

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

BILAN 2017



BANQUE ET CITOYENNE

Sommaire



Gouvernance de la RSE La Banque Postale

page 02



Politique RSE de La Banque Postale

page 04



2.1 Engagement économique

page 05



2.2 Engagement social

page 21



2.3 Engagement sociétal

page 29



2.4 Engagement environnemental

page 35



Indicateurs RSE

page 43

3.1 Note méthodologique

page 43

3.2 Indicateurs économiques

page 46

3.3 Indicateurs sociaux

page 47

3.4 Indicateurs sociétaux

page 50

3.5 Indicateurs environnementaux

page 51



Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

page 54

Édito

Banque et citoyenne, La Banque Postale considère la RSE comme un levier de progrès, de performance et d'efficacité. Les équipes de la Banque la font vivre au quotidien à travers de nombreux projets, avec encore de belles avancées cette année.

L'engagement et l'expertise de La Banque Postale Asset Management en matière d'investissement responsable ont été une nouvelle fois reconnus par la labellisation ISR* de 11 de ses fonds. L'un d'entre eux a également obtenu le Label Transition Écologique et Énergétique pour le Climat (TEEC). Ces distinctions s'ajoutent au label Finansol saluant la qualité de produits d'épargne solidaires. L'ensemble témoigne de la constance de notre démarche de banque de service public, agissant au cœur de l'économie réelle à travers une offre de produits et services responsables.

La Banque Postale a aussi poursuivi sa mobilisation face aux défis environnementaux. Lancé en 2015, notre Fonds Carbone a alloué plus de 660 000 € à des projets internes ou externes à forte valeur ajoutée environnementale. Un pôle d'expertise dédié aux énergies renouvelables a également été créé au sein de notre nouvelle banque de financement et d'investissement, matérialisant ainsi notre **engagement pour la transition énergétique**.

En matière sociétale, La Banque Postale joue un rôle essentiel contre l'exclusion bancaire à travers son livret A notamment. Face aux évolutions d'usage de ses clients, elle a souhaité aller plus loin en **luttant contre la fracture numérique** qui peut s'ajouter, pour les plus vulnérables, à la fracture bancaire : elle a lancé un plan d'inclusion bancaire par le numérique, qui est une première dans le secteur bancaire. Il fait l'objet d'une démarche inédite de coconstruction avec un acteur social, spécialiste du numérique, WeTechCare. Il sera déployé sur tout le territoire et tous les canaux, en face à face ou à distance, après une phase de test menée dans les bureaux de poste.



Qu'ils s'adressent à nos clients, à nos collaborateurs, à la société ou à l'environnement, ces progrès ont des **impacts tangibles dans la vie de nos parties-prenantes en territoire**. Des agences de notation spécialisées comme Vigeo Eiris en France et Oekom research en Allemagne ont une nouvelle fois souligné en 2017 l'excellence de notre performance extra-financière. La Banque Postale entend poursuivre son développement demain, en conjuguant toujours performance et responsabilité.

* Attribuée par EY France.

Rémy Weber

Président du Directoire
de La Banque Postale

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.

La gouvernance de La Banque Postale en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) est assurée par le **Comité de direction générale** ou CoDir de la Banque, présidé par le Président du Directoire, qui traite le sujet formellement deux fois par an. Le CoDir valide les chantiers retenus, statue sur les grandes orientations stratégiques en matière de RSE et s'assure que les projets proposés permettent

d'obtenir des résultats permettant de faire de la RSE un facteur de différenciation, de performance et de rentabilité pour La Banque Postale. En 2017, le CoDir a ainsi pu, entre autre, valider l'augmentation du facteur de monétisation de l'empreinte carbone de la Banque de 8 euros à 10 euros par tonne de CO₂ émise, confirmer la nouvelle enveloppe financière du Fonds Carbone interne et le (*cf. chapitre Engagement environnemental*), et entériner les plans d'actions ayant été proposés suite aux résultats des exercices de notation extra-financière.

La politique RSE de La Banque Postale est historiquement articulée autour de 4 engagements économique, social, sociétal et environnemental. Elle est déclinée en 12 missions et 25 projets prioritaires, chacun étayé par des indicateurs de suivi et des objectifs qualitatifs ou quantitatifs (*voir partie Politique RSE de La Banque Postale*). Fin 2017, le Directoire a souhaité donner une nouvelle dynamique à la démarche et a commandé une révision de la stratégie RSE, centrée sur ses principales parties prenantes qui sera formalisée en 2018.

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 en 2015 de dresser une cartographie des enjeux les plus pertinents pour la Banque. Fin 2017, un panel interne a travaillé à mettre à jour la liste des parties prenantes stratégiques de la Banque. Cet exercice permettra en 2018 d'actualiser la matrice de matérialité.

Analyse de Matérialité

La matrice de matérialité réalisée en interne a permis de mettre l'accent sur le fait que 4 thématiques clients sur 5 ressortent dans le premier quartile de la matrice : relation clients 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 5e thématique, nouveaux modes et usages de consommation, en est proche, et peut être considérée en train d'émerger. Ce positionnement est en phase avec les axes de progrès identifiés par les agences de notation extra-financières et avec le Diagnostic RSE réalisé courant 2015 qui soulignent une prise en compte insuffisante de la RSE dans la conception de l'offre.

Le lancement de la Gamme Verte à l'occasion de la COP 21 (*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.

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 au premier semestre 2016, La Banque Postale a répondu à cette préoccupation. Par ailleurs, la décision en 2015 d'intégrer 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 2017. 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 2017 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 synthèse, si l'on compare les résultats de la matrice de matérialité de La Banque Postale avec le plan d'actions défini au terme du Diagnostic RSE, cela permet d'affirmer que les arbitrages effectués confortent bien les orientations déjà définies.

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 la Direction de la Communication, 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. À titre d'exemple, lors de la Semaine européenne du développement durable 2017, les collaborateurs ont été sensibilisés à la politique RSE de la Banque au travers d'un quizz et d'une campagne d'affichage sur les éco-gestes diffusé sur tout le territoire national.

La filière RSE interne quant à elle, forte d'environ 140 collaborateurs, 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 fédérer toujours plus ces acteurs de l'entreprise venus de toutes les directions, filiales et sites, le Pôle RSE a organisé, le 23 novembre 2017, un séminaire d'information et d'échange qui a permis d'illustrer la façon dont chacun des grands métiers de la Banque (banque de détail, financement des personnes morales et gestion d'actifs) décline la RSE dans son offre de produits et services. Par ailleurs, en 2017 La Banque Postale a mis à jour **ses deux 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 deux 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.

Enfin, suite à la présentation des enjeux RSE de La Banque Postale au séminaire stratégique des membres du Conseil de Surveillance qui s'est déroulé en avril 2016, l'exercice sera reconduit en 2018.

La politique RSE de La Banque Postale reste déclinée autour de 12 missions et 25 projets phares/prioritaires. Elle sera revue en 2018 suite à la réorganisation du pôle RSE. Le tableau ci-dessous indique où trouver les résultats de cette feuille de route dans les pages qui suivent.

| MISSIONS | PROJETS | RÉSULTATS |
|--|--|---|
| Contribuer au maintien du lien social (pédagogie bancaire, gestion budgétaire, relation de proximité...) | Accompagner les jeunes en situation de fragilité financière sur la pédagogie budgétaire et bancaire | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Accessibilité Bancaire > paragraphe Une approche partenariale pour contribuer au développement de l'éducation financière |
| | Offrir aux collaborateurs un dispositif leur permettant de s'engager à titre personnel sur des missions de pédagogie budgétaire et bancaire | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Accessibilité Bancaire > paragraphe Une approche partenariale pour contribuer au développement de l'éducation financière |
| Favoriser l'accès de tous aux produits et services financiers | Compléter l'offre dédiée aux clients fragiles | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Accessibilité Bancaire > paragraphe Favoriser l'accès de tous aux produits et services financiers |
| | Apporter aux Conseillers des solutions pour répondre aux attentes des clients handicapés | Voir Chapitre Engagement Sociétal > partie Accessibilité des locaux et des services clients |
| Identifier et systématiser les bonnes pratiques dans la relation client au-delà des exigences réglementaires | Formaliser une charte relation client responsable | Non réalisé |
| | Accompagner les clients en difficulté dans leur relation avec la Banque | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Relation client responsable > paragraphe A l'écoute des clients |
| Pratiquer un management commercial responsable auprès des Conseillers bancaires | Concevoir et partager un référentiel de mesure de la qualité de service attendu et délivré au client | Non réalisé |
| | Construire une rémunération variable reposant pour partie sur la contribution aux résultats collectifs et la performance qualitative | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Relation client responsable > paragraphe Méthode de conseil adaptée et responsable |
| Accompagner les populations en situation de fragilité financière | Utiliser la synergie des acteurs locaux pour compléter la cartographie en territoires des tiers d'accompagnement social | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Relation client responsable > paragraphe Accompagnement des populations en situation de fragilité financière |
| Proposer une offre transparente, simple, claire, responsable et axée sur l'essentiel | Prendre en compte des critères de responsabilité sociale et environnementale dans toute l'offre de produits et services | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Offre Responsable > paragraphe Checklist ESG : intégration des critères ESG |
| Intégrer la responsabilité sociétale des entreprises dans une offre éco-citoyenne dédiée | Développer une gamme de produits éco-citoyenne à valeur ajoutée sociale et/ou environnementale (produits d'épargne, de crédit, d'assurance...) | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Offre Responsable > paragraphe Des produits et services à valeur ajoutée sociale et/ou environnementale |
| | Engager l'ensemble des producteurs du Pôle gestion d'actifs dans une démarche d'intégration ESG | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Offre Responsable > paragraphe La gestion d'actifs responsable |
| | Élargir la démarche de prise en compte des critères ESG au Pôle assurance | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Offre Responsable > paragraphe L'assurance responsable |
| Systématiser la prise en compte des risques extra financiers dans la gestion des projets menés à La Banque Postale | Sensibiliser les acteurs de la filière risk managers à l'intégration des risques ESG dans la maîtrise des risques | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Maîtrise des risques extra financiers > paragraphe Intégration des risques extra financiers aux risques opérationnels |
| | Proposer aux métiers un outil d'étude d'opportunité, intégrant la responsabilité sociétale des entreprises et pouvant s'inscrire dans la Méthode Conduite Projet | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Maîtrise des risques extra financiers > paragraphe Intégration des risques extra financiers aux risques opérationnels |
| Outiller les Directions métiers concernées à la maîtrise des risques extra financiers liés à leur activité | Établir des politiques sectorielles ou des lignes directrices d'investissement pour les secteurs les plus à risque couvrant la gestion d'actifs et l'activité de financement des personnes morales | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Maîtrise des risques extra financiers > paragraphe Mesure du niveau d'exposition aux risques extra financiers |
| | Analyser régulièrement le niveau de risques extra financiers du portefeuille de la salle des marchés | Voir Chapitre Engagement Économique > partie Maîtrise des risques extra financiers > paragraphe Mesure du niveau d'exposition aux risques extra financiers |



| MISSIONS | PROJETS | RÉSULTATS |
|---|--|--|
| Être un employeur responsable | Développer un management responsable (respect des collaborateurs, donner du sens, gérer les changements) | Voir Chapitre Engagement Social > parties Développement et accompagnement des collaborateurs et Santé, sécurité et bien-être au travail |
| | Intégrer des critères de responsabilité sociétale des entreprises dans la rémunération variable des managers | Voir Chapitre Engagement Social > partie Une politique de rémunération complète et compétitive |
| | Promouvoir l'égalité des chances | Voir Chapitre Engagement Social > partie Diversité, handicap et égalité des chances |
| Promouvoir les valeurs sociétales de la Banque auprès de ses parties prenantes internes et externes | Favoriser l'engagement citoyen des collaborateurs | Voir Chapitre Engagement Sociétal > partie Mécénat et Partenariat > paragraphe Congés solidaires et bénévolat de compétences |
| | Déployer la politique achat responsable en interne et auprès de la chaîne d'approvisionnement | Voir Chapitre Engagement Sociétal > partie Démarche achats responsable |
| Maîtriser l'impact environnemental lié à son activité | Maîtriser les émissions de CO ₂ | Voir Chapitre Engagement Environnemental > partie Lutte contre le changement climatique |
| | Maîtriser la consommation de papier | Voir Chapitre Engagement Environnemental > partie Consommation de papier |
| | Déployer le projet Green IT | Voir Chapitre Engagement Environnemental > partie Lutte contre le changement climatique > paragraphe Émissions de GES liées au parc informatique |

2.1 Engagement économique

2.1.1 Accessibilité bancaire

Héritière des Services financiers de La Poste, La Banque Postale est la seule banque à s'être vue reconnaître la **mission d'accessibilité bancaire** par la loi de modernisation de l'économie de 2008. Accueillir avec considération toute personne, quelle que soit sa condition et lui proposer des solutions appropriées en matière de bancarisation : tel est son engagement. Dans le cadre de la loi du 9 février 2010, La Banque Postale doit également **prévenir le surendettement et promouvoir le microcrédit**.

Dans le nouveau contrat de service public pour 2018-2022 de La Poste, La Banque Postale confirme son engagement pour développer des produits bancaires citoyens en soutenant le développement de la société numérique et des services de proximité. Elle y confirme son engagement à mettre en œuvre des actions d'information et de sensibilisation en direction des personnes en situation de fragilité financière en leur proposant les produits et les services les plus adaptés, notamment en matière d'accès à des moyens de paiement modernes et peu coûteux. La Banque Postale prend aussi l'engagement de faciliter l'accession sociale à la propriété, par des prêts adaptés aux moyens des personnes modestes. Ce contrat distingue ainsi les missions des engagements citoyens.

Au-delà de sa mission d'accessibilité bancaire et d'une politique tarifaire raisonnable, La Banque Postale joue ainsi un rôle essentiel dans la lutte contre l'exclusion bancaire. Par son action quotidienne en faveur de l'accès du plus grand nombre à des services bancaires de qualité et l'accompagnement des clientèles en situation de fragilité financière, elle prévient notamment le surendettement et **développe une démarche globale inédite d'inclusion bancaire**.

Une approche partenariale pour contribuer au développement de l'éducation financière et à la lutte contre l'exclusion bancaire

L'engagement de La Banque Postale en matière d'accompagnement des clients en situation de fragilité financière passe par la mise en place de plusieurs **actions de pédagogie bancaire**.

La Banque Postale propose, depuis 2012, en partenariat avec, notamment, le réseau des Missions Locales, des **ateliers d'éducation budgétaire à destination de jeunes**. Assurés par des collaborateurs du Groupe La Poste volontaires, ces ateliers portent sur la bonne gestion d'un budget, l'utilisation d'un compte bancaire, le bon usage du crédit et de l'épargne. En ajoutant les bénévoles qui ont poursuivi leur engagement des années précédentes, ce sont aujourd'hui plus de 250 collaborateurs de La Banque et du Réseau qui sont actifs dans le programme de bénévolat de compétences. En 2017, près de 80 nouveaux collaborateurs volontaires ont ainsi pu bénéficier d'une session de formation à Paris, Lyon, Bordeaux ou Nantes incluant l'acquisition du diplôme d'Ambassadeurs du Jeu Dilemme créé par l'Association Crésus. Chaque collaborateur déploie en moyenne une session par mois auprès d'une dizaine de jeunes en Mission Locale.

La Banque Postale et le Réseau de La Poste ont également proposé à leurs collaborateurs de soutenir l'action d'Entreprendre Pour Apprendre en devenant « parrains de mini-entreprises » créées par des élèves de collèges ou lycées et, en 2017, une vingtaine de collaborateurs d'Île-de-France se sont également engagés au côté de La Finance Pour Tous pour aider des élèves de Terminale STMG de l'Académie de Créteil pour leur épreuve d'étude de cas comptant pour le baccalauréat.

Ces actions sont complémentaires aux **partenariats noués partout en France avec des associations engagées dans l'accompagnement des publics en situation de vulnérabilité** en Bureaux de Poste et portées par le Réseau La Poste. Plus de 150 partenariats associatifs (ex : PIMMS, FACE, Unis-Cité, etc.) sont ainsi actifs dans 31 Directions Régionales

sur l'ensemble du territoire à fin 2017 et permettent notamment de proposer, dans plus de 300 Bureaux de Poste situés en ZUS (zone urbaine sensible) et QPV (quartiers prioritaires de la politique de la ville), la présence d'interprètes ou de médiateurs.

La Banque Postale et La Poste mettent également à disposition d'acteurs associatifs locaux, des sessions de formation et un kit d'outils pédagogiques clés en mains sur l'usage des services postaux, dont les services bancaires (guide La Poste en fonction des situations de vie des clients, fiches « pas à pas » sur les opérations réalisées en bureau/sur internet/ par téléphone, supports de formation, modèles de lettres bancaires).

En matière de pédagogie budgétaire et financière, La Banque Postale soutient également l'association **L'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP)**, agréée par le ministère de l'Éducation Nationale, cette association d'intérêt général, plus connue sous le nom de La Finance pour tous, qui a été créée pour aider les citoyens à acquérir les connaissances de base en matière financière. Objectif: que chacun comprenne les enjeux économiques du monde dans lequel il vit et prenne les décisions qui le concernent en toute connaissance de cause. Depuis 2014, La Banque Postale est membre du Conseil d'administration de cette association et diffuse auprès de ses Conseillers des documents éducatifs et pédagogiques sur la bonne gestion de son budget. L'équipe de la Finance Pour Tous compte également désormais un collaborateur de la Banque en mécénat de compétences.

La Banque Postale et le Réseau La Poste avaient également décidé d'apporter leur soutien au projet de création du **magazine Debout**, destiné aux 8,6 millions de personnes vivant sous le seuil de pauvreté (soit 14 % de la population selon l'INSEE) mais aussi aux foyers modestes, aux étudiants et aux travailleurs sociaux. Gratuit et pédagogique, ce magazine était distribué jusqu'en 2017 dans les organismes sociaux et les associations et propose des conseils, fiches pratiques, bons plans et modes d'emploi. Il était notamment adressé au sein du groupe La Poste aux assistantes sociales de l'entreprise, en charge du soutien des collaborateurs de La Poste en difficulté.

En 2017, La Banque Postale poursuit ses actions avec l'association **Entreprendre Pour Apprendre (EPA)**. Comme en 2016, elle renforce ses liens avec EPA en accueillant les jurys de juniors entreprises dans ses locaux et siège au Conseil d'administration de l'association.

Afin de développer sa connaissance des besoins et des usages des clientèles en situation de fragilité financière, La Banque Postale a entrepris, depuis 2012, une démarche d'échange et de co-construction avec ses parties prenantes engagées dans la lutte contre l'exclusion bancaire. C'est ainsi que La Banque Postale participe activement aux **réflexions des pouvoirs publics en matière d'inclusion bancaire**. Elle a notamment été membre du groupe de travail en 2012, qui a permis d'aboutir à un plan d'actions de lutte contre l'exclusion bancaire, inscrit dans le Plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, adopté en 2013.

En 2014, La Banque Postale a ainsi contribué au **rapport de la Caisse des dépôts** pour favoriser le développement et la promotion du micro-crédit en France, ainsi qu'au **rapport du Comité consultatif du Secteur financier (CCSF)** pour développer l'éducation bancaire et budgétaire.

En 2016, La Banque Postale a soutenu le lancement de l'expérimentation des Points Conseils Budgets (PCB). Une convention a été signée avec le Crédit Municipal de Paris pour expérimenter son accompagnement en tant que Point Conseil Budget de niveau 2 pour Paris et l'Île-de-France, ouvrant ainsi un accueil physique adapté dans cette région. Pour le reste du territoire français, La Banque Postale dispose de l'expertise PCB 2, à distance, de son partenaire avec Crésus.

Enfin, 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)**. Prévus dans le cadre de la loi bancaire du 26 juillet 2013, la création de cet observatoire constitue une des mesures phares du plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale. 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. Les travaux de l'Observatoire fournissent aux pouvoirs publics et à l'ensemble des acteurs impliqués des données objectives, quantitatives et qualitatives, permettant d'évaluer les pratiques et leurs évolutions afin d'identifier des pistes d'amélioration.

La Banque Postale a également engagé des **échanges directs et nourris 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 en octobre 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 des 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. Il réunit, à ce jour, l'Association pour le droit à l'initiative économique (ADIE), l'ANDML, l'Armée du Salut, ATD Quart Monde, La Banque Postale, la Chambre régionale du surendettement social (CRESUS), 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), 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 Affaires Familiales (UNAF). En 2017, quatre nouveaux acteurs ont donc rejoint le club : le Crédit Municipal de Paris, WeTechCare, Créa-Sol et Solidarité Nouvelle 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. En 2017, dans le cadre de l'Action Tank Entreprise et Pauvreté, La Banque Postale, via sa filiale La Banque Postale IARD, continue de proposer l'assurance automobile dans le cadre d'une offre « forfait mobilité » et a approfondi aux réflexions pour construire une offre multirisque habitation adaptée aux clientèles fragiles.



Favoriser l'accès de tous aux produits et services financiers

La loi française garantit à chacun la possibilité d'ouvrir un compte de dépôt et de bénéficier de services bancaires de base. La Banque Postale s'engage, avec le réseau des Bureaux de poste, à accueillir avec considération toute personne, quelle que soit sa condition.

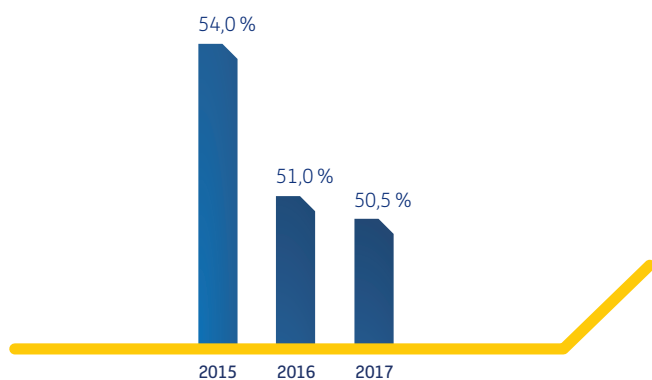
En effet, fidèle à ses valeurs postales de proximité et de services au plus grand nombre, La Banque Postale est guidée par un principe, l'accueil de tous, et une démarche : proposer à chacun de ses clients, quelle que soit sa situation, les services bancaires et d'assurance les mieux adaptés, à un tarif raisonnable (pour l'accessibilité des locaux et des services pour les clients en situation de handicap, voir chapitre « Engagement sociétal »).

En matière d'accessibilité tarifaire, La Banque Postale réaffirme sa volonté de modération tarifaire et de service au client. Banque citoyenne, 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 à la Banque pour financer son développement. La Banque Postale est ainsi parmi les moins chères des grandes banques à réseau.

En matière d'accessibilité de son offre de produits bancaires, La Banque Postale propose des seuils d'accessibilité à son offre les plus bas du marché.

La Banque Postale permet à chaque résident, y compris le plus démuné, de bénéficier, aux guichets de la banque, d'une prestation de domiciliation de ses revenus, de retrait d'argent liquide et d'émission de titres de paiement. Dans le cadre de cette mission de service public d'accessibilité bancaire, elle a l'obligation d'ouvrir un **Livret A** « à toute personne qui en fait la demande » et d'effectuer notamment sur ce compte les dépôts et les retraits à partir de 1,50 euro (contre 10 euros pour les autres banques). Plus de 2 millions de clients font ainsi usage de ce qui constitue la seule offre de pré-bancarisation disponible en France.

Fin 2017, près de 50,5 % des Livrets A de La Banque Postale détenus par des personnes physiques, soit plus de 7,8 millions de comptes, ont un encours inférieur à 150 euros. Ces livrets, qui ne totalisent que 0,3 % des encours, génèrent cependant un coût de gestion très important car ils comptent parmi les livrets les plus utilisés, totalisant près de 47 % des opérations effectuées sur Livret A. Le 24 octobre 2017, la Commission Européenne a approuvé la compensation de service public accordée à La Banque Postale afin de garantir l'accessibilité bancaire « Livret A ». La Commission Européenne a estimé que le financement public accordé par La France à La Banque Postale de 2015 à 2020, destiné à améliorer l'accessibilité bancaire, est conforme aux règles de l'UE en matière d'aides d'État.



■ Part des livrets A avec un encours inférieur à 150 €

Par ailleurs, La Banque Postale favorise depuis toujours l'accès au compte et aux services bancaires de base pour les populations en situation de fragilité financière. Elle leur propose une gamme de paiement alternatif aux chèques (GPA), la **Formule de Compte simplicité**. La Banque propose cette offre à la clientèle en situation d'interdiction bancaire, de retrait carte pour usage abusif ou de surendettement, mais également depuis octobre 2014, conformément à la loi Bancaire de juillet 2013, aux clients en situation de fragilité subissant des incidents de paiement récurrents pendant 3 mois consécutifs. Cette Formule de Compte permet de payer ses achats et régler ses factures avec une carte à autorisation systématique (la carte Réalys), des prélèvements illimités, 2 chèques de banque gratuits par mois, ainsi que 4 virements gratuits par mois, dont 1 virement permanent. Pour faciliter la gestion de son compte, le client bénéficie d'un relevé mensuel en ligne ou par courrier, des services de gestion du compte en ligne, ainsi que du service d'alerte « solde » par SMS, avec 3 alertes gratuites par mois. En cas d'incident, les frais de rejet de prélèvement et les commissions d'intervention sont plafonnés à 5 opérations chacun par mois avec un tarif dérogatoire. La cotisation de la Formule de Compte Simplicité en cohérence avec la politique tarifaire de prix modéré de la Banque, est inférieure au plafond prévu dans le décret.

En phase avec les enjeux sociétaux actuels, La Banque Postale a lancé un **plan d'inclusion bancaire par le numérique** en 2017 sur tout le territoire et sur tous les canaux. Ce projet est une première dans le secteur bancaire et fait l'objet d'une démarche inédite de co-construction avec un acteur social, spécialiste du numérique, WeTechCare. La Banque Postale souhaite œuvrer à des alternatives pour que la digitalisation des services bancaires et d'assurance n'exclut aucun des clients notamment les plus éloignés du numérique. Elle s'engage ainsi à mener des actions d'accompagnement et de pédagogie numérique pour réduire les conséquences de la fracture digitale sur l'accessibilité aux produits et services bancaires. Ce plan concerne tous les clients, qu'ils soient en situation d'exclusion numérique, de faible ou de forte précarité numérique. Pour mettre en œuvre ce plan, La Banque Postale s'appuie sur l'équipe du Réseau La Poste et sur WeTechCare, association créée par Emmaüs Connect, avec qui elle a signé un partenariat en 2017. Elle a reçu le 2e Prix Accenture EFMA DMI pour cette initiative.

En complément, La Banque Postale a lancé en janvier 2014 **une carte Visa à autorisation fréquente** pour répondre aux besoins du plus grand nombre de clients. Cette carte permet d'accéder aux services tels que les assurances et assistances, ainsi qu'aux plafonds de paiement et de retrait d'une carte Visa classique. Par ailleurs, elle permet de payer dans les systèmes d'encaissement (péages d'autoroute ou certains parkings) qui n'acceptent pas la carte Réalys (à autorisation systématique).

Avec des services plus étendus tout en conservant la maîtrise du risque, cette carte est une véritable innovation qui permet de s'adapter aux usages de la clientèle.

