborateurs. Elle met l'accent sur l'accompagnement de chaque collaborateur dans ses projets professionnels tout au long de sa carrière en favorisant le développement de ses compétences. Elle porte également une attention particulière à la réorientation professionnelle des collaborateurs concernés par un projet de transformation de leur activité. En cela, elle s'engage dans le respect de son modèle social. Elle développe aussi des actions d'orientation des collaborateurs vers les nouveaux métiers, porteurs de développement commercial.
Un nouveau référentiel de compétences a été mis en œuvre en 2017 afin de favoriser mobilité et montée en compétences, et, depuis 2018, ce référentiel est utilisé pour les entretiens annuels d'évaluation de tous les collaborateurs. L'objectif est d'instaurer une réflexion partagée, entre le manager et le collaborateur, sur les compétences attendues pour sa fonction actuelle et pour son évolution vers d'autres fonctions.
Par ailleurs, depuis début 2018, les services en charge de la mobilité et du recrutement sont mutualisés pour l'ensemble des branches du Groupe La Poste avec pour objectif de favoriser la mobilité et l'évolution des carrières, y compris entre branches.

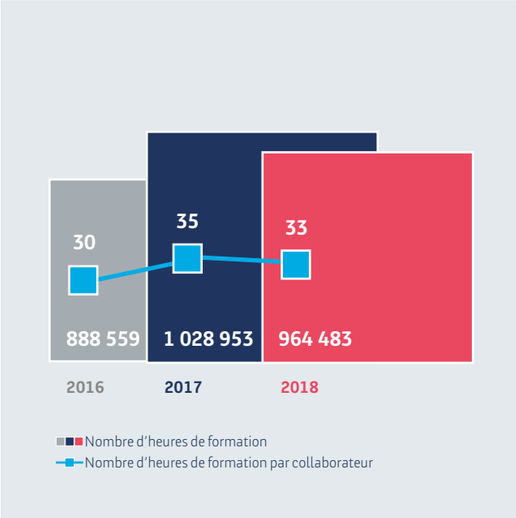
En 2018, La Banque Postale a élaboré et mis en œuvre un **plan de recrutement et de mobilité interne** particulièrement ambitieux. Sur le périmètre de la Banque, de ses filiales et du Réseau La Poste, 5 900 postes ont été pourvus, qu'il s'agisse de créations ou de remplacements. La priorité a porté sur l'accueil de la clientèle, avec 2 200 postes de chargés de clientèle en bureau de poste ou à distance et 1 800 postes de conseillers bancaires auprès des particuliers. Trois cents postes dédiés à la clientèle des entreprises ont également été pourvus (conseillers et fonctions de middle office, notamment pour le développement des activités de crédit-bail et d'affacturage). Ces recrutements et mobilités ont également permis de renforcer les expertises réglementaires et les compétences informatiques et digitales.
Des accords sociaux spécifiques viennent aussi accompagner et faciliter la mobilité des collaborateurs. À titre illustratif, plus de 100 accords collectifs ont été signés depuis la création de la Banque en 2006.
On peut ainsi rappeler quelques accords, signés les années précédentes, et qui continuent à favoriser la mobilité : l'accord de 2016 sur les métiers et parcours professionnels des conseillers bancaires, l'accord de 2016 sur la mobilité des collaborateurs du Groupe Banque Postale et l'accord de 2017 sur les conditions d'exercice du métier de conseiller bancaire.

2.2.1.2 Formation

Depuis sa création en juillet 2015, **l'École de la Banque et du Réseau** (EBR) accompagne les transformations du Groupe en formant les 65 000 collaborateurs de La Banque Postale, des services financiers et du Réseau La Poste. L'EBR prépare les collaborateurs aux compétences et aux métiers de demain en tenant compte de leurs parcours professionnels et de leurs aspirations personnelles : c'est « l'école de tous et de chacun ».
En 2018, l'EBR s'est appuyée sur un programme de formation ambitieux, riche et innovant pour répondre aux enjeux stratégiques des branches. Les formations en salle sont enrichies grâce à des équipements numériques et du mobilier modulaire qui créent un environnement d'apprentissage favorisant la créativité et les interactions. Les formations à distance se développent pour devenir plus ludiques, pédagogiques et collaboratives. Pour assurer la réussite des dispositifs de formation au service de tous les collaborateurs, la formation se réinvente : elle devient multimodale et multiacteurs. Toutes les parties prenantes du processus de montée en compétences sont sollicitées pour améliorer la performance des formations.
Afin de s'adapter aux contraintes de chacun et de favoriser la réussite de tous, l'EBR a élargi son offre de formation multicanale :

- des formations sont proposées sous plusieurs formats pour permettre à l'apprenant de choisir celui qu'il préfère : présentiel, distanciel ou mixant les deux (blended learning) ;
- le « mobile learning » se généralise avec l'application U[K]now, qui propose des minimodules, des vidéos, des articles et des fiches de perfectionnement sur des thèmes variés pour poursuivre la professionnalisation bancaire des managers. Au 31 décembre 2018, près de 1 050 collaborateurs sont connectés sur l'application avec d'excellents taux de satisfaction ;
- les classes virtuelles, pour apprendre à distance en collectif, se développent. Cette modalité reproduit les atouts d'une salle de formation en évitant les déplacements. En deux ans, plus de 600 sessions ont réuni virtuellement plus de 5 000 collaborateurs ;
- la formation par téléphone se poursuit avec la généralisation de l'entraînement à la relation client à distance ;
- de nouvelles formes d'atelier sont mises en place comme la « Démarche Lab », démarche participative durant laquelle de nombreux thèmes sont abordés pour identifier et expérimenter des solutions opérationnelles accompagnant la stratégie du Groupe ;
- Par ailleurs, l'EBR accompagne le développement des collaborateurs en construisant des solutions de formation personnalisées qui s'adaptent à l'expérience et aux compétences des apprenants ;
- les formations à la prise de fonction sont personnalisées en fonction du profil de chacun ;
- des tests d'autoévaluation sont proposés pour mieux orienter les collaborateurs sur les formations à la carte en fonction de leurs compétences ;
- les formations réglementaires sont ajustées aux besoins de montée en compétences du collaborateur.

Pour garantir la satisfaction de chacun de ses apprenants, l'EBR place l'expérience utilisateur au cœur de ses préoccupations. Depuis le début de l'année 2018, des indicateurs comme le Net Promoteur Score ou le niveau de satisfaction de l'animation pédagogique sont suivis chaque mois comme critères clés de performance.
Au total, en 2018, près de 140 000 journées de formation ont été dispensées auprès des collaborateurs de La Banque Postale, des services financiers, de la Ligne Conseil Bancaire et des filiales. Cela représente un peu moins de 1 million d'heures de formation, soit 33 heures de formation en moyenne par collaborateur.
À noter que l'École de la Banque et du Réseau a dispensé 285 000 journées de formation auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe La Poste.



2.2.1.3 Emploi, intégration et formation des jeunes

La Banque Postale est particulièrement active dans **l'intégration et la formation des jeunes** à l'emploi. Depuis 2013, pour faciliter l'intégration des jeunes dans l'entreprise, les managers ont désormais un interlocuteur dédié RH qui les accompagne dans la définition de leur besoin et le déroulement du processus de recrutement. Il veille à l'intégration des étudiants dans les équipes et au bon déroulement de leur mission.
La Banque Postale a consolidé ses relations dans le milieu étudiant : elle compte **32 écoles partenaires** parmi les écoles de management, les écoles d'ingénieurs et les universités partout en France. La Banque a animé plus de 50 actions dans des salons, forums, interventions ou même en tant que jurys. De cette façon, elle fait connaître ses métiers et ses filières, améliore son attractivité et favorise l'accès des étudiants au monde du travail.
Elle a, par exemple, participé à la 50e édition de la **course-croisière EDHEC** qui a pour objectif de fédérer des étudiants autour d'une compétition sportive et de les sensibiliser aux enjeux environnementaux.
Plus de 2 000 alternants sont présents au sein du Groupe La Banque Postale au 31 décembre 2018, en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation sur un niveau d'études allant de bac + 1 à bac + 5, pour une durée d'un ou deux ans.

2.2.2 Une politique de rémunération complète et compétitive

Pour répondre à son ambition d'accélérer son développement commercial, La Banque Postale dispose d'une politique de ressources humaines fondée sur un système de rémunération complet, animé par des principes fondamentaux d'équité et de transparence. Elle vise à reconnaître le développement des compétences, associer les collaboratrices et collaborateurs aux performances, fidéliser et accompagner les parcours de carrières.
En 2018, La Banque Postale a alloué un budget pour revaloriser les rémunérations fixes qui comporte notamment une mesure d'augmentation générale de 300 euros pour les collaborateurs dont la rémunération fixe annuelle brute est strictement inférieure ou égale à 40 000 euros. Il est en cohérence avec celui prévu par Le Groupe La Poste lors de la négociation annuelle obligatoire pour les revalorisations appliquées aux collaborateurs des services financiers. Dans le prolongement des déclarations du président de la République et dans le cadre de la mesure prise par Le Groupe La Poste, La Banque Postale a décidé d'octroyer une prime exceptionnelle à ses collaborateurs. Elle sera versée en janvier 2019. Dans le

cadre des campagnes de revalorisation de La Banque Postale, le taux moyen de revalorisation salariale appliqué aux salaires des femmes a été plus favorable que celui des hommes.
Pour 2018, La Banque Postale a reconduit une enveloppe de 100 000 euros dédiée à **l'égalité professionnelle** afin de traiter les écarts de rémunération entre femmes et hommes, à situations professionnelles comparables, ainsi que les situations individuelles des collaborateurs en début de parcours professionnels. Elle a permis d'améliorer les situations salariales de 101 collaborateurs banquiers dont 69 % de femmes et 23 % de collaborateurs en début de parcours professionnel.
La Banque Postale partage également avec ses collaborateurs les fruits de son développement et de sa performance sous la forme d'une **rémunération variable collective :** l'intéressement et la participation. L'intéressement, calculé sur la base du résultat d'exploitation et de la notation RSE, reflète à la fois la contribution de tous et l'engagement de La Banque Postale en matière de développement durable (en 2018, La Banque Postale figure, pour la quatrième année consécutive, parmi les banques mondiales les plus performantes en la matière). En 2018, l'enveloppe d'intéressement s'élève à 11 millions d'euros nets. À cette enveloppe s'ajoute celle de la participation pour un montant net de 3,1 millions d'euros.
La Banque Postale offre également à ses salariés la possibilité de se constituer une épargne à moyen ou long terme via les dispositifs de **PEG et PERCO** Groupe. Pour accompagner l'effort d'investissement, La Banque Postale verse un abondement pouvant atteindre jusqu'à 1 200 euros bruts par collaborateur. En 2018, l'abondement total s'élève à 2,6 millions d'euros nets. En 2018, 9 filiales sont adhérentes au PEG et 5 au PERCO Groupe La Banque Postale.
Pour les services financiers, les performances du Groupe La Poste au titre de l'exercice 2017 ont permis de verser une enveloppe d'intéressement de 5,9 millions d'euros nets à ses collaborateurs. Dans l'objectif de favoriser la constitution d'une épargne à moyen et long terme, Le Groupe La Poste offre à ses collaborateurs la possibilité de souscrire à des plans d'épargne groupe et retraite collectif (PEG et PERCO Groupe). Les supports d'investissement sont composés au minimum de 35,6 % d'actifs socialement responsables. Chaque année, La Poste accompagne les collaborateurs dans leurs efforts d'investissement en abondant jusqu'à 2 400 euros bruts les montants individuels investis. En 2018, l'abondement total s'élève à 2,6 millions d'euros nets pour les collaborateurs des services financiers.

2.2.3 Dialogue et climat social

Depuis sa création, La Banque Postale a accordé une attention toute particulière à la conduite d'un **dialogue social de qualité** fondé sur la confiance et le respect mutuel.
En 2018, de nombreux accords et avenants ont été négociés et conclus (accord sur la participation, avenant à l'accord d'intéressement, accord de méthode sur le droit syndical, le dialogue social et la représentation du personnel). Ils s'ajoutent à ceux antérieurement signés et toujours en vigueur (PEG, PERCO, intéressement, handicap, garanties complémentaires collectives de prévoyance et frais de santé, diversité, égalité professionnelle et contrat de génération, formation, constitution et fonctionnement du comité de Groupe, astreintes et travail exceptionnel, aménagement du temps de travail, vote électronique, dialogue social et droit syndical, etc.).

— Accord « Bureaux à priorité sociétale »
L'objectif de l'accord signé entre les organisations syndicales et la direction des entreprises et du développement des territoires (DEDT) est de mieux prendre en compte les difficultés des responsables clientèles professionnelles travaillant dans les bureaux de poste à priorité sociétale (BPS). L'accord conclu le 3 octobre 2018 étend au bénéfice des responsables clientèles professionnelles travaillant majoritairement dans les BPS un certain nombre de mesures contenues dans l'accord Réseau du 20 juin 2018 relatif à la mise œuvre des mesures organisationnelles telles que la majoration de l'ancienneté des collaborateurs concernés, le suivi post-agression, la prise en charge des réparations suite à des dégâts matériels sur les biens personnels des collaborateurs, l'abondement du compte épargne temps et l'incitation financière à la mobilité vers un bureau à priorité sociétale.

— Accord relatif au télétravail
Par ailleurs, La Poste et les organisations syndicales ont signé le 27 juillet 2018, à l'unanimité, un nouvel accord national relatif au télétravail, pour la période 2018-2022. Mis en place dès 2013, il permet aujourd'hui à plus de 2 000 collaborateurs, dont les collaborateurs des services financiers de La Banque Postale, de télétravailler. Le nouvel accord vise à développer le télétravail en assouplissant ses conditions d'exercice et en simplifiant les procédures pour sa mise en œuvre.

— Accord « Avenir des métiers bancaires »
S'agissant plus particulièrement des instances sociales, les services financiers ont poursuivi un dialogue social riche et nourri. Au niveau national, 17 rencontres ont été organisées (8 commissions de dialogue social et 9 commissions de suivi de l'accord « Avenir des métiers bancaires » [AMB 2016-2020]). À cela viennent s'ajouter les rencontres locales nombreuses en déclinaison des projets nationaux.
Aussi, plusieurs sujets majeurs ont été partagés en 2018 :

- les évolutions organisationnelles (création de la direction opérationnelle paiement, la filière lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme [LCB FT], etc.) ;
- la poursuite du programme sur l'organisation du temps de travail au sein des centres financiers (avec pas moins de 32 accords conclus localement depuis le lancement du programme en 2016) ;
- le suivi de l'accord AMB 2016-2020 avec des niveaux de réalisation aux attendus et des engagements atteints voire dépassés pour certains d'entre eux (promotion et parcours qualifiants).

L'ensemble de ces évolutions sont intervenues dans un climat social national et local maîtrisé.
Ainsi, le socle social de La Banque Postale ne cesse de se renforcer depuis sa création : au total plus d'une centaine d'accords collectifs ont été signés entre 2006 et 2018 à La Banque Postale et dans les services financiers.
La Banque Postale est parmi les premières entreprises à avoir créé, dès 2017, un comité unique économique et social (CUES), qui regroupe comité d'entreprise (CE) et comité d'hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT) au titre de la loi Rebsamen de 2015. Cette instance permet le dialogue autour d'une vision globale renforcée du fonctionnement, de l'organisation et de la stratégie de l'entreprise.
Les instances du personnel, et particulièrement le comité unique économique et social (CUES), ont été amenés à connaître de nombreux projets conduits par La Banque Postale pour accompagner son plan stratégique et son développement. Au-delà des 11 réunions mensuelles ordinaires, les membres du CUES ont ainsi été mobilisés et réunis à 6 reprises supplémentaires, dans le cadre de réunions extraordinaires.
Onze commissions d'hygiène, sécurité et conditions de travail se sont également tenues et plus d'une dizaine de commissions du CUES se sont tenues entre direction et élus du personnel (activités sociales et culturelles, information et aide au logement, égalité professionnelle, formation, économique, santé et bien-être au travail). Parmi les 33 sujets de nature organisationnelle, aucun n'a retenu un avis défavorable de la part de ces instances, ce qui atteste de la force du dialogue social, de la transparence et de la qualité des échanges.
Des « journées stratégiques » sont organisées désormais tous les ans, pour réunir les organisations syndicales et les dirigeants de la Banque. Leur objectif est de travailler ensemble sur les évolutions futures des besoins des clients et les transformations à engager, notamment en ce qui concerne les impacts du digital.
Sur les sujets transverses touchant à la fois le Réseau et les services financiers, sept commissions de dialogue social de La Poste (CDSP) et deux commissions de suivi sur les accords relatifs aux conseillers bancaires ont été organisées en 2018.
Les CDSP ont notamment permis de présenter les dernières étapes de développement et de déploiement du nouvel outil « CAP Client 3.0 ». Cet outil a profondément modernisé les postes de travail des 10 000 conseillers bancaires des bureaux de poste et des centres financiers. Des bilans d'étape ont également été présentés aux organisations syndicales sur le nouveau schéma de distribution du crédit immobilier, mis en place en 2017, sur le développement de la « Banque des Pros » et sur la mise en place de la nouvelle filiale « Ma French Bank ».
Les commissions de suivi ont, quant à elles, permis de présenter aux organisations syndicales le bilan de l'ensemble des actions réalisées en faveur des conseillers bancaires dans le cadre des accords sociaux les concernant.
L'année 2018 a été marquée par l'organisation des **élections professionnelles** à La Poste. Le Groupe a enregistré un bon taux de participation (73 %), certes en baisse de 2,6 points par rapport aux dernières élections professionnelles de 2014 mais qui reste important en comparaison du taux de participation globale dans la fonction publique (49,9 %). L'année 2018 a aussi été marquée par les élections des représentants du personnel de La Banque Postale au Conseil de surveillance.

