LE DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE EN 2011

LA BANQUE POSTALE

La Banque Postale. Bien plus qu'une banque.

La Banque Postale engagée pour **le développement responsable**

Sommaire

1. **La Banque de l'accessibilité bancaire • 02**
2. **Une relation bancaire au service du client • 04**
3. **Des produits bancaires responsables • 08**
4. **Une gestion des risques extra-financiers • 10**
5. **Une banque attentive à ses collaborateurs • 12**
6. **Une banque constructive avec les acteurs de la société civile • 16**
7. **Des actions concrètes pour la protection de l'environnement • 20**
8. Note méthodologique • **22**
9. Annexe NRE • **24**
10. Rapport des Commissaires aux comptes • **30**
11. Table de concordance • **32**

Organisation

L'instance de décision de La Banque Postale en matière de RSE est le **Comité développement responsable**. Il a pour objectif d'identifier des chantiers, de proposer, de mettre en œuvre les projets attendus et d'obtenir des résultats permettant de faire du développement responsable un facteur de différenciation, de performance et de rentabilité pour La Banque Postale.

Le Comité développement responsable de La Banque Postale est présidé par Philippe Bajou, membre du Directoire. Il est composé de membres du Comité exécutif et se réunit une fois par trimestre.

Le **Pôle développement responsable**, au sein de la Direction des ressources humaines de La Banque Postale, fédère un réseau d'environ **70 Correspondants** développement responsable et contributeurs au reporting extra-financier. Le Pôle a notamment lancé en septembre 2011 un **espace dédié au développement responsable sur le site intranet de La Banque**.

« Une banque différente qui le prouve chaque jour à ses clients. »

Philippe **Bajou**
Membre du Directoire
de La Banque Postale
Président du Comité
développement responsable

« La Banque Postale est une banque "pas comme les autres", animée des valeurs postales de proximité et de service au plus grand nombre. Pour La Banque Postale, le développement responsable est plus qu'un engagement, c'est un état d'esprit. Héritière des Services financiers de la Poste, elle est **la banque de tous**, ouverte à tous les clients, quelle que soit leur situation sociale ou économique. La Banque Postale est la seule banque à s'être vu reconnaître la mission d'accessibilité bancaire par la loi de modernisation de l'économie en 2008. Elle assure avec fierté cette mission de service public.
Banque utile, La Banque Postale propose à tous ses clients une gamme complète de produits et services de banque et d'assurance simples, transparents, clairs, axés sur l'essentiel, au meilleur tarif.
Banque de confiance,
La Banque Postale entretient une relation durable avec ses clients. Écoute, compréhension, conseil… En face à face ou à distance, ses conseillers et ses chargés de clientèle mettent en œuvre les principes fondamentaux de La Banque Postale pour proposer le "bon produit" qui correspond à la situation de chacun.
Banque responsable,
la Banque souhaite être exemplaire en matière de responsabilité sociétale. Consciente de l'importance des enjeux extra-financiers liés à son activité, La Banque Postale a intégré les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) au sein de ses processus de gestion du risque opérationnel. Elle propose à ses clients une offre reconnue de produits d'investissement socialement responsable : "Investir autrement."

La Banque Postale est également une **banque attentive** à tous les collaborateurs, sans exception, qu'ils soient salariés de La Banque Postale, de ses filiales, des Services financiers de La Poste ou de l'Enseigne La Poste. Elle porte un projet social et elle mène une politique de ressources humaines équitable et motivante, qui accompagne le développement du Groupe et celui de ses collaborateurs. S'inscrivant dans la démarche environnementale du Groupe La Poste, La Banque Postale mène des actions simples, concrètes et mesurées, qui contribuent à la protection de l'environnement. »

1. La Banque de **l'accessibilité bancaire**

Héritière des Services financiers de La Poste, La Banque Postale est la banque de l'accessibilité bancaire. Au-delà de cette mission de service public, elle s'est engagée dans la lutte contre l'exclusion bancaire. Elle s'engage avec le réseau des Bureaux de poste à accueillir avec considération toute personne, quelle que soit sa condition.

Les actions réglementées

Livret A : une mission de service public

La Banque Postale est la seule banque à s'être vu reconnaître la mission d'accessibilité bancaire par la loi de modernisation de l'économie en 2008 au travers du Livret A. Elle a l'obligation d'ouvrir un Livret A « à toute personne qui en fait la demande » et d'effectuer gratuitement sur ce livret les dépôts et les retraits à partir de 1,50 euro (*versus* 10 euros pour les autres banques), ainsi que les virements/prélèvements sur certaines opérations (prestations sociales, EDF, etc.). En 2011, La Banque Postale a assuré la gestion au quotidien d'un très grand nombre d'opérations de très faible montant.

Près de 40 % des bénéficiaires de minima sociaux sont clients de La Banque Postale.

Fin 2011, sur près de 20 millions de Livrets A, 54 % ont un encours inférieur à 150 euros, leur montant total représentant 0,52 % des encours et 46 % de l'ensemble des opérations effectuées sur les Livrets A.

Droit au compte, service bancaire de base, moyens de paiement alternatifs, modération des frais

En France, la loi garantit à toute personne la possibilité d'ouvrir un compte de dépôt (dans le cadre de la procédure du Droit au compte) et de bénéficier de services bancaires de base.

La Banque Postale favorise depuis toujours, et avec un souci d'accompagnement permanent, l'accès des populations en situation de fragilité au compte bancaire, et propose des moyens de paiement alternatifs au chèque.

Dès 2005, La Banque Postale a lancé le compte Adispo Essentiel puis, en 2009, la Formule de compte Simplicité pour la clientèle interdite de chéquier. L'offre est composée d'une carte à autorisation systématique, des services de banque en ligne, des alertes multimédias, des tarifs dérogatoires sur la commission d'intervention, etc.

- 15 % des Bureaux de poste ont une activité « banque sociale » fortement marquée (les opérations suivantes représentent plus du quart de l'activité du Bureau : retraits/versements au guichet, mandats/Western Union, consultation solde au guichet) ;
- 1/3 des jeunes en exclusion suivis par des Missions Locales sont clients de La Banque Postale ;
- 1/3 des intérimaires Adecco sont clients de La Banque Postale.