Enfin depuis avril 2013, La Banque Postale a lancé la **Carte Protectys**, première carte bancaire prépayée et rechargeable à destination des clients majeurs protégés ou de leur représentant légal. Cette carte Visa internationale permet, avec un code confidentiel, d'effectuer des retraits et des paiements, dans la limite d'un plafond hebdomadaire fixé par le représentant légal. De plus, un système d'alertes permet à ce dernier ainsi qu'au majeur protégé d'être informés des montants consommés. Outre une gestion simplifiée des dépenses quotidiennes et une gestion contrôlée du budget, ils bénéficient en effet d'une grande clarté dans le suivi des opérations. Plus d'un majeur protégé sur quatre possède un compte à La Banque Postale : cette nouvelle carte constitue ainsi une véritable différence, sans équivalent à la concurrence. Fin 2017, 5 117 Cartes Protectys ont été distribuées (contre 3 900 fin 2016) ; elles représentent 4,8 % du parc des cartes prépayées.

Depuis 2016, La Banque Postale a mis en place cinq agences Majeurs Protégés. Près de 150 collaborateurs réalisent les opérations des clients sous protection légales. Ces agences sont en relation avec les principaux acteurs institutionnels et professionnels (associations...).

Faciliter l'accès au crédit

La Banque Postale favorise également **l'accès au crédit pour les clients disposant d'un budget modeste**, tout en étant extrêmement vigilante sur la solvabilité de ses emprunteurs. En effet, elle propose une offre de crédits responsables, assortie d'un suivi et d'un accompagnement visant à protéger le client. Elle accorde ainsi, sur ce mode de fonctionnement qui lui est propre, crédits immobiliers et crédits à la consommation, amortissables ou renouvelables.

Au niveau du **crédit immobilier**, 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, mise en place fin 2012, pour répondre aux besoins de ses clients, a permis d'accompagner plus de 100 000 clients de La Banque Postale à l'accession sociale à la propriété. La Banque Postale a mis en marché en 2017, 2,2 milliards d'euros de prêts à l'accession sociale. À fin 2017, La Banque Postale compte 227 partenaires, dont une grande majorité de bailleurs sociaux.

En matière de crédit immobilier, dans 22,2 % des dossiers, les ménages emprunteurs ont des revenus mensuels inférieurs à 2 SMIC nets fin 2017, ce qui représente plus de 18 000 personnes à revenus très modestes accompagnées dans leur projet d'acquisition de résidence principale.

En matière de **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.

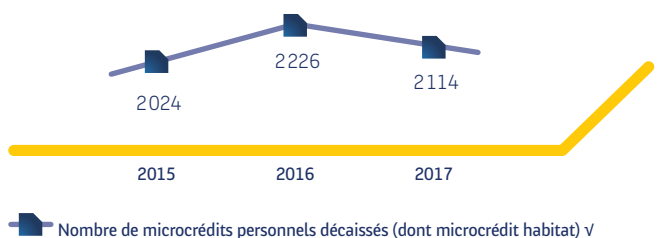
Avec le prêt personnel Étudiant, Apprenti, le prêt Permis à 1 euro, La Banque Postale répond aux besoins spécifiques des jeunes.

Le prêt personnel Intérimaires 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.

Depuis février 2014, La Banque Postale va plus loin : pour les « refus crédit à la consommation » via la plateforme La Banque Postale Financement, les clients en situation d'exclusion bancaire du fait de leur faible solvabilité se voient présenter le dispositif de **microcrédit accompagné** et sont orientés soit vers la plateforme Crédit Municipal de Paris, partenaire de La Banque Postale (pour les clients Île-de-France), soit vers le site internet www.france-microcredit.org pour tous les autres clients afin d'identifier le partenaire le plus proche de leur lieu de résidence pour un financement Microcrédit. En effet, depuis 2007, La Banque Postale propose, une offre de **microcrédit personnel** en partenariat avec des associations locales, chargées de détecter et d'accompagner des projets portés par des personnes physiques en situation d'exclusion bancaire du fait de leur faible solvabilité (ex. d'associations partenaires : Secours Catholique, UDAF, Croix-Rouge française, Les Restaurants du Cœur, etc.). En 2017, on dénombre 146 partenariats actifs avec des structures d'accompagnement social présentes dans 70 départements. En 2017, 2 114 microcrédits personnels ont été décaissés (- 5 % en 1 an). Cette légère baisse est liée à une réorganisation des missions des collaborateurs et du centre national des crédits de la Banque, faisant de 2017, une année de transition vers une nouvelle forme d'engagement de La Banque Pos-

tales pour le microcrédit personnel. En mars 2017, La Banque Postale a signé un accord de mécénat avec l'Institution de microfinance Créa-Sol, donnant les moyens à cet acteur de l'économie sociale et solidaire de reproduire à l'identique le modèle de distribution du microcrédit personnel de La Banque en y associant de nouveaux moyens technologiques et ainsi garantir des délais de réponses plus conformes aux attentes urgentes des bénéficiaires.

Au total, depuis 2007, La Banque Postale a décaissé 12 404 microcrédits personnels pour un montant global de 29,7 millions d'euros, soit une part de marché maintenue sur 2017 à 10 % d'après les données provisoires de La Caisse des dépôts et consignations.



Depuis août 2013, La Banque Postale a reçu l'agrément du Fonds de cohésion sociale pour financer, via le **microcrédit personnel, des projets dits « Précarité énergétique »**. D'un montant maximum de 10 000 euros sur une durée maximale de 72 mois, ce microcrédit personnel est destiné à financer les travaux réduisant la précarité énergétique du logement, les travaux d'adaptation ou d'accessibilité du logement occupé par une personne âgée ou handicapée ou encore les travaux de résorption de l'habitat insalubre. En 2017, 52 acteurs associatifs œuvrent aux côtés de la Banque pour développer ce type de financement au travers de conventions de partenariat, couvrant 33 départements. La Banque Postale a été particulièrement active pour proposer plus largement une offre de financement pour rénover des logements en précarité énergétique. La Banque Postale en a financé 30 entre 2015 et 2017.

Depuis 2012, La Banque Postale propose une offre de **microcrédit professionnel** en partenariat avec l'ADIE. Cette association, qui s'est spécialisée dans l'aide aux micro-entrepreneurs, apporte son expertise pour former les Conseillers de la Banque à l'accompagnement de ces porteurs de projets. Les deux partenaires s'intéressent en particulier aux clients en situation de fragilité financière résidants en zones urbaines sensibles et porteurs d'un projet. L'objectif est de permettre à des personnes exclues du marché du travail et n'ayant pas accès au crédit bancaire de créer leur entreprise grâce à un prêt à faible montant, souscrit sur une durée courte. Repérés dans les bureaux de poste et, depuis 2014, également via l'Agence à distance de Châlons-en-Champagne de La Banque Postale, qui oriente vers la plateforme téléphonique nationale de l'ADIE à Roubaix, les clients de La Banque Postale à la recherche de ce financement sont orientés vers l'ADIE qui les accompagne dans leur projet professionnel. Depuis la mise en place de ce partenariat, près de 2 000 micro-entrepreneurs ont été accompagnés, dont 420 ont pu mener à bien leur projet grâce au financement de l'ADIE. Par ailleurs, depuis 2015, les chargés de clientèles de l'Appui de La Banque Postale ont également été formés par l'ADIE pour promouvoir les parcours menant à la création d'entreprise. En proposant, avec une association qui fait référence, des solutions de financement adaptées, La Banque Postale lutte concrètement contre l'exclusion bancaire et joue pleinement son rôle auprès des petits professionnels.



2.1.2 Relation client responsable

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.

Méthode de conseil adaptée et responsable

Le socle de la méthode de conseil est constitué du recueil de déontologie de La Banque Postale (voir partie Maîtrise des risques extra-financiers) qui 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 2015 dans le sens d'un approfondissement de la découverte client et de la qualité du conseil, la méthode 7G a à nouveau été revue en 2016 selon 3 axes. Il s'agit d'une méthode unique pour tous les types d'entretiens, intégrant les nouveaux outils et tous les canaux de contact (physique ou à distance) et adaptée à tous types/profils de clients. La méthode 7G 2017 inscrit la relation client dans la durée par une connaissance client exhaustive mise à jour régulièrement et par la prise en compte des besoins détectés.

Enfin, c'est une méthode personnalisable qui permet une meilleure connaissance client en préparation, une posture d'écoute, une capacité à adapter l'entretien aux attentes client et une Intégration des nouveaux outils de la relation client. De janvier à avril 2017, près de 9 900 conseillers et l'ensemble des managers ont été formés à la méthode 7G 2017.

En parallèle, La Banque Postale a fait évoluer son modèle de **distribution du crédit immobilier** : ainsi, en complément des 690 conseillers spécialisés en immobilier existants et des pôles de prescription immobilière, 4 000 conseillers généralistes ont été formés en 2017 ainsi que l'ensemble des managers. La Banque Postale s'est également appuyée sur la mise en œuvre de la Directive Européenne Crédit Immobilier pour offrir à ses clients un conseil toujours plus professionnel.

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.

Enfin, la qualité de conseil et le développement d'une relation durable sont fondés sur **un système de management commercial** axé sur l'accompagnement des conseillers ainsi qu'**un système de rémunération variable** basé sur l'atteinte d'objectifs individuels et collectifs. Pour 2017, La Banque Postale a fait évoluer le système de rémunération variable de ses Conseillers en adoptant un mode d'attribution basé, à parts égales, sur la performance collective de l'équipe et sur la qualité de la contribution de chaque collaborateur aux résultats de l'équipe.

Chaque année, nos conseillers s'engagent, dans le cadre d'un contrat de performance, sur ces objectifs et font le bilan de leurs progrès avec leurs managers trois fois par an lors des entretiens de constat partagé. Ce contrat est articulé autour des objectifs quantitatifs collectifs et des objectifs qualitatifs individuels :

- les objectifs collectifs visent à valoriser l'atteinte de résultats qui sont le fruit des synergies et des efforts collectifs des conseillers ;
- les objectifs qualitatifs individuels sont axés autour de nos priorités stratégiques partagées : l'amélioration de la relation client, le développement commercial et la maîtrise des risques et de la conformité.

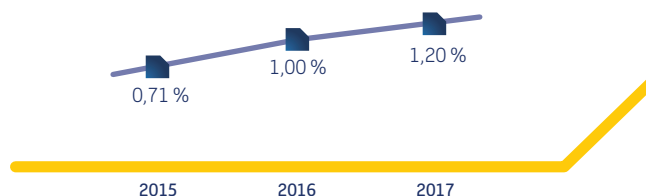
Le 17 décembre 2014, un accord social concernant la ligne commerciale bancaire a été signé entre La Banque Postale et ses partenaires sociaux. Appliqué depuis le 1^{er} janvier 2015, cet accord répond à la volonté de La Banque Postale de développer la posture de conseil tout en se prémunissant du risque de défaut de conseil que peut induire une rémunération variable trop significative dans la rémunération globale. Prolongé jusqu'à fin 2019, il confirme la volonté de La Banque Postale d'accompagner ses conseillers dans une relation clientèle responsable.

À travers ces différentes évolutions, La Banque Postale poursuit ainsi son ambition de disposer d'un système de rémunération en rapport avec ses principes de qualité de conseil et de relation durable avec ses clients.

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.

Par exemple, dans le cadre de la commercialisation d'une offre de **crédits immobiliers**, 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.). Conséquence d'un conseil adapté et d'une analyse objective de la situation du client, le taux de crédits douteux à La Banque Postale reste parmi les plus bas du marché (1,2 % au 30 novembre 2017 contre 1 % au 31 décembre 2016 et près de 2 % pour la moyenne du marché fin 2016) alors que l'en-cours de crédits gérés a dépassé les 53 240 millions d'euros à fin 2017.



■ Taux de crédits douteux dans le crédit immobilier

Le taux de crédit 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. En effet dès sa création, La Banque Postale Financement a placé la prévention du surendettement et l'accompagnement de ses clients au cœur de son approche de prêteur responsable. À cette fin, elle a conçu et mis en place 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 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 sur la base des justificatifs fournis. Les revenus et charges sont repris dans le contrat de crédit signé par le client. L'octroi du crédit tient également compte de la connaissance et de l'historique client ;

■ **pendant la durée du prêt**, La Banque Postale maintient une vigilance permanente dans le cadre de la relation client afin de détecter les signes de difficulté financière le plus en amont possible. À cet effet, l'ensemble des Conseillers du Centre de Relation Client de La Banque Postale Financement est formé à la détection des signes de fragilité ;

■ **dans le cadre de la relation client**, à chaque date anniversaire du contrat un point budgétaire est proposé à l'emprunteur pour actualiser sa situation et vérifier son adéquation avec le prêt en cours. Ces points personnalisés entre le Conseiller et son client permettent de mettre à jour sa situation budgétaire ainsi que certaines données administratives, et le cas échéant de 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. De plus, l'Option Extension, activable et désactivable à tout moment par téléphone ou sur internet, permet l'approvisionnement du CCP, en cas de dépassement du découvert autorisé du CCP.

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, claire, pédagogique, transparente et responsable, elle est totalement fondée sur la connaissance du client développée au travers de la qualité de la relation bancaire. 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 Compte-courant postal (CCP). Elle est proposée principalement en bureau de poste après un examen détaillé des charges et revenus. Un guide d'accueil présentant les bonnes et les mauvaises utilisations du crédit renouvelable est notamment mis à disposition des clients.

Par ailleurs, le client reçoit une information complète tout au long de la vie de son crédit grâce à un relevé de compte dédié, un suivi en temps réel et des alertes SMS/emails.

Enfin, pour identifier une éventuelle situation difficile, un point budget annuel est proposé à tous les clients et un accompagnement spécifique est systématiquement proposé en cas de situation fragilisée.

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 désormais d'un dispositif inédit, mis sur pieds avec le concours d'acteurs du secteur associatif impliqués dans la lutte contre l'exclusion sociale, tels que l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) ou la Chambre régionale du surendettement social (CRESUS).

La Banque Postale a créé, en 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 clientèle de cette nouvelle plateforme évaluent, après étude du budget, le « reste pour 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 clientèle 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 (UDAF), Fonds d'action sociale du travail temporaire (FASTT), Fondation agir contre l'exclusion (FACE), 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 CRESUS. 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. Ce sont plus de **100 000 clients, à fin décembre 2017 qui ont pu être accompagnés**, dont plus de 40 000 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 le cabinet KIMSO. 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'éco-système du client lui permettant de prendre contact avec les acteurs sociaux et associatifs

Le 25 juin 2014, L'Appui de La Banque Postale a été sélectionné parmi les « 15 initiatives d'engagement solidaires qui font bouger la France ». Ces initiatives sont soutenues par le Président de la République dans le cadre du programme « La France s'engage ». En novembre 2014, La Banque Postale a été distinguée par le site www.choisir-ma-banque.com en obtenant le Prix spécial 2015 de « la Banque de tous », notamment grâce à l'Appui (<http://www.lestropheedelabanque.com/#prix-speciaux>).



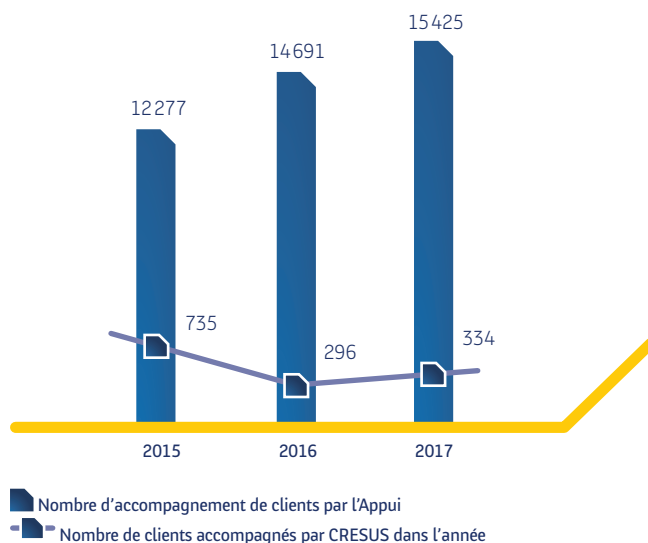
La Banque Postale, **partenaire de CRESUS** depuis 2010 dans le cadre de l'activité de sa filiale spécialisée dans le crédit à la consommation, a donc, dans le cadre du lancement de la plateforme L'Appui, renforcé ses liens avec cette association reconnue de mission d'utilité publique. Désormais, les clients actifs de La Banque Postale rencontrant des difficultés financières liées à des problématiques de malendettement voire de surendettement et qui ne peuvent être efficacement accompagnés par la plateforme L'Appui sont orientés vers l'association CRESUS. 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. Cette collaboration a été définie dans le cadre d'une convention de partenariat liant La Banque Postale et CRESUS, signée en décembre 2013 et renouvelée depuis.

En novembre 2015, la CNIL a validé les contours de l'expérimentation de cette plateforme et a autorisé La Banque Postale à généraliser le champ d'actions de L'Appui à toutes les clientèles de La Banque rencontrant des difficultés financières passagères ou durables et sur tous les canaux de contact de La Banque Postale. À fin 2017, l'équipe de L'Appui de La Banque Postale compte 38 collaborateurs, 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.

Par ailleurs, l'accompagnement des clients par L'APPUI est complémentaire à l'expérimentation des **Points Conseils Budget** lancée en 2016. À cet égard, La Banque Postale a lancé en 2017 une expérimentation avec le Crédit Municipal de Paris pour expérimenter son accompagnement en tant que Point Conseil Budget de niveau 2 pour l'année 2017.

Dans le cadre du crédit à la consommation et du crédit renouvelable depuis 2012, La Banque Postale Financement a 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 « mal endettés », sur la base des dossiers rachats refusés au pôle Montage du Centre de Relation Client.



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).
- clients relevant d'une mesure de protection (Agences Majeurs Protégés avec 150 collaborateurs dans 5 agences).

À l'écoute des clients

La qualité de service représente en effet 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 2017, le taux de satisfaction des clients est de 85 % (dont 29 % de clients « très satisfaits ») et le taux de clients réclamants est 14 %. Enfin, en matière d'image, La Banque Postale maintient sa place de leader sur la tarification et la proximité géographique.



• Une amélioration continue de la relation client à distance

Pour pallier à ces résultats en baisse, 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 a la possibilité de s'adresser au Service recours pour un nouvel examen de son dossier. En 2017, 69 % des réclamations sont traitées dans les 10 jours. Depuis 2013, l'Activité Réclamation s'est structurée pour répondre aux obligations réglementaires de l'ACPR⁽¹⁾, ce qui a permis de donner une meilleure visibilité du « où et comment déposer une réclamation », avec notamment la création d'un nouveau niveau de saisie « Recours » et l'adaptation de la charte du Médiateur. L'homogénéisation du traitement et du suivi des réclamations pour tous les métiers et produits a 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 pour éviter qu'ils ne se reproduisent. Tous ces projets visent à contribuer à l'amélioration de la qualité de service pour les clients. Fin 2017, les 6 Directions Solutions Clients de taille homogène, totalement installées en Centre Financier, ont pour mission de gérer l'insatisfaction client et de proposer des solutions mutuellement avantageuses pour une relation renouvelée et pérenne. En parallèle, les travaux de simplification du parcours du client réclamant sont initiés dans une dimension omnicanale de partage des données entre les acteurs en lien avec le client : d'une part avec le Conseiller du Client et d'autre part à travers les 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**. Les 19 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 de 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'AFRC (L'Association Française de la Relation Client). Plus de 1 600 questions clients sont traitées chaque mois dans le souci de mesurer et 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 16 000 collaborateurs de partager des idées, des bonnes pratiques et ainsi de contribuer à la satisfaction des clients. En 2017, ce sont 1 500 idées qui ont été partagées via 17 challenges territoriaux et 5 challenges nationaux organisés autour des thématiques des enjeux du Groupe La Poste.

Concernant les bonnes pratiques autour de la relation client bancaire, les collaborateurs ont ainsi pu proposer des bonnes pratiques tournant autour de l'aide aux nouveaux chargés de clientèle dans leur quotidien (mise en place de parcours clients efficaces en bureau de Poste, montée en compétence, prose en main des nouveaux outils internes...); de l'organisation de soirées patrimoniales à thème (ex : « succession/transmission : bien transmettre »); ou encore sur la consultation du suivi et de la commande d'un chéquier en un clin d'œil mettant ainsi à disposition des conseillers une information pertinente et sensible pour leurs clients.

Enfin, en 2017, La Banque Postale s'est lancée dans une nouvelle **initiative collaborative et inclusive : les LAB**. L'enjeu de cette nouvelle approche est de travailler avec les acteurs opérationnels et quotidiens de la relation client sur les leviers de la performance qualitative et quantitative. Cette démarche, réalisée au sein des Services Clients des Directions Commerciales des Centres Financiers, permet d'explorer différents territoires comme les pratiques quotidiennes des chargés de clientèle, les pratiques managériales, les processus et l'organisation

(1) Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution.



des activités. Le principe clé est le *co-design* avec les chargés de clientèle et les managers de proximité, essentiel pour l'engagement et la participation de tous dans un contexte de transformation majeure de La Banque Postale. Tous les acteurs engagés dans cette démarche réfléchissent ensemble à l'amélioration de la satisfaction client, à la construction de nouvelles solutions opérationnelles, à l'identification et au partage des bonnes pratiques. Cette démarche engageante est révélatrice d'implication et de symétrie des attentions. En partenariat avec l'École de la Banque et du Réseau, cette démarche collaborative et itérative propre à ces laboratoires s'affranchit des « modes de travail hiérarchiques » pour passer du symptôme à l'idée puis à l'expérimentation et redonner le sens et l'action aux acteurs des services des Front Office. Cette expérience positive, à la fois pour les chargés de clientèle et leurs managers de proximité, a été démultipliée sur les centres de Marseille, Montpellier, Lyon, Grenoble et Nancy. En 2018, le lancement d'autres LAB sont prévus : en mars au Centre Financier de Clermont Ferrand avec le Réseau et en avril au Centre Financier de Nantes.

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 CIL ou Correspondant Informatique et Liberté, 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, la formalisation en 2016 de la **charte Data** au niveau du Groupe, articulée en 6 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 CCP, Épargne et Banque en Ligne comportent également des dispositions sur la protection des données des clients.

Les procédures commerciales de La Banque Postale qui font référence à l'ouverture de produits et services obligent au juste renseignement de l'outil Dossier Relation Client. Une bonne connaissance client évite les sollicitations abusives pour ne se concentrer que sur les besoins réels 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 évitant ainsi 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, ou la politique de protection des données mentionne explicitement :

- un point sur 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 LBP lors

de leur première visite. Il est soumis de nouveau aux visiteurs qui auraient effacé leurs cookies lors d'une seconde visite. Le clic sur le message permet d'accéder à toute l'information nécessaire et au processus à suivre pour refuser les cookies ;

- un point sur l'accès aux mentions légales génériques qui peuvent être consultées depuis le footer de toutes les pages du site : ces mentions contiennent un paragraphe précis sur l'utilisation des données personnelles et les cookies ;
- un point sur le lien de désinscription à nos e-mails est présent à la fois sur toutes nos newsletters clients et prospects opt-in (ayant accepté de faire l'objet de prospection) ainsi que sur tous nos e-mails de sollicitations destinés aux clients ou prospects opt-in ;
- un point sur la partie espace client, donc logué, où 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.

Toutes ces différentes mentions ont été visées par la Direction juridique et la CIL.

Toutes les organisations sont aujourd'hui exposées aux **risques de cyber-attaques**. La Banque Postale y accorde une importance particulière pour mobiliser les acteurs de la place, ses collaborateurs et contrecarrer les attaques potentielles. Sabotages, exfiltration de données, fraudes... les malversations provenant d'une attaque informatique externe sont protéiformes. Pour accompagner cette préoccupation sociétale, La Banque Postale a mené plusieurs opérations. Notamment une campagne de sensibilisation aux e-mails malveillants (de septembre à novembre 2017). Un entraînement grandeur nature pour éviter que les collaborateurs de la Banque et du Réseau ne cliquent en toute bonne foi sur des e-mails malveillants émis par des cybercriminels. Parallèlement, Le Groupe La Poste sensibilise tous les collaborateurs aux risques liés à l'usage du Web en diffusant 10 règles d'or à adopter pour diffuser les bonnes pratiques en matière de cyber-protection. Par ailleurs, La Banque Postale a organisé en janvier 2018 une conférence débats. L'occasion d'auditer des témoignages sur les bonnes pratiques référencées dans le guide de l'AFNOR pour comprendre, prévenir et traiter les nouvelles cybermenaces.

2.1.3 Offre 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.

Checklist ESG : intégration systématique des critères ESG

Depuis juin 2009, 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. Elle s'est donc dotée d'une **checklist ESG** : un outil déclinant les cinq valeurs fondatrices de la Banque (accessibilité, performance, différence, responsabilité, cohésion) selon 19 critères ESG fondamentaux pour La Banque Postale (exemples : éthique du conseil, transparence, simplicité, clarté, lutte contre le changement climatique, lutte contre l'évasion fiscale).

Suite à la mise en place de l'outil, les responsables produits ont ainsi été formés à son utilisation et sont donc sensibilisés aux principaux enjeux RSE.

La checklist ESG est sous pilotage de la Direction de la Conformité, qui veille à ce qu'elle soit présente dans chaque dossier produit devant passer en Comité d'Examen des Produits (CEP). En 2017 La Banque Postale a tenu 31 Comités d'Examen des Produits. Ainsi, tous les nou-

veaux produits proposés par La Banque Postale passent au crible de critères extra financiers couvrant la conception, la distribution et 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.

Des offres favorisant la transition énergétique

Fin 2015, à l'occasion de la COP 21 à Paris, La Banque Postale a lancé une offre de prêts adaptée aux attentes des particuliers comme des personnes morales et des acteurs du secteur public local, désireux de s'engager en faveur de la transition énergétique. En 2016 et 2017, cette offre est devenue pérenne.

Ainsi, pour accompagner les particuliers dans leur engagement envers la transition énergétique, La Banque Postale propose une « **Gamme verte** » qui se compose du prêt à taux zéro (Eco PTZ), d'un prêt travaux « vert » favorisant la rénovation énergétique de son logement, de prêts « verts » pour l'achat de véhicules électriques ou hybrides (voitures mais aussi, vélos, 2 roues, voire trottinettes électriques) et d'une assurance dédiée. Pour encourager ses clients particuliers à passer à l'acte « écologique » La Banque Postale s'engage en proposant ces offres à une tarification avantageuse.

En matière d'épargne, La Banque Postale met également à disposition une solution en faveur de la transition énergétique avec le **fonds ISR thématique « LBPAM Responsable Actions Environnement »**. Ce fonds est investi spécifiquement dans des entreprises européennes du secteur de l'environnement agissant en faveur du développement durable et de la transition énergétique. Ce fonds a par ailleurs obtenu le **Label gouvernemental TEEC** (Transition Énergétique et Écologique pour le climat) en janvier 2017 et le **Label ISR public** en septembre 2017.

S'agissant des collectivités locales et des hôpitaux publics, La Banque Postale est restée en 2017 le premier prêteur du marché avec 6,5 milliards d'euros touchés. À ce titre, bon nombre de projets financés touchent à des sujets de transition énergétique dont les entités du secteur public portent la responsabilité : construction neuve, rénovation de bâtiments publics, travaux de réhabilitation sur les parcs de logements sociaux, transports propres... Ainsi, à titre d'exemple, La Banque Postale a financé le tramway du Grand Avignon à hauteur de 61 millions ou encore l'extension des lignes du tramway de Strasbourg.