2.2.4 Favoriser la qualité de vie au travail et le bien-être des collaborateurs

2.2.4.1 Une organisation au service de la qualité de vie au travail

Sur la base des principes fixés dans le cadre de l'accord « Santé et bien-être au travail », La Banque Postale a entamé un nouveau travail d'évaluation des risques professionnels et une refonte totale du document unique à l'horizon 2019.
En coopération avec la commission santé et bien-être au travail, dont la composition est paritaire, des travaux ont été engagés pour proposer un tableau de bord dont les indicateurs de suivi permettent de travailler sur l'amélioration de la santé au travail et de lutter contre l'absentéisme.
Depuis plusieurs années, les services financiers sont engagés dans le déploiement d'une **politique de prévention des risques professionnels,** par des actions adaptées au travail réel. Un plan annuel de prévention, santé, sécurité au travail est mis en œuvre chaque année et présenté à la commission nationale santé sécurité au travail (CNSST) des services financiers. Cette instance assure le suivi et la proposition d'actions de prévention, ainsi que la prise en compte du facteur humain au sein des projets.
Un groupe de travail a été constitué à la suite de l'accord AMB 2016-2020. Il est chargé d'étudier les mesures nouvelles à mettre en place pour améliorer les conditions d'exercice des métiers au sein des centres financiers et nationaux. Ce groupe de travail, constitué des partenaires sociaux siégeant en CNSST des services financiers et d'experts du sujet, a permis la mise en place d'actions en lien avec les impacts du digital, les évolutions dans le domaine de la relation clientèle, etc.
La direction Qualité de vie au travail (QVT) Réseau mène des expérimentations concernant l'organisation du travail et le « travailler autrement ». Ces expérimentations sont suivies par l'observatoire de la QVT Réseau.
À l'horizon 2019, la direction QVT renforcera sa mobilisation en faveur du télétravail à destination des directions d'exploitation et des directions régionales. L'objectif est pédagogique pour amorcer la conduite du changement autour des nouvelles méthodes de travail suite aux demandes des collaborateurs et aux évolutions organisationnelles internes.
Les **instances sociales à distance** (notamment par le biais de la visioconférence) seront généralisées et feront l'objet d'études de réalisations locales par chaque CHSCT d'entités.

2.2.4.2 Prévention

En 2018, les services financiers ont reconduit les actions de prévention liées aux **troubles musculo-squelettiques.** Une formation « Je préserve mon dos et mes articulations » à destination des collaborateurs est dispensée par les préventeurs et le personnel médical sur les gestes et les postures depuis 2014. Cette formation d'une journée présente des notions d'anatomie, d'ergonomie, d'observation de situation de travail, et des exercices pratiques tels que l'aménagement de poste de travail informatique, les étirements et la relaxation.
Dans le cadre de la prévention et de la gestion des **risques psychosociaux et des incivilités,** des formations ont été déployées sur la gestion du stress face aux incivilités à destination des collaborateurs en contact téléphonique avec la clientèle et de leurs managers. Ce déploiement est complété par la déclinaison d'outils visant à lutter et à agir contre les incivilités internes.
La direction de la QVT Réseau renforce chaque année son pilotage des **formations** à la sécurité et des plans d'actions dans le cadre de l'évaluation des **risques professionnels.**
Les managers opérationnels (400 directeurs de secteur sélectionnés au national et l'ensemble des N-1 des directeurs de secteur) sont orientés vers des formations liées à la prévention telles que « La prévention, levier de réussite du directeur d'établissement » et toute autre formation émanant du plan Groupe « Bien dans son travail ». L'objectif est de **renforcer la culture managériale de prévention** au sein du Réseau.
Sur le volet **accidentologie,** les managers de chaque entité ont l'obligation de réaliser **une analyse systématique de chaque accident du travail ou de service** afin d'en déterminer les causes racines et d'éviter la récurrence des risques identifiés. Cette action s'inscrit dans le plan d'action global du Groupe.

2.2.4.3 Actions de sensibilisation des managers

La qualité de vie au travail est avant tout liée à la **capacité d'épanouissement** des individus dans leur travail, elle-même fruit d'un contexte de travail considérant. Cette philosophie de considération de l'homme au service de sa volonté d'engagement est prise en compte dans les **modules de management** enseignés en interne.
Les feuilles de route des managers intègrent de manière significative des indicateurs de la réalité de cet engagement : baromètre social et absentéisme court. Des mesures d'accompagnement aident les managers à exercer leurs missions : coaching, mentoring, médiation. Des pratiques sont développées afin de leur faire prendre conscience de l'opportunité de modifier certains comportements : feed-back, 360 degrés, espace de discussion sur le travail, ateliers d'échange, etc.
Par ailleurs, au sein de la DRH opérationnelle des services financiers, un **poste spécifique de médiation et de soutien** vient en appui et conseil aux managers et aux équipes RH locales ; cela permet de traiter les situations individuelles complexes et de mettre en œuvre des solutions au cas par cas : accompagnements individualisés, mobilités professionnelles ou géographiques, etc.
L'accord sur le **télétravail** qui a été signé pour la période 2018-2022 au sein du Groupe La Poste joue également un rôle dans l'amélioration de l'équilibre vie privée – vie professionnelle et la réduction du stress. Au 31 décembre 2018, près de 600 collaborateurs de La Banque Postale et des services financiers sont engagés dans ce mode de travail et de relation à distance, fondés sur la confiance avec leurs managers.
L'année 2018 a permis d'initier le déploiement des **espaces de discussion sur le travail** (EDT – aussi appelés « Parlonzen ») au sein des services financiers de La Poste. Les EDT permettent aux managers et à leurs équipes de construire des solutions opérationnelles aux irritants quotidiens et d'étendre les bonnes pratiques déjà existantes.
En 2018, la direction des ressources humaines de La Banque Postale et des services financiers a réalisé sa quatrième mesure de satisfaction sur la qualité de vie au travail auprès de l'ensemble des collaborateurs (hors filiales). Ce **baromètre social** offre une vision de la perception dans le temps de la qualité de vie au travail au sein des établissements et permet d'agir sur des thématiques comme la conciliation vie privée – vie professionnelle, l'environnement du travail, la reconnaissance, le management, etc.

2.2.4.4 Prise en charge des situations individuelles

La direction QVT Réseau propose, depuis fin 2017, un dispositif de **prise en charge des situations individuelles.** Cette initiative permet d'accompagner les collaborateurs fortement exposés aux risques psychosociaux, à un absentéisme lié à des violences externes, à des changements importants et à une inaptitude accrue à la station debout prolongée. Le déploiement du projet Prévilot à hauteur d'une dotation de 500 îlots au minimum permet un équipement par secteur pour une alternance des stations debout et assise, ce qui permet de **prévenir l'inaptitude physique** ou de faire face à des situations déclarées.

L'accord portant sur les bureaux à priorité sociétale met également une mesure complémentaire à **l'accompagnement des victimes d'incivilités** nécessitant une prise en charge psychologique plus longue que celle prévue par les contrats existants. Des travaux de modélisation et mise en œuvre de cette mesure sont prévus avec les médecins du travail pour un déploiement au second semestre 2019.

2.2.4.5 Absentéisme

Les travaux du **projet absentéisme** se poursuivent en 2018 via le partage de toutes les bonnes pratiques, la déclinaison d'une sensibilisation sur le sujet au sein de toutes les entités et le déploiement auprès des managers de la formation à l'entretien de réaccueil. Cette action s'inscrit pleinement dans le projet du Groupe La Poste « Bien dans son travail ». La thématique de l'accidentologie est également déclinée au sein des services financiers pour prévenir ou agir sur le sujet. Une analyse systématique des accidents est ainsi menée.
Les services financiers continuent le déploiement des analyses d'impacts humains dans le cadre des projets de transformation. Cet outil, déployé au sein de chaque entité, permet de renforcer la prise en compte des conditions de travail lors des projets par une approche pluridisciplinaire (service de santé au travail, préventeurs, RH, assistantes sociales, CHSCT, etc.) et la participation active des collaborateurs et des managers.
La filière prévention et les services de santé au travail continuent leur travail d'accompagnement des collaborateurs et des managers et s'assurent de la prise en compte des conditions de travail au sein de leurs entités respectives, notamment par des aménagements de poste et l'organisation de groupes de travail. De plus, le programme de formation professionnalisant débuté en 2016 pour l'ensemble de la filière RH s'est poursuivi en 2018. Le but étant de donner aux responsables vie au travail et aux préventeurs des entités les nouveaux outils et méthodes pour accompagner au mieux les services financiers de La Poste dans l'amélioration des conditions de travail.
En 2018, **l'absentéisme a régressé,** pour la première fois depuis 2015, (– 0,39 jour). Ces signes encourageants amènent la direction de la QVT Réseau à poursuivre le déploiement de son **plan d'action QVT** dont l'objectif est de réduire l'absentéisme en agissant sur différents leviers QVT.
Ainsi, au niveau national, des expérimentations sont lancées dans des directions régionales volontaires sur cinq thématiques : **conditions de travail, organisation, management, motivation et engagement, maintien dans l'emploi.** Chaque expérimentation fera l'objet d'un retour d'expérience donnant lieu à des pistes de généralisation nationales. Le plan QVT regroupe aussi de grands projets comme Boloco (projet d'aménagement des locaux) et Prévilot sur le volet conditions de travail par exemple.
En complément de ce pilotage national, l'ensemble de la filière RH sera à nouveau formée à l'analyse locale des résultats absentéisme et à la mise en œuvre de plans d'actions opérationnels simples, de proximité et incluant une pluridisciplinarité.

2.2.5 Assurer l'égalité des chances dans les recrutements, les parcours et les promotions

Tous les acteurs de l'entreprise, à tous les niveaux et à toutes les étapes de leur vie professionnelle, sont concernés par le respect et la promotion du principe d'égalité des chances et de traitement. Banque responsable et citoyenne, La Banque Postale s'engage en faveur de la diversité et de l'égalité des chances pour donner l'accès à tous ses métiers. Elle poursuit également sa politique de développement de l'emploi des personnes en situation de handicap, favorise leur insertion et assure leur développement de carrière.

2.2.5.1 Diversité et Handicap : engagements et accords

Un **quatrième accord Handicap,** signé en mars 2017, concerne les collaborateurs de La Banque Postale et de La Banque Postale Crédit Ent reprises. Cet accord permet de poursuivre les actions engagées dès 2008 par La Banque Postale en matière de : recrutement, intégration, formation, maintien dans l'emploi et sensibilisation auprès des différents acteurs de l'entreprise.
Côté services financiers, un **avenant au sixième accord Handicap** de La Poste a été signé en décembre 2017. La Poste renforce ses engagements en faveur du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. L'accord donne notamment la priorité au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap en créant une commission de retour et de maintien dans l'emploi dans chaque entité. Il vise également à poursuivre les efforts en matière de recrutement de personnes en situation de handicap et le recours au secteur adapté et protégé. De plus, la mobilisation pour développer l'accessibilité numérique est renforcée.
Preuve de son engagement en faveur de la **diversité, de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et du contrat de génération,** La Banque Postale est signataire de la **charte de la Diversité.** Elle a, en outre, renouvelé son accord sur ces sujets majeurs le 7 novembre 2016. Au sein de cet accord, de nouveaux engagements ont vu le jour : mise en œuvre du droit à la déconnexion, don de jours de repos rendu possible pour chaque collaborateur, de manière anonyme, à l'intention de collègues dont l'enfant, le conjoint ou un ascendant est gravement malade.
L'accord sur l'égalité professionnelle du Groupe La Poste de juillet 2015 couvre tous les aspects liés aux relations entre les femmes et les hommes et notamment le poids des stéréotypes dans les relations, la mixité dans les emplois à travers le recrutement et la promotion, l'égalité entre les femmes et les hommes et l'articulation entre la vie personnelle et la vie professionnelle, le droit à la déconnexion, etc.
L'accord du Groupe La Poste sur l'insertion des jeunes et l'emploi des seniors d'octobre 2016 poursuit une politique active en faveur de la gestion des âges. Il vise à améliorer l'accès des jeunes à l'emploi, le maintien dans l'emploi des seniors et la transmission des savoirs intergénérationnels.
Sur le thème du maintien dans l'emploi, la synergie entre les services de santé au travail, les équipes en charge des ressources humaines et la ligne managériale est renforcée par la mise en œuvre des commissions de retour et de maintien dans l'emploi (instances prévues dans l'accord Handicap du Groupe La Poste). Ces commissions permettent un travail pluridisciplinaire.
La Poste est signataire de **la charte de L'Autre Cercle,** association qui œuvre pour la défense des droits des personnels lesbiens, gays, bisexuels, transgenres et transsexuels. Cette charte sera déclinée dans les services financiers pour montrer son engagement sur le sujet.

2.2.5.2 La mission diversité, handicap et égalité des chances en action

Pour atteindre ses objectifs, la mission diversité handicap de La Banque Postale et le réseau des 27 référents diversité handicap des services financiers ont entrepris de nombreuses actions et participé à plusieurs événements en 2018.
L'engagement en faveur du **recrutement de personnes en situation de handicap** a permis en 2018 le recrutement de cinq collaborateurs en situation de handicap à La Banque Postale et sept dans les services financiers. Des actions sont menées auprès des partenaires écoles ESSEC, Sciences-Po, EDHEC, Audencia, etc. pour sensibiliser les étudiants et futurs managers à l'intégration professionnelle des personnes handicapées et contribuer au développement de l'accessibilité au savoir.
La Banque Postale et les services financiers ont accompagné près de 888 collaborateurs en situation de handicap et mis en œuvre près de **550 actions** en 2018 pour un montant de près de 1 million d'euros.
La mission handicap a par ailleurs mis en place à destination de tous les collaborateurs de La Banque Postale des actions de **sensibilisation** visant à lever les freins et stéréotypes liés au handicap ou à ses représentations.
La Banque Postale a poursuivi en 2018 l'initiation à la langue des signes française et son action de sensibilisation dédiée aux managers. Afin de décliner largement la politique handicap, certains métiers font l'objet d'une sensibilisation spécifique (acheteurs et formateurs notamment).
Chaque année, La Banque Postale participe au rendez-vous national de la **Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées** intitulée en 2018 « Tous différents, tous performants ». Elle porte l'ensemble des engagements de la Banque auprès des collaborateurs avec une déclinaison au sein des différentes entités des services financiers. En termes d'actions, les entités organisent des forums locaux avec des associations.
En matière de diversité, des outils de communication et de sensibilisation sont utilisés. Par exemple, le guide RH de la parentalité donne des informations sur les dispositifs existants, plus particulièrement aux collaborateurs jeunes parents. Le guide des aidants est destiné aux aidants familiaux. La Banque met également en place des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs. Des formations sur le sujet de la diversité figurent au catalogue de formation pour permettre à chacun de mieux appréhender ce que représentent la diversité et ses enjeux.

2.3 Engagements envers la société et les territoires

Grâce à l'implication de ses collaborateurs, La Banque Postale est un acteur de **confiance** et essentiel de la bancarisation des Français. Elle réaffirme son identité autour de son caractère unique, autour de ses valeurs **« Banque et Citoyenne ».** Son ambition est d'être un **moteur de progrès sociétaux et économiques** en se plaçant au point d'inflexion entre les intérêts individuels et l'intérêt collectif.
Banque de référence en matière de responsabilité et d'engagement, La Banque Postale, performante et solide, souhaite être à la hauteur de la confiance de ses clients et de ses parties prenantes, en soutenant les projets de chacun et en participant au **développement des territoires.**

2.3.1 Favoriser le développement des territoires et l'économie locale

DPEF

La Banque Postale conduit un développement responsable auprès de ses clientèles personnes morales avec comme ligne directrice quelques principes structurants, simples et clairs issus de son positionnement « Banque et Citoyenne ».
Désormais dotée de 700 chargés d'affaires, de 32 centres d'affaires « Entreprises économie sociale », de 8 centres d'affaires « Secteur public local » et d'une équipe dédiée aux grandes entreprises, La Banque Postale mobilise ses énergies tout en offrant de la proximité sur l'ensemble de ses expertises. Pour répondre aux défis des entreprises, maillon fondamental du développement économique local, les entreprises doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement sur mesure : d'ici à 2020, il est prévu le recrutement de près de 200 chargés d'affaires entreprises et l'ouverture d'une vingtaine de centres d'affaires supplémentaires pour être au plus près des besoins des chefs d'entreprise.

2.3.1.1 La Banque Postale, banque de référence du secteur public local

En 2018, pour la troisième année consécutive, La Banque Postale reste la première banque en matière de financement du secteur public local avec 16 milliards d'euros de financement octroyés à plus de 3 000 organismes territoriaux – collectivités, bailleurs sociaux, entreprises publiques locales, établissements de santé. La Banque Postale poursuit son développement dans le strict respect de sa « marque de fabrique » : imaginer avec tous les acteurs économiques une croissance qui profite à tous. Une relation fondée sur la transparence et la responsabilité.

— Premier prêteur des collectivités locales
La Banque Postale poursuit le financement de nombreuses collectivités locales, de toutes tailles, et ce, sur tout le territoire. En 2018, La Banque Postale a accordé la moitié des demandes de prêts à des communes de moins de 5 000 habitants. Elle agit également en permanence en « banque de confiance et utile », y compris en cas de « coups durs ». Ainsi, La Banque Postale a soutenu spécifiquement le secteur public local (collectivités locales, bailleurs sociaux et établissements publics de santé) à 2 reprises : lors des inondations survenues dans le département de l'Aude et à la suite des mouvements sociaux de la fin de l'année 2018, pour réparer les dégradations sur leurs bâtiments publics (voirie, arrêts de bus, etc.). Chaque fois, elle a débloqué une enveloppe de financement de 100 millions d'euros à taux zéro.

— Soutien des entreprises publiques locales
La Banque Postale soutient toujours très fortement les grands projets des territoires. En 2018, le volume total de prêts accordés par La Banque Postale depuis le lancement de cette activité atteint 1,5 milliard d'euros avec 380 millions d'euros de financement octroyés sur la seule année 2018.

— Promoteur de l'action sociale
Avec sa filiale Domiserve, La Banque Postale assoit son positionnement sur les sujets liés à l'action sociale, au handicap, à l'aide aux aidants ou à la parentalité. La Banque Postale est un acteur majeur de l'action sociale sur trois volets : son financement (émission de CESU préfinancés), la gestion des plans d'aide et l'organisation de prestations de services à la personne.

— Engagée pour la santé
La Banque Postale accompagne toujours plus les évolutions sanitaires et sociales. Cette année, plus de 500 millions d'euros de financements ont été accordés aux hôpitaux publics auxquels il convient d'ajouter plus de 260 millions d'euros de crédits moyen et long terme octroyés aux organismes publics et associatifs gestionnaires d'établissements de santé et médico-sociaux, et ce, pour financer la construction, l'acquisition ou l'aménagement d'établissements d'accueil de personnes âgées, de personnes en situation de handicap, ou encore l'acquisition de matériel médical pour des établissements de soins.
Pour la première fois, La Banque Postale était présente au Congrès national de lutte contre le cancer (Unicancer) démontrant sa totale implication auprès de l'ensemble des acteurs spécialisés sur cette pathologie.