Suite au rapport Pauget-Constans, les banques ont lancé une offre dédiée, mais la Banque prouve sa différence avec des tarifs inférieurs, les frais de rejet de prélèvement sont par exemple de moitié inférieurs (10,30 euros *versus* 20 euros pour la concurrence). Le rapport Pauget-Constans prévoyait également la modération des frais d'incidents perçus auprès de la clientèle en situation de fragilité. Les frais pratiqués par La Banque Postale figurent parmi les moins élevés du marché français.

Pour La Banque Postale, l'accessibilité bancaire va au-delà des actions réglementées

Transfert de fonds

La Banque Postale propose à ses clients qui ont recours aux transferts de fonds de les accompagner dans l'utilisation de systèmes plus adaptés et moins onéreux.

En partenariat avec Western Union, une carte de paiement a été lancée pour faciliter la bancarisation des populations émettrices de transferts de fonds.

Le pilote commercial ATLAS suit l'objectif de développer une offre de double bancarisation en France et au Maroc adaptée à la clientèle marocaine avec des virements internationaux à moindre coût et des services de banque à distance utiles et simples.

L'accès aux produits et services bancaires pour les demandeurs d'asile et primo-immigrants

La Poste et France Terre d'Asile, association de soutien et d'aide aux demandeurs d'asile en France, ont signé une convention de partenariat ayant pour objectif de permettre aux demandeurs d'asile d'avoir notamment plus facilement accès à certains produits et services bancaires (retrait d'argent et ouverture d'un Livret A).

Près de 20 millions de clients détiennent un Livret A à La Banque Postale fin 2011

9 % **des crédits à la consommation mis en force inférieurs ou égaux à 1 500 euros** au 31 décembre 2011 (8 % au 31 décembre 2010)

La Poste et l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) travaillent à une convention de partenariat afin de faciliter le parcours d'intégration des primo-immigrants. Il s'agit d'améliorer la connaissance de l'offre postale et de ses conditions de délivrance, ainsi que l'accès des personnes migrantes aux opérations financières ou encore de dépôt et de retrait de courriers et de colis.

Des structures spécialisées d'identification des signes de fragilité et d'accompagnement

La Banque Postale noue des partenariats avec des acteurs du secteur associatif impliqués dans la lutte contre l'exclusion sociale tels que l'UNCCAS (Union nationale des centres communaux d'action sociale), CRESUS (Chambre régionale du surendettement social) ou Ingéus.

Le 27 septembre 2011, quatre Centres communaux d'action sociale (CCAS) se sont vu décerner le prix de l'Innovation sociale, doté par La Banque Postale, pour l'ensemble de leurs actions au bénéfice des plus fragiles, sur le thème du développement social durable.

Aux côtés de l'UNCCAS, La Banque Postale déploie le projet Reflex (Réagir Ensemble et Fédérer la Lutte contre l'Exclusion), dont l'objectif est d'identifier les signes précoces de fragilité financière de ses clients et de les orienter vers un accompagnement réalisé par les CCAS afin de faciliter le rétablissement de leur situation financière. Il s'agit de coordonner, pour plus d'efficacité, les actions des Centres financiers, des Bureaux de poste et des CCAS. En 2011, six partenariats locaux ont déjà été signés avec Grenoble, Laval, Lille, Montpellier, Nantes et Paris.

Une plus grande accessibilité au crédit

Dans l'optique de faciliter la distribution de **microcrédits personnels** visant à financer les projets de personnes en situation d'exclusion bancaire, La Banque Postale a signé 96 conventions de partenariats depuis 2007 (dont 18 nouveaux accords en 2011) avec des réseaux d'accompagnement en France : les Unions départementales des associations familiales (UDAF), les Centres communaux d'action sociale (CCAS), les missions locales mais aussi les Restos du cœur et la Fédération Abbé Pierre. En 2011, La Banque Postale a ainsi distribué 22,5 % de microcrédits en plus par rapport à l'année 2010.

Preuve de son positionnement et de ses pratiques résolument responsables, La Banque Postale propose à des clients disposant d'un budget modeste des **crédits à la consommation** de petits montants (à partir de 1 500 euros) à un taux attractif et constant sur des durées longues.

Avec le prêt étudiant, le prêt apprenti, le prêt permis à 1 euro par jour et le prêt intérimaire, La Banque Postale répond aux besoins spécifiques de sa clientèle jeune. Pour ces prêts, le montant minimum est abaissé à 1 000 euros et à 600 euros pour le prêt permis à 1 euro par jour. Ces prêts sont accessibles même sans apport personnel. Pour les étudiants et les apprentis, le crédit est aménageable en fonction de la durée de leur scolarité et de leur situation.

À travers ces offres spécifiques, La Banque Postale contribue à l'élargissement de l'accès au crédit en s'adressant à des populations qui en sont généralement exclues.

La Banque est responsable vis-à-vis de ses clients à revenus modestes, auxquels elle permet d'accéder au **crédit immobilier**, mais sans endettement excessif : « l'accès sans l'excès ». En effet, fin 2011, 15,3 % des emprunteurs ont un revenu inférieur à 2 000 euros par mois.

Eficash

La Banque Postale est la seule à proposer le paiement de factures en espèces, une solution particulièrement adaptée à la clientèle en situation de fragilité qui vient régler ses factures au guichet des Bureaux de poste.

2. Une relation bancaire **au service du client**

La Banque Postale met en œuvre des pratiques responsables tout au long de la relation bancaire : de la communication aux clients à la gestion des réclamations en passant par la phase de souscription et le suivi du client.

Qualité du conseil : communication, déontologie et méthode de conseil

Dans son **recueil de déontologie** (voir page 11), La Banque Postale souligne clairement l'importance de **pratiques responsables en matière de conseil client**. Ces pratiques incluent, entre autres, la bonne connaissance du client, des produits financiers, le devoir de conseil, une information pertinente sur l'offre, son adéquation aux besoins clients, le « service après-vente », etc.

Depuis 2005, la **méthode Sept Gagnants** structure la relation client-conseiller. Elle est fondée sur une découverte exhaustive des clients, *via* un diagnostic financier complet qui garantit le meilleur conseil (matérialisé *via* un outil complet et pédagogique : le tripode) respectant les besoins et les projets des clients. Cet outil contribue à entretenir une relation durable et de qualité.