Pour les entreprises, La Banque dispose de solutions de financements en crédit-bail de flottes de voitures propres et intervient par ailleurs comme financeur de nombreuses sociétés de projets spécialisées sur les énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien...). La création en 2017 d'une équipe dédiée au financement des EnR au sein de l'activité de financement et d'investissement a permis de structurer les efforts de la Banque en ce sens. En deux ans, plus d'un milliard d'euros ont été décaissés pour financer ces projets favorisant la transition énergétique.

Des offres pour une finance solidaire

Banque et citoyenne, La Banque Postale propose également à ses clients des offres permettant à ses clients de s'investir dans la finance solidaire. Le service « **Intérêts Solidaires** » permet de reverser tout ou partie des intérêts d'un livret d'épargne (Livret A, Livret développement durable ou Livret d'épargne populaire) à l'une des 11 associations membres du club de « L'Initiative contre l'exclusion bancaire » dont la Banque est membre fondateur (*voir partie Favoriser l'accès de tous aux produits et services financiers dans le chapitre Engagement économique*). Elle accompagne cette démarche solidaire en abondant le montant de leur don de 10 %. Ce service bancaire a obtenu en 2015

le label Finansol. La Banque Postale est le premier établissement financier à obtenir le label Finansol pour un service.

La Banque Postale propose également aux particuliers de concilier placement financier et engagement citoyen avec l'offre ISR Investir Autrement. À travers cette gamme, La Banque Postale propose notamment trois fonds solidaires, qui permettent à ses clients de soutenir grâce à leur épargne, des organismes ayant une forte utilité sociale. LBPAM Responsable Actions Solidaire et Décisiel Responsable Actions 70 Solidaire (fonds d'épargne salariale) ont une partie de leur encours (5 à 10 %) investie directement au capital d'organismes agissant en faveur de l'insertion, par l'emploi ou par le logement. Quant au fonds Libertés & Solidarité, la moitié des revenus générés est reversée sous forme de don à La Fédération Internationale des ligues des Droits de l'Homme, une ONG internationale de défense des droits humains qui regroupe 184 organisations dans 112 pays. Ces trois fonds sont **labelisés par l'association Finansol**, témoignant de leur transparence et de leur caractère réellement solidaire.

Dans le cadre de son partenariat avec l'Institut Pasteur, BPE, banque privée de La Banque Postale, propose à sa clientèle patrimoniale BPE Altruïs, une offre de générosité liée au fonctionnement de la carte bancaire : chaque paiement supérieur à 20 €, et ce quel que soit le montant de votre transaction, génère un don d'un montant fixé au préalable par le client (0,50 €, 1 € ou 2 €). Le versement du don se fait automatiquement à l'Institut Pasteur, chaque mois, par le débit du compte du porteur de la carte. En 2017, les clients BPE ont ainsi reversé plus de 29 000 € à l'Institut Pasteur.

La Banque Postale soutient également les associations Solidarité Sida et UNICEF en proposant à ses clients des cartes de paiement affinitaires.

Des offres à plus-value sociale

Le **Livret A** quant à lui participe au financement des logements sociaux et répond à l'impératif d'accessibilité bancaire pour tous. Le **microcrédit personnel** permet aux clients généralement exclus du crédit de bénéficier de prêts de 300 à 3 000 euros et jusqu'à 10 000 euros pour le **microcrédit professionnel**. En août 2013, La Banque Postale a également reçu l'agrément du Fonds de cohésion sociale pour octroyer le nouveau microcrédit personnel « Précarité énergétique » (microcrédit habitat) permettant aux clients de bénéficier de prêts à hauteur de 10 000 euros maximum. La **formule de compte Simplicité** offre l'accès à des moyens de paiement alternatifs au chèque (*voir partie Accessibilité bancaire*).

La gestion d'actifs responsable

Au regard de sa signature « Banque et Citoyenne », La Banque Postale est également engagée dans la gestion d'actifs responsable.

Un Comité gestion d'actifs responsable a ainsi été créé en 2013. Son objectif est de proposer et de mettre en place des **chantiers d'intégration des critères extra-financiers dans les métiers de la gestion d'actifs** de La Banque Postale afin de faire de ces critères un facteur de différenciation, de performance et de maîtrise des risques financiers et de réputation. Supervisé par Daniel Roy, membre du Comité exécutif de la Banque et Président de La Banque Postale Asset Management (LBPAM), le comité regroupe également l'ensemble des Directeurs de gestion des sociétés de gestion du groupe La Banque Postale.

Application directe des principes du développement durable à la gestion d'actifs, **l'investissement socialement responsable (ISR)** repose sur la prise en compte de critères ESG (de nature environnementale, sociale et de gouvernance) dans la décision d'investissement et la gestion des portefeuilles, en complément des critères financiers. En effet,



dans le cadre d'une gestion 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 (clients, fournisseurs, actionnaires, société civile). L'ISR cherche ainsi à **concilier performance et impact social et environnemental**, et incite les entreprises à placer la responsabilité sociétale au cœur de leurs pratiques et de leur stratégie.

Dans cette optique, La Banque Postale Asset Management (LBPAM) principale société de gestion du groupe Banque Postale, a fait de l'ISR un de ses moteurs de développement, pour répondre aux attentes des clients particuliers et institutionnels. Cette 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'assurance. Pour les particuliers, La Banque Postale a ainsi lancé en 2006 la gamme « Investir autrement » qui répond aux attentes des clients particulièrement sensibles aux enjeux du développement durable et qui souhaitent donner du sens à leurs placements.

Suite à la fusion avec Fédéris Gestion d'Actifs en 2016, LBPAM a développé une « philosophie ISR » définie autour de quatre axes :

- le soutien à la transition énergétique et écologique ;
- le développement des territoires ;
- la gestion durable des ressources ;
- la gouvernance responsable.

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, 11 fonds ISR gérés par LBPAM ont obtenu en septembre 2017 le **Label ISR public**. 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. 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 11 fonds labélisés, on retrouve les 5 fonds de la gamme « Investir autrement » : LBPAM Responsable Actions Euro, LBPAM Responsable Actions Europe, LBPAM Responsable Actions Environnement, LBPAM Responsable Actions Solidaire, Libertés et Solidarité.

Répondant également aux attentes des clients vis-à-vis du **financement solidaire**, deux des fonds de la gamme « Investir autrement » (LBPAM Responsable Actions Solidaire, Libertés et 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, La Banque Postale participe chaque année à la **Semaine de la Finance responsable** (ex-semaine de l'ISR), pendant laquelle elle propose à ses clients et Conseillers des supports pédagogiques et des outils de promotion de sa gamme « Investir autrement ». D'ailleurs, dans le cadre de leur formation initiale au moment de leur prise de fonction, les Conseillers sont formés aux fonds ISR afin de renforcer leur connaissance des produits.

La prise en compte des critères ESG 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 ISR sont répartis en trois catégories établies par Novethic, centre de recherche sur l'ISR et filiale de la Caisse des dépôts :

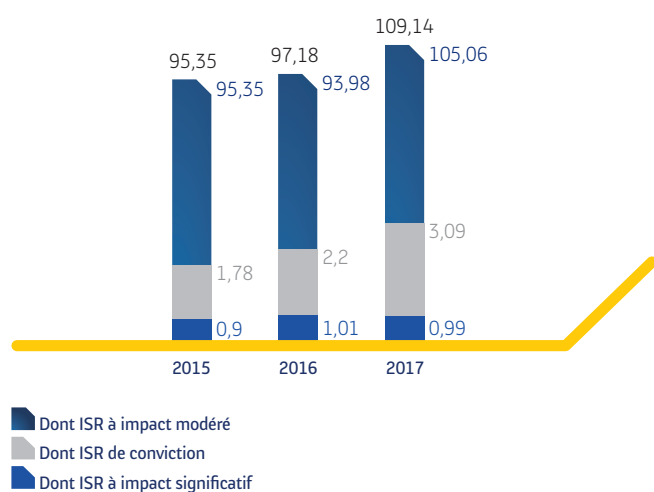
- ISR de conviction ;
- ISR à impact significatif ;
- ISR à impact modéré.

| ISR DE CONVICTION | ISR À IMPACT SIGNIFICATIF | ISR À IMPACT MODÉRÉ |
|---|---|--|
| Approches de sélection best-in-class, écartant plus de 50 % de l'univers d'investissement | Actifs gérés selon une approche de valorisation financière ou de sélection best-in-class, qui écartent entre 25 % et 50 % de l'univers d'investissement | Encours auxquels on applique des contraintes ESG et pour lesquels moins de 25 % des titres sont écartés sur des critères ESG |
| Approches de sélection best-in-universe, qui excluent plus de 25 % des titres | | |
| Investissements thématiques | | |

L'année 2017 a été marquée notamment par la forte progression de la collecte sur les investissements thématiques. Le fonds LBPAM Responsable Actions Environnement a ainsi bénéficié de l'attention croissante portée au climat par les particuliers ainsi que de l'article 173 de la loi sur la Transition énergétique, qui incite les investisseurs institutionnels à s'engager davantage dans la lutte contre le changement climatique. Les encours de ce fonds ont progressé de 42 % au cours de l'année, pour atteindre plus de 127 millions d'euros à fin 2017. Ce fonds a par ailleurs obtenu le Label ISR public en septembre 2017 et le **Label gouvernemental TEEC** (Transition Énergétique et Écologique pour le Climat) en janvier 2017. Porté par le Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, le Label TEEC garantit l'orientation des investissements vers le **financement de la transition écologique et énergétique**. LBPAM Responsable Actions Environnement fait partie des trois seuls fonds actions en France labélisés TEEC au 31 décembre 2017.

Les encours ISR totaux ont augmenté de 12 % au cours de l'année 2017 pour atteindre 109,14 milliards d'euros fin 2017, soit 50 % des encours sous gestion. Les encours ISR de conviction sont ceux qui ont le plus progressé, passant de 2,2 milliards d'euros fin 2016 à 3,1 milliards d'euros fin 2017, soit une hausse de 41 %.

Cette progression des encours ISR s'explique par une évolution favorable des marchés actions et une collecte positive en 2017 notamment sur les fonds ISR actions.



Encours Investissement Responsable (ISR) en milliards d'euros

Au-delà des encours ISR, des initiatives sont mises en œuvre à LBPAM pour favoriser la prise en compte des critères ESG sur l'ensemble des encours gérés, sans qu'ils ne fassent l'objet d'une comptabilisation :

- au-delà de l'obligation d'exclure les entreprises soupçonnées d'implication dans les armes controversées (mines anti-personnel, bombes à sous-munitions) 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 2017), LBPAM a étendu sa démarche d'exclusion aux armes non-conventionnelles (biologiques, chimiques, nucléaires, à l'uranium appauvri, aveuglantes au laser, incendiaires). 39 entreprises font partie de cette liste d'interdiction au 31 décembre 2017 ;
- la promotion de l'intégration des critères extra-financiers à toute la recherche par la diffusion des analyses et des notations ISR auprès de l'ensemble des équipes de gestion : Daniel Roy, président du directoire de LBPAM, fait d'ailleurs partie des 27 personnalités dont des investisseurs, gérants, assureurs, privés, publics et mutualistes, ainsi que des infrastructures de marché, ayant signé un appel à la géné-

ralisation de la notation extra-financière. Dans un texte publié le 8 décembre 2017, les signataires invitent « les émetteurs à une communication de leur notation ESG – environnement, social, et gouvernance –, à l'instar et en complément de leur notation financière ». « Nous avons la conviction que les facteurs sociaux, environnementaux, éthiques et de gouvernance constituent des territoires de risques ayant une influence sur la qualité de crédit, la valorisation des entreprises et qu'ils sont porteurs de création de valeur future », est déclaré dans le communiqué.

- Les rencontres avec les entreprises ou les décisions de vote à certaines assemblées générales, par exemple, sont préparées entre gérants et analystes ISR.

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 (par exemple stratégie de lutte contre le changement climatique pour le secteur de l'énergie, politique d'accès aux médicaments pour le secteur pharmaceutique, etc.). Par ailleurs, LBPAM joue activement son rôle d'actionnaire à travers l'exercice des droits de vote attachés aux OPC gérés, selon une politique de vote unique qui s'appuie sur les 4 axes d'analyse de sa « philosophie ISR ». En 2017, LBPAM a étendu son périmètre de vote aux entreprises des États-Unis et du Canada. LBPAM a ainsi participé à 384 Assemblées générales de sociétés européennes et nord-américaines en 2017 (contre 249 en 2016).

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/isr.html.

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 et 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 (fin 2016, 32,5 % des encours gérés par la banque patrimoniale sont sous intégration ESG, soit 100 % des titres vifs).

En 2015, La Banque Postale a rendu publique une **politique sectorielle sur la défense**, qui a pour but d'encadrer les activités du groupe pour ce secteur d'activité qui présente des enjeux ESG importants (*voir partie Maîtrise des Risques extra-financiers*). La liste d'exclusion qui en émane est tenue à jour par le Comité gestion d'actifs responsable, avec l'aide des équipes d'analyse extra-financière de La Banque Postale Asset Management qui travaille à partir d'une base de donnée fournie par d'un prestataire externe. La liste est ensuite diffusée à toutes



les entités du groupe concernées (Direction des Risques, Direction des Opérations Financières, Direction Entreprise, Pôle Gestion d'Actifs)

L'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 répondant à 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, qui soient durables dans le temps.

• Des offres passées au crible de la checklist 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 » lancé fin 2015, La Banque Postale Assurance IARD favorise l'**éco-mobilité** 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 clientèles locataires d'un bailleur social une offre simple à souscrire basée uniquement sur le nombre de pièces et l'adresse et offrant toutes les garanties d'une MRH complète au prix le plus juste. Cette offre est en test avec Plaine Commune Habitat. À terme, il est envisagée une offre permettant d'offrir un tarif concurrentiel impliquant les équipes du bailleur tant pour constater les effets d'un dommage que pour engager les réparations. Pour les jeunes et/ou étudiants jusqu'à 25 ans, La Banque Postale Assurances couvre le studio 1 pièce pour 5 euros par mois et le 2 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. Le rôle d'assureur est effectivement d'indemniser les assurés selon leurs préjudices. Ayant conscience de la fragilisation des clients lors d'un sinistre ou la survenance 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 et 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 LBP Assurances se déplace dans les bureaux de Poste et offrent aux clients sinistrés un accompagnement pour faciliter leurs démarches sur place. De plus, le **service DomiClean** a été mis en place en juin 2016. 2 personnes se rendent au domicile du client pendant une journée. 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.

• 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 GAD (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.

La Banque Postale Prévoyance s'est engagée dans la **chaire de recherche « Dépendance des personnes âgées »**, créée par la Fondation Médéric Alzheimer en partenariat avec l'École d'Économie de Paris. La finalité de cette chaire est de promouvoir la recherche dans le champ de l'économie de la dépendance des personnes âgées. Les missions consistent entre autres à construire un outil de micro-simulation dynamique, représentatif de la population française, permettant de modéliser la demande et l'offre de soins et de prestations liées à la perte d'autonomie. Grand Partenaire de la chaire, La Banque Postale Prévoyance participera à ses travaux et à son fonctionnement, en apportant une contribution à la fois scientifique et financière.

La Banque Postale Assurance Santé propose aux clients à faible ressource une **assurance complémentaire santé éligible au chèque ACS : Assurance Oui Santé**. En complément des exigences réglementaires, cette offre propose sur l'optique, un zéro reste à charge pour le client en mettant à disposition le réseau de soins KALIVIA et ses 5 000 opticiens et un tarif négocié pour les audioprothèses via les 2 000 audioprothésistes du même réseau. Par ailleurs, en phase avec les enjeux sociétaux actuels cette offre responsable contribue à la réduction des risques grâce à des garanties préventives comme notamment le sevrage tabagique sur prescription médicale et sur facture mais aussi les vaccins préventifs (grippe, voyages) non pris en charge.

Enfin, grâce à l'**assurance Coups Durs Santé**, La Banque Postale accompagne sur la durée ses clients en cas de survenance 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.

2.1.4 Maîtrise des risques extra-financiers

Intégration des risques extra-financiers aux risques opérationnels

Conformément au Dispositif de maîtrise des risques Groupe – Risques opérationnels, 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 un des points qui est systématiquement instruit dans les analyses de risques réalisées dans le cadre des passages en Comité d'Examen des Produits (*voir partie Offre responsable*).

Aussi, et afin d'aider les chefs de projets à instruire les risques extra-financiers de leur projet, une « Checklist ESG » a été définie en 2014. Elle les aide à analyser, sous l'angle de la Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE), les risques et les impacts associés à un produit, et à sensibiliser les acteurs de la banque aux enjeux de développement durable, tout en enrichissant l'argumentaire commercial pédagogique à destination des clients et la conception des produits et des offres.

La Checklist ESG fait 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 Checklist 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, l'appréciation des critères ESG demeure un des éléments constitutifs de l'impact d'image de la grille de cotation des risques confirmant l'intégration des éléments extra-financiers dans l'évaluation des risques opérationnels.

En 2017, La Banque Postale a enrichi sa cartographie des risques opérationnels d'un risque relatif à la non mise en œuvre de ses engagements sociaux, sociétaux et environnementaux, nourrissant la nouvelle politique d'engagement sociétal du Groupe La Poste visant à entraîner le changement sur la transition écologique, vers un numérique responsable et éthique et contribuer à la cohésion sociale et territoriale.

Cette identification au sein de la cartographie des risques – qui est un outil de restitution et de pilotage des risques suivis et surveillés au niveau d'une entité – permet ainsi au pôle RSE d'évaluer 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 ont été cartographiés au niveau entité :

- 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 ;
- les risques liés à la déontologie : 4 Préoccupations (les conflits d'intérêts, la fraude interne ou externe avec complicité interne, le

contournement ou non-respect des droits et habilitations attribués, la divulgation inappropriée de données confidentielles).

Mesure du niveau d'exposition au risque climatique

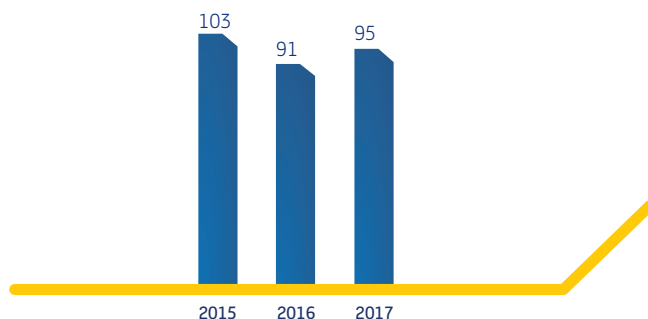
En 2017, la Direction des Risques Groupe a poursuivi, en collaboration avec le Pôle RSE de la Banque, ses travaux d'identification et d'analyse de sa sensibilité au risque climatique, conformément aux recommandations de l'article 173 de la loi TECV. En particulier, La Banque Postale a participé à plusieurs groupes de travail de place menés par l'ACPR et le Trésor visant à échanger sur les différentes méthodologies de quantification existantes de ce risque.

Ces différents groupes de travail permettront notamment à La Banque Postale de réaliser en 2018 :

- une cartographie de l'intensité Carbone de son portefeuille selon une méthodologie développée par l'un des pairs de la place,
- de poursuivre ses travaux de quantification propre, selon une méthodologie interne, initiés en 2016 suite à la consultation effectuée par le Trésor et l'ACPR visant à identifier le niveau d'exposition au risque physique et au risque de transition des principaux groupes bancaires de la place.

Ces travaux viendront se rajouter à ceux déjà entrepris en 2016 visant à estimer les pertes potentielles de crédit auxquelles la Banque peut être confronté sur son portefeuille de crédits immobiliers hypothécaires⁽²⁾ lors de crues survenant sur le territoire (celles-ci s'étant avérés in fine très limitées).

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 2017, l'intensité carbone des « émetteurs corporate » est de 95 tCO₂/m€ de CA (vs 91,02 tCO₂/m€ de CA à fin 2016). Une intensité qui reste faible malgré une légère hausse 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.



■ Niveau d'exposition aux risques climatiques de l'activité de la BFI (poche émetteurs corporate) en t.CO₂/m€ de CA

(2) En faisant l'hypothèse de financements par LBP de logements dans des zones inondables proportionnels au nombre de logements en France dans lesdites zones – source INSEE 2009 – et en s'appuyant sur les paramètres de mesure du risque de crédit de la banque.



Mesure du niveau d'exposition aux risques extra-financiers

Au-delà du risque climatique, depuis 2011, La Banque Postale a adapté 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 par la Direction des opérations financières. En 2014, la prise de mesure annuelle devient semestrielle. En 2017, la méthodologie s'est peaufinée et l'échelle de mesure du risque s'est affinée. Les résultats à fin décembre 2017 continuent de montrer une exposition globale maîtrisée : pour la poche des émetteurs non souverains 66 % des actifs sont investis sur des émissions qui seraient éligibles à des fonds ISR (contre 77 % à fin 2016). Par ailleurs, la poche ne présente pas d'exposition à des valeurs considérées comme risquées d'un point de vue ISR (contre 0,4 % d'exposition à fin 2016).

Au global, fin 2017, suivant la nouvelle méthodologie de mesure, la poche des émetteurs non souverains obtient un niveau de risque de 5,12 (vs 4,78 fin juin 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 4,63 (vs 4,72 à fin juin 2017).

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

Comme le stipule sa « **politique sectorielle Défense** », 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 les armes controversées (mines antipersonnelles 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 sa méthodologie et de partager au sein du Comité de gestion d'actifs responsable (CGAR) 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 Direction des opérations financières pour les opérations pour compte propre et à la Direction entreprise pour les opérations de crédit. Au 31 décembre 2017, 39 entreprises font partie de cette liste d'interdiction.

En parallèle, le CGAR a maintenu en 2017 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 controverse et donc en rupture avec les valeurs citoyennes de La Banque Postale.

D'autre part, compte tenu des orientations de gouvernance de La Banque Postale, les fonds de matières premières agricoles sont exclus du périmètre des instruments financiers autorisés.

En janvier 2016, le Comex 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 s'emploie 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.

En parallèle, depuis 2010, 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 & 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). 72 établissements ont été sollicités dans ce cadre en 2017.

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'activités dans les pays listés par le Tax Justice Network. Tout au plus La Banque Postale a poursuivi de manière très limitée des activités sur des territoires en Europe 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. 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. Enfin, la surveillance des activités des clients, quant à la conformité fiscale, 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.

Depuis 2015, suite aux attentats survenus à Paris, cette direction a développé 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 avec des résultats très satisfaisants.

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

Fidèle à ses valeurs de proximité et de service au plus grand nombre, La Banque Postale s'attache à promouvoir des comportements éthiques et responsables. Ainsi, le **baromètre 2017 du climat éthique Kantar TNS** réalisé auprès des grandes entreprises françaises et des collaborateurs du Groupe La Poste montre que 90 % des collaborateurs de La Banque Postale se disent concernés par les actions éthiques et déontologiques de l'entreprise, en hausse de 2 points par rapport au baromètre 2016. De même, 95 % des collaborateurs indiquent avoir été sensibilisés à l'éthique et à la déontologie en 2017, en forte hausse par rapport au 73 % de 2016. Par ailleurs, 74 % des collaborateurs (légère baisse de 2 points par rapport à 2016) indiquent avoir identifié la personne en charge de l'éthique et de la déontologie au sein de La Banque Postale.

Le baromètre éthique 2017 indique également que 76 % des collaborateurs pensent qu'il y a eu une évolution des comportements éthiques et déontologiques, les principales préoccupations de La Banque Postale portant sur la lutte contre la corruption (94 %), le respect des valeurs et la conformité aux règles et règlements (87 %), le respect des

clients et des partenaires (81 %). Il convient de noter que 95 % des collaborateurs se disent prêts à lancer une alerte s'ils étaient témoins d'un problème éthique.

Au final, 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 (94 %), améliorer ses résultats économiques (93 %), éviter les risques juridiques, sociaux et médiatiques (91 %).

En 2017, un **nouveau Code de Conduite déontologie** a été présenté et porté à la connaissance de l'ensemble des 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.

Ce Code de Conduite déontologie reprend et explicite les bonnes pratiques à adopter en matière bancaire, financière et d'assurance vis-à-vis des clients, des collaborateurs et des tiers. En particulier, il développe les différentes situations susceptibles de générer des conflits d'intérêts, intègre la politique Groupe en matière d'acceptation des cadeaux et invitations, précise les engagements de La Banque Postale concernant la surveillance des situations de fragilité des clients. Il intègre le Code de Conduite anti-corruption du Groupe La Poste qui a également été déployé en 2017 au sein du Groupe La Banque Postale.

Ces deux documents sont intégrés aux Règlements Intérieurs de La Banque Postale et de La Poste, ils sont opposables à tous les collaborateurs.

Un **plan global de formation et de sensibilisation** à destination d'environ 60 000 collaborateurs a accompagné la diffusion de ces 2 nouveaux Codes de Conduite. Dans ce cadre, chaque collaborateur a eu la possibilité de suivre un e-learning lui permettant d'appréhender au mieux les principaux enjeux et préoccupations mis en exergue dans ces 2 documents de référence, un jeu proposant en complément de tester ses connaissances. À fin 2017, environ 24 000 personnes ont déjà suivi ce cursus, une 2^e campagne débutant en janvier 2018.

Deux chantiers spécifiques ont été initiés en 2017 : l'un sur les modalités de surveillance des interventions sur les réseaux sociaux, l'autre sur la surveillance des logiciels indésirables installés sur les postes de travail. En concertation avec les services concernés, ces réflexions aboutissent à préciser les exigences déontologiques dans lesquelles ces activités doivent s'exercer et à définir les modalités de contrôles et de remontées des écarts susceptibles d'être constatés.

Concernant le pilotage des habilitations réglementaires (démarchage, assurance, certification), les travaux ont porté sur la constitution d'un dossier de refonte du système d'information et de gestion des habilitations réglementaires, finalisé et présenté fin 2017. Par ailleurs, le chantier de refonte de l'ensemble des formations réglementaires relatives à l'habilitation assurance a été engagé fin 2017, et sera finalisé en 2018.

Enfin, les travaux d'actualisation des 3 notes d'organisations des habilitations réglementaires ont été entrepris et aboutiront en 2018. Ces notes intégreront les évolutions de périmètres et de procédures. Une attention particulière sera portée à la convergence avec les nouvelles exigences réglementaires (MIF2 et DDA).

Les espaces intranet déontologie ont été maintenus et leur mise à niveau s'est poursuivie en 2017, avec notamment la mise en ligne des deux nouveaux codes que sont le Code de Conduite déontologie et le Code de Conduite anti-corruption.

Les collaborateurs sont formés à la déontologie dès leur entrée en fonction et tout au long de leur carrière professionnelle. Des campagnes de formation aux règles de bonne conduite sont menées depuis 2006. Outre le plan global de sensibilisation initié à l'occasion de la diffusion du nouveau Code de Conduite qui a concerné environ 60 000 collaborateurs, des formations de prises de fonction ou complémentaire ont permis de présenter aux personnels concernés les principes et principales règles en vigueur au sein de La Banque et de La Poste relatifs au respect des besoins des clients, au secret bancaire et à la confidentialité des données, à la prévention des conflits d'intérêts, et enfin au respect des règles d'utilisation des Systèmes d'Information. L'ensemble de ces cursus a concerné près de 2 600 collaborateurs.