— Accompagnatrice des bailleurs sociaux
Partenaire historique de deux tiers des bailleurs sociaux, La Banque Postale a renforcé sa position en 2018 en augmentant de 40 % le volume de crédits court, moyen et long terme auprès des bailleurs pour atteindre 6 milliards d'euros tandis que les encours de Livret A atteignaient 3,4 milliards d'euros.
En 2018, La Banque Postale a également renforcé son action en faveur de la transition énergétique. Ainsi elle a mis à disposition une plateforme digitale, en partenariat avec Économie d'Énergie, pour **accompagner le secteur public local dans sa démarche de rénovation énergétique.** Le prédiagnostic est complété par des solutions de valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE) et un accompagnement pour aider les acteurs publics dans les travaux de rénovation de leur patrimoine immobilier.

2.3.1.2 Le partenaire historique des grandes entreprises

La Banque Postale compte **300 grands groupes parmi ses clients** aussi bien dans les secteurs de l'assurance, de la protection santé, de la grande distribution que des télécommunications, ou de la distribution d'eau et d'énergie, qu'elle accompagne sur leurs problématiques d'encaissements protéiformes et sur l'ensemble des solutions et services bancaires.
La Banque a fortement accéléré son activité de crédit auprès des grands groupes en 2018, avec plus de 4 milliards d'euros de financements octroyés, en crédits d'exploitation, crédits d'acquisition, financements d'actifs, financements de projet.
La Banque Postale assure toujours 40 % du paiement des retraites complémentaires en France et est également **l'établissement de référence des institutions de prévoyance.**
Forte de la maturité de son offre et de son savoir-faire éprouvé auprès des grands clients depuis de nombreuses années, La Banque Postale a lancé

en septembre 2018, un **Label « Business Énergies »** associé à une communication sans précédent auprès des dirigeants. Avec ce label, La Banque Postale active la cadence dans l'accompagnement des entreprises et de leurs dirigeants pour relever tous leurs défis. Deux engagements majeurs sont affirmés : chaque conseiller est le partenaire global de chaque entreprise mais également le connecteur aux énergies locales via des ateliers consacrés au décryptage de la conjoncture économique et des rencontres sectorielles.

2.3.1.3 Le financeur des structures compactes

— Financer la croissance des petites et moyennes entreprises (PME) et des établissements de taille intermédiaire (ETI)

L'année 2018 marque une accélération dans l'appui aux petites entreprises, aussi bien dans les financements accordés qu'en matière d'accompagnement bancaire global, notamment sur les moyens de paiement (monétique, etc.). La production de crédit court, moyen et long terme aux PME et ETI a connu une accélération sans précédent, avec plus de 3,2 milliards d'euros octroyés pour des financements (une progression de 84 %), 2 milliards d'euros pour le financement d'actifs et de projets et une progression de 25 % du nombre de transactions monétiques. **900 entreprises supplémentaires sont devenues clientes de La Banque Postale.**

— Soutenir les TPE et les Professionnels

La Banque Postale maintient sa trajectoire en matière d'implantation de conseillers experts des TPE/Pro. Elle compte désormais près de 450 femmes et hommes, responsables de clientèle professionnelle, installés dans les bureaux de poste. En 2018, La Banque Postale a accueilli 12 000 nouveaux clients TPE-Pro, le volume de crédit moyen et long terme a plus que doublé.

Enfin, plus de 2 500 dossiers sont parvenus à la plateforme « e-crédit pro », démontrant ainsi la complémentarité de cette organisation digitale aux côtés du réseau physique de conseillers qui par ailleurs continue de s'étoffer. Afin de mieux répondre aux besoins des TPE-Pro, La Banque Postale a également élargi le périmètre d'intervention des demandes de financement en ligne jusqu'à 30 000 euros.

Concernant le domaine de la franchise, accélérateur du dynamisme des territoires, La Banque Postale continue de tracer son sillon avec désormais 70 franchisés référencés. Au-delà de sa présence au Salon de la franchise 2018, La Banque Postale a participé à « La Marche des réseaux », lieu d'échange entre franchisés pour partager les pratiques et toutes connaissances porteuses de développement harmonieux de leurs activités.

— Appuyer l'action du tissu associatif

Créateur d'activité et d'emploi, le secteur de l'économie sociale et solidaire est aussi créateur de liens, et ce, en tout point du territoire. La Banque Postale fonde sa relation historique avec ce type d'acteurs, sur une forte communauté de valeurs. À l'écoute des acteurs associatifs, elle a développé des solutions dédiées pour les aider à remplir pleinement leurs missions. **Une association sur quatre est ainsi cliente de La Banque Postale.**

Concernant les grandes associations caritatives (Secours populaire, Secours catholique, Emmaüs, Les Restos du cœur, AFM, etc.), La Banque Postale entretient des relations pérennes, fondées sur la confiance. Grâce à cette relation privilégiée, La Banque Postale demeure ainsi au plus près des dispositifs d'entraide au service des citoyens.

La Banque Postale a mis son site Internet à disposition des grandes institutions (Téléthon, Pièces jaunes, Croix-Rouge) pour relayer leurs campagnes de collecte de dons. En 2018, 170 000 euros ont été récoltés par La Banque Postale pour la Croix-Rouge, tout au long de l'année et lors des intempéries dans le département de l'Aude.

2.3.1.4 Un engagement en faveur du financement participatif

La Banque Postale soutient également depuis juin 2011 l'économie collaborative grâce au partenariat signé avec **KissKissBankBank,** plateforme de financement participatif permettant à des créateurs de projet de collecter des fonds auprès de leur entourage et du grand public. Chaque mois, La Banque Postale finance à hauteur de 50 % un projet coup de cœur portant une dimension de développement durable, sélectionné grâce aux votes du public sur la page Facebook de La Banque Postale. Plus de 110 projets ont ainsi été soutenus depuis le lancement du partenariat.

En juillet 2017, La Banque Postale a renforcé son engagement en faveur du financement participatif en rachetant à 100 % la société KissKissBankBank & Co. Cette acquisition s'inscrit dans la stratégie de développement digital de La Banque Postale et son souhait de proposer des offres de produits et services citoyens qui répondent aux nouvelles attentes de ses clients.

En 2018, La Banque Postale a également poursuivi son engagement dans la **Social Cup,** première coupe de France de l'**entrepreneuriat social jeunes** lancée avec KissKissBankBank et MakeSense. Pour cette cinquième édition, GRDF a rejoint les partenaires majeurs de l'opération. Cette cinquième édition a vu plus de 3 000 étudiants se mobiliser dans les 12 villes participantes pour proposer près de 200 projets d'entreprises sociales innovantes. Douze projets ont été retenus pour la finale qui a eu lieu à Paris en février 2019. Ces 12 projets finalistes ont reçu une dotation financière de La Banque Postale pour leur première campagne de crowdfunding lancée sur KKBB. Via ces partenariats et actions, La Banque Postale encourage l'esprit d'entreprendre et le développement de l'économie citoyenne.

Après l'intégration de KissKissBankBank & Co en 2017, La Banque Postale élargit encore ses services numériques innovants et citoyens, avec l'acquisition de Goodeed. Cette plateforme de dons permet aux particuliers de soutenir gratuitement des projets solidaires d'ONG et d'associations, en visionnant des publicités. « Les associations cherchent de nouveaux leviers pour développer leurs communautés et la digitalisation du don est au cœur de leurs stratégies », commente Vincent Touboul-Flachaire, Président fondateur de Goodeed. KissKissBankBank & Co, dont Goodeed devient la filiale, se dote ainsi d'un outil unique en faveur de la solidarité, qui permet à tous, y compris aux plus jeunes, de s'impliquer sans contrainte budgétaire auprès d'associations humanitaires et d'ONG.

Pour faire connaître le financement participatif des projets des particuliers, des associations, des ONG et des entreprises, La Banque Postale organise 200 rencontres avec KissKissBankBank & Co en bureaux de poste sur tout le territoire depuis l'été 2018.

Enfin, pour compléter son engagement en faveur du financement participatif, La Banque Postale est entrée au capital de **WeShareBonds** en octobre 2016 pour accélérer le financement des PME françaises. WeShareBonds facilite l'accès des PME françaises à de nouvelles sources de financement : l'épargne des particuliers et la trésorerie des entreprises.

2.3.2 Mener une politique d'achats engagés auprès de nos fournisseurs

DPEF

La **politique d'achats responsables** de La Banque Postale, mise en œuvre dès 2009, se décline sur les quatre axes suivants :

- une charte achats responsables mise en œuvre avec les fournisseurs ;
- le recours au secteur adapté et protégé ;
- l'accessibilité des petites et moyennes entreprises aux appels d'offres de La Banque Postale ;
- l'intégration de critères extra-financiers dans la sélection des fournisseurs et le développement du suivi des fournisseurs.

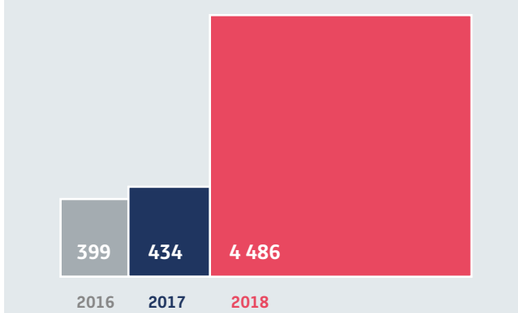
2.3.2.1 Une charte achats responsables

La charte achats responsables de La Banque Postale doit être acceptée par le fournisseur pour chaque nouveau contrat ou, à défaut, au fil des comités de pilotage des contrats en cours. Elle sensibilise les fournisseurs de La Banque Postale à sa politique RSE. Les fournisseurs s'engagent à respecter les réglementations en vigueur que la charte rappelle de manière formelle. Ce document les incite à s'engager eux-mêmes dans une démarche RSE. Mise en place dès juin 2009, actualisée une première fois en 2014, cette charte a de nouveau fait l'objet d'une actualisation fin 2018 pour un déploiement début 2019.

La charte est l'un des éléments permettant à La Banque Postale de respecter son devoir de vigilance auprès des entreprises qui constituent sa chaîne de valeur. En acceptant cette charte, le fournisseur s'engage à :

- respecter les dix principes du **Pacte mondial** et les huit conventions fondamentales de l'**Organisation internationale du travail ;**
- développer au sein de son entreprise un management et des conditions de travail respectueux de la **dignité de l'homme et des droits des travailleurs ;**
- **respecter les réglementations sociales et environnementales** à travers la mise en place d'actions (politique de transport, critères de recyclabilité, gestion des déchets finaux, etc.) pour lui et ses sous-traitants.

— Nombre de chartes achats responsables signées par les fournisseurs



En 2018, Le Groupe La Poste a mis en place un nouveau système d'information (SI) pour les achats du Groupe. Il inclut une base fournisseurs commune reliée au suivi des documents légaux et des chartes achats responsables via Provigis. Cette démarche a impliqué la remise à plat des informations et la sollicitation de tous les fournisseurs du Groupe La Poste (qu'ils soient ou non fournisseur de La Banque Postale) pour valider les chartes de La Poste et de La Banque Postale. En conséquence, le nombre de fournisseurs ayant validé la charte achats responsables de La Banque Postale a fortement augmenté entre 2017 et 2018 pour passer de 434 à 4 486.

2.3.2.2 Des critères extra-financiers pour évaluer le risque, sélectionner et assurer le suivi des fournisseurs

Chaque acheteur de La Banque Postale veille à intégrer des **critères sociaux, sociétaux et environnementaux,** en lien avec la prestation achetée, dans les grilles de consultation et lors du processus de sélection du fournisseur.

Une réflexion continue est également menée, en collaboration avec les prescripteurs, sur les améliorations des cahiers des charges afin de s'assurer que les prestations sont en adéquation avec la politique RSE de La Banque Postale.

En fonction des familles d'achats, les enjeux environnementaux et sociaux représentent en général **10 % de la pondération** globale des critères de notation des appels d'offres.

Le pôle RSE, en collaboration avec la direction des achats, a créé un kit regroupant divers **outils de sensibilisation et de dialogue** sur les enjeux, les risques et les opportunités de déploiement d'une démarche d'achats responsables. Ce kit comprend la matrice d'analyse des enjeux, risques et opportunités RSE en matière d'achats, des fiches RSE par famille d'achats, une affiche de sensibilisation et un espace intranet dédié aux achats responsables.

La **matrice** donne des pistes de réflexion pour d'une part diminuer les risques juridiques, sociaux, environnementaux et sociétaux, et d'autre part améliorer l'impact positif de l'acte d'achat au niveau :

- **social,** comme l'intégration des collaborateurs en situation de handicap par l'achat d'un développement informatique prenant en compte l'accessibilité ;
- **sociétal,** comme le développement du territoire par un achat auprès de l'économie sociale et solidaire ;
- **environnemental,** comme l'amélioration de la qualité de vie au travail par l'achat d'une cloison permettant de diminuer la pollution de l'air ; la mise en place d'un véhicule électrique pour les navettes courrier intersites ;
- **économique,** comme la possibilité de développer un avantage concurrentiel pour une offre de La Poste par l'évaluation des variantes des fournisseurs.

Afin de répondre aux obligations réglementaires de la loi Sapin II et de la loi relative au devoir de vigilance, La Banque Postale a mis en place un certain nombre d'éléments décrits dans les paragraphes suivants.

En 2018, la direction des achats de La Banque Postale a participé avec d'autres banques à une réflexion visant à définir une **cartographie des risques RSE** par secteur d'achats et pays du fournisseur. Cet outil était en phase pilote fin 2018 et doit aider les acheteurs à définir les dispositifs de maîtrise du risque achat adéquat en fonction du contexte (secteur et pays). Il complète la cartographie des risques opérationnels de La Banque Postale qui inclut à un niveau plus macroscopique des risques achats et en particulier ceux liés à la corruption, à la déontologie, etc.

En 2018, Le Groupe La Poste s'est doté d'un nouveau SI Achats Groupe, actuellement en test au sein de la direction des achats de La Banque Postale. Ce nouvel outil propose un **référentiel des fournisseurs** du Groupe La Poste, référentiel permettant de **partager les informations** et donc d'améliorer la détection de fournisseurs adéquats, en particulier le sourcing des PME, des entreprises adaptées (EA) et établissements et services d'aide par le travail (ESAT). La **connaissance des fournisseurs** et de leur bon niveau de prise en compte des dimensions RSE est ainsi facilitée.

Parallèlement à cet outil, une solution permettant aux fournisseurs de s'auto-évaluer, en particulier sur leur politique RSE, existe. Elle propose en outre de compléter ces **autoévaluations** par un **audit documentaire** voire un **audit sur site** réalisé par un auditeur externe.

2.3.2.3 Des appels d'offres ouverts au secteur protégé et aux PME

— Une contribution importante à l'emploi indirect de personnes en situation de handicap

Les actions menées par la direction des achats ont notamment permis d'atteindre les objectifs fixés en matière d'**achats auprès du secteur adapté et protégé.** En 2018, le montant des achats de La Banque Postale auprès du secteur adapté et protégé (EA et ESAT) est de près de **1 million d'euros TTC,** en baisse de 14 % par rapport à 2017.

Cette diminution s'explique par une différence de nature d'achat auprès des ESAT : à titre d'exemple, en 2018, La Banque Postale a moins fait appel aux ESAT concernant l'archivage administratif. De nouvelles prestations, services de traduction et fourniture de papier, ont cependant été commandées.

La direction des achats, avec l'appui des prescripteurs, est toujours dans une démarche d'identification de nouvelles prestations en lien avec le secteur adapté et protégé dans les appels d'offres. Des prestations comme la reprographie, la navette intersites, les traiteurs ou encore le recours à des services de traduction sont en partie dédiées à ce secteur, des mises en concurrence étant faites avec le secteur ordinaire.

— Les achats auprès des petites et moyennes entreprises en constante progression

Pour permettre l'accessibilité des petites et moyennes entreprises à ses appels d'offres, La Banque Postale est attentive à :

- la réduction des risques de dépendance financière via la mesure du taux de dépendance ;
- l'allotissement des appels d'offres pour permettre aux TPE/PME spécialisées sur des secteurs très spécifiques de candidater autrement qu'en co-traitance ou sous-traitance.

Le montant des **achats de La Banque Postale auprès des PME** est en constante progression, il est passé de 118 millions d'euros HT en 2016 à 134 millions d'euros HT en 2017 et à 138 millions d'euros HT en 2018.
Une étude, menée en 2018 avec la direction de l'engagement sociétal du Groupe La Poste et un cabinet indépendant, a montré **l'impact emploi** des achats de La Banque Postale, en particulier auprès des PME. 20 % de ses achats sont réalisés auprès de PME, contre 18 % en 2016. La Banque Postale soutient ainsi plus de 21 300 emplois en 2017, soit 11,5 % de plus qu'en 2016.

2.3.3 Soutenir l'engagement citoyen des collaborateurs

DPEF

2.3.3.1 L'Envol, le campus de La Banque Postale

La Banque Postale s'engage dans un **mécénat sociétal** en faveur de l'éducation et de **l'égalité des chances.** Pour cela, elle a créé dès 2012 une association loi 1901 : « L'Envol, le campus de La Banque Postale ». Elle incarne ses valeurs et celles du Groupe La Poste et associe pleinement ses collaborateurs en favorisant leur **engagement citoyen.**
Ce dispositif est soutenu depuis son lancement par l'Éducation nationale qui a renouvelé son partenariat en 2016. Il a pour mission de **favoriser le parcours scolaire de jeunes élèves talentueux,** issus de milieux modestes, venant de toute la France (rural et urbain), DOM inclus. Il les accompagne de façon individualisée, de leur entrée au lycée jusqu'à leur intégration dans des filières supérieures générales, technologiques ou professionnelles (artisanat) d'excellence et/ou leur insertion professionnelle.
Pour accompagner les élèves et les étudiants dans leur diversité de parcours et l'excellence des formations, L'Envol a créé deux programmes « voie générale et technologique » et « voie professionnelle » qui visent des objectifs communs en s'adaptant aux spécificités des formations suivies :

- le **programme « voie générale et technologique »,** lancé en 2012, accompagne chaque année une promotion de 60 élèves de leur entrée en classe de seconde jusqu'à bac + 3 en moyenne, en partenariat avec l'association Article 1 ;
- le **programme « voie professionnelle »,** lancé en 2015, accompagne chaque année une promotion de 45 élèves ayant choisi des filières artisanales d'excellence (métiers de bouche, industrie-métallurgie, art et mode), en partenariat avec l'association Réussir Moi Aussi.