Cette méthode, reconnue par Vigeo en 2006, est évolutive, en recherche constante d'amélioration. Ainsi, depuis fin 2011, le conseiller, responsable de la qualité du conseil, s'appuie sur ce tripode pour co-construire avec son client les solutions financières les plus adaptées.

Par ailleurs, dès sa création en 2006, La Banque Postale avait bien intégré les exigences de la directive européenne sur les Marchés d'instruments financiers (MIF) de novembre 2007. Ainsi, La Banque Postale a toujours été attentive à ce que les produits proposés à la souscription des clients soient adaptés à leur situation et clairement compréhensibles.

Reflétant les fondamentaux et les valeurs de La Banque Postale, le **guide sémantique** met en avant un ton, un style, un vocabulaire, propres à la manière d'être de la Banque : être simple, pédagogique, sécurisant, transparent et dynamique ; utiliser des phrases courtes et un vocabulaire direct.

Qualité du conseil : management commercial et rémunération variable bancaire

Afin d'améliorer encore la qualité du conseil et le développement d'une relation durable avec les clients de La Banque Postale, le système de management a évolué en 2011. Les managers se voient confier davantage de missions axées sur l'accompagnement des conseillers avec des objectifs de développement tant qualitatifs que quantitatifs. Fondé sur le sens et la responsabilité, ce nouveau système de management des équipes de la Ligne Conseil Bancaire renforce la qualité du conseil dans l'intérêt du client.

L'accompagnement en continu des conseillers bancaires est axé sur la proximité entre les équipes et leurs managers. Ainsi, chaque conseiller s'engage dans le cadre d'un contrat de performance annuel et fait le bilan trois fois par an de ses progrès par des entretiens de constat partagé servant de support essentiel à l'évaluation annuelle des conseillers ; ils permettent de ne pas évaluer les conseillers sur la seule base de chiffres.

Intégré à ce nouveau mode de management, un nouveau dispositif de rémunération variable bancaire est entré en vigueur le 1er janvier 2011. Il comprend des éléments qualitatifs et quantitatifs, individuels et collectifs, et tient compte à la fois de la façon dont les conseillers bancaires réalisent leur mission, de la synergie avec les autres fonctions et canaux de distribution et de leurs résultats individuels.

Crédit à la consommation : des pratiques responsables tout au long de la vie du contrat

Plus de deux ans après le lancement de son offre, La Banque Postale a su adopter un positionnement novateur, porteur de pratiques plus responsables sur un marché en mutation.

Une gestion prudente du risque lors de la souscription et de l'octroi du crédit

Lors de l'étude du dossier de crédit, La Banque Postale calcule la capacité de remboursement de l'emprunteur grâce à une simulation budgétaire signée par l'emprunteur et un examen précis des pièces justificatives à l'acceptation du prêt. Près de 44 % des demandes sont ainsi refusées au terme de l'étude de dossier. Les règles d'octroi sont également sélectives et passent par une interrogation systématique des fichiers Banque de France. Les règles de reste à vivre et d'endettement sont

1 055 clients pris en charge par le Pôle accompagnement en 2011

279 clients accompagnés par CRESUS en 2011

intégrées à la simulation budgétaire du souscripteur ; et le système de scoring est fondé sur les caractéristiques socio-économiques des clients et sur leur comportement bancaire.

Un suivi pendant la vie du contrat

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 de La Banque Postale Financement est formé à la détection des signes de fragilité.

De plus, et de manière systématique à chaque date d'anniversaire du contrat, un point budgétaire est proposé à l'emprunteur pour une mise à jour de sa situation de manière à vérifier son adéquation avec le prêt en cours. En 2011, ces points personnalisés entre le conseiller et son client ont permis d'ajuster le budget du client (62 % des cas), certaines données administratives (40 % des cas), de mettre en place un réaménagement (13 % des cas), ou une évolutivité (41 % des cas) et de répondre à une nouvelle demande de prêt (7 % des cas).

En parallèle, un dispositif d'accompagnement à deux niveaux permet de suivre les clients en difficulté :

• 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. En 2011, 1 055 clients ont ainsi été pris en charge ;

• pour les situations les plus complexes ou en cas de crédit souscrit auprès d'autres créanciers, La Banque Postale Financement a noué un **accord avec CRESUS**, association reconnue d'utilité publique et spécialisée dans l'accompagnement budgétaire et financier. CRESUS mène alors des actions directes de rééquilibrage de budget, de mise en relation avec la sphère sociale, d'orientation vers son réseau de proximité en région ou d'accompagnement des clients de la Banque ayant déposé un dossier de surendettement. En 2011, 279 clients ont été accompagnés par CRESUS.

Partant du principe qu'un crédit responsable est un crédit informé, La Banque Postale a réaffirmé sa différence en s'engageant publiquement en faveur de la mise en place du **fichier positif** sous l'égide de la Banque de France. Un tel fichier, répertoriant l'ensemble des crédits contractés, permettrait une vision exhaustive de l'endettement du client et ainsi de lui éviter un « malendettement », état précédant le surendettement. Existant déjà dans la grande majorité des pays, le fichier positif a fait ses preuves en tant qu'outil essentiel à la distribution d'un crédit à la consommation responsable.

La relation clients responsable dans le crédit immobilier

La qualité du conseil client proposée par La Banque Postale dans le crédit immobilier est assurée par un réseau de Conseillers spécialisés en immobilier (CSI) qui regroupe près de 730 conseillers dédiés répartis sur le territoire national. Par ailleurs, un dispositif d'accueil des clients et des prospects sur l'ensemble des canaux de distribution a été mis en œuvre pour apporter un premier niveau d'information et une qualification des projets en amont de la prise de rendez-vous avec les CSI. Ainsi, l'ensemble des Conseillers bancaires des Bureaux de poste a été formé au premier semestre 2011. Une plateforme conseil dédiée à la réception des appels téléphoniques et au dépôt de demandes sur le site Internet grand public permet, depuis début novembre 2011, de traiter l'ensemble des contacts sur le territoire métropolitain.

La Banque Postale accorde une importance particulière à la préparation du projet immobilier du client et à l'accompagnement personnalisé à chaque étape.

Les principes de l'accompagnement CRESUS

• un accord de l'emprunteur et son engagement à suivre les recommandations de CRESUS à travers la signature d'une charte d'engagement ;
• une gestion séparée et parallèle du client entre La Banque Postale Financement et l'association ;
• une prise en charge du coût de l'accompagnement par La Banque Postale Financement.