En complément, les déontologues et correspondants déontologues interviennent dans différentes instances (Communautés managériales – Comités de Direction – Formations spécifiques contrôles – Filiales) : environ 400 personnes ont été formées lors de ces rencontres.

S'agissant des habilitations réglementaires, 1 053 collaborateurs ont suivi en 2017 le cursus Certification AMF, plus de 12 000 personnes se sont inscrites sur l'un des différents modules relatifs aux habilitations assurances.

En matière de 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 2017 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.

En matière de gouvernance, **10 comités déontologiques** transverses mensuels, animés par le Déontologue, se sont tenus de façon régulière en 2017. Ces comités permettent de suivre l'avancement du plan d'actions déontologie défini pour 2017. Ils ont permis notamment de suivre l'avancement des travaux de refonte du Code de Conduite déontologie, de développement du e-learning déontologie et d'informer les correspondants sur le déploiement du dispositif de prévention de la corruption. Ces Comités permettent aussi d'échanger sur des thématiques transverses à plusieurs Directions et Métiers, telles la procédure de dépôt de plainte, les modalités d'intervention sur les réseaux sociaux, la surveillance des logiciels sensibles installés sur les postes de travail. Les risques déontologiques ont fait l'objet d'un chantier spécifique mené conjointement avec la Direction des Risques Opérationnels. Quatre préoccupations déontologiques prioritaires ont été identifiées (Conflit d'intérêts – Fraudes – Confidentialité et secret professionnel – Droits et habilitations) et intégrées dans le dispositif d'actualisation de la cartographie des risques opérationnels. Cette centralisation des risques déontologiques permettra en 2018 une analyse transverse des actions et contrôles mis en œuvre.

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.



En 2017, le Département Ethique-Déontologie a testé un dispositif de suivi du **risque de comportement** afin de déterminer un plan d'action pour la maîtrise de ce risque et de conforter les indicateurs de suivi pertinents. L'ensemble de ces travaux doit faire l'objet d'une présentation devant les instances de La Banque Postale dans les premiers mois de 2018.

Enfin un Comité de Pilotage spécifique sur **la prévention de la corruption** a été organisé en 2017 pour la mise en œuvre du dispositif anti-corruption demandé par la loi 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite loi Sapin II, dans son volet anti-corruption. Après le déploiement des premières mesures (Code de conduite intégré au Règlement Intérieur, Cartographie des risques de corruption), le Comité s'attache désormais au suivi de la mise en œuvre de l'ensemble des huit points du dispositif.

Le droit d'alerte évoqué ci-dessus s'exerce via une adresse de messagerie spécifique et accessible uniquement par le Déontologue qui est seul informé des informations des déclarants. En 2017, ce dispositif d'alerte professionnel a été élargi aux alertes relevant de la lutte contre la corruption et fait l'objet d'une réflexion pour en renforcer la capacité de suivi et la confidentialité dès 2018.

2.2

Engagement social

La Banque Postale place l'engagement de ses collaborateurs au cœur de sa stratégie de ressources humaines. Chacun doit en effet être à la fois acteur et bénéficiaire de la transformation du Groupe, quelle que soit sa fonction et sa localisation : au Siège de la Banque et dans ses filiales, dans les Services financiers de La Poste ou au sein de la Ligne Conseil Bancaire du Réseau La Poste.

L'engagement de l'ensemble des équipes est décisif pour nourrir le développement de la Banque et répondre aux enjeux de demain. Il constitue un levier fort pour s'adapter aux nouveaux usages des clients et mieux les satisfaire en créant de nouveaux métiers. Il implique pour La Banque Postale d'apporter une réelle considération à chacun de ses collaborateurs.

Afin de cultiver cet engagement, la Banque a continué en 2017 à enrichir les briques stratégiques et opérationnelles déployées depuis 2015 : l'École de la Banque et du Réseau, les Équipes Recrutement et Parcours, le PMO RH. Elle a lancé également le programme Compétences 2020 pour bâtir la vision cible de l'évolution de ses métiers à 2020.

Elle met par ailleurs l'accent sur un accompagnement personnalisé, sur la mobilité et sur l'intégration des jeunes. Dans une démarche prospective, elle structure des parcours et des programmes de formation qui l'assureront de disposer des bonnes compétences au bon endroit, tout en renforçant l'employabilité des collaborateurs.

Dans tous ces domaines, la DRH de La Banque Postale favorise des solutions innovantes, avec par exemple des web-conférences pour présenter les nouveaux postes, des classes virtuelles, des MOOC ou encore une « gamification » des formations (voir ci-dessous).

2.2.1 Le développement et l'accompagnement des collaborateurs

La politique de ressources humaines de La Banque Postale a pour objectif d'offrir à ses collaborateurs en 2017 un cadre de travail favorisant leur engagement ainsi que leur **développement personnel et professionnel**. Dans un contexte en mutation, la DRH de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La Poste veille au quotidien à la bonne mise en œuvre des transformations nécessaires au développement de La Banque Postale, dans le respect de tous et de chacun.

Elle met l'accent sur l'accompagnement de chaque collaborateur dans ses projets professionnels tout au long de sa carrière, mais aussi sur l'accompagnement à la réorientation professionnelle des collaborateurs concernés par un projet de transformation de leur activité. En cela, elle s'engage dans le respect du modèle social de la Banque. Elle développe des actions d'orientation des collaborateurs vers les nouveaux métiers, porteurs de développement commercial.

Ainsi, l'accord social sur les métiers de conseil bancaire, signé le 17 décembre 2014, témoigne de la volonté d'accompagner les Conseillers bancaires dans l'évolution de leur métier et de leur offrir des perspectives d'évolution professionnelle. Outre des mesures salariales immédiates, signe de reconnaissance de ces fonctions, et après la signature en 2015 d'un accord sur le management commercial, ce sont les métiers et parcours professionnels des Conseillers bancaires qui font l'objet de la signature d'un accord en mars 2016. Ce dernier précise les dispositifs qui favorisent l'accès aux métiers de

conseil bancaire, il valorise les métiers de conseil bancaire et il renforce l'accompagnement des Conseillers bancaires pour évoluer vers les métiers de demain.

L'accord sur la mobilité des collaborateurs du Groupe Banque Postale, signé en mars 2016, comporte des engagements forts :

- sur la formation pour accompagner les salariés dans leur projet professionnel de mobilité ;
- sur l'accompagnement des collaborateurs, avec des garanties individuelles et contractuelles minimales, avec des mesures spécifiques en cas de mobilité géographique ou réalisée vers Le Groupe La Poste ;
- sur une visibilité plus grande des parcours et évolution des métiers.

Ces 2 accords emblématiques montrent la volonté de la Direction des ressources humaines de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La Poste de prendre en compte les transformations dans leur globalité, en plaçant le collaborateur et son évolution au sein du Groupe au cœur de ses préoccupations.

La construction d'un nouveau référentiel de compétences unique, prospectif, opérationnel et simplifié constitue le socle opérationnel du dispositif de montée en compétence. En 2017, l'ensemble des processus RH et actes managériaux ont évolué pour intégrer son utilisation. 2018 est l'année de la 1^{re} utilisation de ce référentiel lors des entretiens annuels. L'objectif est de favoriser un dialogue constructif entre manager et collaborateur sur les compétences attendues au regard de la fonction occupée et leur évolution.

Ceci permettra de réaliser le premier état des lieux des compétences des collaborateurs du groupe et ainsi la définition d'un plan de développement personnalisé.

La mobilité des collaborateurs du groupe La Banque Postale est ainsi au cœur des enjeux de l'entreprise.

Pas moins de 460 parcours croisés ont été réalisés à fin novembre 2017 entre les salariés de la Banque, des Services financiers et de la Ligne Conseil Bancaire (y compris l'appui support bancaire) de La Poste, soit 10 % de plus par rapport à 2016.

Parallèlement 2021 personnes (contre 1996 en 2016) ont également bénéficié d'une promotion dans le cadre de leur évolution professionnelle.

Les 46 Conseillers en Évolution Professionnelle (CEP) en Centres financiers, 75 CEP au Réseau et la trentaine de responsables de carrière au Siège de la Banque et du Réseau accompagnent les collaborateurs sur un mode personnalisé : entretiens individuels réguliers, mise en visibilité des offres de postes, échanges entre professionnels RH sur les profils, conseil sur la gestion de leur carrière. Afin de dynamiser la mobilité entre les branches Banque Postale et Réseau, notamment sur les activités bancaires, la DRH a installé 13 équipes Recrutement & Parcours (ER&P) sur le territoire (60 collaborateurs). Ces équipes ont vocation à prendre en charge, avec des méthodes homogènes, les recrutements internes entre les branches, ainsi que les recrutements externes. Ces équipes portent 4 objectifs : renforcer la connaissance des collaborateurs pour une gestion proactive des carrières, apporter de nouvelles solutions de sourcing aux recruteurs, simplifier l'expérience des managers recruteurs, améliorer l'expérience collaborateur en situation de mobilité.

Ces équipes feront l'objet d'une mutualisation au sein de la DRH Groupe à compter du 01er janvier 2018. Un dispositif de coordination de la DRH de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La

Poste et des futurs Espaces Mobilité et Recrutement Groupe est à construire, au bénéfice du développement des activités et métiers de La Banque Postale et de ses collaborateurs.

Le groupe La Banque Postale est également **ouvert sur l'externe** puisqu'il a accueilli cette année 984 personnes hors groupe La Poste dont 27 % sur les Lignes Conseil Bancaire. En outre, Le Groupe La Poste, qui organisait depuis 2013 une semaine de l'évolution professionnelle, a décidé en 2016 de lancer un nouveau concept : « Les 4 saisons de l'évolution professionnelle » pour offrir plus de temps aux postiers pour s'informer, participer à un atelier, visiter un site ou rencontrer des collègues,

Chaque saison a, ainsi, été l'occasion pour les collaborateurs de s'informer, de découvrir des parcours professionnels, de participer à un événement, de rencontrer des acteurs RH, etc.

Au regard des changements et des évolutions actuels et à venir – évolution des métiers, création de nouvelles filières, etc. – les équipes de La Banque Postale et des Services financiers se sont naturellement mobilisées pour chacune des saisons. À travers les événements proposés, « les 4 saisons de l'évolution professionnelle » s'inscrivent dans une logique de développement d'une culture de l'évolution professionnelle chez les collaborateurs, auprès des acteurs RH et des managers en les invitant à s'impliquer individuellement et collectivement dans la construction, la valorisation et l'accompagnement des projets professionnels.

Les actions organisées dans toute la France (visites de sites et de filiales, tchats, ateliers, forums et conférences...), ont permis aux collaborateurs et aux managers de s'informer sur les opportunités d'évolution (les métiers en développement, les parcours possibles), et sur les dispositifs facilitant la mobilité et l'évolution professionnelle intra et inter-branches, de même qu'en dehors du Groupe (création d'entreprise...). Autant d'opportunités à partir desquelles chacun peut construire son parcours professionnel.

De nouvelles modalités d'information sur les métiers et les opportunités de parcours sont dorénavant mises en œuvre, de manière permanente, dans les entités du périmètre Banque/SF/Réseau, notamment par les ER&P : web-conférences de présentation des postes ouverts sur la Bourse d'Emplois, animation de réunions ou ateliers d'information sur l'évolution des métiers bancaires, campagnes de communication utilisant l'ensemble des canaux pour rendre plus visibles les métiers en recrutement.

Formation des collaborateurs

Depuis sa création en juillet 2015, l'École de la Banque et du Réseau accompagne l'évolution professionnelle des collaborateurs de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La Poste, en les formant aux nouvelles compétences et aux nouveaux métiers du Groupe La Poste. Elle s'appuie sur des équipes de concepteurs et de formateurs internes, ainsi que sur des partenaires de référence tels que l'École Supérieure de La Banque - CFPB.

Tout au long de l'année, l'École de la Banque et du Réseau a mis en place des parcours de formation :

- qualifiants pour accompagner la transformation des métiers et garantir l'employabilité des collaborateurs avec notamment :
 - la poursuite des parcours Directeur de Secteur/Directeur de Territoire et N-1 de Directeur de Secteur initiés en 2016 sur le développement des compétences bancaires des managers ;
 - la création d'un parcours destiné aux chargés de clientèle en bureau de poste pour développer leurs compétences sur le domaine bancaire, le digital et la relation client ;



– la poursuite des parcours à destination des conseillers clientèle pour l'extension du crédit immobilier. Depuis 2015, plus de 15 000 collaborateurs ont débuté ou suivi leur parcours qualifiant.

- de prise de fonction pour les métiers existants ainsi que pour les nouveaux métiers de La Banque Postale et des Services financiers.

L'École de la Banque et du Réseau a, par ailleurs, mis en place des programmes de formation ambitieux et sur mesure pour accompagner les projets nationaux, le renforcement de l'efficacité commerciale en entretien de vente ou l'évolution de la relation à distance et répondre aux obligations réglementaires comme la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, l'habilitation assurance, la Directive européenne sur le crédit immobilier.

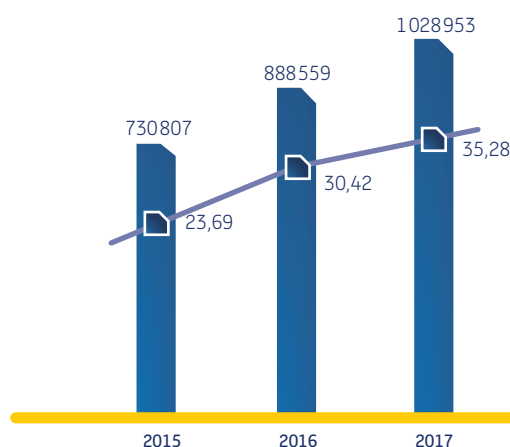
En outre, l'École de la Banque et du Réseau propose aux collaborateurs des modules pour maintenir les compétences sur leur poste ou accompagner leur évolution professionnelle.

Enfin, depuis 2015, près de 1 200 collaborateurs ont suivi une formation diplômante dont l'objectif est de valoriser leurs connaissances et leurs compétences sur le long terme.

En 2017, il y a eu 1 028 953 heures de formation, soit 35,28 heures par collaborateur, dispensées par l'École de la Banque et du Réseau.

Pour assurer la réussite des dispositifs de formation au service de tous les collaborateurs, la formation se réinvente. L'École de la Banque et du Réseau poursuit le développement de nouvelles formes d'apprentissage innovantes telles que les Classes Virtuelles, MOOC (massive open online course en anglais), la gamification⁽³⁾ des formations, en salle ou à distance.

Accompagnée par un **Comité scientifique** constitué d'experts de la Banque, du monde de l'entreprise et du corps professoral, garant de son ouverture, l'École de la Banque et du Réseau est organisée pour répondre aux enjeux stratégiques des branches du groupe.



■ Nombre d'heures de formation
■ Nombre d'heures de formation par collaborateur

(3) Fait d'ajouter certains des mécanismes et des signaux du jeu dans un module de formation.

2.2.2 Emploi, intégration et formation des jeunes

Depuis 2013, pour faciliter l'intégration des jeunes dans l'entreprise, les managers comme les jeunes 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 60 actions dans des salons, forums, interventions, jeux pédagogiques, études de cas, ateliers de préparation au recrutement, 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 6^e édition du Séminaire **EDHEC Open Innovation** proposant à ses étudiants de traiter de problématiques non résolues dans l'environnement digital avec l'aide de 70 managers issus d'entreprises diverses.

Parmi les temps forts de cette année 2017 on peut noter également les renouvellements des accords de partenariat handicap avec l'ESSEC et Sciences Po Paris, afin d'améliorer l'accès des étudiants en situation de handicap aux études supérieures.

Active dans l'**intégration et la formation des jeunes à l'emploi**, plus de 1 100 alternants sont présents au sein de La Banque Postale au 31 décembre 2017, en contrat d'apprentissage ou de professionnalisation sur un niveau d'études allant de Bac + 1 à Bac + 5, pour une durée de 1 ou 2 ans.

Un sondage, réalisé auprès d'étudiants en stage et alternance à la Banque durant l'été 2016, a démontré que 92 % (+ 1 pt par rapport à la précédente édition du sondage) d'entre eux considèrent que leur expérience professionnelle au sein de La Banque Postale leur a permis d'acquérir de nouvelles compétences. Tandis que 86 % la considèrent comme un véritable atout pour leur CV (+ 2 pts). Concernant les étudiants en fin d'études, un suivi qualitatif plus précis du déroulement de leur stage ou alternance au sein de La Banque Postale a été mis en place afin d'alimenter un vivier de jeunes talents.

En 2016, La Banque Postale a été labélisée « Happy Trainees », un classement important et novateur : celui de 150 meilleures entreprises françaises pour faire un stage ou une alternance. Ce label récompense aujourd'hui l'engagement des managers et des équipes RH dans ce domaine. Près de 92 % des étudiants et stagiaires recommandent La Banque Postale, et 80,3 % d'entre eux émettent par ailleurs une opinion favorable sur leur employeur, un chiffre légèrement supérieur à celui du secteur de la banque.

2.2.3 Une politique de rémunération complète et compétitive

Accélérer son développement commercial et construire la Banque de demain, telles sont les ambitions de La Banque Postale pour l'avenir. Cette ambition, la Banque la porte avec les collaboratrices et collaborateurs dont l'engagement au quotidien permet de faire de la qualité de service un levier de satisfaction et de fidélisation des clients. Pour répondre à ces nouveaux enjeux, 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 compé-

tences, associer les collaboratrices et collaborateurs aux performances, fidéliser et accompagner les parcours de carrières.

Pour reconnaître le développement professionnel de ses collaborateurs, La Banque Postale a alloué un budget de 1,3 % de la masse salariale pour les **revalorisations** des rémunérations fixes. Ce budget comporte notamment une mesure d'augmentation générale de 260 € pour tous, à l'exception des salariés relevant du plus haut niveau de classification. 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 cadre des campagnes de revalorisation de La Banque Postale et des Services financiers, pour les niveaux équivalents au Groupe A, le taux moyen de revalorisation salariale appliqué aux salaires des femmes a été, comme depuis plusieurs années, plus favorable que celui des hommes.

Pour 2017, La Banque Postale a reconduit une enveloppe de 100 000 euros dédiée à l'**égalité professionnelle**. Cette enveloppe dont l'objectif est 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, a permis d'améliorer les situations salariales de 102 collaborateurs banquiers dont 76 % de femmes et 35 % 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 2017, l'enveloppe d'intéressement s'élève à 3,5 millions d'euros net. Ce résultat reflète notamment la performance de La Banque Postale en matière de développement durable : sa notation extra financière lui permet de figurer, pour la troisième année consécutive, parmi les banques mondiales les plus performantes en la matière. En 2017, l'accord d'intéressement Groupe a également concerné neuf filiales de La Banque Postale. À cette enveloppe, s'ajoute celle de la participation pour un montant net de 2,6 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 € brut par collaborateur dont 200 € versés sur leurs PERCO Groupe, sans contrepartie de versement. Cette mesure unilatérale, mise en place en 2016, permet de distribuer un abondement à tous les collaborateurs et de les sensibiliser sur l'importance de se constituer une épargne complémentaire en vue de la retraite. Enfin, grâce à un dispositif d'abondement bonifié sur son fonds solidaire, La Banque Postale encourage ses collaborateurs à opter pour des investissements socialement responsables. En 2017, l'abondement total s'élève à 2,7 millions d'euros net. Par ailleurs, l'ensemble des filiales de La Banque Postale peut adhérer au PEG et depuis 2015 au PERCO Groupe de La Banque Postale.

Pour les Services financiers, les performances du Groupe La Poste au titre de l'exercice 2016, ont permis de verser une enveloppe d'intéressement de 5,5 millions d'euros net 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 & PERCO Groupe). Les supports d'investissement sont composés au minimum de 30 % d'actifs socialement responsables. Chaque année, La Poste accompagne les collaborateurs dans leurs efforts d'investissement en abon-

dant jusqu'à 2 400 € brut les montants individuels investis. En 2017, l'abondement total s'élève à 3 millions d'euros net pour les collaborateurs des Services financiers.

L'année 2017 aura aussi été marquée par la signature du **nouvel accord d'intéressement de La Banque Postale**. Au terme du précédent accord d'intéressement conclu en juin 2014, La Banque Postale, ses filiales et les organisations syndicales représentatives ont décidé, à l'unanimité, de reconduire le dispositif d'intéressement du Groupe pour les trois prochaines années. Par ce nouvel accord du 28 juin, La Banque Postale renouvelle sa volonté d'associer les collaborateurs aux performances du Groupe dans le cadre d'un dispositif, qui est commun aux entreprises adhérentes à l'accord d'intéressement du Groupe La Banque Postale.

2.2.4 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 2017, La Banque a négocié et conclu 9 accords et avenants d'accords portant notamment sur le PEG, PERCO, l'intéressement, le Handicap, NAO, les garanties complémentaires collectives de prévoyance et frais de santé, l'organisation de la représentation du personnel.

Ainsi, le socle social de La Banque Postale ne cesse de se renforcer depuis 2006. Depuis plus d'une centaine d'accords collectifs ont été signés entre 2006 et 2017 à La Banque Postale et dans les Services financiers.

Les Services financiers ont poursuivi, sur l'ensemble du périmètre (Centres financiers et Centres nationaux, DISFE, DEDT, Centre national Banque à Distance et Direction des Services financiers) : un dialogue social particulièrement riche et dense en 2017, en maintenant un climat social maîtrisé et en s'appuyant sur une relation sociale partenariale et de confiance.

Aussi, sur le plan quantitatif, ce ne sont pas moins de **18 rencontres nationales** qui ont été organisées au niveau national (9 Commissions de dialogue Social et 9 Commissions de suivi de l'Accord Avenir des Métiers Bancaires (AMB) 2016-2020). À cela, viennent s'ajouter près de 50 bilatérales avec les organisations syndicales, notamment en préparation des instances nationales. Ce dialogue social national a été ensuite décliné dans les territoires, à la fois dans le suivi local de l'accord AMB3 précité et dans le respect de la méthode de conduite du changement La Poste s'agissant des projets de transformation.

Aussi, 3 grands sujets se sont dégagés en 2017 sur le périmètre Services financiers :

- la poursuite des projets de transformation sur le Front Office, le Middle Office et le Back Office
- la démarche Organisation du Temps de Travail au sein des Centres financiers (accord au Centre financier de Nancy, de Lyon et de Limoges), au sein de la Direction informatique de La Banque Postale /DISFE (accord cadre du 7 septembre 2017) au sein de la Banque à Distance, de la Direction des Entreprises et du Développement des Territoires (DEDT) et de la Direction des Services financiers (DSF).
- la mise en œuvre et le suivi de l'accord Avenir des Métiers Bancaires (AMB) 2016-2020.

Au niveau transverse Services financiers/Réseau/La Banque Postale, ce sont 14 CDSP (Commissions de dialogue social de La Poste) qui ont été organisées en 2017 dont certaines sur des sujets structurants tels que MC2, Compétences 2020, Cap Client et le nouveau schéma de distribution du crédit immobilier.



Sur le projet MC2, l'année 2017 a été marquée par l'organisation de la première ICCHSCT (Instance de Coordination des CHSCT) au sein du Groupe La Poste.

L'année a également été marquée par la signature, le 11 septembre 2017, de l'**accord sur les conditions d'exercice des métiers de conseil bancaire**. Cet accord est la conclusion du 3^e et dernier chantier prévu par l'accord de méthode et mesures sociales sur les métiers de conseil bancaire du 17 décembre 2014. Avec l'accord sur le management commercial signé en juillet 2015 et l'accord sur les métiers et parcours professionnels signé en mars 2016, il forme dorénavant un ensemble cohérent de mesures permettant d'accompagner l'évolution du rôle des managers et le besoin croissant de renforcement des compétences des conseillers bancaires.

Toujours sur la Ligne Conseil Bancaire, une journée entière a été consacrée aux commissions de suivi des 4 accords sociaux. Elles ont permis de faire le bilan de l'ensemble des engagements pris depuis 2014, notamment sur les promotions des conseillers bancaires, la mobilité, la mise en place des viviers, la rémunération, les formations qualifiantes, la qualité de vie au travail... À noter également que l'accord de méthode et mesures sociales et l'accord sur le management commercial sont arrivés à terme le 31 décembre 2017. Il a été décidé de reconduire par note de service leurs principales mesures jusqu'au 31 décembre 2019.

2.2.5 Santé, sécurité et bien-être au travail

Les Services financiers sont engagés dans le déploiement d'une politique de prévention des risques professionnels, depuis plusieurs années, par des actions adaptées au travail réel.

Ainsi les actions de **prévention liées aux troubles musculo-squelettiques (TMS)** ont été reconduites en 2017. À savoir, depuis début 2014, 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. 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**, au sein des Services financiers, le projet de prévention et de gestion des incivilités internes et externes s'est poursuivi en 2017 par l'expérimentation d'une formation sur la gestion du stress face aux incivilités à destination des collaborateurs en contacts téléphoniques avec la clientèle.

L'année 2017 a également permis de poursuivre l'**expérimentation des « Espaces de Discussion sur le Travail » (EDT)** 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.

Sur le thème du **maintien dans l'emploi**, la synergie entre nos Services de Santé au Travail, nos Ressources Humaines et notre ligne managériale a été renforcée par le déploiement des Commissions de Retour et de Maintien dans l'emploi, permettant un travail pluridisciplinaire pour assurer le maintien dans l'emploi des postières et des postiers. 2017 a été l'année de mise en place de l'outil dédié à ces commissions facilitant ainsi leur mise en œuvre.

L'année 2017 a été marquée également par la poursuite des travaux du **projet absentéisme** via la réalisation au sein de chaque entité d'un diagnostic absentéisme quantitatif et qualitatif. Le partage de toutes les bonnes pratiques sera une étape clé de 2018 sur le sujet. De même en 2017, a perduré le déploiement auprès des managers de la formation à l'entretien de réaccueil. Cette formation qui a pour objectif de connaître les différentes phases de l'entretien de réaccueil et les postures à adopter à chacune des étapes s'inscrit pleinement dans le projet du Groupe La Poste « Bien dans son travail ».

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,...) et avec la participation active des collaborateurs et des managers.

La **Commission nationale santé sécurité au travail (CNSST) des Services financiers** poursuit le suivi et la proposition d'actions de prévention, ainsi que la prise en compte du facteur humain au sein des projets. Différents sujets ont pu être partagés, comme le projet « Incivilités internes & externes », le projet « Absentéisme », le déploiement des « Espaces de Discussion sur le Travail » et des formations à l'entretien de réaccueil, la mise en œuvre du projet « Bien dans son travail » intégrant les actions de prévention des accidents du travail/de service et les actions visant à une meilleure intégration des collaborateurs au sein de leur nouveau service...

Suite à l'accord « Avenir des Métiers Bancaires III » signé en décembre 2015, un groupe de travail « *ad hoc* » a été constitué afin 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 est constitué des partenaires sociaux siégeant en CNSST des Services financiers et des différents experts clés. Les réflexions prennent en compte les impacts liés au digital, aux évolutions dans le domaine de la relation clientèle, etc.

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 s'est poursuivi en 2017. 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.