Le dispositif d'accompagnement se veut complet et cohérent afin de valoriser les talents dans toutes leurs dimensions, encourager la **diversité des parcours d'excellence** et contribuer à une plus grande ouverture sociale. Pour cela, il accompagne les jeunes dans l'exploration de six dimensions : leur rapport aux études, à l'avenir, aux autres, à soi, rapport au monde et à l'engagement.
Depuis sa création, **L'Envol a accompagné 584 élèves,** soit 7 promotions de la « voie générale et technologique » et quatre promotions de la « voie professionnelle ».
Tous les collaborateurs de La Banque Postale et du Groupe La Poste peuvent s'engager bénévolement au sein de la **communauté des parrains.** De 2012 à 2018, **815 collaborateurs** de La Banque Postale et du Groupe La Poste se sont engagés au sein de la communauté des parrains/marraines. Depuis 2017, les nouveaux parrains/marraines suivent une journée de formation inscrite au plan de formation avant de s'engager auprès d'un jeune. En 2018, l'engagement des parrains/marraines a représenté **près de 7 000 heures de bénévolat.**
Gage de reconnaissance, L'Envol a remporté depuis son lancement de nombreux prix, notamment le Trophée France Mécénova, Cachet d'Europe, Trophée national de l'entreprise citoyenne.
Sur l'année scolaire 2017-2018, L'Envol a dispensé aux lycéens plus de **370 heures de classe virtuelle en anglais et culture générale** en petits groupes et **2 861 heures de soutien scolaire.** Les lycéens souhaitant préparer médecine, Sciences-Po et autres grandes écoles ont bénéficié de 29 stages intensifs pour se préparer au mieux aux exigences des concours.
Par ailleurs, parce que préparer son budget étudiant est indispensable, L'Envol travaille en **partenariat avec La finance pour tous** et propose des ateliers de pédagogie financière et un soutien matériel au cas par cas ; le soutien matériel et financier a, cette année, profité à 118 jeunes (+ 52 % / 2017) pour un montant équivalent à 41 000 euros.
L'Envol organise **chaque année 10 grands rassemblements** pour favoriser l'esprit de promotion qui s'adressent aux élèves en fonction de leur niveau scolaire.
Toutes ces actions aident les élèves dans la réussite de leurs études : 100 % des terminales 2018 de la voie générale ont eu leur baccalauréat, dont 75 % avec une mention, et 93 % des élèves de la voie professionnelle l'ont également réussi, dont 74 % avec mention.
Afin de rendre ce qu'ils ont reçu de L'Envol et accompagner les plus jeunes, les étudiants arrivés au terme de leur accompagnement ont créé leur association des anciens **« L'Envol Alumni ».** Ils participent désormais régulièrement aux rassemblements, en étant cette fois animateurs auprès des plus jeunes.

2.3.3.2 Promouvoir le bénévolat de compétences

Fin 2017, le programme de **bénévolat de compétences** initié par La Banque Postale et le Réseau La Poste a été piloté par le Réseau La Poste. L'année 2018 était donc une « année zéro » dans cette nouvelle configuration. Près de 50 nouveaux collaborateurs ont pu bénéficier d'une formation enrichie par rapport à la version précédente : outre une présentation détaillée de la stratégie d'engagement des collaborateurs et des témoignages d'associations venues se présenter et déjeuner avec les participants, ces derniers avaient le choix de se former aux **ateliers budgétaires,** à partir du jeu Dilemme de Crésus ou à l'accompagnement. Ce nouvel atelier faisait appel à des techniques innovantes de théâtre social. Quatre modules ont eu lieu, dont – c'était une première – un en Guadeloupe. Des collègues de Martinique ont aussi été sensibilisés au bénévolat de compétence et une formation est prévue en 2019.
Une autre grande nouveauté de 2018 a été l'enrichissement de l'offre de partenaires. Les bénévoles peuvent s'investir chez les partenaires historiques (les missions locales, **Entreprendre pour apprendre et La finance pour tous),** auprès des quatre autres associations partenaires (Adie, Passerelles et Compétences, Face, Unis-Cité). Les collaborateurs bénévoles de ces programmes ont été réunis pour une journée de partage et de reconnaissance le 5 juin 2018 au siège de La Poste. Ils ont pu bénéficier d'une séance de coaching au leadership authentique assurée par un cabinet expert. Cette journée a été aussi l'occasion de tester avec Passerelles et Compétences une « bourse aux experts », où des professionnels de La Banque Postale et du Réseau en marketing et gestion financière ont conseillé cinq associations sur des questions qu'elles leur soumettaient.
Enfin, un appel à projet associatif auprès de collaborateurs bénévoles de La Banque et du Réseau a permis de primer trois projets le 3 décembre 2018, dans le cadre de la Journée internationale du volontariat. Ces trois nouveaux partenaires rejoindront donc le programme de bénévolat de compétences en 2019 et les collaborateurs porteurs de ces projets pourront solliciter leurs collègues pour les rejoindre en tant que bénévoles.
Ce sont aujourd'hui **plus de 250 collaborateurs de La Banque et du Réseau qui sont actifs dans le programme de bénévolat de compétences.**

2.3.4 Le respect et la défense des grands engagements internationaux

La Banque Postale, filiale du Groupe La Poste signataire du **Pacte mondial des Nations unies** depuis 2003, défend les principes mis en avant par le Pacte mondial en matière de droits humains, de droits du travail, de respect de l'environnement et de lutte contre la corruption.
Sur le territoire national, les sessions de formation à la déontologie des collaborateurs couvrent la **lutte contre la corruption** (voir partie Maîtrise des risques extra-financiers). D'autre part, La Banque Postale s'assure que ses fournisseurs partagent également ses valeurs en leur faisant signer une charte achats responsables (voir plus haut), soulignant l'importance du respect des droits humains, des droits au travail et de l'environnement. En 2017, La Banque Postale, conjointement avec Le Groupe La Poste, a entamé un travail de cartographie des risques afin d'assurer la mise en conformité par rapport à la loi relative au devoir de vigilance.
Preuve de son engagement, dans son étude de février 2017 sur les entreprises et les droits de l'homme, l'agence de notation Vigeo Eiris classe La Banque Postale à la première place des banques françaises et à la troisième place des entreprises françaises, tous secteurs confondus.

2.4 Engagements envers la planète

En matière de politique environnementale, La Banque Postale mène des actions simples, concrètes et mesurées qui contribuent à la protection de l'environnement. À travers cette politique, son objectif est de réduire ses impacts directs sur l'environnement liés par exemple aux déplacements de ses collaborateurs ou aux systèmes d'information, mais aussi de contenir les émissions indirectes liées à ses produits. Elle œuvre également pour favoriser l'économie circulaire de ses ressources et maîtriser ses consommations d'eau. À l'externe elle participe à la promotion de la biodiversité (les indicateurs environnementaux se trouvent dans la partie Indicateurs RSE).

2.4.1 La Banque Postale s'engage pour la lutte contre le changement climatique

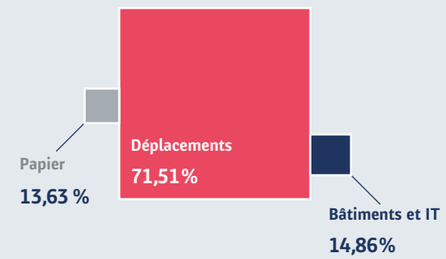
DPEF

Dans le cadre du programme prioritaire **« transition énergétique »** de son plan stratégique sur la période 2015-2020, Le Groupe La Poste s'est fixé des objectifs environnementaux. Le Groupe a notamment la volonté de **baisser de 20 % ses émissions de gaz à effet de serre (GES)** par rapport à 2013 afin de participer à la lutte contre le changement climatique. La Banque Postale entend concourir pleinement à ces objectifs ambitieux. Elle s'engage à réduire également de 20 % les émissions de GES liées à ses principaux postes émetteurs : les bâtiments et les systèmes d'information (IT), les déplacements de ses collaborateurs ainsi que la consommation de papier.
Afin de se donner les moyens de ses ambitions, La Banque Postale prend part au chantier de déploiement d'un **système de management de l'énergie** (SME) engagé depuis 2016 par Le Groupe La Poste. La mise en place d'un SME, certifié ISO 50001, courant 2019 permettra de constituer un socle pour faire converger dans la cohérence toutes les actions de transition énergétique entreprises au sein du Groupe. En 2018, les journées « Gestion durable et management de l'énergie », organisées au sein du Groupe La Poste, ont permis de présenter la démarche SME à l'ensemble de ses contributeurs. Cette démarche atteste d'un engagement structurel de la Banque en faveur de la transition énergétique. Ainsi 325 sites postaux sont engagés dans la démarche de déploiement du SME, dont l'ensemble des sites de la Banque.
Pour s'assurer de la pertinence de l'objectif de réduction des émissions de la Banque, et qu'il est bien en phase avec les ambitions de l'accord de Paris signé lors de la COP21, La Banque Postale s'est engagée en 2017 dans l'initiative du **« Science Based Targets » (SBT).** La Banque dispose donc de deux ans pour déposer son objectif de réduction, intégrant ses émissions indirectes, auprès du SBT. À cet effet, elle participe activement à un groupe de travail de place, animé par le WWF, cofondateur du SBT, dont l'objectif est de définir les lignes directrices pour le secteur financier permettant de fixer ces trajectoires de réduction.

2.4.1.1 Réduire l'empreinte carbone directe de la Banque

Consciente de son impact et de son rôle, La Banque Postale vise à réduire ses émissions directes de gaz à effet de serre liées aux bâtiments et à l'IT, aux déplacements de ses collaborateurs (professionnels et domicile-travail) et à sa consommation de papier. En 2018, l'empreinte carbone de ses principaux postes émetteurs s'élève à 62 055 tonnes équivalent CO_2, contre 63 980 tonnes équivalent CO_2 en 2017 [2]. La Banque Postale poursuit la réduction globale de son empreinte carbone (– 3 %) notamment grâce à une diminution des consommations d'électricité du parc de bâtiments (– 7%).
La maîtrise de ses postes les plus émetteurs est soutenue par un dispositif innovant : le Fonds Carbone vient renforcer la maîtrise de son empreinte directe portant sur la performance énergétique de ses bâtiments, la performance Green IT de son parc informatique, la promotion d'une mobilité durable et d'une consommation responsable de papier.

Poids des trois principaux postes émetteurs dans l'empreinte carbone de La Banque Postale (hors LCB)



2.4.1.2 Un Fonds Carbone pour réduire son empreinte environnementale

Afin d'agir concrètement sur ses émissions de gaz à effet de serre (GES), La Banque Postale a lancé en 2015 sa première édition du Fonds Carbone. Il s'agit d'un **mécanisme interne de monétisation de l'empreinte carbone** de La Banque Postale permettant d'internaliser le coût de cette externalité négative. Pour les 4 premières éditions du Fonds Carbone, une enveloppe financière totale de près de 1,4 million d'euros a permis de financer des **projets internes** visant à réduire les émissions de GES de la Banque. Des **projets externes** à forte valeur ajoutée environnementale ont également été développés sur le territoire national et, depuis l'édition 2018, au niveau international. Cette enveloppe est calculée sur la base des tonnes d'émissions de GES générées par les 3 principaux postes d'émissions de la Banque : les transports, les bâtiments et l'IT et la consommation de papier (interne et externe).

— Le financement de projets internes développés par les collaborateurs
Chaque année, les **projets internes** font l'objet d'un appel à candidature et sont sélectionnés sur la base de plusieurs critères, dont la rentabilité économique et les émissions carbone potentiellement évitées. Ainsi les 46 projets déjà financés grâce aux éditions 2015, 2016, 2017 et 2018 du Fonds Carbone

(2) Ces données intègrent les émissions de la Ligne Conseil Bancaire et prennent en compte l'achat d'électricité d'origine 100 % renouvelable.

participent directement à l'atteinte de l'objectif de La Banque Postale de réduire de 20 % ses émissions de GES à l'horizon 2020. On pourra citer des travaux de rénovation et d'efficacité énergétique des bâtiments, des campagnes de sensibilisation au développement durable en partenariat avec des ONG et associations et la mise en place de flottes de vélos et trottinettes à assistance électrique. Des projets pilotes innovants ont également été financés, tels que l'installation d'un chauffe-eau solaire, l'installation d'un récupérateur d'énergie sur les systèmes de production de froid, la végétalisation du toit d'un restaurant d'entreprise ou encore la création d'une plateforme de covoiturage destinée aux collaborateurs pour leurs déplacements domicile-travail. Selon les projections, l'ensemble des projets financés depuis le lancement du Fonds en 2015 ont un potentiel de près de 3 500 tonnes de CO_2 évitées à l'horizon 2020. En 2018, pour la première fois 2 filiales de La Banque Postale ont été lauréates du Fonds Carbone : La Banque Postale Assurances IARD et La Banque Postale Financement.

— Le financement de projets externes nationaux

La Banque Postale, une des premières banques à avoir mis en place un Fonds Carbone, est également la seule à ce jour à avoir intégré à ce dispositif le financement de **projets environnementaux externes** en France. Au service des territoires, elle finance, en collaboration avec la branche Services-Courrier-Colis du Groupe La Poste, des projets forestiers du Groupement d'intérêt public du Massif central et du Centre national de la propriété forestière dans le cadre du programme « Climat + Territoires »[3]. Elle finance également le programme d'agro-écologie « Agr'eau » porté par l'Association française d'agro-foresterie dans le bassin de l'Adour-Garonne et le programme « Ferme laitière bas-carbone »[4] porté par le Centre national interprofessionnel de l'économie laitière dans le grand Ouest et le grand Est. En 2017, le Réseau La Poste a rejoint La Banque Postale dans cette démarche en finançant un projet forestier de l'Office national des forêts dans les Hauts-de-France. En 2018, dans le cadre de la campagne de financement du programme « Climat + Territoires », le Groupe a décidé de soutenir le projet Carbocage. Il vise à mesurer le potentiel de stockage des haies gérées durablement sur trois territoires en Pays de la Loire et en Bretagne et propose l'expérimentation d'un marché carbone local.

— Le financement de projets externes internationaux pour une neutralité carbone complète de la Banque

Nouveauté de cette année 2018 : le Fonds Carbone finance désormais également deux **projets de compensation carbone** dans le respect des standards de certification internationaux. Le premier projet, dénommé *« Madre de Dios »,* vise à préserver la forêt amazonienne en soutenant l'exploitation durable du bois au Pérou. Le second, baptisé *« Gandhi »,* a pour objectif de développer l'énergie éolienne afin d'améliorer le mix énergétique et la qualité de l'air en Inde. En 2018, la Banque a ainsi franchi une nouvelle étape dans sa politique de lutte contre le changement climatique en étant **l'une des toutes premières banques au monde à annoncer la neutralité carbone** sur l'ensemble de son périmètre opérationnel, lequel inclut ses 16 filiales consolidées et prend en compte les déplacements professionnels et domicile-travail de ses collaborateurs.

— Un bilan positif débouchant sur une 5e édition du Fonds Carbone

Fort du succès rencontré par le dispositif, La Banque Postale a inauguré la cinquième édition de son Fonds Carbone. L'appel à candidature au Fonds Carbone 2018 a en effet été lancé en fin d'année 2018 auprès de l'ensemble des collaborateurs. Depuis le lancement du Fonds en 2015, le **passage de 7 à 10 euros du prix de la tonne carbone** permet le maintien à niveau équivalent de l'enveloppe financière du Fonds Carbone, malgré la diminution des émissions de GES de La Banque Postale. En outre, renforçant d'autant le dispositif, le Réseau La Poste a rejoint en 2017 La Banque Postale dans cette démarche. Ce nouveau Fonds encourage la mise en œuvre de projets favorisant l'efficacité énergétique des bureaux de poste dont plus de 50 % de l'activité est aujourd'hui dédiée aux métiers de La Banque. Cet engagement du Réseau La Poste permet à La Banque de proposer sur l'ensemble de son périmètre banque, services financiers, filiales et Ligne Conseil Bancaire un dispositif efficace pour promouvoir la réduction de son empreinte environnementale.

(3) Le programme « Climat + Territoires » vise à soutenir des projets innovants, en France, à dimension socioenvironnementale, avec un triple objectif : « compenser » l'empreinte environnementale locale, favoriser l'adaptation au changement climatique et créer de la valeur dans les territoires.
(4) Réalisation dans chaque élevage d'un diagnostic des flux de GES émis par la production laitière et mise en place d'un plan d'action adapté à chaque ferme et à son environnement.

2.4.1.3 Une politique de performance énergétique pour les bâtiments

En 2018, la part des émissions de GES liées aux consommations énergétiques des bâtiments représentait près de 15 % de l'empreinte carbone de la Banque (hors LCB). La Banque Postale et son bailleur principal Poste Immo ont engagé diverses démarches et des projets immobiliers structurants qui s'inscrivent de manière concrète dans la politique de **performance énergétique des bâtiments.** Cette politique, menée par la direction de l'immobilier de La Banque Postale, est articulée autour des trois grands axes suivants :

— 1. Favoriser les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique du bâti :

La direction de l'immobilier de La Banque Postale commande régulièrement des travaux d'isolation thermique de locaux, de réfection de toiture, de régulation de chauffage, de remplacement de climatisations obsolètes, de chaudières ou encore d'installation d'éclairages LED avec détection de présence dans les parties communes.

En parallèle, La Banque Postale a également pu identifier des actions de réduction des consommations d'énergie qui nourriront sa politique de performance énergétique 2016-2022 grâce à la réalisation des 11 audits énergétiques (loi Ddadue, 2015) sur plus de 70 % de la facture énergétique directe de La Banque Postale SA.