Un accompagnement CRESUS apprécié par les clients

• 85 % estiment que leur situation budgétaire et/ou morale s'est améliorée ;
• 80 % disent tenir leur budget ;
• 60 % semblent avoir compris comment tenir leur budget mais sollicitent la poursuite de l'accompagnement engagé.

Sondage téléphonique réalisé en février 2011 auprès de personnes accompagnées par l'association.

2. Une relation bancaire **au service du client** (suite)

Cette démarche se fonde sur des pratiques qui garantissent le respect de l'intérêt du client :
• le client est incité à épargner en préparation de son projet immobilier afin de se constituer un apport personnel qui contribuera durablement à sécuriser son équilibre budgétaire. Le montant moyen de l'apport personnel des clients de La Banque Postale est de 21,3 % en 2011 ;
• la notion de reste à vivre est privilégiée par rapport à l'évaluation du taux d'endettement qui rend compte de façon imparfaite de son équilibre financier ;
• les prêts à taux fixe sont privilégiés (moins de 1 % des crédits immobiliers concernent des prêts à taux variables) ;
• la durée maximale des prêts reste plafonnée à vingt-cinq ans (hors PTZ) ;
• la qualité de l'opération immobilière est également étudiée par le conseiller (neuf/ancien, locatif, travaux de rénovation, etc.) ;
• un dispositif de soutien en cas de catastrophe naturelle est également mis en œuvre par La Banque Postale, au travers de l'identification et du traitement prioritaire des clients concernés.

Consciente que le risque de surendettement est accru pendant un prêt relais, La Banque Postale a revu certaines de ses procédures afin de confirmer son devoir de conseil et renforcer le rôle d'accompagnement des Conseillers spécialisés en immobilier (CSI). Les conditions d'octroi ont notamment été réaménagées et un entretien avec le client pour dresser un diagnostic complet est mené par le CSI avant la fin du sixième mois du prêt.

En conséquence, alors que l'encours de crédits gérés a dépassé les 41 milliards d'euros et que le montant de crédits avoisine les 9,5 milliards en 2011, le taux de crédits douteux à La Banque Postale reste parmi les plus bas du marché : 0,34 % au 31 décembre 2011 (contre 1,15 % pour la moyenne du marché fin 2010).

Au 1er janvier 2011, La Banque Postale a internalisé la production du nouveau PTZ+. Ce nouveau dispositif intègre pour la première fois la qualité énergétique des biens financés dans le calcul du montant de prêt accordé.

La relation clients responsable dans notre filiale de conseil en investissement immobilier

L'activité de conseil en immobilier n'est pas soumise à une réglementation déontologique spécifique. Pour autant, La Banque Postale Immobilier Conseil, filiale dédiée aux clients patrimoniaux, met en pratique les valeurs de la Banque. Elle s'est dotée d'un recueil spécifique à son métier ainsi que d'un ensemble de règles d'organisation dont le but est d'assurer aux clients la pertinence du conseil, de la préconisation et du suivi qu'il est en droit d'attendre.

La Banque Postale marque notamment sa différence dans l'approche client :
• en assurant en permanence et à chaque étape de l'investissement un devoir d'information et de transparence. Sur le modèle des Questionnaires d'information financiers (QIF), La Banque Postale Immobilier Conseil a mis en place une note d'information sur l'immobilier en insistant sur les points de vigilance à connaître pour chaque dispositif fiscal ;
• en cherchant à bien connaître le client, en considérant notamment, au-delà de son environnement patrimonial, sa propension au risque afin de l'orienter sur les dispositifs et les produits les plus adaptés à ses objectifs à long terme. Par exemple, en appliquant le même raisonnement qu'en matière de crédit, l'approche reste à vivre, projet de vie, objectifs à moyen et à long terme est favorisée ;
• en sélectionnant des partenaires et des produits performants et dont les marchés sont porteurs de valeurs sociales, sociétales et éthiques. Par exemple, pour la prise en charge de la dépendance et des maladies dégénératives, La Banque Postale Immobilier Conseil investit sur le marché des résidences pour personnes âgées dépendantes.

Assurance de dommages : un dispositif inédit associé à une démarche pédagogique

L'ensemble de la relation client repose sur une démarche pédagogique et transparente : offre, formation, documentation, gestion des sinistres, etc.

Un dispositif de formation de grande ampleur

Près de 2 000 collaborateurs ont été formés pour le lancement de l'offre en décembre 2010. En 2011, ce sont 18 000 personnes qui ont été formées, ce qui représente 50 000 jours de formation. Ce dispositif d'envergure permet aux conseillers d'apporter un conseil de qualité et une réponse aux attentes des clients en matière d'assurance de dommages. Les formations des conseillers étaient notamment axées sur l'importance du devoir de conseil en assurances, de la juste expression des besoins du client en fonction de sa situation, en lui expliquant par exemple les conséquences d'une déclaration incomplète ou imprécise.

Le choix d'une gestion des sinistres établie dans une relation de confiance et responsable

Dès la déclaration de sinistres, La Banque Postale Assurances IARD rappelle l'ensemble des prestations auxquelles l'assuré a droit et les différentes étapes à suivre. Le Conseiller du Centre de relation client gère le dossier en fonction des besoins réels du client et en respectant ses choix sur les modalités de gestion (choix du garage, mode d'indemnisation en nature ou financière, etc.).

Pour que le client puisse être réglé le plus rapidement possible, La Banque Postale

88,7 % de **taux de satisfaction des clients** en 2011

Assurances IARD favorise la gestion « One Shot ». Seuls les justificatifs indispensables lui sont demandés. D'autres méthodes d'indemnisation facilitent également le parcours du client : la méthode « gré à gré » grâce à laquelle le montant de l'indemnité est fixé conjointement au regard des travaux/réparations à réaliser sans le passage d'un expert, ce qui réduit les frais et accélère les procédures ; et la réparation « en nature » qui permet d'engager une prestation de services pour le client sans flux d'argent. En 2011, 80 % des sinistres simples auto et habitation ont ainsi été réglés sans intervention d'un expert.

Par ailleurs, La Banque Postale Assurances IARD a mis en place un fonds de solidarité alimenté par un pourcentage des primes d'assurances collectées. Ce fonds a pour vocation de compléter l'indemnisation en cas de besoin, et pourrait notamment être utilisé pour aider les clients en difficulté suite à un sinistre.