Bien-être au travail

Sur la base des principes fixés dans le cadre de l'Accord Santé et Bien-être au travail, La Banque Postale a renforcé et actualisé en 2017 son Plan annuel de prévention ainsi que le DUERP (Document unique d'évaluation des risques professionnels).

Par ailleurs, pour réaffirmer que La Banque Postale, et les Services financiers sont toujours soucieux du bien-être au travail de leurs personnels, le **Pôle Engagement et Vie au Travail**, créé, en septembre 2014, au sein de la DRH de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La Poste continue d'assurer sa mission : « encourager, susciter et entretenir l'engagement des collaborateurs dans leur travail. »

Depuis 2015, la DRH de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau, a affiché de façon volontariste une politique de « considération des hommes » renouvée. Le collaborateur doit être considéré et

traité comme une « finalité », et non seulement comme une ressource. Le management rénové doit ainsi traduire cette volonté forte de susciter l'engagement du plus grand nombre de postiers par la manifestation d'une réelle considération des hommes.

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 à l'École de la Banque et du Réseau.

Les Feuilles de Route des managers intègrent de manière significative des indicateurs de la réalité et de la qualité de cet engagement : baromètre social et absentéisme court. Un certain nombre de mesures d'accompagnement sont mises au service des managers en aide à l'exercice de leurs missions : coaching, mentoring, médiation. Des pratiques sont développées afin d'aider à la progression en conscience de la nécessité d'aller au-delà des messages en sachant modifier ses comportements : feed-back, 360 degrés, espace de discussion, ateliers d'échange, etc.

Il importe de comprendre combien cette philosophie, intellectuellement séduisante pour le plus grand nombre, demande une très forte exigence de tous, des dirigeants de l'entreprise aux cadres opérationnels, en matière de cohérence, de conscience, de courage, de sérénité.

En juin 2017, la Direction des Ressources Humaines de La Banque Postale et des Services financiers a réalisé sa troisième mesure de satisfaction de l'ensemble des collaborateurs sur la qualité de vie au travail : Centres financiers et Centres nationaux, DISFE, DEDT, Banque à distance, DSF, et les directions de La Banque Postale.

Ce **baromètre social** a pour finalité d'offrir une vision de la perception dans le temps de la qualité de vie au travail au sein des établissements pour agir sur des thématiques comme la conciliation vie privée-vie professionnelle, l'environnement du travail, la reconnaissance, le management, etc.

Ainsi, sur deux vagues en 2017 (juin et novembre), près de 54 % des collaborateurs ont répondu au questionnaire.

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 afin de traiter les situations individuelles complexes des Services financiers et de la Banque. Des solutions au cas par cas sont ainsi mises en œuvre : accompagnements individualisés, mobilités professionnelles ou géographiques, etc.

Dans le cadre de l'amélioration de l'équilibre vie privée et vie professionnelle mais aussi en vue de participer à la réduction du stress, un accord sur le **télétravail** avait été signé le 25 juin 2013 au groupe La Poste.

Pour favoriser cet équilibre, La Banque Postale avait de son côté renouvelé le 22 janvier 2016 l'accord portant sur le télétravail au sein des entreprises de l'UES. Au 31 décembre 2017, 486 collaborateurs de La Banque Postale et des Services financiers étaient engagés dans ce mode de travail et de relation à distance, fondés sur la confiance avec leurs managers.

En complément de l'action impulsée par le Pôle Engagement et Vie au Travail et par les Services financiers, la Direction Qualité de Vie au Travail de la DRH Opérationnelle Réseau a continué en 2017 à développer son organisation et son expertise. Objectif : mieux répondre aux contraintes opérationnelles et renforcer les initiatives de prévention primaires, secondaires et tertiaires.

Ainsi, grâce à une structuration de l'activité par projet, chaque acteur du Réseau a aujourd'hui un interlocuteur dédié, au niveau national, sur de nombreuses thématiques : accompagnement médico-social, prise en charge des situations individuelles, soutien au maintien dans l'emploi et aménagements de poste, amélioration des conditions de travail, expertise CHSCT, prise en charge de l'absentéisme, ou encore suivi des engagements liés aux grands projets de transformation nécessitant des évolutions dans les comportements au travail. L'animation de la filière prévention a par ailleurs été renforcée et le futur Observatoire de la Qualité de Vie au Travail permettra d'enrichir les indicateurs mesurés. Une CNSST orientée vers la co-construction permet également d'alimenter les CHSCT en région.

Plusieurs actions ont été menées pour soutenir la filière RH et renforcer la prévention, afin d'accompagner les transformations et de porter la meilleure attention à chaque collaborateur. Une **analyse d'impacts pluri-disciplinaires** est par exemple désormais effectuée dans le cadre des travaux CHSCT pour chaque projet national ou local. Elle permet d'échanger sur les impacts collectifs et individuels, qu'ils soient humains, organisationnels, techniques ou environnementaux.

Le début d'année 2017 a par ailleurs été consacré à la montée en compétences des acteurs RH, médico-sociaux et représentants du personnel : ils ont assisté à une formation de 3 heures en distanciel intégrant des outils numériques qui favorisent l'adoption de méthodes digitales lors des mises en œuvre. Ce dispositif est également déployé dans le cadre des travaux d'accompagnement du changement, au niveau national, avec deux objectifs : réduire en amont l'exposition aux risques inhérente aux orientations définies et fournir des éléments de langage communs aux Présidents de CHSCT régionaux. Ce dispositif a été renforcé par la création de la première Instance de Coordination CHSCT dédiée au projet MC2 (réorganisation des structures régionales). Pilotée au niveau national, cette instance atteste de la concrétisation des orientations, avec notamment un plan de prévention consolidé et des engagements tangibles, incluant la création de l'Observatoire de la Qualité Vie au Travail (QVT).

La branche Réseau a également décliné les orientations du projet « **Bien dans son travail** », avec une analyse systématique des accidents du travail et une mise en œuvre du dispositif dédié à l'absentéisme (APALA). Dans cette perspective, des outils d'accompagnements – note de cadrage, kit à destination des managers – ont été conçus par l'équipe QVT et diffusés auprès de la filière RH et prévention.

Enfin, au regard du nombre grandissant d'incivilités en bureau de poste, la Direction de la sûreté et de la prévention des incivilités du Réseau La Poste poursuit la formation de tous les collaborateurs des bureaux de Poste sur ces sujets. À ce jour, plus de 36 000 collaborateurs ont suivi une formation. Le nombre de déclarations d'incivilités sur l'application ORAS (Outil de Recueil des Atteintes Sûreté) s'élève à 15 000 en 2016. Des actions spécifiques ont été initiées, notamment avec mise en place de CTPI (comités territoriaux de prévention des incivilités) et la DCI (démarche comportement incivilités).

Le CTPI a pour objectif d'analyser la situation particulière dans le domaine de la prévention des incivilités, de réaliser un diagnostic des bureaux concernés et de proposer puis suivre les actions mises en œuvre pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs. Le pouvoir discrétionnaire du DR permet des adaptations locales destinées à diminuer la tension qui règne dans la salle des ventes de ces établissements. Cette nouvelle instance, en cours de généralisation, existe déjà dans 70 % des Directions régionales volontaires. La DCI complète dans le domaine du comportement les outils à disposition des postiers. Désormais, une « Politique Globale de Prévention des Incivilités » est à disposition de l'ensemble des acteurs concernés.



La Direction QVT Réseau a par ailleurs mis en place un dispositif de **prise en charge des situations individuelles**, en lien avec les Conseillers Techniques AS nationales, la Responsable Médiation Réseau et les Conseillers Technique RH auprès des DEX. 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. En 2018, les actions porteront prioritairement sur 4 thèmes : l'aménagement des postes de travail afin de prévenir l'inaptitude, l'absentéisme (partages d'expériences, ateliers managériaux), l'évolution des Services Santé au Travail et l'amélioration des conditions de travail (avec un volet bureaux à priorité sociétale et une poursuite du projet de rénovation des espaces internes).

2.2.6 Diversité, handicap et égalité des chances

Engagements et accords

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.

Un **quatrième accord handicap**, signé en mars 2017, à La Banque Postale concerne les collaborateurs de La Banque Postale et de La Banque Postale Crédit Entreprises. Cet accord permet de poursuivre les actions engagées depuis 2008 par La Banque Postale qui sont : le recrutement, l'intégration, la formation, le maintien dans l'emploi et la sensibilisation auprès des différents acteurs de l'entreprise. Les collaborateurs sont sensibilisés sur le sujet du handicap tout au long de l'année au travers d'événements clés (Semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap, Rencontres santé handicap qui permettent de faire un focus sur certaines thématiques : maladies invalidantes, handicap visuel, handicap auditif...). Ils sont par ailleurs informés de ces événements par la distribution de flyers, la diffusion d'articles sur l'intranet et d'écrans de communication dédiés, etc.

Différents métiers font également l'objet d'une sensibilisation spécifique (acheteurs, formateurs...). Une sensibilisation à l'externe est également mise en œuvre au travers de la participation à des forums de recrutement, et de partenariats avec des grandes écoles, des universités, des associations œuvrant en faveur du Handicap.

Côté Services financiers de La Poste, **un avenant au sixième accord Handicap de La Poste a été signé en décembre 2017**. La Poste poursuit et 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 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.

En 2017, le réseau des référents handicap mis en place en 2012 s'est transformé en **réseau de référents handicap et diversité locaux**. Ce réseau de 27 référents contribue à la mise en œuvre des engagements des accords. Ils sont les interlocuteurs privilégiés sur le sujet du handicap, et de la diversité tant en maintien dans l'emploi qu'en sensibilisation des collaborateurs. Leurs rôles, leurs missions et leurs coordonnées sont diffusés par affichage dans les entités et sur

l'intranet. Chaque référent organise au minimum une action de sensibilisation par an et reçoit tous les collaborateurs qui le sollicitent.

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 a renouvelé son accord sur ces sujets clés le 7 novembre 2016. Au sein de cet accord, de nouveaux engagements ont vu le jour comme le don de jours de repos offrant la possibilité pour chaque collaborateur de faire don de ses jours de repos de manière anonyme à des collègues parents d'un enfant ou ayant un conjoint ou un ascendant gravement malade, et la mise en œuvre du droit à la déconnexion.

La Banque met régulièrement en place des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs et 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.

En parallèle, depuis le 18 avril 2013, signature de la **charte de la Diversité**, La Banque Postale poursuit sa volonté d'intégrer et de promouvoir chacune et chacun sur la base de ses compétences, sans discrimination, afin de mieux refléter dans ses effectifs la diversité de la population française.

L'**accord Égalité Professionnelle du groupe La Poste** signé en 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. Il est porté par les référents handicap et diversité de chaque entité qui s'assurent de sa mise en œuvre à tous les niveaux. Des outils de communication sont utilisés comme par exemple un « Guide RH de la Parentalité » qui informe plus particulièrement les collaborateurs jeunes parents des dispositifs existants, un « Guide des aidants » pour les aidants familiaux, ...

En termes d'actions, les entités organisent des forums locaux avec des associations et adressent les thèmes en fonction de leur population (mécénat de compétences tourné vers les seniors, congés solidaires, stéréotypes, égalité H/F, etc.).

L'**accord La Poste sur l'insertion des jeunes et l'emploi des seniors** a quant à lui été renouvelé en octobre 2016 afin de poursuivre la politique active en faveur de la gestion des âges. L'accord vise à améliorer l'accès des jeunes à l'emploi, le maintien dans l'emploi des seniors et la transmission des savoirs intergénérationnels.

La mission diversité, handicap et égalité des chances en action

Pour atteindre ses objectifs, la mission diversité handicap de la branche Banque Postale et les référents diversité handicap ont entrepris de nombreuses actions et participé à plusieurs événements en 2017.

En matière de handicap, l'engagement en faveur du **recrutement de personnes** en situation de handicap a permis en 2017, le recrutement de 3 collaborateurs en situation de handicap à La Banque Postale (dont 2 en alternance) et 4 dans les Services financiers (dont 1 personne en contrat de professionnalisation). Pour atteindre ce résultat, La Banque Postale a participé différents événements (chat vidéo Jobteaser, forum de l'Adapt...). D'autre part, des actions sont menées auprès de nos partenaires écoles ESSEC, Sciences Po, IGS, ... pour sensibiliser les étudiants et futurs managers à l'intégration professionnelle des personnes handicapées et contribuer au développement de l'accessibilité au savoir.

Sur le sujet du **maintien dans l'emploi**, La Banque Postale et les Services financiers ont accompagné près de 970 collaborateurs en situation de handicap. Dans les Services financiers de La Poste, près de **400 actions** de maintien dans l'emploi ont été menées en 2017 pour un montant de plus de **775 000 euros**. Sur le périmètre de La Banque Postale, la Mission Handicap a réalisé une dizaine d'adaptations de postes : notamment via l'aménagement d'horaires et la prise en charge de frais de transport entre le domicile et le lieu de travail, et de frais de formation au-delà du plan de formation de l'entreprise. De plus, des demi-journées de congés ont été accordées pour réaliser des démarches administratives ou médicales en lien avec les pathologies des collaborateurs ou de leurs proches en situation de handicap. Pour un meilleur accès à la formation des collaborateurs handicapés, les besoins d'aménagement de formation peuvent être signalés depuis novembre 2013 directement dans l'outil de gestion. Les travaux du projet visant à l'accessibilité des modules e-learning se sont poursuivis en 2017 visant à donner à tous le même accès à la formation.

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 ainsi renouvelé en 2017 l'initiation à la Langue des Signes Française. En 2017, une action de sensibilisation dédiée aux managers de La Banque Postale a été poursuivie afin de leur faire connaître la politique handicap et ses enjeux, leur rôle au quotidien et les acteurs clés sur lesquels ils peuvent s'appuyer. Cette action de sensibilisation par le biais de théâtre d'entreprise sera poursuivie en 2018 afin de former l'ensemble des managers de La Banque Postale.

Enfin, la Mission Handicap a pu sensibiliser les collaborateurs sur **les achats au secteur protégé et adapté** dans le cadre de la **Semaine du développement durable** de juin en conviant des ESAT et Entreprises adaptées à présenter leur activité. Le montant des achats de La Banque Postale auprès du secteur adapté et protégé a augmenté de 9 % entre 2016 et 2017 grâce à la mobilisation de tous (acheteurs, prescripteurs...).

De plus, chaque année, La Banque Postale participe au rendez-vous national de la **Semaine Européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH)**, semaine qui a été déclinée en 2017 en tant que campagne nationale Diversité et Handicap, intitulée « Tous différents, Tous performants » afin de pouvoir porter l'ensemble des engagements de la Banque auprès des collaborateurs. Dans les services Siège de La Banque Postale, diverses animations ont été proposées aux collaborateurs : des jeux extra « ordinaires », des quiz, des ateliers sur les stéréotypes, des ateliers d'écriture Slam ou encore un atelier « sortez de votre bulle »... autant d'occasions d'échanger sur le thème de la diversité et du handicap.

Plusieurs animations ont également rythmé cette semaine dans les centres sur l'ensemble du territoire. Au Centre financier de **Toulouse**, par exemple, une initiation à l'Handi-scrime. Dans cette variante statique de l'escrime, les participants sont installés face à face dans un fauteuil roulant qui est fixé sur le sol. Les collaborateurs, munis de cannes blanches électroniques, ont effectué aussi un parcours à l'aveugle pour comprendre les modes de déplacements des personnes déficientes visuelles. Au Centre financier de **Marseille**, les collaborateurs ont participé à des séances de massages réalisés par des malvoyants et des non-voyants. Côté DISFE, au programme : la communication non verbale et le handicap à l'occasion d'une pause-café originale proposée sur les sites d'**Ivry sur Seine, Nantes, Gradignan et Toulouse**. Les collaborateurs étaient invités à s'exprimer en langue des signes française (LSF) pour commander une boisson offerte par la direction,... et bien d'autres actions encore pour sensibiliser chaque collaborateur

au handicap et changer les regards. Le Groupe La Poste a invité les postiers à découvrir des scènes de la vie au travail sous l'angle humoristique à travers une campagne d'affichage innovante et numérique : cinq affiches en réalité augmentée mettent en scène le sexisme, l'égalité professionnelle, les aidants familiaux, la lutte contre la discrimination et le maintien dans l'emploi. La campagne se prolongera tout au long du premier trimestre 2018 avec pour objectif d'amener les collaborateurs à échanger sur ces sujets, défier les préjugés et les stéréotypes et inciter à modifier les éventuels comportements non respectueux de la diversité.



2.3

Engagement sociétal

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 de **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 À l'écoute de ses parties prenantes

Les échanges menés avec les associations dans le cadre de l'Alliance Dynamique afin de promouvoir l'économie sociale et solidaire (voir plus bas) ou dans le cadre de l'Initiative contre l'exclusion bancaire (voir partie sur *l'Accessibilité bancaire*) montrent à quel point La Banque Postale est ouverte au dialogue avec les parties prenantes externes.

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 DRH, la DHA, la Communication, le Marketing, le Réseau et la Direction Entreprises) visant à répertorier et prioriser les parties prenantes clés. La matrice de priorisation ayant découlé de cet atelier permettra en 2018 de mettre à jour la matrice de matérialité de la Banque.

Dans le cadre de la **concertation avec les associations de consommateurs** du groupe La Poste (depuis 1989), La Banque Postale participe au premier niveau de concertation. Le Président de son Directoire rencontre deux fois par an les interlocuteurs nationaux des associations de consommateurs agréés.

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 soutenu par La Banque Postale (voir chapitre sur *l'Accessibilité bancaire*).

Depuis 2010, La Banque Postale fait régulièrement l'objet de **notations extra-financières**. Au 31 décembre 2017, La Banque Postale est toujours noté C+, avec le statut « Prime », 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 pts), ce qui la positionne en tête des banques mondiales sur l'ensemble du panel évalué. Pour la première fois La Banque Postale a participé en juin 2017 de façon active à la notation de l'agence **Sustainalytics** et a obtenu la note de 73/100 (+ 14 pts). 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.

Le comportement responsable de La Banque Postale est également reconnu par les français. D'après l'**Observatoire annuel du développement durable** de l'IFOP, les français ont désigné La Banque Postale comme la première banque française quant à son engagement en faveur du développement durable, et ce pendant 7 années consécutives entre 2009 et 2015, date de la dernière évaluation. Son statut de « Banque et Citoyenne » est ainsi conforté.

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), aux Comités de pilotage RSE/ISR de Paris Europlace, 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 le secteur de l'assurance, promotion de l'ISR auprès de la clientèle des particuliers, valorisation des actions du secteur de la finance en faveur du climat, mesure de l'empreinte carbone du secteur financier, etc).

En 2017, La Banque Postale a continué à nourrir les réflexions conduites par l'ACPR et la DG Trésor 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 Maîtrise des risques extra-financiers).

2.3.2 Accessible par tous et pour tous

Le Réseau La Poste, vitrine de La Banque Postale sur les territoires, s'est engagé depuis 2007, dans un important programme de modernisation qui vise à **faciliter l'accessibilité handicap des bureaux de poste**, des produits et des services. 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 2017, 5 678 bureaux de poste (65 %) disposent d'un espace de vente accessible tous handicaps dont 4 212 d'entre eux (48 % du parc) présentent un accès extérieur aux personnes à mobilité réduite (PMR).

À la fin de l'année 2017, 98,5 % 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 2017 de 81 %. Concernant les GAB situés à l'intérieur des bureaux, ils sont tous accessibles.

(4) Centre de relation client spécialisé dans la gestion des contacts avec les personnes sourdes ou malentendantes.

Un service d'**interprétariat en Langue des Signes Française (LSF)** est expérimenté pour accompagner les personnes sourdes et malentendantes en bureau de poste depuis 2014. Un **accompagnement personnalisé** est mis en place dès l'entrée des clients dans l'espace de vente, des rendez-vous clients avec un interprète LSF sont expérimentés, et de nombreux espaces sont équipés d'amplificateur de son pour un meilleur échange avec les personnes équipées ou non d'appareil auditif. En 2017, ce service a été délivré à minima 1 fois par semaine sur l'ensemble du territoire.

La Banque Postale renforce également l'accessibilité de son site internet en mettant en place un « **Espace sourds et malentendants** », service mis en place avec la société Deafit⁽⁴⁾. Il permet à toute personne, cliente ou non, d'être mise en relation avec un conseiller maîtrisant la LSF via une relation vidéo. Celui-ci peut alors l'orienter en fonction de ses besoins : apporter des renseignements sur les rubriques du site La Banque Postale, orienter les clients sur la banque en ligne pour la gestion des comptes ou la souscription de produits, proposer d'écrire à son Centre financier via la messagerie sécurisée, ou encore l'aider pour une prise de rendez-vous avec un conseiller.

La Banque Postale veille également à l'**accessibilité numérique** des outils qu'elle met à disposition, sur trois axes principalement :

- le site de La Banque en Ligne de La Banque Postale, accessible aux utilisateurs des dispositifs vocaux depuis 2010 a été audité en 2017, avec un taux d'accessibilité de 78 %. Aucun point bloquant n'a été remonté lors des tests utilisateurs. Ce site a connu des évolutions en 2017 avec notamment la refonte de la synthèse des comptes pour un accès facilité. Le niveau d'accessibilité est en constante amélioration ;
- le site institutionnel de La Banque Postale a lui aussi fait l'objet d'un audit approfondi en 2017. Aucun point bloquant n'a été relevé mais un plan d'actions a été mis en place pour en améliorer le taux d'accessibilité (73 %). 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 ;
- l'application universelle LBP est accessible à 86 % sur les dispositifs iOS, offrant une très bonne expérience dans le monde bancaire mobile. Nos équipes participent à toutes les recettes des nouvelles versions de l'application. En juillet 2017, la fonctionnalité Touch Id a été mise en place sur l'App LBP iOS, ce qui rend l'authentification simple et rapide pour tous.

Par ailleurs, la lettre d'information mensuelle de la Banque est disponible sur internet en version accessible pour les personnes malvoyantes. À fin 2017, environ 1 000 clients sont abonnés et reçoivent leur **relevé de compte en braille**. En complément, les relevés de compte sont consultables soit en ligne en version électronique avec lecture synthèse vocale (logiciel Jaws), soit en s'abonnant au relevé en braille.

En zone rurale, La Poste s'est engagé dans la diminution de la **fracture numérique** et à l'amélioration du service aux clients. Fin 2017, plus de 4 100 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 CAF 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 millions d'euros de ressources ont permis de poursuivre plus de 150 partenariats existants permettant d'accompagner nos clients les plus fragiles et également de mettre en place des ateliers bancaires et budgétaires. De nouveaux partenariats ont été conclus, notamment en

Guyane pour le Haut Maroni et le Haut Oyapock et à Mayotte avec l'Association Réunionnaise d'Éducation Populaire (AREP). 12 sessions de formations ont été dispensées aux partenaires avant intervention dans les bureaux de poste, par l'École de la Banque et du Réseau (EBR).

Afin de fluidifier la mission d'accessibilité bancaire qui permet l'ouverture d'un livret A à toute personne qui en fait la demande dont les demandeurs d'asile, la liste des bureaux référents migrants et la liste des bureaux référents CRA (Centre de Rétention Administratif) ont été actualisées, soit 146 bureaux concernés par les dispositifs d'accueil. Ces bureaux sont plus aguerris pour l'ouverture des livrets A aux demandeurs d'asile (bureaux référents migrants) et/ou ont des relations spécifiques avec les médiateurs des centres de rétention administratif de l'OFII (Office Français de l'Immigration et de l'Intégration).

En 2017, La Banque Postale a lancé un **plan d'inclusion bancaire par le numérique** qui s'appuie sur une association, WeTechCare et sur les équipes du Réseau. Un partenariat a été signé par la Banque Postale avec cette association créée par Emmaüs Connect. Ce plan apporte des réponses aux défis liés à la transition numérique et aux opportunités qu'elle peut apporter au plus grand nombre. Il concerne tous les clients qu'ils soient en situation d'exclusion, de faible ou de forte précarité numérique et se décline en trois actions phares :

- proposer une alternative relationnelle physique ou à distance au 100 % numérique aux personnes exclues, chaque fois que cela est possible ;
- accompagner vers la transition numérique les personnes en forte précarité ;
- développer des services numériques inclusifs pour les personnes en faible précarité.

L'ensemble de ces actions au quotidien en faveur de l'accessibilité pour tous permet de positionner La Banque Postale comme l'une des banques françaises les plus accessibles.

2.3.3 Engagée au service de l'économie réelle dans les territoires

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 de « Banque et citoyenne ».

La Banque de référence du secteur public local

Pour la 2^e année consécutive, en 2017, avec 10 milliards de financement du secteur public local, La Banque Postale poursuit son développement dans le strict respect de sa « marque de fabrique » : une relation de long terme, fondée sur la confiance, la transparence, la responsabilité.

Le 1^{er} prêteur des collectivités locales

La Banque Postale continue d'installer dans la réalité tangible les valeurs qu'elle affiche au travers du financement des grandes collectivités locales tout autant que celles des communes de moins de 5 000 habitants : la moitié des prêts octroyés a été accordée à des communes de petites tailles. De plus, pour mieux répondre aux besoins de ces dernières La Banque Postale a abaissé son seuil d'intervention à 40 000 €.

Promoteur de l'aide sociale

Afin de compléter son offre de service et son caractère pluri disciplinaire, La Banque Postale a fait l'acquisition en 2017 de l'entreprise Domiserve, 1^{er} émetteur de Cesu social, qui finance l'aide sociale.



Engagée pour la santé

Elle met son savoir-faire au service des acteurs des territoires de santé et développe, partout en France, le financement du secteur sanitaire. Elle est aussi particulièrement investie pour répondre aux besoins croissants de logements et de services du secteur médico-social. En 2017, plus de 500 millions d'euros de crédits moyen et long terme ont été octroyés à des organismes publics et associatifs gestionnaires d'établissements de santé et médico-sociaux. Ils ont permis le financement, la construction, l'acquisition ou l'aménagement d'établissements d'accueil de personnes âgées et de personnes en situation de handicap, ou encore l'acquisition de matériel médical pour des établissements de soins.

Accompagnateur des bailleurs sociaux

Partenaire historique de deux bailleurs sociaux sur trois, en 2017, la banque a encore renforcé ses positions en augmentant les encours de Livret A de 2,5 milliards d'euros ; ainsi La Banque Postale est devenue la 1^{re} banque des bailleurs sociaux. De plus, elle a augmenté de 60 % le volume de crédits court, moyen et long terme auprès de cette clientèle. La Banque participe ainsi activement au soutien des projets d'habitat social et contribue à la recherche de solutions innovantes dans la production et la gestion du patrimoine locatif.

De plus, en lien avec les équipes qui développent les solutions pour les clients « particuliers », la banque leur simplifie la vie au travers de solutions simples et sécurisées de paiement de leurs loyers. Elle favorise également fortement l'accession sociale en accordant des prêts aux accédants à la propriété.

Soutien des entreprises publiques locales dans leurs projets de transport, d'énergie, d'aménagement, d'équipement

La Banque Postale devient le partenaire de premier rang avec les entreprises publiques locales avec 350 millions d'euros de financement octroyés en 2017, portant à 1 milliard d'euros le volume total de prêts accordés depuis le lancement de cette activité en 2014. La Banque Postale soutient ainsi très fortement les grands projets des territoires.