— 2. Optimiser au quotidien la gestion énergétique de son parc :

- La Banque Postale achète de **l'électricité d'origine 100 % renouvelable** depuis le 1er octobre 2015 pour approvisionner l'ensemble de ses sites majeurs (puissance supérieure à 36 kVA) représentant 97 % de la consommation totale en électricité. Cette décision exemplaire s'inscrit dans le cadre de l'adhésion du Groupe La Poste à **l'initiative RE 100** qui s'engage à approvisionner en électricité 100 % d'origine renouvelable l'intégralité de son parc immobilier géré par Poste Immo d'ici à 2020. Cette opération est une nouvelle illustration de la possibilité d'allier performance économique et diminution de l'empreinte écologique. Elle contribue au développement économique responsable des territoires, et favorise par cet achat le développement de l'énergie d'origine renouvelable. Grâce à ses fournisseurs d'énergie 100 % renouvelable, La Banque Postale a ainsi évité en 2018 l'émission de 8 434 tonnes de CO_2 (contre 8 124 tonnes en 2017) ;
- La Banque Postale travaille au quotidien auprès de son bailleur Poste Immo pour mettre en œuvre la **Démarche Bail Vert** sur ses bâtiments. Cette démarche a pour but d'améliorer la qualité environnementale des bâtiments et de réduire les charges d'exploitation grâce à une utilisation et une gestion durable de ceux-ci. Elle est mise en œuvre par le biais de la sensibilisation des occupants aux écogestes, l'optimisation des équipements de l'immeuble et à une programmation de travaux embarquant systématiquement la performance énergétique. Cette démarche est déployée sur les 30 immeubles occupés par La Banque Postale les plus consommateurs en énergie. Ces immeubles sont concernés par l'annexe environnementale (baux portant sur des locaux de plus de 2 000 m² à usage de bureaux ou de commerces) et/ou sont dans le périmètre de la charte tertiaire signée par Poste Immo en anticipation au décret sur la rénovation tertiaire. En signant cette charte volontaire, Poste Immo s'est engagée à améliorer de 25 % la performance énergétique de ses sites patrimoniaux de plus de 5 000 m² de 2011 à 2020. Cette anticipation permet de couvrir une grande partie du périmètre réglementaire à venir ;
- le concours **CUBE 2020** est une des actions mises en place dans le cadre de la Démarche Bail Vert. Ce concours est organisé par l'IFPEB[5], il vise à inciter les entreprises à réduire la consommation énergétique de leurs bâtiments en impliquant leurs utilisateurs. La Banque Postale représentée par Poste Immo y participe pour la quatrième année consécutive. Lors des précédentes éditions, plusieurs sites postaux ont été récompensés en réalisant des performances allant jusqu'à 38 % d'économies d'énergie. Lors de la troisième édition de CUBE 2020, le site Bordeaux Hôtel des Postes – occupé en majorité par les collaborateurs de La Banque Postale – est arrivé premier de sa catégorie en atteignant 30 % d'économies d'énergie en un an. Pour la quatrième édition qui a lieu du 1er juillet 2018 au 30 juin 2019, 246 bâtiments concourent à CUBE 2020 et 6 d'entre eux sont occupés (en partie ou totalement) par les collaborateurs de La Banque Postale. Au classement d'octobre 2018, 5 d'entre eux avaient déjà dépassé 3 % d'économies d'énergie en trois mois de concours ;
- **SOBRE** (société commune de Poste Immo, la Caisse des dépôts et consignations et Egis) est l'outil de management de l'énergie du Groupe pour le SME. Face aux enjeux d'économies d'énergie, de conformité réglementaire et de mobilisation des usagers pour servir la transition énergétique, SOBRE offre un outil simple permettant de mieux connaître le patrimoine immobilier, de rationaliser et réduire les consommations d'énergie. La solution est mise à disposition de l'ensemble des acteurs de la démarche SME. Ces derniers ont été sensibilisés et formés à l'utilisation de l'outil fin 2018. Les bâtiments les plus énergivores du parc immobilier postal sont instrumentés de la box SOBRE. Cette dernière permet une gestion plus précise des consommations énergétiques de l'immeuble et une meilleure optimisation. Parmi les 325 immeubles postaux cibles, 29 sites de La Banque Postale ont été instrumentés par la box SOBRE ou sont en cours d'instrumentation pour le premier trimestre 2019. L'offre SOBRE est également commercialisée auprès des entreprises et des collectivités locales pour les aider à mieux connaître leur patrimoine immobilier, rationaliser et réduire leurs consommations d'énergie.

Ces différentes actions contribuent directement à la mise en œuvre d'un système de management de l'énergie dès 2019.

— 3. Inciter les collaborateurs à adopter des comportements écoresponsables :

La Banque Postale propose chaque année de multiples actions de sensibilisation dans les sièges ainsi que sur l'ensemble du territoire grâce au relais de ses correspondants RSE. Ces derniers se mobilisent pour sensibiliser les collaborateurs à adopter des gestes écoresponsables en leur proposant des campagnes écogestes, des stands de sensibilisation ou encore des expositions thématiques.

— Des actions qui ont porté leurs fruits :

Les actions menées dans le cadre de cette politique de performance énergétique des bâtiments ont permis à La Banque Postale de contenir les émissions de GES liées à ses bâtiments sur ces dernières années malgré le développement de ses activités. Entre 2013 et 2018, La Banque Postale a réduit les émissions de CO_2 liées aux bâtiments de 48 %. Le ratio rapporté au nombre de collaborateurs est également positif avec une diminution de 46 % des émissions de CO_2 par collaborateur en 2018 par rapport à 2013. En 2018, les émissions liées aux bâtiments s'élèvent à 26 892 tonnes équivalent CO_2 (– 7 % par rapport à 2017) sur le périmètre le plus exhaustif disponible à ce jour, soit couvrant 13 filiales sur 16 et prenant en compte les émissions induites par l'activité bancaire (LCB) au sein des bureaux de poste. Cette diminution est notamment due à l'achat à partir de 2016 d'électricité à 100 % d'origine renouvelable pour la majorité des bâtiments de La Banque Postale. La Banque Postale a mis en place, à compter de 2016, l'étalonnage d'**objectifs de réduction** cohérents avec son plan stratégique 2016-2022 :

- 5 % de réduction en 2017 *(réalisé – 5 %) ;*
- 10 % de réduction en 2018 *(réalisé – 12 %) ;*
- 15 % de réduction en 2020 ;
- 20 % de réduction en 2022.

2.4.1.4 Une politique de performance Green IT pour son parc informatique

Les diagnostics de performance énergétique ont permis d'identifier que la part due aux systèmes d'information dans les consommations électriques totales se situe entre 40 et 50 %.

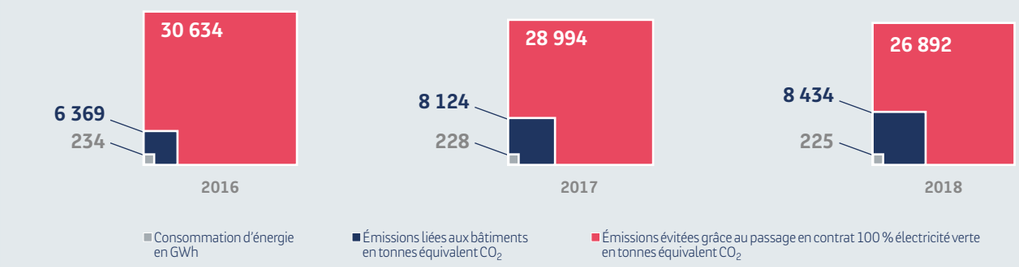
La **mesure de l'empreinte carbone des différents parcs informatiques** est effectuée depuis 2013 au niveau du Groupe La Poste grâce à l'outil informatique **« Green Argile »**. Pour 2018, nous avons étendu notre analyse détaillée à un périmètre plus large d'équipements, soit parce que nous avons pu modéliser l'impact de ces modèles[6], soit parce que l'évolution des besoins utilisateurs a entraîné un accroissement sensible d'un parc non analysé précédemment[7].

Ainsi, en 2018, le parc analysé de l'informatique distribuée et des Data Centers de La Banque Postale[8] représente 127 442 équipements (soit 42 % de plus qu'en 2017 avec 89 484 équipements) et un impact[9] d'environ 9 937 tonnes équivalent CO_2 (contre 8 616 tonnes équivalent CO_2 en 2017). Si nous ramenons l'impact par équipement, nous passons de 96 kg équivalent CO_2 en 2017 à 76 kg équivalent CO_2 en 2018, soit une baisse de près de 19 %.

En parallèle à une démarche d'achats responsables sur les matériels et services informatiques, la DISFE (direction en charge des systèmes

(5) Institut Français pour la Performance Énergétique du Bâtiment (IFPEB).
(6) Comme par exemple les téléviseurs, vidéoprojecteurs, scanners, télécopieurs ou pare-feu.
(7) Comme les parcs de smartphones ou des ordinateurs « tout en un » qui deviennent « remarquables ».
(8) L'analyse porte sur les catégories suivantes : écrans, téléviseurs, vidéoprojecteurs, mainframe, onduleurs, systèmes de stockages, ordinateurs fixes, portables ou tout en un, serveurs, copieurs multifonctions et autres imprimantes, scanners, télécopieurs, autocommutateurs, hubs, pare-feu, routeurs et switchs réseaux, bornes Wi-Fi, téléphones fixes, smartphones et tablettes.
(9) Il est important de noter que cette donnée d'utilisation du parc est incluse dans le calcul des émissions de gaz à effet de serre liées aux bâtiments.

Consommations énergétiques et émissions liées aux bâtiments de La Banque Postale

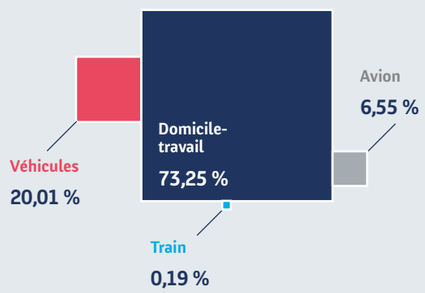


d'information de la Banque et du Réseau), en s'appuyant sur l'analyse de l'évolution de l'empreinte carbone du parc sous sa responsabilité, est engagée dans un **plan d'actions Green IT.** Ainsi, l'ensemble des PC fixes et portables de La Banque Postale acquis depuis 2012, remplacés de façon progressive, sont écolabellisés EPEAT et représentent aujourd'hui 74 % du parc (47 % labellisés en Gold et 27 % en Silver). En ce qui concerne les écrans, 79 % du parc est écolabellisé EPEAT (58 % en Gold et 21 % en Silver). Quant aux imprimantes, celles acquises depuis 2014 sont systématiquement labellisées Energy Star. En 2018, la mise en place progressive sur nos sites de l'outil Watchdoc devrait diminuer la consommation de papier et d'encre. Un certain nombre d'imprimantes de bureau disparaissent au profit d'imprimantes multifonctions nouvelles générations sur « pool d'impression ».
Enfin, l'année 2018 a permis à la Banque d'activer un contrat avec une entreprise du « secteur adapté » dans le traitement et le réemploi de ses DEEE. Dans ce cadre, les procédures ont été adaptées afin de privilégier la filière réemploi et les résultats ont été au rendez-vous avec un taux de 34 % de réemploi sur le matériel sortant du parc.

2.4.1.5 Une politique de mobilité responsable pour ses collaborateurs

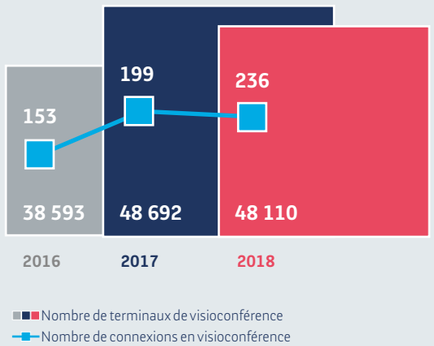
En 2018, la part des émissions de GES liées aux déplacements de ses collaborateurs représentait près de 72 % de l'empreinte carbone totale de la Banque. La Banque Postale met en œuvre diverses mesures visant d'une part à favoriser la réduction des déplacements des collaborateurs, et d'autre part à promouvoir l'utilisation de modes de transport moins émetteurs pour les déplacements de ses collaborateurs. La politique de mobilité responsable s'articule autour des déplacements professionnels (train, avion, véhicules) et des déplacements domicile-travail des collaborateurs. En 2018, les émissions liées aux déplacements se répartissaient de la manière suivante :

Répartition des émissions liées aux déplacements des collaborateurs



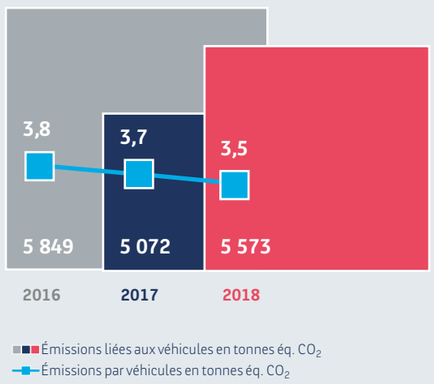
La Banque Postale développe **l'installation de terminaux de visioconférence** au sein de ses bâtiments pour permettre de fluidifier les échanges et réunions entre ses collaborateurs tout en limitant leurs déplacements professionnels. Ainsi, 236 terminaux de visioconférence ont été déployés depuis 2011 au sein des sièges, des services financiers ainsi que dans certaines filiales de La Banque Postale. Depuis lors, le nombre de connexions est en forte augmentation – atteignant 48 110 en 2018 – soit un nombre de connexions qui a augmenté de près de 25 % en trois ans – permettant ainsi de limiter les déplacements des collaborateurs.

Visioconférence



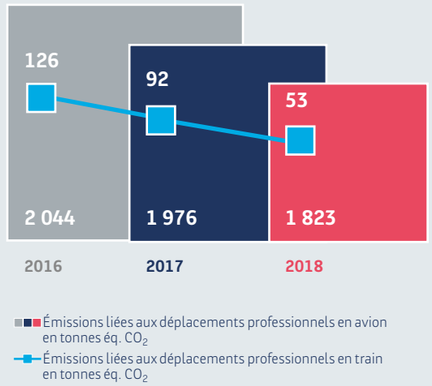
Le **développement du télétravail** des collaborateurs dans le cadre de l'amélioration de l'équilibre vie privée et vie professionnelle participe également à limiter l'impact des déplacements professionnels (voir partie *Engagements envers les collaborateurs,* paragraphe *Dialogue et climat social).*
L'augmentation du nombre de collaborateurs dans des fonctions commerciales a mené à une augmentation du nombre de véhicules dans le parc automobile de 17 % (1 357 véhicules en 2017, contre 1 594 véhicules en 2018). Cette augmentation du nombre de véhicules a entraîné une hausse modérée de moins de 10 % des émissions de tonnes équivalent CO_2 liées à la consommation de la flotte de véhicules (5 573 tonnes équivalent CO_2 en 2018, contre 5 072 tonnes équivalent CO_2 en 2017). Cette évolution s'accompagne néanmoins d'une **baisse de près de 6 % du volume moyen de tonnes équivalent CO_2 émises par véhicule.**
La **politique voyage** de La Banque Postale encadre les choix de mode de transport des collaborateurs en fonction des destinations. Cette politique favorise les déplacements moins émetteurs de GES, soit le train pour tous

Émissions liées aux véhicules



les déplacements en France métropolitaine sauf exception. L'avion doit rester réservé aux déplacements vers les DOM ou à l'étranger. En 2018, les déplacements des collaborateurs en train sont ainsi à l'origine de 53 tonnes équivalent CO_2 (contre 92 tonnes équivalent CO_2 en 2017) et les déplacements des collaborateurs en avion à l'origine de 1 823 tonnes équivalent CO_2 (contre 1 976 tonnes équivalent CO_2 en 2017). Entre 2016 et 2018, les émissions de CO_2 liées aux déplacements en avion ont baissé de 11 % et celles liées aux trajets en train de près de 60 %.

Émissions liées aux déplacements professionnels des collaborateurs



Pour favoriser les **déplacements en transports doux,** 38 vélos dont 31 vélos à assistance électrique (VAE) ainsi qu'un scooter et 4 trottinettes électriques sont mis à disposition des collaborateurs dans les centres financiers et nationaux, en complément des bornes pour recharger leurs VAE personnels, et les sièges de La Banque, à commencer par le site de Bords de Seine II. Lauréat de l'édition 2015 du Fonds Carbone, ce dernier a en effet été le premier siège à s'équiper dès 2016 de 8 VAE à usage professionnel et privé. L'ensemble des sites du Village La Poste (Lemnys, Brune et Crossing) sont également équipés de flottes de vélos électriques depuis 2016 pour favoriser les transports doux intersites des collaborateurs.
Grâce à la participation des collaborateurs à l'**enquête domicile-travail** réalisée à l'occasion de la Semaine de la mobilité 2017, La Banque Postale a pu calculer l'évolution de l'empreinte environnementale liée aux déplacements domicile-travail de ses collaborateurs. Les résultats de cette enquête montrent que la distance entre le domicile et le travail des collaborateurs a augmenté de plus de 25 % entre 2015 et 2017, avec en moyenne 40 km parcourus par les collaborateurs par jour pour une durée moyenne de 1 h 20. La **baisse de l'utilisation des transports routiers** a cependant permis de limiter d'environ 1 400 tonnes les émissions de CO_2 ; **les transports en commun deviennent en effet le mode de transport principal des collaborateurs,** et les **modes de transport actifs** (vélo, trottinette, roller ou marche à pied) ont augmenté de 63 % par rapport à 2015.
Cette enquête réalisée tous les deux ans sera réitérée en 2019. Ces résultats sont le reflet des efforts déployés par La Banque Postale pour promouvoir les modes de transports doux auprès de ses collaborateurs et permettent de calibrer l'efficacité des actions de réduction menées au sein de la Banque.
En 2017, La Banque Postale a déposé, pour la trentaine de sites concernés par cette obligation réglementaire, ses **plans de mobilité** auprès de l'Autorité organisatrice de la mobilité dont ils dépendent.
La réduction de l'impact des déplacements des collaborateurs de La Banque Postale passe également par des **actions de sensibilisation tout au long de l'année,** et notamment lors de la Semaine européenne de la mobilité. De nombreuses animations au sein des entités nationales et régionales ont été une nouvelle fois organisées à l'occasion de l'édition 2018 par les correspondants RSE : ateliers de réparation de vélos, essais de moyens de transport électriques (VAE, voiture ZOE, scooter électrique, etc.), promotion du covoiturage **(notamment via la découverte de plateformes ou la réalisation de challenge intersites), activités multisports, visites guidées de centre-ville, etc.**

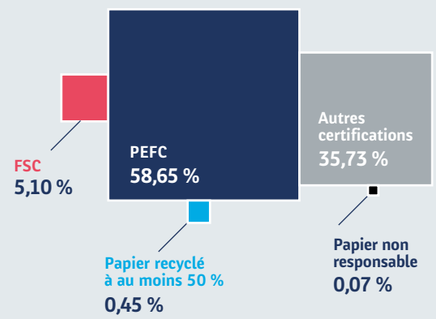
2.4.1.6 Une politique de consommation responsable du papier

Parmi les 7 188 tonnes de papier consommées en 2018 (contre 7 318 tonnes en 2017) – soit une baisse de près de 2 % sur l'ensemble du périmètre de La Banque Postale :

- 6 % le sont en interne et représentent 15 kg par collaborateur, soit une baisse de 7 kg en moyenne de papier consommé par collaborateur par rapport à 2017 ;
- 94 % le sont en externe (à destination directe des clients et communication) et représentent 0,65 kg par client actif, soit une consommation de papier par client actif qui se stabilise par rapport à 2017.