À l'écoute de ses clients

Faire de la qualité de service un levier de satisfaction et de fidélisation des clients est l'une des priorités stratégiques de La Banque Postale. L'écoute active des clients permet de déterminer leurs attentes en matière de qualité de service.

Le premier dispositif passe par la réalisation d'**études de satisfaction nationales** telles que le baromètre de l'ouverture d'un CCP ou le baromètre du crédit immobilier. Une autre étude nationale analyse, elle, la satisfaction des clients sur leur relation avec la banque ; elle révèle que La Banque Postale est première en termes de satisfaction globale spontanée et deuxième en termes de satisfaction globale raisonnée. Concernant son image, **La Banque Postale maintient sa place de leader sur la confiance, la transparence, la tarification et la proximité géographique** et est deuxième sur la performance des produits et sur la priorité donnée à l'intérêt des clients.

Le deuxième dispositif consiste en des **écoutes clients locales** mises en place en 2011 au niveau de ses directions commerciales régionales en relation avec l'Enseigne La Poste et les Centres financiers. Ces écoutes locales vont permettre de mieux appréhender les attentes clients.

Consciente que les différends, les litiges ou les malentendus sont inhérents à toute relation bancaire, La Banque Postale a mis en place un **dispositif de gestion et d'analyse des réclamations**. La Banque Postale démontre son souci d'écoute et de prise en charge des clients réclamants avec la création du Médiateur de La Poste dès 1995 et du Service relations clients en 1996. Les Centres financiers constituent le premier niveau de gestion des réclamations. Ainsi, depuis novembre 2011, une réclamation déposée en Bureau de poste leur est directement transmise, sans traitement préalable, permettant aux réclamations d'être traitées par des équipes de professionnels dédiés. Un second niveau de traitement se trouve au Service relations clients du siège de La Banque Postale. Par ailleurs, l'analyse de la nature des réclamations, les résultats du baromètre de satisfaction ou encore les fiches qualité du Service relations clients permettent l'amélioration continue des pratiques et, donc, de la qualité de service. Enfin, les acteurs de La Banque Postale en contact avec les clients sont également invités à s'exprimer sur les améliorations possibles de la qualité de service *via* deux outils pour déposer des idées : **Banque d'idées et Eurék@**.

Taux de clients réclamants le plus faible du marché

Seulement 7 % des clients principaux de La Banque Postale déclarent avoir déposé une réclamation.

3. Des produits **bancaires responsables**

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.

Check-List ESG : intégration 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 de services. Elle s'est donc dotée d'une check-list ESG, outil déclinant les cinq valeurs fondatrices de la Banque (accessibilité, performance, différence, responsabilité, cohésion) à travers 19 critères ESG fondamentaux pour La Banque Postale (par exemple : éthique du conseil, transparence, simplicité, clarté).

Depuis mars 2011, la check-list ESG est inscrite en annexe du dossier de présentation de chaque produit au comité d'examen des produits. Ainsi, tous les nouveaux produits de la Banque passent au crible des critères ESG qui couvrent la conception, la distribution et l'accompagnement des clients.

Des produits et des services à valeur ajoutée sociale et/ou environnementale

En sus de l'intégration de critères ESG dès la conception de l'offre, La Banque Postale propose également certains produits à valeur ajoutée sociale ou environnementale.

D'une part, le **Livret A** 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 (voir page 3). La **formule de compte Simplicité** offre l'accès à des moyens de paiement alternatifs au chèque.

D'autre part, une partie de la collecte du **Livret Développement Durable** sert à financer des PME œuvrant pour le développement durable et également à octroyer des prêts pour réaliser des travaux d'économie d'énergie. Les prêts **Pactys Environnement** et l'écoprêt à taux zéro favorisent la protection de l'environnement et la lutte contre le changement climatique en finançant les travaux d'économie d'énergie. Depuis 2011, la performance énergétique des logements est prise en compte dans l'octroi du **prêt à taux zéro** (PTZ+). Par ailleurs, les **chèques de table** et les **Titres CESU** ont été écoconçus.

La gestion d'actifs responsable

Pour La Banque Postale, l'Investissement socialement responsable (ISR) est l'application des principes du développement durable à la gestion d'actifs. Cette approche consiste à intégrer systématiquement des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les décisions d'investissement et la gestion des portefeuilles, en complément des critères financiers.

Fin septembre 2011, tous les fonds de la gamme « Investir autrement » rassemblant les OPCVM ISR proposés aux clients particuliers de La Banque Postale se sont à nouveau vus décerner le label ISR Novethic. Les fonds LBPAM Responsable Actions Euro et LBPAM Responsable Actions Monde ont conservé la mention spéciale Indicateurs ESG qui salue la mesure de la valeur ajoutée extra-financière du fonds. Enfin, en 2011, le fonds LBPAM Responsable Actions Solidaire a reçu le label Finansol, qui distingue les fonds participant au financement de l'économie solidaire.

En 2011, les **encours ISR** se stabilisent à **1,226 milliard d'euros** ☑ (*versus* 1,261 milliard en 2010), soit **4,1 % des encours totaux** gérés par La Banque Postale Asset Management – hors mandats assurance-vie – (*versus* 4 % en 2010).

Par ailleurs, en tant que signataire des Principes d'investissement responsable (PRI), La Banque Postale Asset Management s'est engagée dans la voie de l'intégration ESG qui vise à une prise en compte progressive des critères extra-financiers dans les décisions d'investissement pour l'ensemble de sa gestion d'actifs.

D'après Novethic, l'intégration ESG consiste soit à :
- prendre en compte quelques critères ESG clés mais isolés ;
- mettre les analyses ESG à disposition de l'ensemble des équipes de gestion ;
- encourager des travaux conjoints entre analystes financiers et analystes extra-financiers.

☑ *Indicateur ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée.*

Pour La Banque Postale Asset Management, l'intégration ESG, au-delà des trois critères ci-dessus, s'exprime :
• pour les obligations d'État, par un filtrage des États, en amont de la gestion, en fonction de critères ESG définis ;
• pour les actions, par une notation ESG trimestrielle des portefeuilles et une exclusion au cas par cas des titres à fort risque ESG.
Les **encours gérés sous intégration ESG** (hors encours ISR) se stabilisent également en 2011 à **46,59 milliards d'euros** (*versus* 47,95 milliards en 2010), soit **37,4 %** des 124,4 milliards d'euros d'encours totaux gérés par La Banque Postale Asset Management (*versus* 38,1 % en 2010).