Le partenaire historique des grandes entreprises

La Banque Postale renforce sa place auprès des 300 plus grands groupes français ainsi qu'auprès des acteurs de la protection sociale, notamment les caisses de retraites pour lesquelles elle assure le règlement de 40 % des pensions tous les mois.

Avec plus de 6 milliards d'euros de dépôts, près de 4 milliards de crédits, La Banque Postale est également un acteur majeur dans la gestion des flux avec un volume traité de 15 milliards d'euros.

En 2017, La Banque Postale réalise de très beaux partenariats avec les plus grandes enseignes de distribution notamment grâce à son offre monétique avec un volume de 350 millions d'opérations.

Financement d'Actifs et de Projets

Avec son équipe Financement d'Actifs et de Projets, en 2017 La Banque Postale a renforcé ses interventions auprès de diverses entités privées ou publiques (délégation de services publics, partenariat public privé, collectivité locale) pour financer des gros actifs de transports (tramways, containers, paquebots...), des projets d'énergie renouvelable (réseau de chaleur, éoliens, photovoltaïques, installation de fibre optique, création de collèges).

PME/ETI et Institutionnels, de nouveaux moteurs de croissance

En forte accélération pour financer la croissance des PME/ETI

De belles percées ont été réalisées en 2017 avec la grande distribution, le transport, l'immobilier, secteurs pour lesquels La Banque Postale

est devenue une banque référente. La monétique connaît ainsi une augmentation de ses activités de 15 %.

En matière de financement, plus de 2.4 milliards d'euros de crédit court, moyen et long terme ont été octroyés aux clients PME/ETI pour des financements diversifiés : acquisition de murs, financement d'équipements ou de matériels, fonds de roulement, besoins de trésorerie. Une partie de ces financements ont permis la réalisation de travaux pour améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, favoriser le recyclage, renouveler des flottes de véhicules vieillissants, permettre l'installation d'épiceries « bio », développer le réseau d'acteurs dédiés aux services à la personne.

Pour répondre au plus près aux besoins de ses clients, La Banque Postale élargit sa présence avec l'ouverture de 2 centres d'affaires en région (Bayonne, Annecy) et 2 en Île-de-France (Courbevoie et Saint Denis), sachant que La Banque Postale a pour objectif de doubler le nombre de ses centres d'affaires sur le territoire à horizon 2020.

Par ailleurs, La Banque Postale a pris une participation dans **WeShareBonds**, solution de financement de besoins immatériels via du « crowdlending » et complète ainsi de façon innovante sa gamme de financement.

Appuyer l'action des Institutionnels et du tissu associatif

Créateur d'activité et d'emploi, ce tissu local soutient activement le lien social. Proche de tous ces acteurs de l'économie sociale, La Banque Postale leur propose des solutions dédiées pour les aider à remplir pleinement leurs missions. Elle fonde sa relation historique sur une forte communauté de valeurs avec près de 300 000 associations clientes.

Parmi elles, 5 000 associations gestionnaires sont accompagnées des Conseillers dédiés au secteur associatif. En 2017, La Banque Postale poursuit son développement pour leur proposer des solutions dédiées. Ainsi elle a rationalisé sa gamme de placement moyen et long terme avec la volonté de valoriser ses supports d'Investissements Sociaux Responsables (ISR) auprès des organismes à but non lucratif.

Par deux fois en 2017, pour aider les grandes associations à remplir pleinement leurs missions, La Banque Postale a mis à disposition son site internet pour des collectes de grande envergure. Ainsi, La Banque Postale a récolté des montants significatifs pour La Croix Rouge pour l'ouragan Irma (193 782 €) auprès de 2 577 généreux donateurs et pour le **Téléthon** (564 000 €). La Banque Postale remplit ainsi son rôle de banque citoyenne en devenant un accélérateur de collecte de dons.

Installer la banque des TPE et des Professionnels

Lancée en 2015, le projet connaît une nouvelle accélération en 2017, avec un recrutement massif pour compléter les 320 conseillers déjà en place. À l'heure de la digitalisation et de la fermeture d'agences, La Banque Postale installe sa proximité dans la réalité avec le recrutement externe de 150 conseillers.

Depuis octobre 2017, elle a, en plus, créé une équipe à distance de « e-crédit » pour financer de façon fluide les équipements des professionnels.

Grâce à sa présence sur tout le territoire, ses offres de gestion de flux et de financement, elle compte 23 000 nouveaux clients en 2017 et a multiplié par quatre sa production de crédit.

2017 aura été enfin l'année de l'accélération de la conquête sur la « Franchise », domaine stratégique puisqu'il concerne l'ouverture d'un commerce sur deux, véritable accélérateur de dynamisation des territoires. La Banque Postale a participé au Salon de la Franchise et

s'est rendue également en région, en intervenant *via* des conférences (gratuites) dans 17 villes de France, dans le cadre de son partenariat « Entreprendre en Franchise pourquoi pas vous ? ». Les 40 enseignes déjà référencées par le pôle Franchise de La Banque Postale ont permis de générer plus de 12 % de tout le crédit moyen long terme attribué à la clientèle professionnelle.

Avec l'acquisition de KissKissBankBank (voir ci-dessous), La Banque Postale élargit sa gamme et propose aux professionnels une nouvelle offre innovante dans la palette actuelle de financement en « crowdfunding » ou financement participatif.

Engagée 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 90 projets ont ainsi été soutenus depuis le lancement du partenariat. Ce partenariat comprend aussi depuis 2013 **hellomerci**, plateforme de prêts solidaires entre particuliers.

En 2017, La Banque Postale a renforcé son engagement en faveur du financement participatif en rachetant à 100 % la société KissKiss-BankBank&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 2017, La Banque Postale a également poursuivi son engagement dans la **Social Cup**, première coupe de France de l'**entrepreneuriat social étudiant** lancée avec KissKissBankBank et MakeSense. Cette troisième édition a vu plus de 2 200 étudiants se mobiliser dans les 12 villes participantes pour proposer près de 200 projets d'entreprises sociales innovantes. 12 projets ont été retenus pour la finale qui a eu lieu à Paris en février 2017. 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 collaborative.

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.

2.3.4 Attentive à ses fournisseurs

La **politique d'achats responsables** de La Banque Postale mise en œuvre depuis fin 2009 est une démarche en totale cohérence avec la politique de maîtrise des coûts de la Direction des achats. Elle se décline sur les quatre axes suivants :

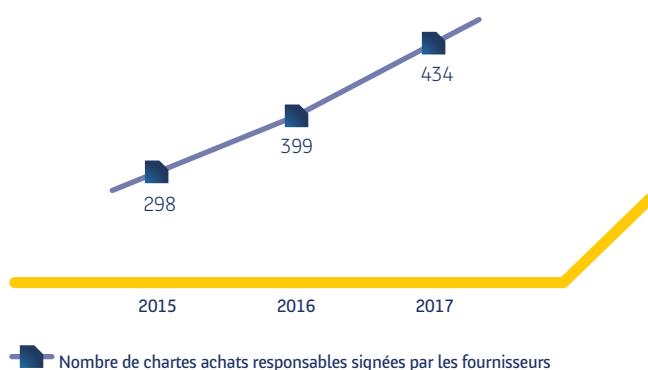
- la signature de la charte Achats responsables ;
- le recours au secteur adapté et protégé ;
- l'intégration de critères extra-financiers dans la sélection et le suivi des fournisseurs ;
- l'accessibilité des petites et moyennes entreprises aux appels d'offres de La Banque Postale.

La charte Achats responsables

Mise en place en juin 2009, actualisée en 2014 et en cours de réactualisation, elle assoie la démarche auprès des fournisseurs. Ce document les sensibilise à la politique RSE de La Banque Postale et les incite à s'engager eux-mêmes dans une démarche RSE. Par ailleurs, le fournisseur s'engage à respecter les réglementations en vigueur rappelées de manière plus formelle.

La charte Achats responsables de La Banque Postale doit être signée pour chaque nouveau contrat avec un fournisseur ou au fil des comités de pilotages des contrats en cours lorsqu'elle n'est pas déjà signée. La Charte est un des éléments permettant à La Banque de respecter son devoir de vigilance auprès des entreprises qui constituent sa chaîne de valeur. En signant cette charte, le fournisseur s'engage à :

- respecter les 10 principes du **Pacte Mondial** et les 8 Conventions fondamentales de l'**OIT** (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...) pour lui et ses sous-traitants.



À fin 2017, **81 % du TOP 150 fournisseurs** (contre 79 % fin 2016) ont un engagement responsable, représentant 61 % de la masse achat totale pilotée par La Banque Postale.

Une contribution croissante 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 2017, le montant des achats de La Banque Postale auprès du secteur adapté et protégé s'est élevé à plus d'1 million d'euros TTC, montant qui par ailleurs se trouve en constante progression ces dernières années.

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 inter-sites ou encore les traités sont en partie dédiées à ce secteur, et des mises en concurrence sont faites avec le secteur ordinaire.



Des critères extra-financiers dans la sélection et le suivi des fournisseurs

Chaque acheteur de La Banque Postale veille à l'intégration dans les cahiers des charges et lors du processus de sélection du fournisseur, de **critères sociaux, sociétaux et environnementaux** en lien avec la prestation achetée. Lors du suivi des prestations, un bilan annuel est réalisé par le fournisseur intégrant le cas échéant ses actions en matière de développement durable.

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.

Évaluation du risque fournisseur

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 d'avoir une démarche d'achats responsables : la matrice d'analyse sur les enjeux, risques et opportunités RSE en matière d'achats, des fiches RSE par famille d'achats, une affiche de sensibilisation, espace intranet dédié aux achats responsables.

La **matrice** donne des pistes de réflexion d'une part pour diminuer les risques juridiques, sociaux, environnementaux et sociétaux, et d'autre part pour 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 en septembre 2014 pour les navettes courrier inter sites ;
- économique, comme la possibilité de développer un avantage concurrentiel pour une offre de La Poste par l'évaluation des variantes des fournisseurs.

L'accessibilité des petites et moyennes entreprises aux appels d'offres de La Banque Postale.

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 dépendances financières *via* la mesure du taux de dépendance ;
- l'allotissement des appels d'offres pour permettre aux TPE/PME spécialisée sur des secteurs très spécifiques de candidater autrement qu'en cotraitance ou sous-traitance. Exemple : lots particuliers pour des prestations indépendantes présentant des spécificités d'intervention.

2.3.5 En faveur de l'égalité des chances

L'Envol Le Campus de La Banque Postale

Parce que l'éducation est l'une des grandes causes nationale, 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 en 2012 une association loi 1901 : « L'Envol, le campus de La Banque Postale », qui incarne ses valeurs et celles du Groupe La Poste et qui 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, en les accompagnant 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 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 Seconde jusqu'à Bac + 3 en moyenne, en partenariat avec l'association Frateli ;
- 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 mis en place 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, le dispositif se décline en 6 dimensions :

- rapport aux études : pour avoir des acquis, des méthodes de travail et la motivation pour améliorer ou maintenir les résultats ;
- rapport à l'avenir : pour se projeter dans le futur, réaliser des choix d'orientation éclairés et s'y préparer ;
- rapport aux autres : pour savoir communiquer et interagir avec les autres et s'enrichir des différences ;
- rapport à soi : pour avoir confiance en soi, croire en ses chances, gérer le stress et les moments difficiles, affirmer ses goûts et ses opinions ;
- rapport au monde : pour élargir ses perspectives d'avenir en développant sa culture générale et son esprit critique et en étant aussi ouvert à l'inconnu, partir loin de chez soi pour les études ;
- rapport à l'engagement : pour respecter ses engagements et prendre des initiatives et des responsabilités dans ses activités.

Depuis sa création, L'Envol a **accompagné 479 élèves**, soit 6 promotions de la « voie générale et technologique » et 3 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**. Leur engagement peut se traduire par un accompagnement individualisé d'un élève pendant ses années lycée et/ou ses études supérieures en étant un soutien actif. Le parrain participe au développement de la confiance en soi de son filleul, à la réussite de son parcours scolaire et professionnel, et à son ouverture sur le monde. Les parrains peuvent également participer à l'organisation et l'animation des grands rassemblements nationaux et régionaux. De 2012 à 2017, ils ont été **654 collaborateurs** de La Banque Postale et du Groupe La Poste à s'être 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. L'objectif : les former à la posture de parrain, leur donner des conseils pour aborder la 1^{re} rencontre, leur donner les clés de la période adolescence... En 2017, l'engagement des parrains/marraines a représenté près de **1 200 jours de bénévolat**.

Gage de reconnaissance, L'Envol a remporté depuis son lancement de nombreux prix : Trophée France Mécénova en 2013, Cachet d'Europe 2013, Trophée National de l'Entreprise Citoyenne 2014.

En 2017, L'Envol a fêté ses 5 ans et a organisé à cette occasion un forum « 5 ans de citoyenneté au service de l'Éducation » avec ses partenaires institutionnels de l'Éducation Nationale, le Commissariat Général à l'Égalité des Territoires, ses partenaires associatifs et d'autres entreprises également engagées dans l'égalité des chances.

Sur l'année scolaire 2016-2017, L'Envol a dispensé aux lycéens plus de **368 heures de classe virtuelle en anglais et culture générale** en petits groupes et **1 880 heures de soutien scolaire**. Les lycéens souhaitant préparer médecine, Sciences Po et autres grandes écoles ont bénéficié de 84 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 ; ainsi 59 ordinateurs, en partenariat avec Ecodair (organisme qui récupère, répare et revend des appareils informatiques), ont été mis à disposition.

L'Envol organise **chaque année 10 grands rassemblements** pour favoriser l'esprit de promotion qui s'adresse aux élèves en fonction de leur niveau scolaire : campus d'intégration « voie générale » (élèves de 2^{nde} et 1^{re}) et « voie professionnelle » (élèves de 1^{re}), Stage Cap sur le sup' et Voyage découverte à Berlin (élèves de terminale), Campus vers le sup' (étudiants) et séjour d'immersion anglophone (élèves de 1^{re}) ainsi que des événements locaux en région réunissant parrains, marraines et élèves).

Toutes ces actions aident les élèves dans la réussite de leurs études : 98 % des terminales 2017 ont eu leur BAC et 74 % avec une mention ! Ils font leur choix d'orientation en lien avec L'Envol qui les accompagne dans leurs réflexions pour mûrir leur **projet professionnel**. Ils poursuivent leurs études supérieures dans des filières très variées (Sciences Po, médecine, classes préparatoires, etc.) en continuant à bénéficier des conseils de leur parrain et/ou marraine.

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** » et participent désormais régulièrement aux rassemblements, en étant cette fois animateurs auprès des plus jeunes.

Bénévolat de compétence

En 2017, le programme de **bénévolat de compétences** initié par La Banque Postale et le Réseau de La Poste s'est encore développé. Près de 80 nouveaux collaborateurs ont pu bénéficier d'une formation aux **ateliers budgétaires** dispensée en 5 ateliers (2 à Paris, 1 à Lyon, 1 à Bordeaux et 1 à Nantes). Ils ont pu déployer leurs acquis auprès principalement du public bénéficiant de la Garantie Jeunes en Mission Locale. Une vingtaine de collaborateurs ont parrainé des mini-entreprises dans le cadre du programme **Entreprendre Pour Apprendre**. Le Siège de La Banque Postale a d'ailleurs reçu en mai 2017 les épreuves du championnat national EPA des mini-entreprises catégorie collège. En outre, une vingtaine de collaborateurs d'Île-de-France se sont engagés aux côtés de **La Finance Pour Tous** comme parrains d'élèves de classe terminale STMG de l'Académie de Créteil pour les soutenir dans leur étude de cas d'entreprise comptant pour l'obtention du baccalauréat ; tandis que quelques autres s'investissaient auprès d'une des cinq autres associations partenaires de LBP ou du Réseau (ADIE, Passerelles&Compétences, Face, Planet Adam, Unis-cité). Les

collaborateurs bénévoles de ces programmes ont été réunis pour une journée de partage et de reconnaissance le 9 juin 2017 au Siège de La Banque Postale et ont pu bénéficier d'une formation au « pitch ». En ajoutant les bénévoles qui ont poursuivi leur engagement des années précédentes, ce sont aujourd'hui plus de 250 collaborateurs de La Banque et du Réseau qui sont actifs dans le programme de bénévolat de compétences, certains d'entre eux étant particulièrement actifs comme à Orléans ou à Lille.

2.3.6 Dans 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 Droit du Travail, de respect de l'Environnement et de Lutte contre la corruption.

En matière de respect des Droits Humains et des Droits au Travail,

La Banque Postale, banque de détail française opérant exclusivement sur le territoire national, n'est pas concernée par les problématiques inhérentes aux activités classiques de Banque de financement et d'investissement (BFI). Néanmoins, conformément à la Loi sur le Devoir de Vigilance, elle s'engage à promouvoir et à respecter des Droits Humains tels que décrits dans la Déclaration universelle des Droits de l'Homme pour son activité et dans le cadre de ses relations avec ses fournisseurs. Elle considère la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail comme un socle de référence (voir partie *Responsabilité sociale*). La Banque défend la liberté d'association et reconnaît le droit à la négociation collective. Le travail forcé ou obligatoire, ainsi que le travail des enfants est bien entendu proscrit. Toute forme de discrimination est interdite au sein de La Poste et de La Banque Postale. L'entreprise rappelle son attachement au respect des règles d'égalité et de respect de la diversité sous toutes ses formes. À titre d'exemple, les organisations syndicales ont ainsi conclu divers accords portant sur l'égalité professionnelle entre hommes et femmes, sur l'emploi des personnes en situation de handicap ou encore sur le contrat intergénérationnel ayant pour objet de promouvoir les valeurs de l'entreprise. Le règlement intérieur de l'entreprise rappelle également l'interdiction de tout harcèlement au travail et met en place une procédure auprès de la Direction des ressources humaines opérationnelles pour signaler toute situation présumée de discrimination ou de harcèlement. Une cellule de médiation a d'ailleurs été mise en place afin de traiter les cas suspects (voir partie *Responsabilité Sociale*).

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 sur le 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 VigeoEiris classe La Banque Postale à la 1^{re} place des banques françaises et à la 3^e place des entreprises françaises, tous secteurs confondus.



2.4

Engagement environnemental

En matière de démarche environnementale, La Banque Postale mène des actions simples, concrètes et mesurées qui contribuent à la protection de l'environnement. À travers cette politique environnementale, son objectif est de réduire ses impacts directs et indirects sur l'environnement.

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

Dans le cadre du programme prioritaire « transition énergétique » de son nouveau plan stratégique sur la période 2015-2020, Le Groupe La Poste s'est fixé de nouveaux objectifs environnementaux avec 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 en s'engageant à réduire également de 20 % ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) liées à ses principaux postes émetteurs : les bâtiments et IT, les déplacements de ses collaborateurs ainsi que sa consommation de papiers.

Pour s'assurer de la pertinence de cet objectif, et qu'il soit bien en phase avec les ambitions de l'accord de Paris signé lors de la COP 21, La Banque Postale s'est engagée en 2017 dans l'initiative du « **Science Based Target** ». La Banque dispose donc de 2 ans pour déposer son objectif de réduction, intégrant ses émissions indirectes, auprès du SBT.

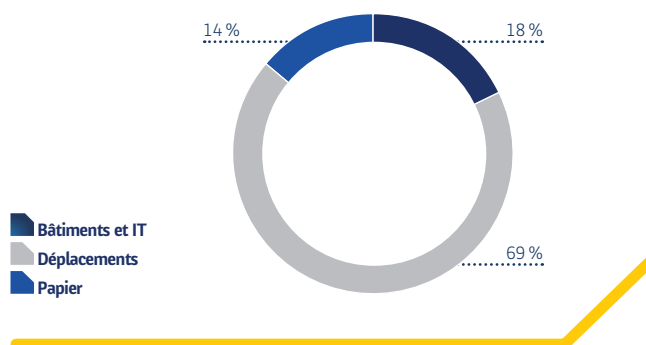
Afin de structurer cette démarche, La Banque Postale prend part au chantier engagé depuis 2016 par Le Groupe La Poste de déploiement d'un Système de Management environnemental. **La mise en place d'un SME, certifié ISO 50001, à horizon 2019 permettra de constituer un socle** pour faire converger dans la cohérence toutes les actions de Transition énergétique entreprises au sein du Groupe. En 2017, le groupe de travail a complété la première phase du projet (signature de la lettre de mission, fixation du calendrier, identification des périmètres de couverture et des rôles et responsabilités des acteurs). Cette démarche atteste d'un engagement structurel de la Banque en faveur de la Transition Énergétique.

En parallèle, La Banque Postale reste attentive à l'impact de certaines émissions indirectes liées à ses produits comme à la réduction de l'impact environnemental de ses moyens de paiement ou de ses systèmes d'information. Elle œuvre également pour favoriser l'économie circulaire de ses ressources et maîtriser ses consommations d'eau. À l'externe elle participe également à la promotion de la biodiversité.

2.4.1 Maîtrise des émissions directes de GES de La Banque Postale

Consciente de son impact et de son rôle, La Banque Postale est attentive à 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 2017, l'empreinte carbone de ses principaux postes émetteurs s'élève à 64 256 tonnes équivalent CO₂, contre 64 451 en 2016⁽⁵⁾. Malgré une hausse importante des émissions liées aux déplacements domicile-travail de ses collaborateurs⁽⁶⁾, La Banque Postale maintient la baisse globale de son

empreinte carbone (- 0,3 %) grâce à une baisse de 9 % de ses autres principaux postes émetteurs (bâtiments, déplacements professionnels, consommations de papier).



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

La maîtrise de ses postes les plus émetteurs est soutenue par un dispositif innovant, le Fonds Carbone, qui 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.**

Le Fonds Carbone de La Banque Postale v

Afin d'agir concrètement sur ses émissions de CO₂, 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 (hors LCB) permettant d'internaliser le coût de cette externalité négative. Pour les 3 premières éditions du Fonds Carbone, une enveloppe financière totale de près d'1 million d'euros a permis le financement de **projets internes** visant à réduire les émissions de gaz à effet de serre de la banque et de **projets externes** à forte valeur ajoutée environnementale sur le territoire national. Cette enveloppe est calculée sur la base des tonnes carbone générées par les trois principaux postes d'émissions de la banque : les transports, les bâtiments & l'IT et la consommation de papier (interne et externe).

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 31 projets déjà financés grâce aux éditions 2015, 2016 et 2017 du Fonds Carbone participent directement à l'atteinte de l'objectif de La Banque Postale de réduire de 20 % ses émissions de gaz à effet de serre à 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 à assistance électrique. Des projets pilotes innovants ont également été financés, tels que la végétalisation du toit du restaurant d'entreprise d'un Centre Financier, une étude sur l'optimisation de la flotte de véhicules de La Banque Postale ou encore un projet de télérelève des ressources énergétiques qui permet, grâce à des capteurs intelligents, de décomposer les consommations des bâtiments. Selon les projections, l'ensemble

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

(6) Se référer aux éléments dédiés à la politique de mobilité responsable pour plus d'informations.

des projets financés depuis le lancement du Fonds en 2015 ont un potentiel de près de 3 000 tonnes de CO₂ évitées à vision 2020.

La Banque Postale, une des premières banques à avoir mis en place un Fonds Carbone, est également la seule à ce jour à proposer le financement de **projets environnementaux externes** en France. Au service des territoires, elle finance, en collaboration avec la Branche Service Courrier-Colis du Groupe La Poste des projets forestiers du Groupement d'Intérêt Public du Massif Central et du CNPF (Centre National de la Propriété Forestière) dans le cadre du programme « Climat + Territoires »⁽⁷⁾ ou encore le programme « Ferme laitière bas-carbone »⁽⁸⁾ porté par le Centre National Interprofessionnel de l'Économie Laitière (CNIEL) 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'ONF (Office National des Forêts) dans les Hauts de France.

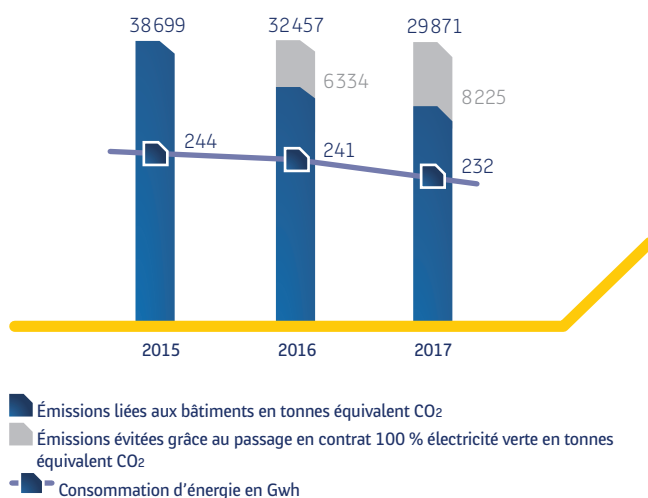
Fort du succès rencontré par le dispositif, La Banque Postale a inauguré la 4^e édition de son Fonds Carbone. L'appel à candidature au Fonds Carbone 2018 a en effet été lancé en fin d'année 2017 auprès de l'ensemble de ses collaborateurs. Le changement majeur par rapport aux précédentes éditions : le **passage de 8 à 10 euros du prix de la tonne carbone**. Cette augmentation permet le maintien à niveau équivalent de l'enveloppe financière du Fonds Carbone, et cela 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 incite 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.

Une politique de performance énergétique pour ses bâtiments

La **politique de performance énergétique des bâtiments** menée par la Direction de l'immobilier de La Banque Postale est articulée autour des trois grands axes suivants :

- favoriser les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique du bâti ;
- optimiser au quotidien la gestion énergétique de son parc immobilier : température intérieure des locaux, éclairage, détection des fuites ; etc. ;
- inciter les comportements écoresponsables des collaborateurs.

Les actions menées dans ce cadre ont permis à La Banque Postale de maintenir les émissions de Gaz à Effet de Serre liées à ses bâtiments sur ces dernières années malgré le développement de ses activités. Entre 2013 et 2017, La Banque Postale a vu les émissions de CO₂ liées aux bâtiments diminuer de 29 %. Le ratio rapporté au nombre de collaborateurs est également positif avec une diminution de 40 % des émissions de CO₂ par collaborateur en 2017 par rapport à 2013. En 2017, les émissions liées aux bâtiments s'élèvent à 29 871 tonnes équivalent CO₂ (- 8 % par rapport à 2016) sur le périmètre le plus exhaustif disponible à ce jour soit couvrant 13 filiales sur 14 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 prévoit à compter de 2016 l'étalonnage d'**objectifs de réduction** cohérents avec son plan stratégique 2016 – 2022 :

- 5 % de réduction en 2017 (*réalisé - 8 %*),
- 10 % de réduction en 2018,
- 15 % de réduction en 2020,
- 20 % de réduction en 2022.

Afin d'atteindre ces objectifs, La Banque Postale et son bailleur principal Poste Immo ont d'ores et déjà engagé diverses démarches et des projets immobiliers structurants qui s'inscrivent de manière concrète dans les grands axes de la politique de performance énergétique.

En réponse au premier axe de mise en œuvre de travaux à efficacité énergétique :

- 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 à LED avec détection de présence dans les parties communes ;
- en parallèle, La Banque Postale a également pu identifier des actions de réduction des émissions d'énergie qui nourriront sa politique de performance énergétique 2016 – 2022 grâce à la réalisation des **11 audits énergétiques** (loi Daddue, 2015) sur plus de 70 % de la facture énergétique directe de La Banque Postale SA.