En 2018, la **part de papiers dits « responsables »,** c'est-à-dire recyclés ou issus de forêts gérées durablement, est de 99,5 %, soit une augmentation de près de 11 points de pourcentage par rapport à 2017.
Depuis que la Ligne Conseil Bancaire (LCB) a été intégrée au périmètre de reporting du papier en 2013 [10], la consommation totale de papier a baissé de 21 % entre 2013 et 2018. Cette diminution s'ensuit notamment sur la même période d'une baisse de 17 % de la consommation de « papier externe » à destination des clients et communication grâce à la dématérialisation (relevé de compte en ligne, etc.), et d'une baisse de 51 % de la consommation de « papier interne », grâce notamment à la sensibilisation et à la responsabilisation des collaborateurs dans leur consommation de papier. À noter que depuis 2014, les tickets de caisse ne comportent plus de bisphénol A.

Répartition des consommations de papier par type de certification (hors LCB)



(10) Imputation sur la consommation externe à destination directe des clients et communication.

2.4.2 Maîtriser l'empreinte environnementale de ses produits et services

DPEF

La Banque Postale a pour ambition de maîtriser les émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à ses produits (voir partie Engagements envers les clients, paragraphe Concevoir et proposer une offre de produits et services responsable). Dans ce cadre, La Banque Postale Asset Management calcule l'intensité carbone [11] d'environ 2 000 entreprises, avec l'aide d'une base de données dédiée aux impacts environnementaux. Étape indispensable pour une meilleure **prise en compte de la lutte contre le changement climatique dans les investissements,** cette information est mise à disposition de l'ensemble des gérants de LBPAM.

Pour mieux accompagner les clients sur ces sujets, et notamment sur l'article 173 de la loi pour la transition écologique et la croissance verte (LTECV), LBPAM a mis en place un **outil d'analyse et de reporting des portefeuilles** permettant de mesurer trois indicateurs : l'intensité carbone de chaque portefeuille (investi en actions ou en obligations d'entreprise), l'exposition du portefeuille aux entreprises ayant des activités liées au charbon, et enfin la part du portefeuille investie dans les solutions pour la transition énergétique (entreprises dont au moins 20 % de leur activité est liée aux solutions environnementales, ainsi que les « green bonds »).

Pour l'ensemble des fonds ayant obtenu le label ISR public, LBPAM calcule **l'intensité carbone du portefeuille** comparée à celle de son indice de référence ainsi que, pour les fonds actions, la part du portefeuille investie dans des entreprises répondant à des thématiques de développement durable. Cette information est communiquée mensuellement aux souscripteurs via le site Internet de LBPAM.

Par ailleurs, le **soutien à la transition énergétique et économique** est l'un des quatre critères d'analyse sur lequel se base la philosophie ISR de LBPAM. L'analyse ISR de LBPAM étudie ainsi l'exposition au changement climatique de chaque entreprise et sa capacité à faire face aux enjeux environnementaux. Ces critères (exposition charbon, intensité carbone, exposition fossile actuelle et à venir, intégration de la stratégie transition énergétique dans la stratégie de l'entreprise, offre de produits et de services pour faire face aux enjeux du changement climatique, etc.) visent ainsi à mesurer comment les entreprises sont exposées aux risques de transition (législation, prix carbone…).

D'autres projets contribuent à réaliser cette ambition :

- la création d'un **fonds thématique dédié à la transition énergétique :** le fonds LBPAM ISR Actions Environnement permet d'investir au travers des marchés européens sur la thématique environnementale, notamment la lutte contre le changement climatique. L'encours de ce fonds a progressé de plus de 40 % en 2018 ;
- les investissements dans les **« obligations responsables »** (ou « green bonds ») : depuis fin 2013, LBPAM a mis en place une méthodologie spécifique pour évaluer les « obligations responsables » [12]. Le total des encours investis en obligations responsables par LBPAM – que ce soit dans les fonds ouverts au public ou dans les fonds dédiés à certains clients – s'élevait à 2,6 milliards d'euros à fin 2018 (contre 1 195 millions d'euros à fin 2017), soit une progression de 118 % sur l'année.

Dans ce cadre, LBPAM a témoigné de son engagement vis-à-vis de la transition énergétique en s'associant à différentes initiatives de place :

- en 2015, LBPAM a adhéré à l'IIGCC *(Institutional Investors Group on Climate Change),* forum qui a pour mission de changer les pratiques d'investissement en encourageant l'adoption de politiques publiques favorisant la transition vers une économie faiblement carbonée et le développement de solutions d'adaptation au changement climatique ;
- en 2015, LBPAM a également signé le *Montreal Carbon Pledge,* s'engageant ainsi à mesurer et à publier l'évaluation de l'intensité moyenne de ses portefeuilles ouverts investis en actions ;
- en 2018, Daniel Roy, Président du Directoire de LBPAM, a été nommé membre du bureau de *Finance for Tomorrow,* une initiative portée par Paris Europlace pour promouvoir la finance durable en France et à l'international. Elle vise à réorienter les flux financiers vers une économie bas carbone et inclusive ;
- en 2018, LBPAM a publiquement apporté son soutien à la *Task Force on Climate-related Financial Disclosure* (TCFD). Créé par le G20, ce groupe de travail a formulé des recommandations sur les informations relatives au climat que les entreprises devraient partager pour aider les investisseurs à prendre les bonnes décisions financières.

En conformité avec l'article 173 de la LTECV, LBPAM publie par ailleurs chaque année sur son site Internet un **rapport sur sa contribution à la lutte contre le changement climatique** [13]. Dans ce rapport figurent notamment des indicateurs mesurant l'intensité carbone moyenne des portefeuilles, l'exposition des investissements de LBPAM aux risques climatiques comme les entreprises exposées au secteur du charbon, mais aussi les investissements réalisés par LBPAM dans les solutions en faveur de la transition énergétique. Les calculs sont réalisés pour les fonds ouverts au public investis en actions et pour les fonds ouverts investis en obligation d'entreprise.

2.4.3 Favoriser l'émergence d'une économie circulaire

2.4.3.1 Contribuer concrètement à la dynamique d'économie circulaire

— Utiliser une offre de recyclage du papier avec la solution Recygo DPEF

Recygo, créé par Le Groupe La Poste, démontre son engagement en faveur de la transition énergétique. Cette offre de **collecte et recyclage de papiers de bureaux** est proposée par la branche Services-Courrier-Colis.

Le principe est simple : les papiers sont collectés directement dans les locaux lors de la tournée du facteur. Les papiers ainsi collectés sont acheminés jusqu'à Nouvelle Attitude, filiale de La Poste et entreprise d'insertion. Nouvelle Attitude effectue alors le tri des papiers pour en optimiser la valorisation, avant de le transmettre à des papetiers-recycleurs de proximité, situés en France.

En phase avec le Groupe et sa politique RSE, La Banque Postale déploie, depuis 2013, l'offre Recygo papier dans ses centres financiers et nationaux. À fin 2018, 19 centres financiers et nationaux ont été équipés ainsi que le siège Bords de Seine II. En 2018, Recygo a permis la collecte de 651 tonnes de papiers pour recyclage, soit 5 % de plus qu'en 2017 (620 tonnes collectées en 2017).

— Déployer la collecte des DEEE

Comme pour toute entreprise du secteur tertiaire, la gestion de la fin de vie des DEEE [14] constitue un enjeu important dans la politique de gestion des déchets. À La Banque Postale, le prestataire Paprec prend en charge la majorité du processus de collecte et de valorisation des DEEE. En 2018, près de 54 tonnes de DEEE ont été collectées au sein des centres financiers et nationaux. La DISFE, en charge du parc informatique de La Banque Postale, a également mis en place une politique de traitement et de recyclage des DEEE dès 2012 avec le prestataire Valdelec pour la reprise, le désassemblage et le traitement des DEEE du parc informatique.

— Développer la collecte des cartouches d'imprimante usagées au Réseau

La solution de collecte en partenariat avec Lexmark s'est encore développée cette année avec 68 000 cartouches usagées retournées par les bureaux de poste et les sites de gestion à notre prestataire.

Grâce à cet écogeste effectué par les collaborateurs et à toutes les étapes de tri, de nettoyage et de tests réalisées par Lexmark :

- 90 % des cartouches d'imprimante usagées ont été ré-encrées pour être à nouveau utilisées en suivant le même processus de fabrication que les cartouches neuves lors des étapes de reconditionnement (changement des pièces usées ou défectueuses, tests, processus qualité) ;
- 10 % des cartouches ont été recyclées.

Le total des matériaux revalorisés en 2018 dans le cadre de ce programme s'élève à 95 000 kg, soit l'équivalent de 316 000 kg de CO_2 évités. Cela représente l'économie de 134 000 litres d'essence en un an. Les cartouches du programme Lexmark – La Poste ne sont ni incinérées ni mises en décharge.

— Mettre en œuvre le recyclage des distributeurs automatiques de billets

Dans une démarche d'économie circulaire, la direction des achats (DHA) de La Banque Postale a mis en place le recyclage de ses DAB (distributeurs automatiques de billets), afin d'en récupérer les pièces détachées. Les DEEE non récupérés ou non réparables des DAB sont détruits selon le décret 2005-829. Indépendamment d'une réelle opportunité économique, cette mise en œuvre s'inscrit dans une volonté forte de la DHA de développer les démarches RSE avec ses partenaires.

2.4.3.2 Lutter contre le gaspillage alimentaire et sensibiliser les collaborateurs à l'économie circulaire

DPEF

— Lutter contre le gaspillage alimentaire

L'offre de restauration de la Direction nationale des activités sociales (DNAS) du Groupe La Poste, gérant en partie le parc de restaurants mis à disposition de La Banque Postale, met en place diverses actions pour promouvoir une restauration collective responsable en luttant contre le gaspillage alimentaire et en favorisant le bien-être alimentaire de ses convives. Le cahier des charges sur la prestation de restauration collective intègre des exigences RSE, notamment en matière de lutte contre le gaspillage qui se traduisent par :

- la mise en place de process et de méthodes visant à éviter le gaspillage et les pertes alimentaires quotidiennement. Par exemple : les inventaires avant commande, l'analyse de la fréquentation des restaurants pour adapter les quantités produites quotidiennement, gestion des stocks en FIFO, etc. ;
- la sensibilisation des équipes en cuisine : briefings quotidiens, formation aux écogestes, dialogue avec les convives pour servir les justes quantités selon les besoins de chacun.

— Sensibiliser les collaborateurs à l'économie circulaire

Parallèlement au renforcement des critères sociaux et environnementaux dans les cahiers des charges des prestataires de nettoyage et de gestion des déchets des locaux, La Banque Postale propose depuis plusieurs années des actions de sensibilisation à ses collaborateurs, notamment à l'occasion de la **Semaine européenne de la réduction des déchets** (SERD). De nombreuses actions au sein des entités nationales et régionales ont ainsi été menées à l'occasion de la SERD 2018. Parmi les animations organisées par les correspondants RSE avec l'aide de nombreuses associations locales, on peut citer les opérations de dons, collecte et recyclage d'objets usagés (jouets, mobiliers, livres, vêtements, bouchons, stylos, etc.), des ateliers de fabrication de cosmétiques et produits d'entretien maison, la visite d'entreprises de traitement des déchets, des défis « journée sans gobelets », la présentation d'application sur les consignes de tri, etc. Outre ces opérations de sensibilisation, La Banque Postale œuvre au quotidien pour réduire, réutiliser et recycler les matériaux employés dans le cadre de son activité.

Parallèlement à l'intégration de ces exigences RSE dans son cahier des charges et à la mise en place du suivi d'indicateurs extra-financiers avec ses prestataires, la DNAS mène des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs de la Banque :

- À l'occasion de la Semaine du développement durable (du 30 mai au 5 juin 2018) :
  - Déploiement de bacs de tri des déchets à la dépose plateau ;
  - Mise en place d'un affichage pédagogique visant à sensibiliser et informer les convives sur le tri et la valorisation des différents types de déchets ;
  - Mise en place d'une campagne de communication avec un flyer expliquant le devenir de chaque typologie de déchets.

À l'occasion de la Semaine européenne de la réduction des déchets (19 au 23 novembre 2018) :

- Mise en place d'une campagne de communication sur la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- Proposition d'un menu anti-gaspillage avec diffusion des recettes ;
- Réalisation d'une campagne de pesée des déchets alimentaires afin de réaliser un diagnostic précis par point de restauration ;
- Réalisation d'un jeu concours pour collecter, auprès des équipes et des convives, des bonnes pratiques et bonnes idées à mettre en place en 2019 sur les points de restauration.

(11) L'intensité carbone correspond aux émissions de GES rapportées au niveau d'activité.

(12) Ces obligations se différencient des instruments classiques par l'engagement de l'émetteur à utiliser les fonds levés pour des projets de nature environnementale ou sociale. Les émetteurs de ces obligations sont variés, des banques de développement aux entreprises, en passant par les collectivités locales et maintenant les États (en janvier 2017, la France a ainsi lancé sa première obligation « verte »). Bâtie conjointement par les analystes ISR et les gérants crédits, cette méthodologie intègre la notation ESG de l'émetteur et une évaluation qualitative des projets associés à l'émission (qualité ESG de l'émission, transparence sur les projets financés, reporting). Par le biais de cette notation dédiée, les gérants sont incités à porter une attention particulière aux émissions d'obligations responsables.

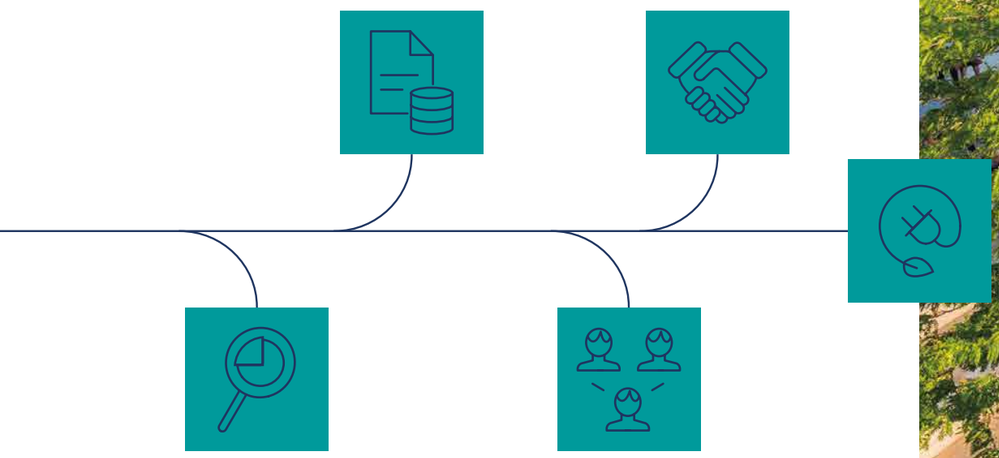
(13) Rapport publié en juin 2018 disponible à l'adresse suivante : https://www.labanquepostale-am.fr/media/publications/Rapport-LTE-2018---VF.pdf.

(14) Déchets d'équipements électriques et électroniques.

Chapitre 3

Indicateurs RSE de La Banque Postale

44 — Note méthodologique
47 — Indicateurs « Engagements clients »
48 — Indicateurs « Engagements collaborateurs »
51 — Indicateurs « Engagements cociétés et territoires »
52 — Indicateurs « Engagements planète »



Les indicateurs RSE publiés dans cette partie répondent à un objectif de transparence de La Banque Postale et viennent étayer les éléments qualitatifs développés dans les parties précédentes. Ils ont été regroupés selon quatre catégories : les indicateurs économiques, les indicateurs sociaux, les indicateurs sociétaux et les indicateurs environnementaux.
En préambule de ces tableaux d'indicateurs, la note méthodologique suivante fournit des précisions nécessaires à la compréhension des indicateurs, de leur périmètre et de leurs éventuelles limitations.

3.1 Note méthodologique

Le protocole de reporting supporte la définition des indicateurs extra-financiers établis pour rendre compte de la performance RSE du Groupe La Banque Postale. La remontée d'informations repose sur un réseau de plus d'une centaine de correspondants RSE et contributeurs au reporting extra-financier.
Les indicateurs RSE ont été construits au regard des indicateurs proposés d'abord par la loi sur les nouvelles régulations économiques (dite « loi NRE ») puis par l'article 225 de la loi Grenelle II ainsi qu'au regard de leur pertinence vis-à-vis de l'activité de La Banque Postale, et cela en lien avec l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017. Les indicateurs proposés par la Global Reporting Initiative (GRI) et plus particulièrement par le Supplément Sectoriel des Services Financiers (SSSF) sont également pris en compte. La méthodologie nationale telle que la méthodologie du Bilan Carbone® de l'Ademe a servi de référence notamment pour le calcul des indicateurs environnementaux.
Pour chaque indicateur, un historique sur les trois derniers exercices est proposé dès que cela est possible. Les données sont présentées sur un périmètre comparable et les évolutions du périmètre sont expliquées. Ainsi, dans le cas où est constatée soit une évolution du périmètre, soit une évolution de la méthodologie ou une correction de donnée a posteriori, les données sont retraitées depuis les publications précédentes afin d'assurer leur comparabilité et sont alors suivies d'un astérisque*.