Notre différence : des fonds garantis intégrant une dimension responsable

Depuis 2010, cinq fonds garantis intégrant une dimension responsable ont été proposés aux entreprises, aux collectivités et aux associations. Ces fonds à formule avec garantie du capital à l'échéance (entre 24 et 28 mois) ont une performance liée à l'évolution d'un panier de 20 actions de grande capitalisation. Elles ont été sélectionnées par les équipes de La Banque Postale Asset Management selon des critères extra-financiers (exclusion du secteur de la défense, sélection des entreprises les plus vertueuses selon une thématique différente pour chaque fonds, comme la signature du Pacte mondial ou la promotion de la diversité). La Banque Postale Asset Management travaille en continue au renforcement de la dimension responsable de ces fonds. La Banque Postale est la seule banque à proposer ce type de fonds garantis. Les encours de ces cinq fonds représentaient 121 millions d'euros à fin 2011.
D'autre part, dans le courant de l'année 2011, une gamme dédiée de fonds d'épargne salariale a intégré partiellement une démarche ISR dans sa gestion, représentant un montant de 323,1 millions d'euros.

Pour en savoir plus, notamment sur les engagements de La Banque Postale Asset Management, sur sa méthodologie ou sa politique de vote, consultez le site Internet **www.labanquepostale-am.fr**

En 2010, la filiale de capital investissement de La Banque Postale, XAnge Private Equity, a engagé une démarche sur la responsabilité sociale et environnementale liée à son activité qui s'est matérialisée par l'élaboration d'une Charte RSE interne. En février 2011, XAnge a poussé plus loin son désir d'engagement en matière d'intégration des critères extra-financiers en signant les Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies.

La transparence comme preuve de la différence

Le positionnement de La Banque Postale est renforcé par sa façon de promouvoir ses produits auprès de ses clients grâce aux différentes campagnes de communication axées sur la transparence, la simplicité et la clarté, notamment concernant les conditions générales de vente et la tarification des produits.

Lancée fin 2010 et avec près de 200 000 contrats signés fin 2011, la première gamme d'assurance de dommages de La Banque Postale se déploie *via* des supports de communication fondés sur la clarté et la simplicité. La Banque Postale Assurances IARD s'est vue décerner le grand prix Top Com Consumer 2011 dans la catégorie Édition pour la qualité et la pédagogie des documents remis aux clients : les notices L'Essentiel à savoir, les conditions générales de vente et les livrets prévention. À cette documentation s'ajoutent des conseils pratiques présentés sous formes de vidéos pédagogiques ou documents interactifs sur le site Internet de la Banque.

Les documents et les messages à destination des clients relatifs au crédit à la consommation se veulent aussi être un exemple de transparence et de simplicité. La Banque Postale Financement met à disposition des clients le mode d'emploi du crédit à la consommation abordant de manière pédagogique le fonctionnement, la durée, les mensualités, le coût, des exemples ou le suivi pendant la vie du contrat.

La Banque Postale associée au lancement de la Semaine de l'Investissement Socialement Responsable (ISR)

Nathalie Kosciusko-Morizet, ministre de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement, a lancé le 6 octobre 2011 la deuxième Semaine de l'ISR visant à sensibiliser le grand public. Étaient présents à ses côtés Philippe Wahl, Président du Directoire de La Banque Postale, Bertrand Fournier, Président du Forum pour l'investissement responsable (FIR) et Anne-Catherine Husson-Traore, Directrice générale de Novethic.
La semaine de l'ISR a été l'occasion pour La Banque Postale de proposer à ses clients, ses conseillers et ses collaborateurs des supports pédagogiques ainsi que des outils de promotion de sa gamme « Investir autrement ».

La formation et la sensibilisation de la Ligne Conseil Bancaire

LBPAM Responsable Actions Solidaire fait désormais partie des Essentiels.
La Banque Postale propose trois fonds ISR sur les huit fonds « Essentiels » composant le cœur de gamme OPCVM proposé aux clients par les conseillers généralistes. Ainsi les conseillers sont invités à renforcer leur connaissance des produits d'investissement responsables.

Les victoires de l'innovation et de la qualité

Le thème retenu pour l'édition 2011 de cet événement était la simplicité au service des clients. C'est pourquoi, en ouverture de la rencontre, Philippe Bajou a remis le premier trophée Initiatives qualité aux représentants de La Banque Postale Assurance IARD pour un ensemble d'actions mises en œuvre dès le lancement de l'offre afin de bâtir une relation client de confiance axée sur la simplicité, la transparence et la personnalisation.
Ces actions avaient d'ores et déjà reçu une mention du jury des derniers Argus d'or de l'assurance en tant qu'initiative remarquable en matière de gestion de la relation clients.

4. Une gestion des **risques extra-financiers**

Acteur essentiel de l'économie en France, La Banque Postale est consciente de sa responsabilité et de l'exigence requise dans la maîtrise de ses risques afin de garantir la continuation de ses services auprès de ses clients.

La Banque Postale motrice sur l'intégration des risques ESG à la maîtrise des risques opérationnels

En 2010, La Banque Postale a initié une réflexion sur l'identification et l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans la maîtrise de ses risques opérationnels. Ce travail a confirmé que les risques ESG ne constituent pas une catégorie de risque spécifique. Ils sont donc intégrés dans l'analyse standard du risque opérationnel. En 2011, forte de ce premier constat, La Banque Postale a co-animé un groupe de travail en partenariat avec le Club finance de l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE) (voir page 19) visant à approfondir le sujet et à échanger entre acteurs de la finance. Au terme de ces échanges, le groupe de travail a confirmé que la prise en compte des enjeux listés dans les référentiels de Responsabilité sociale et environnementale (type ISO 26000) permet de :

• mieux cerner les risques déjà identifiés par les référentiels bancaires (Bâle 2) ; l'approche ESG offrant un nouveau regard, en particulier dans les domaines de l'éthique professionnelle, de l'environnement, des droits humains ;

• renforcer le champ d'application et le poids des risques « Bâle 2 » en s'intéressant aux risques que la banque fait peser du fait de son activité sur ses parties prenantes et son environnement (clients, actionnaires, salariés, fournisseurs, milieu naturel).