En réponse au second axe d'optimisation au quotidien de la gestion énergétique de son parc immobilier :

- La Banque Postale achète de l'**électricité d'origine 100 % renouvelable** depuis le 1^{er} octobre 2015 pour approvisionner l'ensemble de ses sites majeurs (Puissance supérieur à 36 KVA) représentant 60 % 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

(7) Le programme « Climat + Territoires » vise à soutenir des projets innovants en France à dimension socio-environnementale, avec un triple objectif : « compenser » l'empreinte environnementale locale, favoriser l'adaptation au changement climatique et créer de la valeur en territoires.

(8) Réalisation dans chaque élevage 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.

* Données retraitées en historique

* Sont comprises dans la consommation d'énergie totale, les consommations d'électricité, de gaz naturel, de fioul, chauffage urbain et de gaz propane.



l'énergie d'origine renouvelable. Grâce à ses fournisseurs d'énergie 100 % renouvelable, La Banque Postale a ainsi évité en 2017 l'émission de 8 225 tonnes de CO₂ (contre 6 334 tonnes en 2016) ;

- 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 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 éco-gestes, l'optimisation des équipements de l'immeuble et à une programmation de travaux embarquant systématiquement la performance énergétique.
- cette démarche est déployée sur les 25 immeubles occupés par La Banque Postale les plus consommateurs en énergie concernés par l'annexe environnementale (baux portant sur des locaux de plus de 2 000 m² à usage de bureaux ou de commerces). En outre, la signature de la charte tertiaire en anticipation du décret sur la rénovation tertiaire, engage Poste Immo à améliorer de 25 % la performance énergétique de ses sites patrimoniaux de plus de 5 000 m² de 2011 à 2020. 12 immeubles hébergeant des collaborateurs de La Banque Postale sont soumis à cette charte, tandis que la démarche bail vert a été étendue à ce nouveau périmètre.

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, il vise à inciter les entreprises à réduire la consommation énergétique de leurs bâtiments par le biais de l'usage. La Banque Postale représentée par Poste Immo y participe pour la 3^e année consécutive. Cette année 236 bâtiments concourent à CUBE 2020. 13 d'entre eux sont occupés (en partie ou totalement) par les collaborateurs de La Banque Postale. Cette 3^e édition prend fin le 31 décembre 2017. Au classement de septembre, l'ensemble des sites de La Banque Postale avaient déjà atteints 10 % d'économies d'énergie en 9 mois de concours. L'un d'entre eux a déjà dépassé la barre des 20 %, ce qui lui permet de prétendre à la médaille d'or voire la médaille de platine d'ici la fin du concours !

- dans ce sens, **SOBRE** (société commune de Poste Immo, la Caisse des Dépôts et Consignations et Egis) créée en 2016, a commencé son déploiement en 2017 sur les 5 000 sites du parc immobilier du Groupe La Poste les plus énergivores. 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 améliorer les consommations d'énergie. SOBRE vise à optimiser le fonctionnement des installations et agit sur les comportements et bons usages au sein de l'entreprise pour réaliser entre 10 % et 15 % d'économies sans investissement. La Banque Postale a participé à la phase expérimentale de SOBRE. En 2017, 26 sites de La Banque Postale ont été instrumentés par la box Sobre, et 12 sites supplémentaires sont prévus en 2018. Les retours d'expériences et les premiers résultats ont permis à SOBRE de remporter le Smart Awards Consommateur/Usages à la Smart Energies Expo de juin 2017. L'offre SOBRE sera commercialisée aux entreprises et aux collectivités locales en 2018, pour les aider à mieux connaître leur patrimoine immobilier, rationaliser et améliorer leurs consommations d'énergie.

Enfin, en réponse au dernier axe de la politique de performance énergétique consistant à inciter les comportements écoresponsables des collaborateurs : La Banque Postale promeut chaque année de multiples actions de sensibilisation (campagne éco-gestes, stand de **sensibilisation**, exposition thématiques) aux sièges ainsi que sur l'ensemble du territoire grâce au relai de ses correspondants RSE qui se mobilisent pour sensibiliser les collaborateurs à adopter des gestes écoresponsables.

Une politique de performance Green IT pour son parc informatique

Les diagnostics de performance énergétique réalisés en 2007 et 2008 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 ». Ainsi, en 2017, l'information distribuée⁽⁹⁾ et les Data Centers de La Banque Postale représentent environ 8 616 tonnes équivalent CO₂, (contre 8 968 tonnes équivalent CO₂ en 2016) soit une baisse de près de 4 % en 2 ans⁽¹⁰⁾.

En parallèle à une démarche d'achats responsables sur les matériels et services informatiques, la DISFE (*direction en charge des systèmes 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, des Centres financiers et du Réseau (bureaux de poste) acquis depuis 2012, remplacés de façon progressive, sont éco-labellisés EPEAT et représentent aujourd'hui 72 % du parc.

De même, toutes les imprimantes et photocopieurs acquis ou loués depuis 2014 sont labellisés Energy Star, soit 48 % du parc.

Pour finir, la décision a été prise de lancer deux nouvelles actions à partir de 2018 :

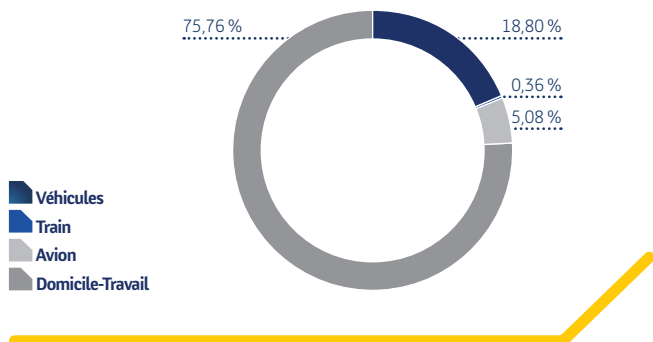
- la mise en place progressive sur nos sites de l'outil Watchdoc dans le cadre de la gestion des impressions et qui devrait diminuer notre consommation de papier et d'encre
- le déploiement progressif de terminaux légers dans les bureaux de poste qui devrait réduire notre consommation électrique.

Une politique de mobilité responsable pour ses collaborateurs

Afin de réduire l'impact environnemental des déplacements liés à son activité, 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 mode de transport moins émetteurs pour les déplacements de ses collaborateurs. La politique menée en termes de mobilité responsable s'articule autour des grands postes de déplacements professionnels et domicile-travail des collaborateurs en voiture, train, avion ou modes de transport doux.

(9) L'informatique distribuée correspond aux imprimantes type bureau et couloir/département, aux ordinateurs portables, écrans, ordinateurs fixes et Serveurs d'Infrastructures.

(10) 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.



Émissions liées aux déplacements

Élaboration d'un diagnostic sur les déplacements domicile-travail des collaborateurs

Grâce à la participation des collaborateurs à l'enquête domicile-travail diffusée 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 158,2 millions de km ont été parcourus par les collaborateurs de La Banque Postale en 2017, soit l'équivalent de 3 955 tours de la Terre et 20 397 tonnes équivalents CO₂. On constate 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. Si cette augmentation est proportionnelle à celle des tonnes d'émissions de CO₂, la **baisse de l'utilisation des transports routiers** a cependant permis de limiter d'environ 1 400 tonnes les émissions de CO₂.

Cet éloignement entre le domicile et le lieu de travail est accompagné par l'augmentation de l'utilisation des transports en commun. En effet, en 2017, l'utilisation des transports en commun par 44 % des collaborateurs (contre 38 % pour la voiture en solo) a augmenté de 25 % par rapport à 2015. **Les transports en commun deviennent ainsi le mode de transport principal des collaborateurs** de La Banque Postale, alors qu'il s'agissait encore de la voiture en solo en 2015.

Par ailleurs, en 2017, 14 % des km (contre 11 % en 2015) étaient parcourus par les collaborateurs de La Banque Postale avec des moyens de transport non polluants aussi appelés **modes de transport actifs**: vélo, trottinette, roller ou marche à pied. Ces transports actifs sont de plus en plus utilisés par les collaborateurs de la Banque (+ 63 % par rapport à 2015) avec une prédominance pour la marche (61 %) et le vélo (38 %).

De plus, si le **covoiturage** reste un mode de transport secondaire, il jouit d'une hausse de 35 % par rapport à 2015 avec 3,8 millions de kilomètres parcourus par les collaborateurs en 2017, laissant ainsi présager d'une évolution favorable des comportements.

Cette enquête réalisée tous les 2 ans, sera réitérée en 2019. Ces chiffres sont cohérents avec les 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 entreprises.

Déploiement des Plans de Mobilité

Afin de réduire l'empreinte liée aux déplacements des collaborateurs, La Banque Postale auprès du Groupe La Poste, s'est engagée en 2017

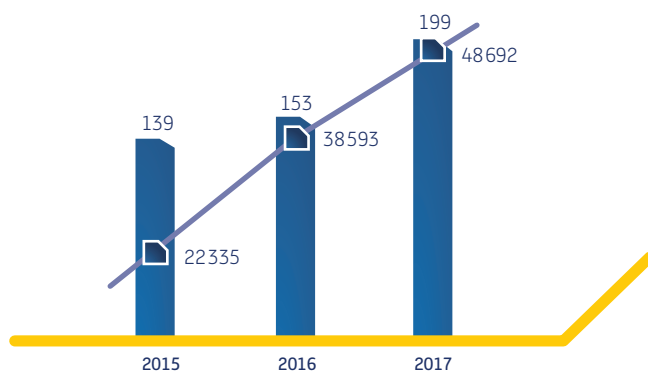
dans une démarche d'accompagnement de ses établissements pour la réalisation de « **Plans de Déplacements Entreprise** » à l'échelle nationale. L'objectif d'un Plan de Déplacements est double : optimiser les coûts environnementaux et économiques que représentent les **déplacements professionnels et domicile-travail** des collaborateurs et répondre aux obligations réglementaires concernant les Plans de Protection de l'Atmosphère et la loi « Transition Énergétique pour la Croissance Verte ». Les collaborateurs de La Banque Postale sont sollicités tout au long de ce projet. Dans un premier temps, ils ont répondu à l'**enquête mobilité** qui permet de réaliser un état des lieux de leurs déplacements professionnels et domicile-travail. Ils ont, dans un deuxième temps, participé à des ateliers de concertation, organisés par les correspondants RSE porteurs du PDE sur leur site. Sur la trentaine de sites concernés, ces étapes ont permis l'élaboration de **plans d'actions** qui aboutiront en 2018 au déploiement du Plan de Déplacements Entreprise sur l'ensemble du territoire.

La réduction de l'impact des déplacements des collaborateurs de La Banque Postale passe également par des **actions de sensibilisation au cours de l'année**, et notamment lors de la Semaine européenne de la Mobilité (SMOB). Cette semaine donne l'occasion à La Banque de rappeler son engagement pour une mobilité responsable et de sensibiliser ses collaborateurs sur ces enjeux. De nombreuses animations au sein des entités nationales et régionales ont encore été menées à l'occasion de l'édition 2017. Diverses actions parallèles ont été organisées par les correspondants RSE telles que des ateliers de réparation de vélos, des essais de moyens de transports électriques (VAE, voiture ZOE, scooter électrique...), la promotion du covoiturage (notamment via la découverte de plateformes ou la réalisation de challenge inter-sites), des activités multisports, des visites-guidées de centre-ville, et encore beaucoup d'autres animations autour de la mobilité.

Limiter l'impact des déplacements professionnels

Servant sa politique de mobilité responsable, La Banque Postale promeut 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, 199 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 48 692 en 2017, soit un nombre de connexions qui a augmenté de plus de 25 % en seulement deux ans, preuve du succès rencontré par ce service auprès des utilisateurs.

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 (cf. chapitre Engagement social, paragraphe Bien-être au travail).



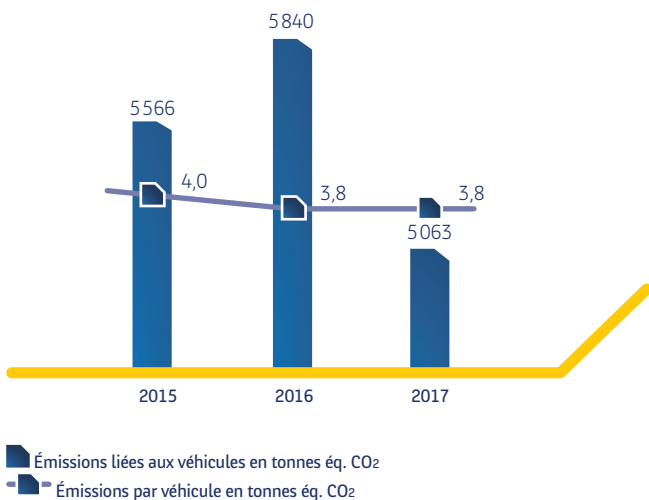
■ Nombre de terminaux de visioconférence
■ Nombre de connexions en visioconférence



Des véhicules de La Banque Postale

Concernant la **flotte de véhicules de fonction et d'entreprise de La Banque Postale**, 99 % des véhicules en service du parc émettent moins de 120 grammes de CO₂ par km fin 2017, dont 42.7 % émettent moins de 101 grammes.

En 2017, on constate une **baisse de plus de 13 % des émissions de tonnes équivalent CO₂ liées à la consommation de la flotte de véhicules** de service, de fonction et d'entreprise de La Banque Postale (5 063 tonnes équivalent CO₂ en 2017 contre 5 840 en 2016). Cette évolution s'accompagne d'une baisse de près de 1 % du volume moyen de tonnes équivalent CO₂ émises par véhicule. Cette diminution est cohérente avec la politique d'intégration dans la flotte de véhicules plus performant énergétiquement, et un comportement de conduite responsable des collaborateurs.



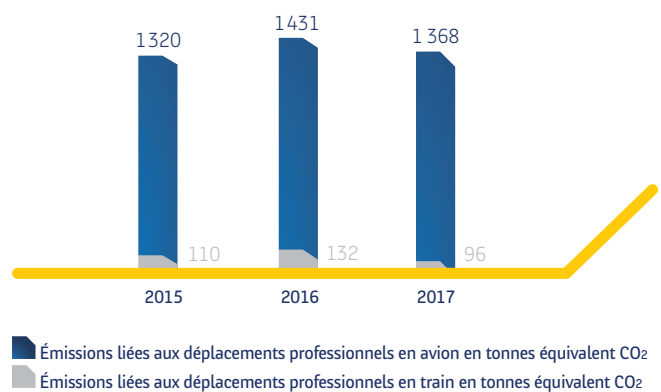
Une **étude sur l'optimisation de la flotte automobile** de La Banque Postale, portée par la Direction des achats, lauréate du Fonds Carbone 2016, a permis d'identifier des pistes d'optimisation que La Banque Postale pourra mettre en œuvre prochainement. Cette étude, menée par Bemôbi Conseil, filiale du groupe La Poste, a pour objectif d'identifier les usages des conducteurs afin d'adapter le parc automobile de La Banque Postale et les coûts liés à la mobilité.

En parallèle, depuis 2014, La Banque Postale s'engage à étudier, dans le cadre du renouvellement des véhicules de services, la possibilité d'intégrer des **véhicules électriques ou hybrides** lorsque cela s'avère pertinent. Dans la lignée du déploiement d'un premier véhicule électrique au Centre financier de Marseille en 2014, les Centres de Lyon et Limoges ont également bénéficié d'un véhicule chacun en 2015. Sous réserve de nécessité de renouvellement, le déploiement d'autres véhicules électriques sera envisagé. Le Siège a quant à lui acquis **5 véhicules hybrides** essence entre 2015 et 2017 (en renouvellement de véhicules Diesel). Cette démarche prolonge l'intégration de 2 références de véhicules hybrides dans le catalogue des véhicules de fonction en 2016 ainsi qu'en 2017.

Par ailleurs, depuis 2008, 2 174 collaborateurs de La Banque Postale ont été formés à l'éco-conduite dans les Centres financiers et aux sièges en dehors des opérations de sensibilisation. Il s'agit d'une formation à une **conduite éco-responsable**; une conduite plus souple et basée sur l'anticipation permet en effet de réduire la consommation en carburant des véhicules et donc de réduire les émissions de CO₂.

Des déplacements en train et en avion

En 2017, les déplacements des collaborateurs en train sont à l'origine de 96 tonnes équivalent CO₂ (contre 132 en 2016) et les déplacements des collaborateurs en avion à l'origine de 1 368 tonnes équivalent CO₂ (contre 1 431 en 2016). Entre 2015 et 2017, les émissions de CO₂ liés aux déplacements en avion ont subi une hausse de 4 % tandis que celles liées aux trajets en train sont en baisse (- 13 %). Ces chiffres sont cohérents avec la politique voyage de La Banque Postale encadrant les choix de mode de transport des collaborateurs de La Banque en fonction des destinations. Cette politique favorise les déplacements plus doux soit le train pour tous les déplacements en France métropolitaine sauf exception, tandis que l'avion doit rester réservé aux déplacements vers les DOM ou à l'étranger.



Favoriser les modes de transports doux

Pour **favoriser les déplacements en transports doux**, 26 vélos dont 19 vélos à assistance électrique sont mis à disposition des collaborateurs dans les Centres financiers et nationaux. Les sièges se sont également pliés à l'exercice, à commencer par Bords de Seine II.

Lauréat de l'édition 2015 du Fonds Carbone, le site de Bords de Seine II a été le premier siège à s'équiper dès 2016 de 8 vélos à assistance électrique à usage professionnel et privé. Afin de tester leur appétence et changer leurs habitudes de déplacements, les collaborateurs peuvent emprunter un VAE pendant un mois. Une cinquantaine de collaborateurs utilise ce service de façon régulière et, grâce à cette action, d'autres collaborateurs ont acheté un vélo.

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 inter-sites.

Le Fonds Carbone 2017 a également permis au Centre financier de Nantes d'installer un abri vélo intégrant une borne pour 8 VAE, une offre alternative à l'utilisation des véhicules de services.

Favoriser une consommation responsable de papier

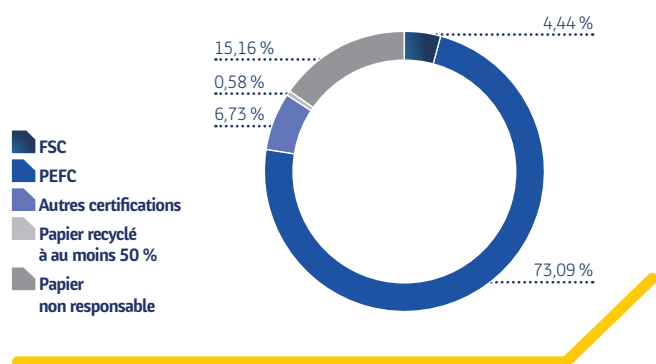
Pour la troisième année consécutive, La Banque Postale a pu intégrer à son périmètre de publication (avec retraitement en historique) les émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation de papier de la Ligne Conseil Bancaire (imputation sur la consommation externe à destination directe des clients et communication).

Ainsi, au total parmi les 7 314 tonnes de papier consommées en 2017 (contre 8 162 en 2016, soit une baisse de 10.4 %) :

■ 9 % le sont en interne et représentent 22 kilogrammes par collaborateur, soit une baisse de 2 kg en moyenne de papier consommé par collaborateur par rapport à 2016 ;

■ 91 % le sont en externe (à destination directe des clients et communication) et représentent 0.63 kilogramme par client actif, soit une baisse de 70 g en moyenne de papier consommé par client actif par rapport à 2016.

En 2017, la part de papiers dits « responsables », c'est-à-dire recyclés ou issus de forêts gérées durablement, est de 88.85 %.



Répartition du papier par type de certifications (hors LCB)

Périmètre LBP, SF, 86,64 % des Filiales, soit 71 % de la consommation totale

Depuis que la Ligne Conseil Bancaire a été intégrée au périmètre de reporting du papier en 2013, la consommation totale de papier a baissé de 19 % entre 2013 et 2017. Cette diminution s'ensuit notamment sur la même période, d'une baisse de 18 % de la consommation de « papier externe » à destination des clients et communication grâce à la dématérialisation (ex. relevé de compte en ligne, etc.), et une baisse de 29 % 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.

2.4.2 Maîtrise des émissions indirectes de GES indirectes liées aux produits de La Banque Postale

La Banque Postale a pour ambition de maîtriser les émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à ses produits. Dans ce cadre, La Banque Postale Asset Management calcule l'intensité carbone (qui correspond aux émissions de gaz à effet de serre rapportées au niveau d'activité) d'environ 2 000 entreprises, avec l'aide d'une base de données dédiée aux impacts environnementaux. Première étape 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.

L'année 2017 a été marquée par la prise de conscience croissante chez les investisseurs de leur rôle majeur à jouer dans la nécessaire transition énergétique. Ce mouvement a été symbolisé par la tenue en France en décembre 2017 de deux grands événements internationaux marquant le 2^e anniversaire de la signature de l'Accord de Paris lors de la COP 21 en 2015 : le *One Planet Summit, sommet international sur le Climat*, et le *Climate Finance Day* réunissant les acteurs financiers internationaux sur le sujet du financement de la lutte contre le changement climatique. En France, l'article 173 de la loi sur la Transition

Énergétique et la Croissance Verte a créé, depuis 2017, de nouvelles obligations de transparence et d'engagement pour les investisseurs institutionnels quant à la prise en compte des critères environnementaux (E), sociaux (S) et de gouvernance (G) dans leur politique d'investissement et sur les moyens qu'ils mettent en œuvre pour contribuer à la transition énergétique et écologique.

La régulation et les événements ont permis à LBPAM de mettre en avant sa démarche ISR initiée dès 1997. Pour mieux accompagner les clients sur les enjeux de l'article 173, 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 (investis en actions ou en obligations d'entreprise), la part du portefeuille investie dans les solutions pour la Transition Énergétique (entreprises dont au moins 20 % de leur activité est liée aux solutions environnementale, « green bonds »), et enfin l'exposition du portefeuille aux entreprises ayant des activités liées au charbon.

Pour quatre fonds ISR de la gamme Investir Autrement (LBPAM Responsable Actions Euro, LBPAM Responsable Actions Europe, LBPAM Responsable Actions Environnement et Liberté et Solidarité), LBPAM calcule l'intensité carbone du portefeuille comparée à celle de son indice de référence ainsi que 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 un des 4 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...) 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 Responsable Actions Environnement, créé en 2009, visant à 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 2017 ;
- 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 ». 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. Le total des encours investis en obligations responsables par LBPAM s'élevait à 1 195 millions d'euros à fin 2017 (contre 514 millions d'euros à fin 2016) soit une progression de 132 % 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.

Au 31 décembre 2016 :

- l'intensité carbone moyenne pour les fonds ouverts investis en actions s'élevait à 250.7 tonnes équivalent CO₂ par million d'euros de chiffre d'affaires
- l'exposition à des entreprises dont plus de 15 % du CA ou du mix énergétique provient du charbon était de 0.36 % en moyenne
- la part moyenne des investissements dans les solutions vertes (fonds d'actions européennes seulement) était de 11.29 %

Ces calculs ont été faits pour l'ensemble des actions détenues dans les fonds actions ouverts au public, soit un total de 12,3 milliards d'euros (sauf pour le troisième indicateur où le calcul a été fait pour les fonds actions européennes ouverts au public, soit un total de 9.9 milliards d'euros).

En comparaison, l'intensité carbone moyenne des indices « Euro Stoxx 300 » et « MSCI World » était respectivement de 280 et de 304 tonnes équivalent CO₂ par million d'euros de chiffre d'affaires. Les résultats de ces deux indices boursiers – le premier en zone euro, l'autre mondial – sont présentés ici à titre indicatif.

2.4.3 La promotion d'une 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 des **Semaines Européennes 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 2017. 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. Pour organiser ces animations, les correspondants RSE ont pu s'appuyer sur la boîte à outils « Réduisons nos déchets », diffusée par le Pôle RSE en 2016. Cette dernière vise, en effet, à faciliter la mise en place « clés en main » de différentes actions de sensibilisation pour promouvoir l'économie circulaire auprès des collaborateurs selon la règle des « 3R » : Réduire les déchets – Réutiliser les produits – Recycler les matériaux. Outre ces opérations de sensibilisation, La Banque Postale œuvre au quotidien pour réduire, réutiliser et recycler les matériaux utilisés dans le cadre de son activité.

Collecte des DEEE

Comme pour toute entreprise du secteur tertiaire, la gestion de la fin de vie des DEEE 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 2017, près de 80 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 depuis 2012 avec le prestataire Valdelec pour la reprise, le désassemblage et le traitement des DEEE du parc informatique.

Lutte contre le Gaspillage alimentaire

L'offre de restauration de la DNAS (Direction Nationale des Activités Sociales) du groupe La Poste, gérant en partie le parc de restaurant 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 quotidien, formation aux éco-gestes, dialogue avec les convives pour servir les justes quantités selon les besoins de chacun.

Nous pourrions sinon citer les bonnes pratiques 2017 suivantes :

- expérimentations sur la pesée des déchets dans le cadre de la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- poursuite des travaux de mise en place du suivi d'indicateurs extra-financiers avec les prestataires ;
- campagnes de communication et de sensibilisation des convives sur le gaspillage alimentaire, l'équilibre alimentaire, les labels, la semaine du développement durable, les produits bio, les produits locaux, « Bleu Blanc Cœur ».

Recy'go, offre de recyclage du papier

Recy'go, créé par Le Groupe La Poste, démontre son engagement pour la transition énergétique. Cette offre de **collecte et recyclage de papiers de bureaux** est proposée par la Branche Service 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.

Recy'go fait preuve d'un double bénéfice :

- environnemental d'abord, *via* sa démarche d'économie circulaire (recyclage) et de logistique inversée neutre en émissions carbone grâce à l'optimisation des trajets-retour des facteurs vers leur plateforme du courrier ;
- solidaire d'autre part *via* Nouvelle Attitude, filiale du groupe La Poste qui agit auprès du secteur de l'insertion par l'activité économique. Nouvelle Attitude emploie, en effet, des personnes en situation d'insertion professionnelle, leur assure une formation et favorise leur retour à l'emploi.

En phase avec le Groupe et sa politique RSE, La Banque Postale déploie, depuis 2013, l'offre Recy'go papier dans ses Centres financiers et nationaux.

À fin 2017, 19 Centres financiers et nationaux ont été équipés ainsi que le Siège Bords de Seine II.

En 2017, Recy'go a permis la collecte de 620 tonnes de papiers pour recyclage, soit 2,4 % de moins qu'en 2016 (635 tonnes collectées en 2016).

À noter, que la solution Recy'go a permis la collecte de 444 Tonnes de papier et 85 Tonnes de carton pour recyclage au sein du Réseau La Poste.

Collecte des cartouches d'imprimante usagées au Réseau

La solution de collecte en partenariat avec Lexmark, s'est encore développée cette année avec 38 000 cartouches usagées retournées par les bureaux de Poste et les sites de gestion à notre prestataire.

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

- 49 % 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)
- 51 % des cartouches ont été recyclées

Le total des matériaux revalorisés en 2017 dans le cadre de ce programme s'élève à 25 000 kg, soit l'équivalent de 121 000 kg de CO₂ épargnés. Cela représente l'économie de consommation en énergie de 13 maisons en un an. Les cartouches du programme Lexmark – La Poste ne sont ni incinérées, ni mises en décharge.