3.1.1 Périmètre du reporting extra-financier

La remontée d'informations de La Banque Postale a pour ambition de couvrir l'ensemble des activités de la Banque et leurs conséquences, l'ensemble des entités physiques (bâtiments) et des acteurs de La Banque Postale. Ces acteurs intègrent les filiales ainsi que la Ligne Conseil Bancaire. Différents périmètres ont ainsi été définis afin de rendre compte de façon pertinente des conséquences sociales, sociétales et environnementales des activités. Ainsi, le tableau ci-après présente les données du **périmètre extra-financier cible au 31 décembre 2018.**

La Banque Postale (entité juridique)	▸ Siège de La Banque Postale ▸ Directions du contrôle territorial ▸ Direction des engagements en régions	**2 941 collaborateurs** (soit 10 % des acteurs de la branche Banque Postale) au 31 décembre 2018.
Les Services financiers (collaborateurs du Groupe La Poste qui travaillent au nom et pour le compte de La Banque Postale)	▸ 20 centres financiers métropolitains, 4 centres financiers dans les DOM, 4 centres nationaux ▸ Direction informatique des services financiers et de l'enseigne (DISFE) ▸ Direction des services financiers ▸ Direction des entreprises et du développement des territoires (DEDT)	**13 621 collaborateurs** (soit 47 % des acteurs de la branche Banque Postale) au 31 décembre 2018.
La Ligne Conseil Bancaire (collaborateurs du Groupe La Poste qui travaillent au nom et pour le compte de La Banque Postale) – Les fonctions prises en compte sont les suivantes : – Ligne Conseil Bancaire (LCB) : Conseillers Financiers (COFI), Conseillers Clientèle (COCLI), Conseillers Spécialisés en Patrimoine (CSP), Gestionnaires de Clientèle (Gescli), Conseillers expert crédit immobilier (CECI), Conseillers Spécialisés en Immobilier (CSI), Conseillers prescription crédit immobilier (CPCI), Correspondants Financement accession sociale (CFAS) – Appui Support Bancaire (ASB) : Directeur opérationnel Prescription immobilier (DOPI), Animateur marché des jeunes, Assistant crédit, moniteur des ventes bancaire (MVB), Responsables Clientèle particuliers (RCPART)	▸ Conseillers travaillant dans les bureaux de poste	**10 094 collaborateurs** (soit 35 % des acteurs de la branche Banque Postale) au 31 décembre 2018. Opérant dans les bureaux de poste, la surface et les consommations d'énergie et de papier de la Ligne Conseil Bancaire sont calculées par rapport au prorata financier utilisé pour la répartition des charges sur l'exercice 2018, soit : **52,1 %.**
Les filiales (16 filiales sont intégrées au périmètre de reporting extra-financier)	▸ Collaborateurs travaillant dans les 16 filiales du périmètre	**2 270 collaborateurs** (soit 8 % des acteurs de la branche Banque Postale) au 31 décembre 2018.

Il est à noter que les guichetiers des bureaux de poste, travaillant pour le compte des différents métiers du Groupe La Poste, ne sont pas compris dans le périmètre extra-financier de La Banque Postale.
Le périmètre est le même pour tous les indicateurs économiques qui couvrent toute La Banque Postale. En revanche, pour les autres catégories d'indicateurs, le périmètre peut varier d'un indicateur à l'autre. Les périmètres effectivement couverts sont alors précisés par indicateur dans une cartouche de la manière suivante et avec si besoin une phrase de précision :
Périmètre couvert : ■ entité
Périmètre non couvert : □ entité
Le cas échéant, le taux de couverture est alors calculé en fonction du nombre de collaborateurs pour les indicateurs sociaux et sociétaux, et en fonction de la surface occupée pour les indicateurs environnementaux.

Intégration des filiales

La démarche d'intégration des filiales au périmètre extra-financier s'articule d'une part autour d'un principe de cohérence comptable, et d'autre part autour d'un principe de pertinence vis-à-vis de leurs différents enjeux. L'objectif est donc d'intégrer la totalité des filiales consolidées détenues à au moins 50 % (intégration globale), et d'intégrer également certaines filiales non consolidées dont les impacts sont pertinents au regard des enjeux de la Banque (voir l'organigramme dans la partie 1.4 du Document de référence). Ainsi, en 2018, ces filiales sont les 18 suivantes :

- ▸ Banque de détail : La Banque Postale Financement (LBPF), Easy-Bourse, Titres Cadeaux, La Banque Postale Immobilier Conseil (LBPIC), La Banque Postale Crédit Entreprises (LBPCE), La Banque Postale Collectivités Locales (LBPCL), BPE, SOFIAP et SFH Home Loan, Domiserve, KissKissBankBank ;
- ▸ Gestion d'actifs : La Banque Postale Asset Management (LBPAM) et Tocqueville Finance SA ;
- ▸ Assurance : La Banque Postale Prévoyance (LBPP), La Banque Postale Conseil en Assurances (LBPCA), La Banque Postale Assurances IARD (LBPIARD), La Banque Postale Assurance Santé (LBPAS) et SOPASSURE.

En 2018, ces 18 filiales ont été soit toutes intégrées, soit toutes exclues, soit partiellement intégrées dans le calcul des indicateurs. Dans ce dernier cas, en sus du taux de couverture précisé dans le cartouche de périmètre, le détail des filiales incluses figure sous l'indicateur.
SOPASSURE et SFH HOME LOAN n'ayant aucun effectif ni m² mis à leur disposition sont de fait exclues du périmètre de reporting extra-financier.
Le périmètre des indicateurs sociaux et sociétaux couvre 16 filiales (hors SFH Home Loan et SOPASSURE).
Le périmètre des indicateurs environnementaux couvre 14 filiales (hors SFH Home Loan, SOPASSURE, Domiserve et KissKissBankBank).

3.1.2 La remontée d'informations en 2018

À noter que toutes informations relatives au respect du bien-être animal, à l'alimentation responsable, équitable et durable et à la lutte contre la précarité alimentaire sont, au regard des activités de La Banque Postale, non pertinentes et sans objet.

Indicateurs « Engagements clients »

- ▸ sont pris en compte dans les encours ISR l'encours des fonds dont 90 % au minimum des actifs intègrent des critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) ;
- ▸ une nouvelle graduation des encours ISR est retenue. Elle était constituée de trois niveaux (impact modéré, impact significatif, conviction). Elle passe à deux niveaux : investissement socialement responsable et Fonds ayant d'autres approches ESG. Les données 2017 et 2016 ont été recalculées selon la nouvelle définition ;
  l'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière est effectué par Crésus sur l'ensemble du territoire français. Depuis 2017, les clients franciliens sont accompagnés par le Crédit municipal de Paris (CMP) ;
- ▸ depuis 2017, le niveau d'exposition aux risques ESG est mesuré sur une échelle de 1 à 10, 10 étant le niveau de risque le plus élevé. La méthodologie de mesure de ces risques ayant été revisitée, les données de 2016 ne sont plus comparables à celles des années 2017 et 2018.

Indicateurs « Engagements collaborateurs » et « Engagements société et territoires »

- ▸ pour la plupart des indicateurs sociaux, les 16 filiales du périmètre extra-financier ont été intégrées ;
- ▸ sont compris dans l'effectif total les collaborateurs en fonction uniquement (contrats à durée indéterminée, fonctionnaires, contrats à durée déterminée). Les alternants (contrats d'apprentissage, contrats de professionnalisation) et les mandataires sociaux ne sont plus pris en compte dans l'effectif total dans le cadre des travaux d'harmonisation de protocole avec Le Groupe La Poste. La répartition par âge de l'effectif ne prend en compte que les contrats permanents ;
- ▸ l'effectif permanent se compose des collaborateurs en CDI et des fonctionnaires ;
- ▸ la Ligne Conseil Bancaire n'a pas de femmes cadres dirigeants ;
- ▸ les jours d'absence pour accidents du travail avec arrêt sont suivis en base calendaire ;
- ▸ le suivi des maladies professionnelles est effectué par La Banque Postale mais la quantification n'est pas consolidée à ce jour, la matérialité de cet indicateur n'étant pas considérée comme pertinente au regard de son activité de service ;
- ▸ le nombre de jours d'arrêt pour maladie est reporté en jours calendaires et prend en compte les collaborateurs en CDI et les fonctionnaires. L'indicateur comprend les jours d'absences sur la période du 1er janvier de l'année N au 31 décembre de l'année N ;
- ▸ les licenciements excluent les révocations de fonctionnaires et les ruptures de période d'essai à l'initiative de l'employeur ;
- ▸ l'indicateur formation prend en compte les formations verrouillées à date imputables, non imputables et e-learning ;
- ▸ la sous-traitance à La Banque Postale est non significative et ne concerne pas les activités cœur de métier de La Banque Postale. Les sous-traitants restent en toute circonstance placés sous l'autorité du prestataire, qui demeure l'unique responsable de l'exécution de la totalité des prestations et plus spécifiquement du respect du niveau de qualité, de sécurité et de confidentialité, voir article 28 des contrats signés par les fournisseurs ;
- ▸ concernant le nombre de collaborateurs en bénévolat de compétences : il s'agit du nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'une formation aux ateliers budgétaires en vue de les déployer auprès d'un public bénéficiant de la Garantie Jeunes en Mission Locale ou dans des programmes de bénévolat de compétences tels que Entreprendre Pour Apprendre et La Finance pour Tous ;
- ▸ concernant le nombre de collaborateurs engagés au sein de L'Envol : il s'agit du nombre de nouveaux collaborateurs qui ont répondu aux appels à parrainage et se sont engagés au sein de la communauté des parrains/marraines de L'Envol au cours de l'année N ;
- ▸ concernant le nombre de jeunes bénéficiant du dispositif de L'Envol : il s'agit du nombre de jeunes bénéficiant du dispositif de L'Envol au 31 décembre de l'année N.

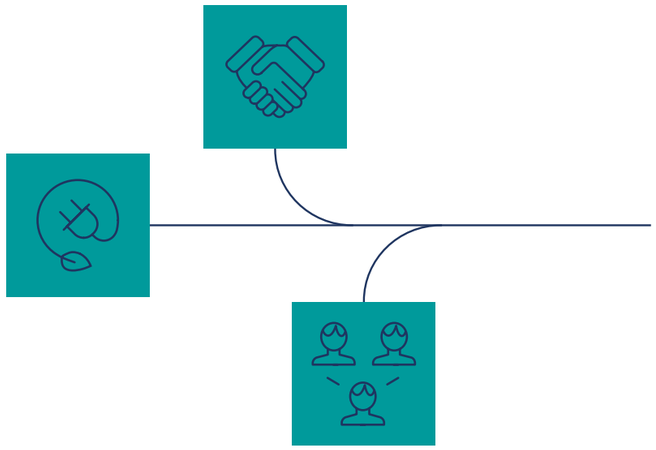
Indicateurs « Engagements planète »

- ▸ sont remontés sur douze mois glissants, du 1er décembre de l'année N–1 au 30 novembre de l'année N, les indicateurs concernant : les consommations d'énergie et émissions de gaz à effet de serre liées aux bâtiments et aux véhicules, le nombre de collaborateurs formés à la conduite écoresponsable, les consommations d'eau et les tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) collectées ;
- ▸ les consommations énergétiques sont principalement suivies sur la base de la facturation et, le cas échéant d'un retard de facturation, sur la base des relevés de compteurs, et ce, afin de communiquer la donnée la plus exhaustive possible ;

- en 2018, les conversions en équivalent CO_2 ont été réalisées à partir de la version 13.0 du Bilan Carbone® de l'Ademe. L'ensemble des données ont été retraitées en historique. Pour le gaz, le gaz propane, le fioul, le gazole et l'essence, les facteurs d'émissions comprennent uniquement la combustion (hors amont). Le facteur d'émission utilisé pour la conversion des consommations de chauffage urbain est celui de la ville dans laquelle le site se trouve : FE Chauffage Urbain de la version 13.0 du Bilan Carbone® ;
- particularités depuis 2017 : les émissions de CO_2 générées par les déplacements professionnels en train et en avion des collaborateurs sont calculées à partir des données transmises par les prestataires de transport. Ces derniers appliquent les facteurs d'émissions propres aux trajets effectués par les collaborateurs. Les données 2016 ont donc été retraitées ;
- pour les consommations d'électricité, le facteur d'émission n'inclut pas les pertes en ligne ; l'électricité grise est calculée à partir de l'électricité verte. Pour l'électricité verte, est utilisé le facteur d'émission moyen du mix énergétique renouvelable en France ;
- la Ligne Conseil Bancaire est intégrée au périmètre de publication des consommations d'énergie liées aux bâtiments et des consommations de papier selon une clé de répartition basée sur la base comptable permettant la répartition des charges incombant aux collaborateurs de LCB travaillant au nom et pour le compte de La Banque Postale ;
- les quatre centres financiers situés dans les DOM ne sont pas pris en compte dans les critères environnementaux, hormis pour les indicateurs sur les véhicules ;
- les consommations d'eau d'un des quatre sites de la Direction informatique des Services financiers et de l'Enseigne (DISFE) ne sont pas intégrées dans le reporting extra-financier ;
- les chutes de papier en production sont incluses dans la consommation totale. La consommation de papier « urgente » hors contrat-cadre n'est pas prise en compte dans la consommation de papier de la chaîne graphique. La contribution est marginale ;
- pour certaines données manquantes, et dans les cas où une telle démarche serait jugée pertinente, une extrapolation des consommations manquantes ou erronées à partir des consommations réelles jugées les plus fiables peut être réalisée.

3.1.3 Vérification des données

En 2011, La Banque Postale a engagé une démarche de vérification de ses indicateurs RSE par un tiers externe indépendant. Dans le cadre de l'article 225 de la loi Grenelle II, La Banque Postale a poursuivi cette démarche depuis. L'ensemble des missions de vérification ont fait l'objet d'avis d'assurance modérée, publiés dans les Documents de référence de La Banque Postale. Pour la quatrième année consécutive en 2018, certains indicateurs clés feront l'objet d'un avis d'assurance raisonnable.
Vous trouverez après cette partie dédiée aux indicateurs développement responsable le rapport de l'organisme tiers indépendant, demandé de manière volontaire par La Banque Postale, sur la conformité de la Déclaration de performance extra-financière aux dispositions légales et réglementaires, publiées dans le rapport de gestion inclus dans le Document de référence au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2018.



3.2 Indicateurs « Engagements clients »

Les indicateurs présentés dans le tableau suivant viennent en complément des parties Accessibilité bancaire, Relation client responsable, Offre responsable et Maîtrise des risques extra-financiers du présent document.

Indicateurs économiques

ACCESSIBILITÉ BANCAIRE	2018	2017	2016
Nombre de microcrédits personnels décaissés (dont microcrédit habitat) √	1 943	2 114	2 226
En 2017, on dénombre 146 partenariats actifs avec des structures d'accompagnement social présentes dans 70 départements.			
Part des crédits à la consommation inférieurs ou égaux à 1 500 €	6,50 %	6,30 %	7,00 %
Part des emprunteurs ayant un revenu inférieur à 2 SMIC par mois dans le crédit immobilier	27,10 %	22,20 %	22,40 %
Part des Livrets A avec un encours inférieur à 150 €	51,00 %	50,50 %	51,00 %

RELATION CLIENT RESPONSABLE	2018	2017	2016
Taux de satisfaction des clients	83,80 %	85,00 %	87,00 %
Taux de clients réclamants	13,10 %	14,00 %	11,70 %
Taux de crédits douteux dans le crédit immobilier	1,20 %	1,20 %	1,00 %
Le taux de crédits douteux à La Banque Postale reste parmi les plus bas du marché (près de 2 % pour la moyenne du marché fin 2016).			
Nombre de clients accompagnés par Crésus dans l'année	325	334	296
L'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière est effectué par Crésus sur l'ensemble du territoire français. À partir de 2017, les clients franciliens sont accompagnés par le Crédit municipal de Paris (CMP).			
Nombre d'accompagnements de clients par L'Appui	12 324	15 425	14 691
Nombre de contacts sourds et malentendants accompagnés par Deafi	6 028	5 053	NA
Depuis février 2017, un service client en langue des signes française pour les clients sourds et malentendants est accessible aux clients et prospects depuis labanquepostale.fr et l'application mobile de Deafi. Se référer aux éléments relatifs à l'accessibilité bancaire dans la partie Engagements envers la société et les territoires pour plus d'informations.			

OFFRE RESPONSABLE	2018	2017	2016
Encours responsables totaux √ en milliards d'euros	115,06	109,14	97,18
Fonds ISR (Investissement Socialement Responsable) en milliards d'euros	10,60	4,14	3,20
Fonds ayant d'autres approches ESG en milliards d'euros	104,46	105,00	93,99
En 2018, les encours d'investissement responsables représentent 50 % des encours totaux gérés par LBPAM.			

MAÎTRISE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS	2018	2017	2016
Niveau d'exposition aux risques ESG de l'activité de la BFI (poche émetteurs non souverains)	4,84	5,12	NA
Niveau d'exposition aux risques ESG de l'activité de la BFI (poche émetteurs souverains)	5,15	4,63	NA
Depuis 2017, le niveau d'exposition aux risques ESG est mesuré sur une échelle de 1 à 10, 10 étant le niveau de risque le plus élevé. La méthodologie de mesure de ces risques ayant été revisitée, les données de 2016 ne sont plus comparables à celles de 2017 et de 2018.			
Niveau d'exposition aux risques climatiques de l'activité de la BFI (poche émetteurs corporate) en t CO_2/M€ de CA	43,00	95,00	91,02

Part des collaborateurs formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme lors des trois dernières années	2018	2017	2016
Collaborateurs de La Banque Postale	49,54 %	51,48 %*	31,89 %*
Collaborateurs des centres financiers	29,01 %	18,96 %*	2,22 %*
Collaborateurs du Réseau	31,48 %	37,25 %*	22,10 %*
Il s'agit de la part des collaborateurs ayant suivi la formation dans l'année.			

* Donnée retraitée.
NA : non apllicable.

3.3 Indicateurs « Engagements collaborateurs »

Les indicateurs présentés dans le tableau suivant viennent en complément de la partie Engagement social du présent document.

EMPLOI : effectifs, embauches et licenciements		2018	2017	2016
Les collaborateurs du Groupe La Banque Postale en unités physiques		28 926	29 163	29 206
	La Banque Postale	2 941	2 739	2 468
	Services financiers	13 621	14 413	15 217
	Ligne Conseil Bancaire	10 094	10 069	9 741
	Filiales	2 270	1 942	1 780
Sont compris les CDI, les fonctionnaires, les CDD et les contrats d'avenir (hors alternants et contrats suspendus), et les fonctions appui soutien bancaire. Les 28 926 collaborateurs du Groupe La Banque Postale travaillent en France.				
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales				

	2018	2017	2016
Part des collaborateurs de moins de 25 ans dans l'effectif permanent	1,18 %	0,83 %	0,77 %
Part des collaborateurs de 55 ans et plus dans l'effectif permanent	27,74 %	27,02 %	26,61 %
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Nombre de recrutements en CDI	1 885	940*	612
Sont compris le nombre de recrutements en CDI suite à un CDD, à un contrat d'apprentissage ou à un contrat de professionnalisation et les recrutements en CDI externes.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Nombre de licenciements	101	91	103
La Banque Postale n'a procédé à aucun licenciement économique au cours des trois dernières années.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

RÉMUNÉRATIONS	2018	2017	2016
Rémunération brute annuelle en moyenne pour les femmes en euros	39 978	39 119*	38 100
Rémunération brute annuelle en moyenne pour les hommes en euros	48 660	47 313	45 641
Indicateurs calculés avec l'effectif moyen annuel en ETP (CDI, fonctionnaires).			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Rémunération annuelle du président / rémunération médiane brute des collaborateurs	20,02 fois le SMIC	20,46 fois le SMIC	25,6 fois le SMIC
Salaire annuel brut fixe des collaborateurs en CDI. En 2018, la valeur retenue est celle du SMIC annuel 2018, soit 17 981,64 €.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ☐ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			

* Donnée retraitée.