Enfin, la prise en compte des risques extra-financiers permet d'identifier les effets adverses que ces risques créent et donc de mieux maîtriser le risque d'image et de réputation.

Mesure du niveau d'exposition aux risques extra-financiers

En 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 afin de mesurer le niveau d'exposition au risque ESG de sa salle des marchés. Les résultats montrent une exposition globale maîtrisée et, pour la poche des émetteurs non souverains, seul 0,2 % de contreparties est noté en risque ESG élevé.

En parallèle, La Banque Postale Asset Management a lancé une démarche d'intégration des critères sociaux, de gouvernance et de gestion des risques dans la sélection de ses intermédiaires de marché afin d'agir, à son niveau, à la promotion de pratiques plus responsables dans le secteur financier. Ainsi, la gestion de La Banque Postale Asset Management intègre désormais dans sa note d'évaluation attribuée aux intermédiaires financiers une dimension extra-financière comptant pour 20 % de la note globale, et cela sur la base d'un questionnaire élaboré conjointement par la Direction des risques et la Direction ISR et développement durable de La Banque Postale Asset Management.

Par ailleurs, compte tenu de la conception qu'elle a de son rôle d'investisseur responsable, La Banque Postale est également attentive à ce que l'ensemble des portefeuilles gérés par La Banque Postale Asset Management exclue les entreprises impliquées dans les armes controversées, quels que soient les instruments financiers émis (actions, obligations, titres monétaires). D'autre part, au regard de son rôle d'acteur essentiel de l'économie nationale, La Banque Postale œuvre également contre l'évasion fiscale en n'étant présente dans aucun paradis fiscal et en respectant scrupuleusement les règles et les dispositifs de prévention en vigueur.

Déontologie : une meilleure maîtrise des risques dans la conduite des affaires

Le **recueil de déontologie** de La Banque Postale a été élaboré à sa création en 2006, revu en 2009 et diffusé dans les Services financiers de La Poste, à l'Enseigne et à la Direction des systèmes d'information communs à La Banque Postale et l'Enseigne. Il met l'accent sur les **bonnes pratiques à adopter** en matière bancaire et financière **vis-à-vis de la clientèle** (professionnalisme dans les relations avec les clients, avec une attention pour les clients porteurs d'un handicap ou en maison de retraite, à l'hôpital, etc. ; prévention des conflits d'intérêt entre les collaborateurs et les clients ; lutte contre le blanchiment, le financement du terrorisme et la corruption), **des collaborateurs** (principes de déontologie personnelle ; opérations sur titres des collaborateurs ; respect de la confidentialité ; barrières à l'information ; secret professionnel) et **des tiers externes** (cadeaux, avantages reçus et offerts ; communication externe ; achats ; délégations/habilitations).

Une procédure opérationnelle de gestion des soupçons d'abus de faiblesse a été mise en œuvre en février 2011. Enfin, une cartographie des risques liés à la déontologie au niveau de La Banque Postale et de ses filiales (secteurs de la gestion d'actifs, de l'immobilier et du crédit notamment) a été initiée.

Des campagnes de formation au recueil de déontologie sont menées depuis 2006, création de la Banque. Les salariés de La Banque Postale, les salariés de La Poste travaillant au nom et pour le compte de La Banque Postale et les salariés de La Poste qui peuvent travailler pour La Banque Postale, tels que les guichetiers en Bureaux de poste, ont été formés. Ces formations incluent sensibilisations générales, formations en e-learning, quiz, formations dédiées à un métier, etc.

Par ailleurs, fin 2010, 97 % des salariés des centres financiers, 92 % des salariés de l'Enseigne et 70 % des salariés de La Banque Postale ont été formés à la lutte antiblanchiment et à la lutte antiterrorisme.

Le recueil de déontologie est intégré au règlement intérieur de La Banque Postale, il est ainsi opposable pour tous les collaborateurs. En cas de suspicion, le droit d'alerte couvre tous les salariés de La Banque Postale. Ce droit d'alerte s'exerce *via* une adresse de messagerie, strictement confidentielle et sécurisée, à destination du déontologue de La Banque Postale. Des correspondants en déontologie sont également nommés au sein des services. Le collaborateur qui a un doute peut aussi en référer à son supérieur hiérarchique.

5. Une banque attentive à ses collaborateurs

La Banque Postale est attentive à tous les collaborateurs, sans exception, qu'ils soient salariés de La Banque Postale, de ses filiales, des Services financiers de La Poste ou de l'Enseigne La Poste. Elle porte un projet social qui repose sur une politique de ressources humaines équitable et motivante, et accompagne le développement du Groupe et celui de ses collaborateurs.

Le développement des collaborateurs

Gestion des carrières, employabilité, mobilité, parcours croisés, formation

La politique de ressources humaines de La Banque Postale a pour objectif d'offrir à tous ses collaborateurs un cadre de travail propice à leur développement personnel et professionnel.

La Banque mène une **politique d'emploi** responsable : plus de **95 %** des effectifs sont en contrats permanents. La Banque Postale favorise la formation et l'intégration des jeunes : plus de 800 stagiaires et alternants en 2011. Un renforcement de la formation des tuteurs et des maîtres d'apprentissage a été mis en place en 2011 afin de parfaire l'intégration et l'accompagnement des alternants. Au travers de **l'accord « Avenir des métiers bancaires des Centres financiers 2011-2015 »** (accord AMB) signé mi-2010, faisant suite à l'accord AMB 2007-2010, La Banque Postale s'engage pour le maintien de l'activité dans tous les Centres financiers et nationaux. Elle offre ainsi aux collaborateurs la possibilité de changer d'activité au sein du même centre ou de poursuivre l'exercice de la même activité dans un autre centre, sans aucune mobilité géographique imposée.

En matière de **développement de carrière**, La Banque Postale favorise la mobilité entre la Banque et l'Enseigne La Poste et a ainsi identifié des parcours de carrière pour 56 000 collaborateurs dans les activités de conseil, de management et d'expertise bancaire. La Banque Postale met également des outils à disposition des collaborateurs, à savoir : la bourse d'emploi en ligne sur l'intranet, les entretiens annuels d'évaluation « Performance et Développement », l'identification de parcours de carrière entre les différents métiers. En 2011, La Banque Postale a également créé 45 postes de conseillers en évolution professionnelle pour accompagner de manière régulière tous les collaborateurs des Services financiers.