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 RSE établis pour rendre compte de la performance RSE de 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. 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, suite à une évolution du périmètre, une évolution de la méthodologie ou une correction de donnée a posteriori, les données 2013 et 2014 et 2015 ont été retraitées depuis les publications précédentes afin d'assurer leur comparabilité et sont alors suivies d'un astérisque*.

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. 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 2017**.

| | | |
|--|--|---|
| La Banque Postale (entité juridique) | <ul style="list-style-type: none"> ■ Siège de La Banque Postale ■ Direction conformité territoriale (DCT) | 2 739 collaborateurs (soit 9 % des acteurs de La Branche Banque Postale) au 31 décembre 2017. |
| | | 39 899 m² (soit 3 % de la surface occupée) au 31 décembre 2017. |
| Les Services financiers (collaborateurs du Groupe La Poste qui travaillent au nom et pour le compte de La Banque Postale) | <ul style="list-style-type: none"> ■ 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) | 14 413 collaborateurs (soit 49 % des acteurs de La Branche Banque Postale) au 31 décembre 2017. |
| | | 281 594 m² (soit 21 % de la surface occupée) au 31 décembre 2017. |
| 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 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) | <ul style="list-style-type: none"> ■ Conseillers travaillant dans les bureaux de poste | 10 069 collaborateurs (soit 35 % des acteurs de La Branche Banque Postale) au 31 décembre 2017. |
| | | 980 093 m² (soit 73 % de la surface occupée) au 31 décembre 2017. 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 soit : 52,6 %. |

| | | |
|---|--|---|
| Les filiales (16 filiales sont intégrées au périmètre de reporting extra-financier) | ■ Collaborateurs travaillant dans les 16 filiales du périmètre | 1 942 collaborateurs (soit 7 % des acteurs de La Branche Banque Postale) au 31 décembre 2017. |
| | | 40 465 m² (soit 3 % de la surface occupée – hors LCB) au 31 décembre 2017. |

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 2017, ces filiales sont les 16 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 ;
- 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 Assurances Santé (LBPAS) et SOP ASSURE.

En 2017, ces 16 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.

SOP ASSURE 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 14 filiales (hors SFH Home Loan et SOP ASSURE).

Le périmètre des indicateurs environnementaux couvre 14 filiales (hors SFH Home Loan et SOP ASSURE).

3.1.2 La remontée d'informations en 2017

Indicateurs économiques

- sont pris en compte dans les encours ISR l'encours des fonds dont 90 % minimum des actifs intègrent des critères ESG (Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance) ;
- pour plus de clarté, la notion d'intégration ESG qui avait été utilisée dans les précédentes publications a été supprimée et remplacée par une graduation des encours ISR en trois niveaux (impact modéré, impact significatif, conviction), inspirée par le centre de recherche Novethic. Les données 2014 et 2015 ont été recalculées selon la nouvelle définition ;
- sont compris dans le calcul de la part de l'ISR dans l'épargne salariale 2015, 2014 et 2013, les encours placés sur l'ensemble des décisifs de La Banque Postale et non plus sur l'unique Décisiel solidaire comme c'était le cas dans le précédent rapport 2014 ;
- l'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière est effectué par CRESUS sur l'ensemble du territoire français. À partir de 2017, les clients franciliens sont accompagnés par le Crédit Municipal de Paris (CMP) ;
- depuis 2017, le niveau d'exposition aux risques ESG est mesurée 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 des années 2015 et 2016 ne sont plus comparables à celles de 2017.

Indicateurs sociaux et sociétaux

- pour la plupart des indicateurs sociaux, les 14 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 indéterminée et emplois d'avenir). 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 fonctionnaires ;
- la Ligne Conseil Bancaire n'a pas de femmes cadres stratégiques et reporte donc 0. En 2015, la filiale Tocqueville est prise en compte dans l'indicateur ;
- 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 considéré 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 1^{er} 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. Cf. 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 environnementaux

- sont remontés sur 12 mois glissants, du 1^{er} 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 éco-responsable, 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, ce afin de communiquer la donnée la plus exhaustive possible ;
- en 2017, les conversions en équivalent CO₂ 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 depuis 2012. 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 la moyenne française des FE Chauffage Urbain de la version 13.0 du Bilan Carbone ;
- particularités depuis 2017 : les émissions de CO₂ 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 2015 et 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 part de l'électricité verte. Pour l'électricité verte, est utilisé le facteur d'émission moyen du mix énergétique renouvelable en France ;
- depuis 2015, la Ligne Conseil Bancaire a été 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 deuxième année consécutive en 2016, certains indicateurs clés feront l'objet d'un avis d'assurance raisonnable.

Le 13 mai 2013, a été publié l'arrêté déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission. Ainsi, en application de l'article L 225-102-1 du Code de commerce, vous trouverez après cette partie dédiée aux indicateurs développement responsable le rapport de l'un des Commissaires aux comptes de La Banque Postale désigné organisme tiers indépendant. Ce rapport porte sur la présence des Informations RSE prévues par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce et exprime un avis motivé sur la sincérité des informations publiées dans le rapport de gestion inclus dans le Document de référence au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2017.

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.

| ACCESSIBILITÉ BANCAIRE | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|---------|---------|---------|
| Nombre de microcrédits personnels décaissés (dont microcrédit habitat) √ | 2 114 | 2 226 | 2 024 |
| 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 euros | 6,30 % | 7,00 % | 7,00 % |
| Part des emprunteurs ayant un revenu inférieur à 2 SMIC par mois dans le crédit immobilier | 22,20 % | 22,40 % | 20,32 % |
| Part des livrets A avec un encours inférieur à 150 € | 50,50 % | 51,00 % | 54,00 % |

| RELATION CLIENT RESPONSABLE | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|---------|---------|---------|
| Taux de satisfaction des clients | 85,00 % | 87,00 % | 91,80 % |
| Taux de clients réclameurs | 14,00 % | 11,70 % | 8,90 % |
| Taux de crédits douteux dans le crédit immobilier | 1,20 % | 1,00 % | 0,71 % |
| 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 CRESUS dans l'année | 334 | 296 | 735 |
| L'accompagnement de la clientèle en situation de fragilité financière est effectué par CRESUS sur l'ensemble du territoire français. À partir de 2017, les clients franciliens sont accompagnés par le Crédit Municipal de Paris (CMP). | | | |
| Nombre d'accompagnement de clients par l'Appui | 15 425 | 14 691 | 12 277 |
| Nombre de contacts sourds et malentendants accompagnés par Deafi | 5 053 | NA | 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 Engagement sociétal pour plus d'informations. | | | |

| OFFRE RESPONSABLE | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|--------|-------|-------|
| Encours Investissement Socialement Responsable (ISR) en milliards d'euros √ | 109,14 | 97,18 | 98,03 |
| Dont ISR de conviction | 3,09 | 2,20 | 1,78 |
| Dont ISR à impact significatif | 0,99 | 1,01 | 0,90 |
| Dont ISR à impact modéré | 105,06 | 93,98 | 95,35 |
| En 2017, les encours ISR représentent 50 % des encours totaux gérés par LBPAM. | | | |

| MAÎTRISE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|-------|-------|--------|
| Niveau d'exposition aux risques ESG de l'activité de la BFI (poche émetteurs non souverains) | 5,12 | NA | NA |
| Niveau d'exposition aux risques ESG de l'activité de la BFI (poche émetteurs souverains) | 4,63 | NA | NA |
| Depuis 2017, le niveau d'exposition aux risques ESG est mesurée 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 révisée, les données des années 2015 et 2016 ne sont plus comparables à celles de 2017. | | | |
| Niveau d'exposition aux risques climatiques de l'activité de la BFI (poche émetteurs corporate) en t.CO ₂ /m€ de CA | 95,00 | 91,02 | 103,25 |

| Part des collaborateurs formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme lors des trois dernières années | | | |
|--|---------|---------|---------|
| Collaborateurs de La Banque Postale | 56,80 % | 46,40 % | 61,00 % |
| Collaborateurs des Centres financiers | 81,30 % | 86,30 % | 90,00 % |
| Collaborateurs du Réseau | 94,00 % | 85,20 % | 89,00 % |
| Le taux des collaborateurs de La Banque est en forte baisse, dû à des incidents importants sur la plateforme de formation en e-learning en 2016. | | | |

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

| EMPLOI: EFFECTIFS, EMBAUCHES ET LICENCIEMENTS | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|--------|--------|--------|
| Les collaborateurs du groupe La Banque Postale en unités physiques | 29 163 | 29 206 | 30 855 |
| La Banque Postale | 2 739 | 2 468 | 2 438 |
| Services financiers | 14 413 | 15 217 | 15 934 |
| Ligne Conseil Bancaire | 10 069 | 9 741 | 10 742 |
| Filiales | 1 942 | 1 780 | 1 741 |
| Sont compris les CDI, les fonctionnaires et les CDD et les contrats d'avenir (hors alternants et contrats suspendus), et les fonctions appui soutien bancaire. Les 29 163 collaborateurs du groupe La Banque Postale travaillent en France. | | | |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| | | | |
|--|---------|---------|---------|
| Part des collaborateurs de moins de 25 ans dans l'effectif permanent | 0,83 % | 0,77 % | 1,15 % |
| Part des collaborateurs de 55 ans et plus dans l'effectif permanent | 27,02 % | 26,61 % | 24,69 % |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| | | | |
|---|-----|-----|-----|
| Nombre de recrutements en CDI | 940 | 612 | 726 |
| 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 |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| | | | |
|--|----|-----|----|
| Nombre de licenciements | 91 | 103 | 93 |
| 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 | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|--------|--------|--------|
| Rémunération brute annuelle en moyenne pour les femmes en euros | 39 119 | 38 100 | 37 682 |
| Rémunération brute annuelle en moyenne pour les hommes en euros | 47 313 | 45 641 | 45 014 |
| Indicateurs calculés avec l'effectif moyen annuel en ETP (CDI, fonctionnaires). | | | |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|--------------------|-------------------|------|
| Rémunération annuelle du président / rémunération médiane brute des collaborateurs | 20,46 fois le Smic | 25,6 fois le Smic | NC |
| Salaire annuel brut fixe des collaborateurs en CDI. En 2017, la valeur retenue est celle du SMIC annuel 2017 soit 17 763,24 €. | | | |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| | | | | |
|---|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Montant de l'intéressement en euros | 10 708 928 | 12 298 963 | 18 480 534 | |
| Montant de la participation en euros | 8 583 423 | 2 862 417 | 10 513 569 | |
| Montant de l'abondement en euros | 7 516 943 | 5 218 271 | 5 519 269 | |
| Part de l'investissement socialement responsable dans l'épargne salariale | 33,69 % | 37,26 % | 29,06 % | |
| 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 H/F ET EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES | 2017 | 2016 | 2015 | |
| Part des femmes dans l'effectif | 61,84 % | 61,98 % | 61,81 % | |
| Part des femmes parmi les cadres | 56,62 % | 56,57 % | 55,77 % | |
| Part des femmes parmi les cadres stratégiques v | 37,20 % | 36,59 % | 35,80 % | |
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |

| | | | | |
|---|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Part des femmes au Comex de La Banque Postale | 23 % | 27 % | 33 % | |
| Part des femmes au Conseil de Surveillance de La Banque Postale | 40 % | 40 % | 40 % | |
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |

| | | | | |
|---|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Taux de Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi | 3,03 % | 3,21 % | 2,97 % | |
| Taux calculé selon les modalités de l'AGEFIPH et disponible après publication de ce présent document. En 2017, l'emploi indirect a représenté 30,41 unités résultant des contrats passés auprès du secteur adapté/protégé. | | | | |
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |

| | | | | |
|---|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Nombre de collaborateurs en situation de handicap accompagnés | 898 | 859 | 812 | |
| 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 | 2017 | 2016 | 2015 | |
| Nombre d'heures supplémentaires par collaborateur | 2,51 | 1,89 | 1,88 | |
| Sont compris le nombre d'heures supplémentaires déclarées par collaborateur en CDI et fonctionnaires. | | | | |
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |

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

| | | | | |
|---|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Nombre de collaborateurs en télétravail | 527 | 444 | 237 | |
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
| Hors filiales en 2016. | | | | |

| | | | |
|---|-------------|------|------|
| Taux de fréquence des accidents de travail | 4,51 | 5,00 | 4,62 |
| Taux de gravité des accidents de travail | 0,16 | 0,18 | 0,14 |
| Nombre de jours d'arrêts pour accident de travail et de trajet par collaborateur | 0,59 | 0,58 | 0,49 |
| 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 |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| | | | |
|---|---------------|---------|---------|
| Taux d'absentéisme pour maladie | 5,60 % | 5,61 %* | 5,33 %* |
| Nombre de jours d'arrêts pour maladie par collaborateur | 20,65 | 20,81* | 19,56* |
| 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 | 2017 | 2016 | 2015 |
| Nombre d'accords collectifs signés | 51 | 29* | 36* |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| | | | |
|--|------------------|-------------|-------------|
| FORMATION | 2017 | 2016 | 2015 |
| Nombre d'heures de formation | 1 028 953 | 888 559 | 730 807 |
| Nombre d'heures de formation par collaborateur | 35 | 30 | 24 |

En 2017, 26579 collaborateurs ont suivi au moins une formation dans l'année.
Filiales non couvertes en 2015, 2016 et 2017 : LBPCÉ et LBPCA. Filiales non couvertes en 2015 : LBP FI et CILOGER.

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| | | | |
|---|--------------|-------|-----|
| Nombre de collaborateurs en formation bancaire diplômante ou qualifiante | 1 415 | 2 351 | 138 |
| À cela s'ajoute 2 794 conseillers clientèle qui ont suivi le parcours qualifiant généralisation du crédit immobilier. | | | |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

* Donnée retraitée.

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

| ACHATS RESPONSABLES | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|------|------|------|
| Nombre de chartes achats responsables signées par les fournisseurs | 434 | 399 | 298 |
| Certaines filiales utilisent les contrats de La Banque Postale. Se référer aux éléments dédiés à la démarche achats responsables de La Banque Postale dans la partie Responsabilité sociétale pour plus d'informations sur la prise en compte des enjeux extra-financiers et les relations avec les fournisseurs et sous-traitants. | | | |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| Évolution des achats auprès du secteur adapté/protégé | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|------|------|------|
| | 9 % | 10 % | 2 % |
| <i>Évolution calculée par rapport à l'année précédente.</i> Se référer aux éléments dédiés à la diversité, au handicap et à l'égalité des chances dans la partie Engagement social pour plus d'informations. | | | |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| ENGAGEMENT CITOYEN | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Engagement financier en faveur du mécénat en euros | 5 027 395 | 3 798 630 | 3 210 782 |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| Nombre de collaborateurs en bénévolat de compétences | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|------|------|------|
| | 74 | NC | NC |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| Nombre de collaborateurs engagés au sein de L'Envol | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|------|------|------|
| | 85 | 97 | 59 |
| Nombre de jeunes bénéficiant du dispositif de L'Envol | | | |
| | 387 | NC | 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. |

* Donnée retraitée.

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

| | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|---------------|---------|---------|
| Empreinte carbone totale de La Banque Postale (Tonnes équivalent CO₂) | 64 256 | 64 451* | 70 818* |
| 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. | | | |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| BÂTIMENTS | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|---------------|--------|--------|
| Consommation d'énergie en Gwh | 232,31 | 241,09 | 243,99 |
| Émissions liées aux bâtiments en tonnes équivalent CO ₂ | 29 871 | 32 457 | 38 699 |
| Émissions évitées grâce au passage en contrat 100 % électricité verte en tonnes équivalent CO ₂ | 8 225 | 6 334 | |
| Émissions par collaborateur en kg équivalent CO ₂ | 1 025 | 1 124 | 1 268 |

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 99,33 % des m ² |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|-------------------------------------|

13 des 14 filiales LBP : LBPFI, LBPIARD, Easybourse, LBPAM, Titres Cadeaux, LBPCE, LBPAS, LBPCL, Tocqueville Finance, LBPP, BPE, SOFIAP, LBPIC.
La Ligne Conseil Bancaire est intégrée selon un prorata comptable.

| DÉPLACEMENTS | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|--------------|-------|-------|
| Émissions liées aux véhicules en tonnes éq. CO ₂ | 5 063 | 5 840 | 5 566 |
| Émissions par véhicule en tonnes éq. CO ₂ | 3,8 | 3,8 | 4,0 |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

14 filiales : BPE, Easybourse, LBP AS, LBP CA, LBP CE, LBP FI, LBP GP, LBP IARD, LBP IC, LBP P, LBP AM, SOFIAP, Titres Cadeaux, Tocqueville Finance

| | | | |
|---|--------------|--------|--------|
| Émissions liées aux déplacements professionnels en train en tonnes équivalent CO ₂ | 96 | 132* | 110* |
| Émissions liées aux déplacements professionnels en avion en tonnes équivalent CO ₂ | 1 368 | 1 431* | 1 320* |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

14 filiales comprises : LBPFI, LBPAS, Titres Cadeaux, LBPIC, Tocqueville, Transactifs, LBPCE, Easybourse, LBP IARD, LBPGP, LBPCA, BPE, SFIL, LBPAM

| | | | |
|--|---------------|--------|--------|
| Émissions liées aux déplacements domicile-travail en tonnes équivalent CO ₂ | 20 397 | 16 266 | 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 Engagement environnemental pour plus d'informations.

| | | | |
|---|---------------|--------|--------|
| Nombre de terminaux de visioconférence | 199 | 153 | 139 |
| Nombre de connexions en visioconférence | 48 692 | 38 593 | 22 335 |

| | | | | |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|
| Périmètre : | La Banque Postale | Services financiers | Ligne Conseil Bancaire | Filiales |
|-------------|-------------------|---------------------|------------------------|----------|

| | | | |
|--|-----------|----|----|
| Nombre de collaborateurs formés à la conduite écoresponsable | 16 | 22 | 38 |
|--|-----------|----|----|

Fin 2017, 2 174 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 | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|----------------|-------------|-------------|
| Consommation de papiers en tonnes | 7 314 | 8 162 | 8 684 |
| Émissions liées aux papiers en tonnes équivalent CO ₂ | 7 460 | 8 326* | 8 858* |
| Part de papiers responsables dans la consommation totale de papiers | 88,85 % | 91,19 % | 97,06 % |
| Consommation de papiers à usage interne par collaborateur en kg | 22,15 | 23,70 | 26,27 |
| Consommation de papiers à usage externe par client actif en kg | 0,63 | 0,70 | 0,73 |

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: 86,64 % des m²

9 des 14 filiales comprises: LBP FI, LBP IARD, LBP AS, LBP P, LBP AM, LBP CE, LBP CL, Tocqueville et BPE.
La ligne conseil bancaire est intégrée selon un prorata comptable.

| | | | |
|--|---------------|---------|---------|
| Consommation d'eau en millions de litres | 114,21 | 131,25* | 139,91* |
| Consommation par collaborateur et par jour en litres | 29,65 | 33,49* | 34,60* |

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 84,44 M des m²

9 des 14 filiales comprises: LBP FI, LBP IARD (hors Centre de Relation client), LBP AM, LBPAS, Tocqueville Finance SA, BPE, LBP Prévoyance, SOFIAP, LBP IC.

| ÉCONOMIE CIRCULAIRE | 2017 | 2016 | 2015 |
|--|---------------|-------------|-------------|
| Nombre de tonnes de déchet papier collecté par Recygo pour Recyclage | 620,00 | 635,10 | 407,70 |

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).

| | | | |
|---|-------------|------|------|
| Collecte de DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques) en tonnes | 78,1 | 81,7 | 87,9 |
|---|-------------|------|------|

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.

| |
|--|
| Utilisation des sols |
| Au regard des activités de La Banque Postale, cet item est sans objet. |
| Rejets dans l'air |
| Se référer à la partie Engagement environnemental du présent document qui traite de la lutte contre le changement climatique ainsi que les indicateurs environnementaux associés dans la présente partie. Pour plus d'informations, se référer également à la réponse de La Banque Postale à l'article 75 de la loi Grenelle II. |
| Rejets dans l'eau et le sol |
| Au regard des activités de La Banque Postale, cet item est sans objet. |
| Nuisances sonores et olfactives |
| Au regard des activités de La Banque Postale, cet item est sans objet. |
| Mesures prises pour assurer la conformité de l'activité aux dispositions législatives relatives à l'environnement |
| En raison de son activité, d'une part, et compte tenu de sa culture d'acteur porteur de mission d'intérêt général d'autre part, La Banque Postale a mis en place un dispositif de contrôle de ses activités particulièrement rigoureux impliquant la Direction des risques (avec veille réglementaire) et la Direction de la conformité. Ainsi, La Banque Postale répond à ses obligations en matière de respect de l'environnement, notamment en ce qui concerne la collecte et le tri de ses déchets, ou les travaux de rénovation de ses bâtiments. |
| Mesures prises pour préserver et développer la biodiversité |
| Les actions et projets menés par La Banque Postale, notamment dans le cadre de la maîtrise de ses émissions de CO ₂ , ou bien via l'intégration de critères environnementaux dans les cahiers des charges achats participent à limiter son impact sur l'environnement. Par ailleurs, La Banque Postale a participé au groupe de travail de la Fédération bancaire française (FBF) sur la mesure de l'empreinte carbone des moyens de paiement visant à faire avancer le secteur bancaire sur le sujet. Enfin, en 2012, La Banque Postale a installé des ruches sur les toits de son Siège parisien et contribue ainsi à la pollinisation et la protection de la biodiversité. |
| Démarches d'évaluation ou de certification entreprises en matière d'environnement |
| Se référer au paragraphe concernant les évaluations des agences de notation extra-financière dans la partie Engagement sociétal du présent document. |
| Dépenses engagées pour prévenir les conséquences de l'activité sur l'environnement |
| Les dépenses engagées en matière de protection de l'environnement ne sont pas distinguées dans l'ensemble des dépenses engagées par le Pôle RSE de La Banque Postale. |
| Organisation interne, formation et sensibilisation des collaborateurs |
| Se référer à la partie Gouvernance de la RSE à La Banque Postale du présent document sur les instances de gouvernance et la sensibilisation des acteurs. |
| Moyens consacrés à la prévention des risques |
| Se référer à la partie Maîtrise des risques extra-financiers du présent document. |
| Montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement |
| La nature des activités de La Banque Postale ne nécessite pas de provision et garantie pour risques en matière d'environnement. |

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion

En notre qualité de commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant de la société, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049⁽¹¹⁾, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Directoire d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du code de commerce, préparées conformément au protocole de reporting utilisé par la société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponible sur demande au siège de la société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce. 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 et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE) ;
- d'exprimer, à la demande de la société, et en dehors du champ d'accréditation, une conclusion d'assurance raisonnable sur le fait que les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe V dans le chapitre VI.3 « Indicateurs RSE » du rapport de gestion ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel (Rapport d'assurance raisonnable sur une sélection d'informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du code de commerce (plan de vigilance) et par la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre septembre 2017 et février 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ huit semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine pro-

fessionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité et le rapport d'assurance raisonnable, à la norme internationale ISAE 3000⁽¹²⁾.

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au paragraphe 6.3.1 « Note méthodologique » du rapport de gestion.

Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au

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

(12) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées⁽¹³⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 29 % des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social, entre 17 % et 77 % des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques⁽¹⁴⁾ du volet environnemental, et 100 % des informations quantitatives sociétales présentées.

Assurance raisonnable.

Informations sociales : Part des femmes parmi les cadres stratégiques.

Informations sociétales : Nombre de microcrédits octroyés dans l'année, Encours ISR (Investissement Socialement Responsable).

Information qualitative : le Fonds Carbone.

Assurance modérée

Informations sociales : Effectif total et répartition par âge, genre et zone géographique, Nombre de recrutements CDI, Nombre de licenciements, Nombre de jours d'arrêt pour maladie, Nombre d'heures de formation, Nombre de collaborateurs en télétravail.

Informations environnementales : Consommation d'énergies et émissions de CO₂ associées, Émissions de CO₂ liées aux véhicules, Papier consommé et part de papier responsable, Fonds Carbone.

Informations sociétales : Nombre de collaborateurs formés contre le blanchiment, Nombre d'accompagnement de clients et répartition par type d'orientation des clients par l'Appui.

Informations qualitatives : Les politiques mises en œuvre en matière de formation, L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement, L'adaptation aux conséquences du changement climatique, Les actions engagées pour prévenir la corruption, Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs, Impact territorial, économique et social de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

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 d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

3. 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 V, nous avons mené des travaux de même nature que ceux décrits dans le paragraphe 2 ci-dessus pour les Informations RSE considérées les plus importantes mais de manière plus approfondie, en particulier en ce qui concerne le nombre de tests.

L'échantillon sélectionné représente ainsi 100 % des effectifs, et 100 % des informations sociétales identifiées par le signe V.

Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable sur les informations sélectionnées par la société et identifiées par le signe V.

Conclusion

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

Paris La Défense, le 28 février 2018

KPMG S.A.



Anne Garans
Associée
Sustainability Services

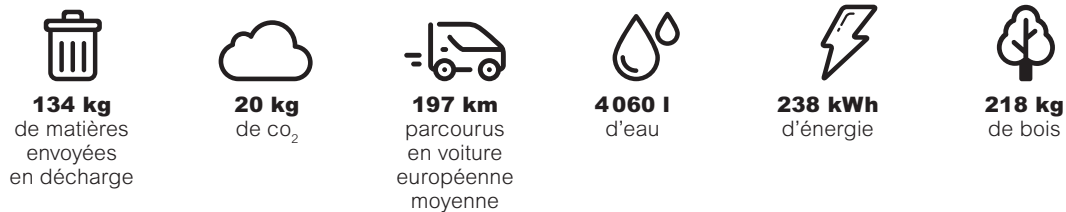


Marie-Christine Jolys
Associée

(13) Les Centres Financiers de Dijon, Toulouse et Bordeaux, Poste Immo, Véhiposte, Direction des Achats, le Siège de La Banque Postale, le Centre de Services des Ressources Humaines (CSRH) de Dijon, la Direction de la conformité et la Direction Banque de Détail.

(14) Voir la liste des indicateurs environnementaux mentionnés en note de bas de page n° 3 du présent rapport.

En utilisant Cocoon Silk plutôt qu'un papier non recyclé, l'impact environnemental est réduit de :



Sources : Les économies d'eau et d'énergie sont basées sur une comparaison entre le papier recyclé fabriqué dans les usines Arjowiggins Graphic par rapport à un papier fibres vierges équivalent selon les dernières données BREF disponibles (papier fibres vierges fabriqué dans une usine non intégrée). Les émissions de CO₂ évitées sont la différence entre les émissions générées par la production d'un papier recyclé spécifique et celle d'un papier fibres vierges équivalent, tous deux fabriqués dans une usine Arjowiggins Graphic. L'évaluation de l'empreinte carbone est réalisée par Labelia Conseil conformément à la méthodologie Bilan Carbone®. Les résultats sont obtenus à partir d'informations techniques et sont sujets à modification.



Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance au capital de 4 046 407 595,00 euros
Siège social et adresse postale : 115 rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06
RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419Z, intermédiaire d'assurance,
immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07023424.
labanquepostale.com


LE GROUPE LA POSTE