	2018	2017	2016
Montant de l'intéressement en euros	20 210 081	10 708 928	12 298 963
Montant de la participation en euros	11 127 609	8 583 423	2 862 417
Montant de l'abondement en euros	7 041 740	7 516 943	5 218 271
Part de l'investissement socialement responsable dans l'épargne salariale	35,61 %	33,69 %	37,26 %
Sont compris les montants versés dans l'année au titre de l'exercice précédent.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			
Hors EasyBourse et SOFIAP en 2017. Hors filiales en 2016.			

LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS : égalité professionnelle femmes-hommes et emploi des personnes handicapées	2018	2017	2016
Part des femmes dans l'effectif	61,36 %	61,84 %	61,98 %
Part des femmes parmi les cadres	56,51 %	56,62 %	56,57 %
Part des femmes parmi les cadres stratégiques √	30,93 %	37,20 %	36,59 %
Sont compris les CDI, les fonctionnaires, les CDD et les contrats d'avenir (hors alternants et contrats suspendus), et les fonctions appui soutien bancaire. Les 28 926 collaborateurs du Groupe La Banque Postale travaillent en France.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Part des femmes au Comex de La Banque Postale	31 %	23 %	27 %
Part des femmes au Conseil de surveillance de La Banque Postale	33 %	40 %	40 %
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Taux de bénéficiaires de l'obligation d'emploi	2,94 %	3,03 %	3,21 %
En 2018, l'emploi indirect a représenté 37,09 unités résultant des contrats passés auprès du secteur adapté/protégé.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ☐ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			

	2018	2017	2016
Nombre de collaborateurs en situation de handicap accompagnés	888	898	859
De plus, le taux de bénéficiaires de l'obligation d'emploi est uniquement calculé au niveau du Groupe La Poste.			
Périmètre : ☐ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			

ORGANISATION DU TRAVAIL : heures supplémentaires, temps partiel, accidents et absences	2018	2017	2016
Nombre d'heures supplémentaires par collaborateur	2,91	2,51	1,89
Sont compris le nombre d'heures supplémentaires déclarées par collaborateur en CDI et fonctionnaires.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Part des collaborateurs à temps partiel dans l'effectif	9,01 %	9,19 %	9,63 %
Sont compris les collaborateurs en CDI et fonctionnaires à temps partiel. 86,3 % des collaborateurs à temps partiel sont des femmes en 2018 (88,6 % en 2017).			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Nombre de collaborateurs en télétravail	664	527	444
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			
Hors filiales en 2016.			

	2018	2017	2016
Taux de fréquence des accidents du travail	4,63 %	4,51 %	5,00 %
Taux de gravité des accidents du travail	0,18 %	0,16 %	0,18 %
Nombre de jours d'arrêts pour accident du travail et de trajet par collaborateur	0,62	0,60*	0,57*
Sont compris les accidents et jours d'arrêts de travail des collaborateurs en CDI, fonctionnaires et CDD.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire, ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Taux d'absentéisme pour maladie	5,63 %	5,68 %*	5,65 %*
Nombre de jours d'arrêts pour maladie par collaborateur	20,53	20,94*	20,96*
Sont compris les jours d'arrêts de travail des collaborateurs en CDI et fonctionnaires.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

RELATIONS SOCIALES	2018	2017	2016
Nombre d'accords collectifs signés	60	51	29
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

FORMATION	2018	2017	2016
Nombre d'heures de formation dispensées par l'EBR pour Le Groupe La Poste	1 995 000	2 184 000	2 576 000
Nombre d'heures de formation	964 483	1 028 953	888 559
Nombre d'heures de formation par collaborateur	33	35	30
En 2018, 27 655 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année. Filiales non couvertes en 2016 et en 2017 : LBPCE et LBPCA.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Nombre de collaborateurs en formation bancaire diplômante ou qualifiante	1 580	1 415	2 351
Sont compris les collaborateurs en formation bancaire diplômante ou qualifiante de première et deuxième années.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			

* Donnée retraitée.

3.4 Indicateurs « Engagements société et territoires »

Les indicateurs présentés dans le tableau suivant viennent en complément de la partie Engagement sociétal du présent document.

ACHATS RESPONSABLES	2018	2017	2016
Nombre de chartes achats responsables signées par les fournisseurs	4486	434	399
En 2018, Le Groupe La Poste a mis en place un nouveau système d'information pour ses achats y compris ceux de La Banque Postale. Cette démarche a impliqué la signature de la charte achats responsables par tous les fournisseurs du Groupe La Poste y compris ceux de La Banque Postale. Se référer aux éléments dédiés à la démarche achats responsables de La Banque Postale dans la partie Engagements envers la société et les territoires pour plus d'informations.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

	2018	2017	2016
Évolution des achats auprès du secteur adapté/protégé	-8 %	9 %	10 %
Évolution calculée par rapport à l'année précédente. Se référer aux éléments dédiés à la diversité, au handicap et à l'égalité des chances dans la partie Engagements envers les collaborateurs pour plus d'informations.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

ENGAGEMENT CITOYEN	2018	2017	2016
Engagement financier en faveur du mécénat en euros	5 911 058	5 026 499	4 026 108
La donnée définitive pour l'année en cours n'est connue qu'après la publication de ce présent document.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			

	2018	2017	2016
Nombre de collaborateurs en bénévolat de compétences	255	74	NC
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			

	2018	2017	2016
Nombre de collaborateurs engagés au sein de L'Envol	90	85	97
Nombre de jeunes bénéficiant du dispositif de L'Envol	449	387	NC
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			

Impact territorial, économique et social et relations avec les parties prenantes Se référer à la partie Engagement sociétal du présent document ainsi qu'à la partie Engagement social dans laquelle un paragraphe est dédié aux relations de La Banque Postale avec les établissements d'enseignement.
Respect des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation internationale du travail) Se référer à la fin de la partie Engagement sociétal du présent document qui traite du respect de droits fondamentaux au travail pour les collaborateurs mais pour les fournisseurs et sous-traitants.
Prévention de la corruption Se référer à la fin de la partie Maîtrise des risques extra-financiers relative à la déontologie du présent document.
Santé et sécurité des clients Se référer aux parties Accessibilité bancaire (traitant la lutte contre l'exclusion bancaire) et Relation client responsable (traitant de la prévention du surendettement et de l'accompagnement en cas de fragilité financière) du présent document.

3.5 Indicateurs « Engagements planète »

Les indicateurs présentés dans le tableau suivant viennent en complément de la partie Engagement environnemental du présent document.

	2018	2017	2016
Empreinte carbone totale de La Banque Postale (en t équivalent CO_2)	62 055	63 980*	63 238*
L'empreinte carbone prend en compte les postes d'émissions suivants : bâtiments, déplacements professionnels et domicile-travail, consommations de papier. Les consommations de la LCB sont incluses dans les postes bâtiments et consommations de papier.			

BÂTIMENTS	2018	2017	2016
Consommation d'énergie en GWh	225,22	228,28*	234,08*
Émissions liées aux bâtiments en t équivalent CO_2	26 892	28 994*	30 634*
Émissions évitées grâce au passage en contrat 100 % électricité verte en t équivalent CO_2	8 434	8 124*	6 369*
Émissions par collaborateur en kg équivalent CO_2	930	995*	1 060*
Sont comprises dans la consommation d'énergie totale les consommations d'électricité, de gaz naturel, de fioul, de chauffage urbain et de gaz propane.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			
13 des 16 filiales : BPE, EasyBourse, LBPAM, LBPAS, LBPCE, LBPCL, LBPIARD, LBPIC, LBPFI, LBPP, SOFIAP, Titres Cadeaux, Tocqueville Finance. La Ligne Conseil Bancaire est intégrée selon un prorata comptable.			

DÉPLACEMENTS	2018	2017	2016
Émissions liées aux véhicules en t équivalent CO_2	5 573	5 072*	5 849*
Émissions par véhicule en t équivalent CO_2	3,5	3,7*	3,8*
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			
14 des 16 filiales : BPE, EasyBourse, LBP AS, LBPCA, LBPCE, LBPFI, LBPGP, LBPIARD, LBPIC, LBPP, LBPAM, SOFIAP, Titres Cadeaux, Tocqueville Finance.			

	2018	2017	2016
Émissions liées aux déplacements professionnels en train en t équivalent CO_2	53	92	126
Émissions liées aux déplacements professionnels en avion en t équivalent CO_2	1 823	1 976*	2 044*
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			
12 des 16 filiales : BPE, EasyBourse, LBP AS, LBPCA, LBPCE, LBPFI, LBPGP, LBPIARD, LBPIC, LBPAM, Titres Cadeaux, Tocqueville Finance			

	2018	2017	2016
Émissions liées aux déplacements domicile-travail en t équivalent CO_2	20 397	20 397	16 266
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			
Ces émissions sont calculées à partir des résultats de l'enquête domicile-travail réalisée tous les deux ans auprès des collaborateurs de La Banque Postale. Se référer aux éléments dédiés à la politique de mobilité responsable dans la partie Engagements envers la planète pour plus d'informations.			

	2018	2017	2016
Nombre de terminaux de visioconférence	236	199	153
Nombre de connexions en visioconférence	48 110	48 692	38 593
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			

* Donnée retraitée.

	2018	2017	2016
Nombre de collaborateurs formés à la conduite écoresponsable	55	16	22
Fin 2018, 2 229 collaborateurs ont donc été formés depuis 2008 dans les centres financiers et aux sièges (hors opérations de sensibilisation).			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			

RESSOURCES	2018	2017	2016
Consommation de papiers en tonnes	7 188	7 318*	8 171*
Émissions liées aux papiers en t équivalent CO_2	7 318	7 450*	8 318*
Part de papiers responsables dans la consommation totale de papiers	99,49 %	88,86 %	91,20 %
Consommation de papiers à usage interne par collaborateur en kg	15,31	22,30	24,00
Consommation de papiers à usage externe par client actif en kg	0,65	0,63	0,70
Le papier est la principale matière première utilisée par La Banque Postale, attentive tant à la qualité du papier qu'aux volumes consommés.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ■ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			
10 des 16 filiales comprises : BPE, LBP AM, LBPAS, LBPCA, LBPCE, LBPCL, LBPFI, LBPIARD, LBPIC et LBPP. La Ligne Conseil Bancaire est intégrée selon un prorata comptable.			

	2018	2017	2016
Consommation d'eau en millions de litres	116,94	112,77*	130,62*
Consommation par collaborateur et par jour en litres	30,29	29,27*	33,33*
Au regard des activités de La Banque Postale, seule l'utilisation faite par les restaurants d'entreprises et les sanitaires est prise en compte dans la consommation d'eau. La Banque Postale consomme uniquement l'eau potable issue des services des municipalités françaises et n'est donc pas confrontée au problème d'épuisement des ressources hydriques. Toutefois, dans le cadre de sa politique de contrôle de l'utilisation des ressources, la réduction de la consommation d'eau est toujours un objectif opérationnel des sites et fait l'objet d'un suivi et de reporting.			
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ■ Filiales			
12 des 16 filiales : BPE, LBPAM, LBPAS, LBPIARD, LBPFI, Tocqueville Finance, LBPP, SOFIAP, LBPIC, EasyBourse, LBPCE, LBPCL.			

ÉCONOMIE CIRCULAIRE	2018	2017	2016
Nombre de tonnes de déchet papier collecté par Recygo pour recyclage	651,54	620,00	635,10
Périmètre : ■ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			
Sont compris le siège de Bords de Seine et 19 centres financiers et nationaux (hors DISFE).			

	2018	2017	2016
Collecte de DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques) en tonnes	53,5	78,3	104,3
Périmètre : ☐ La Banque Postale ■ Services financiers ☐ Ligne Conseil Bancaire ☐ Filiales			
Seuls les centres financiers et centres nationaux, représentant 86,3 % des mètres carrés occupés par les services financiers, sont pris en compte.			

* Donnée retraitée.

Rapport de l'un des commissaires aux comptes,

désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

En notre qualité de commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant de la société La Banque Postale SA, accrédité par le Cofrac sous le numéro 3-1049 (15), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion de la société en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Directoire d'établir, dans le cadre de la démarche volontaire engagée, une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration ou disponibles sur demande au siège de la société.

(15) Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité du commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il nous appartient d'exprimer, à la demande de la société, une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que les informations sélectionnées (16) par la société et identifiées par le signe √ dans le chapitre 3 « Indicateurs RSE » du rapport de gestion ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables le cas échéant, en matière notamment de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 *(Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information).*

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions légales et réglementaires et la sincérité des Informations :

- Nous avons pris connaissance de l'ensemble des sociétés incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des sociétés incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, au regard des informations prévues au I de l'article R. 225-105, ainsi que les politiques, les procédures de diligence raisonnable et les résultats, incluant les indicateurs clés de performance ;
- Nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- Nous avons apprécié le processus d'identification, de hiérarchisation et de validation des principaux risques ;
- Nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des sociétés incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des résultats des politiques et des indicateurs clés de performance devant être mentionnés dans la Déclaration ;
- Nous avons mis en œuvre sur les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs (17) que nous avons considérés les plus importants :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices (18) et couvrent entre 16 % et 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les procédures de diligence raisonnable (organisation, politiques, actions, résultats qualitatifs) que nous avons considérées les plus importantes (19) ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Du fait du recours à l'utilisation de techniques de sondages ainsi que des limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans la Déclaration ne peut être totalement éliminé.

(16) Part des femmes parmi les cadres stratégiques, Nombre de microcrédits octroyés dans l'année, Encours ISR (Investissement Socialement Responsable).

(17) Indicateurs sociaux : Effectif total et répartition par âge, genre et zone géographique ; Recrutements CDI et licenciements ; Nombre d'heures de formation pour La Banque Postale ; Nombre de jours d'arrêt pour maladie ; Nombre de collaborateurs en télétravail.

Indicateurs environnementaux : Consommation d'énergie liée aux bâtiments ; Émissions de gaz à effet de Serre liées aux bâtiments ; Émissions de gaz à effet de Serre liées aux véhicules ; Tonnes de papier consommées et part de papier responsable dans la consommation totale de papier.

Indicateurs sociétaux : Nombre de microcrédits personnels décaissés ; Lutte contre la corruption ; nombre de collaborateurs formés contre le blanchiment ; Accessibilité bancaire : nombre d'accompagnements de clients et répartition par type d'orientation des clients par L'Appui.

(18) Centre Financier de Montpellier, Direction des Approvisionnements de La Poste (DAPO), Véhiposte, Poste Immo, le Siège de La Banque Postale, la Direction de la conformité et la Direction Banque de Détail et de l'Assurance.

(19) Chapitre Engagements Clients : Gestion d'actifs responsable ; Lutte contre l'évasion fiscale ; Éthique et déontologie : une meilleure maîtrise des risques dans la conduite des affaires.

Chapitre Engagements Collaborateurs : Favoriser la qualité de vie au travail et le bien-être des collaborateurs ; Accompagner la mobilité et former les collaborateurs ; Le respect des droits humains et des droits au travail.

Chapitre Engagements Société et Territoires : Des critères extra-financiers pour évaluer le risque, sélectionner et assurer le suivi des fournisseurs ; Mener une politique d'achats engagés auprès de nos fournisseurs.

Chapitre Engagements Planète : Un Fonds Carbone pour réduire son empreinte environnementale.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générale, administration et finances, gestion des risques, conformité, ressources humaines, santé et sécurité, environnement et achats.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, et compte tenu du périmètre de notre responsabilité, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la Déclaration est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Rapport d'assurance raisonnable sur une sélection d'informations RSE

Nature et étendue des travaux

Concernant les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe √, nous avons mené des travaux de même nature que ceux décrits dans le paragraphe « Nature et étendue des travaux » ci-dessus pour les Informations considérées les plus importantes mais de manière plus approfondie, en particulier en ce qui concerne le nombre de tests.
L'échantillon sélectionné représente ainsi 87 % des effectifs et 100 % des informations sociétales identifiées par le signe √.
Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable sur les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe √.

Conclusion

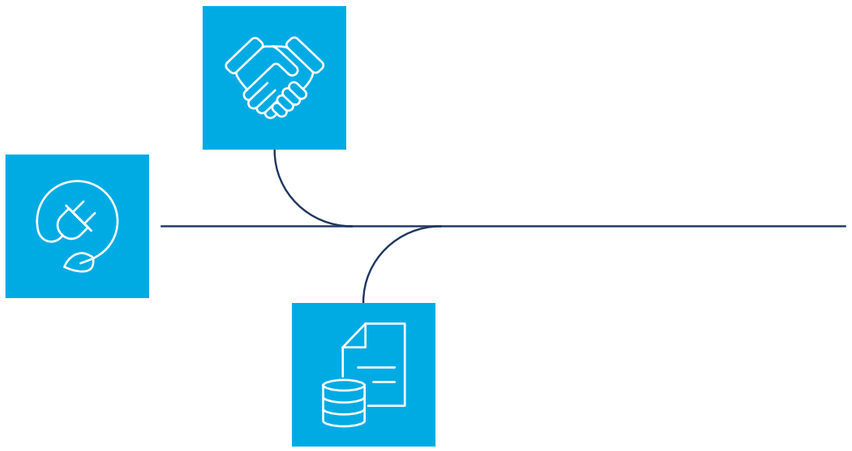
À notre avis, les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe √ ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Paris-la Défense, le 8 mars 2019

KPMG SA

Anne Garans
Associée
Sustainability Services

Marie-Christine Jolys
Associée



Direction de la communication institutionnelle de La Banque Postale
Conception et réalisation : havas Paris
Crédits photo : GettyImages, Joel Saget.

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 nº 07023424.
labanquepostale.com

LE GROUPE LA POSTE