Les **parcours croisés** répondent à plusieurs objectifs : approfondir l'expertise bancaire des collaborateurs ; les motiver et les fidéliser en offrant des perspectives d'évolution plus variées et plus nombreuses ; détecter et préparer les futurs managers ; et favoriser la coopération entre entités par une meilleure connaissance des métiers et donc une meilleure qualité de service. **Fin 2011, 427 mobilités croisées** ont été réalisées.

Afin d'assurer le développement des projets professionnels de ses collaborateurs et des parcours de carrières diversifiés, La Banque Postale investit de manière significative dans les programmes de **formation continue**, avec pour double objectif :

- le développement du niveau d'expertise et le développement des compétences ;
- l'élargissement de l'offre formation et l'amélioration de sa visibilité au service de l'employabilité des collaborateurs dans le Groupe.

Ainsi, 122 598 jours de formation ont été dispensés en 2011, soit 3,6 jours par collaborateur. L'offre de Droit Individuel à la Formation (DIF), elle, a été étoffée et promue auprès des collaborateurs en 2011.

Une rémunération juste et attractive pour chacun

Parce que c'est l'engagement de chacun, au quotidien, qui permet de délivrer la meilleure qualité de service aux clients, accélérer le développement commercial et prouver la différence, La Banque Postale a construit une politique de ressources humaines motivante, fondée sur un système de rémunération équitable et attractif. Elle vise à motiver, valoriser le développement des compétences, reconnaître le mérite et la performance, attirer de nouveaux talents et fidéliser l'ensemble des collaborateurs.

La rémunération des salariés de La Banque Postale est constituée d'une rémunération fixe, d'une rémunération variable individuelle, d'une rémunération variable collective, d'épargne salariale et d'avantages tels que le compte épargne temps ou les régimes complémentaires de prévoyance et santé (voir graphique page 13). En 2011, le salaire moyen de La Banque Postale a évolué de 3,29 % (3,44 % pour les femmes et 3,16 % pour les hommes). Dans l'accord salarial 2011, et pour la troisième année consécutive, La Banque Postale a réservé une enveloppe de 100 000 euros dédiée au traitement des inégalités salariales entre les hommes

La Banque Postale, en 2011, c'est **32 274 collaborateurs**

dont **95,4 %** de contrats permanents

et les femmes. Enfin, en 2011, en sus d'un abondement moyen de 1 050 euros sur les versements aux plans d'épargne salariale (PEE et PERCO) pour accompagner l'effort d'épargne de ses salariés, les salariés de La Banque Postale ont perçu des primes d'intéressement et de participation pour un montant total de 8,6 millions d'euros (au titre de l'exercice 2010).

Au sein des Services financiers, en 2011, le salaire moyen a évolué de 3,12 % pour les cadres stratégiques (4,27 % pour les femmes et 2,64 % pour les hommes) ; de 2,81 % pour les cadres supérieurs du groupe A (2,82 % pour les femmes et 2,80 % pour les hommes) et de 2,20 % pour les salariés cadres de la classe III (2,19 % pour les femmes et 2,21 % pour les hommes) ; les salaires des fonctionnaires des classes I, II et III dépendant des systèmes et des grilles de la fonction publique. Comme pour les salariés de La Banque Postale, le groupe La Poste a décidé de consacrer en 2011 une enveloppe de 150 000 euros qui a permis de réduire les inégalités salariales entre les hommes et les femmes. L'intéressement versé en 2011 (au titre de l'exercice 2010) aux collaborateurs des Services financiers s'est élevé à 4,4 millions d'euros.

Organisation du dialogue social et accords collectifs

Dès 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. Chaque organisation syndicale représentative (se référer à la page 232 du Document de référence 2011 de La Banque Postale) dispose de moyens renforcés, en vertu de l'accord sur l'exercice du droit syndical, afin de favoriser l'exercice de leurs attributions au quotidien (moyens financiers, espace de communication sur l'intranet, etc.).

En 2011, La Banque Postale et les organisations syndicales ont poursuivi un dialogue social dynamique avec la signature de **cinq nouveaux accords collectifs** applicables aux salariés de La Banque Postale portant notamment sur les salaires, la prévoyance, les frais de santé et le dispositif d'intéressement Groupe (permettant de partager avec les filiales les fruits du développement du groupe La Banque Postale).

Par ailleurs, en application de l'accord portant sur l'exercice du droit syndical, huit représentants du personnel (parmi ceux investis des mandats les plus engageants) ont suivi une formation proposée par Science Po et engagé en septembre 2010, pour renforcer leurs compétences, tant au service de leur activité professionnelle qu'à celui de l'exercice de leurs mandats. En proposant ce dispositif, la Banque témoigne ainsi de son engagement au service du dialogue social et de sa reconnaissance du double engagement professionnel de ses partenaires sociaux.

Le socle social de La Banque Postale ne cesse de se renforcer depuis 2006. Ainsi, 95 accords collectifs ont été signés entre 2006 et 2011 à La Banque Postale et dans les Services financiers, dont neuf en 2011.

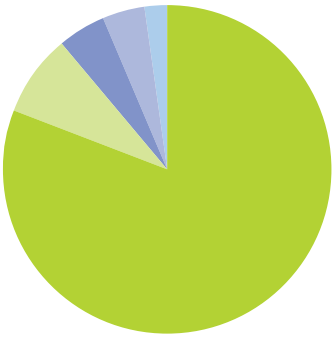
Pour les Services financiers, **quatre nouveaux accords collectifs** (dont trois accords locaux) ont été signés. Septembre 2011 a été marqué par la signature du premier accord social bancaire cosigné par l'Enseigne La Poste et La Banque Postale. Cet accord concerne les métiers de conseil bancaire et porte notamment sur les thèmes suivants :

- des parcours professionnels clairs et évolutifs ;
- un management commercial plus clair ;
- une rémunération plus attractive ;
- de meilleures conditions d'exercice des fonctions.

Les trois accords locaux ont, quant à eux, concerné la santé au travail à Paris, la vie au travail à Nancy et les astreintes et les heures supplémentaires pour les collaborateurs de la DISFE. Les élections professionnelles se sont par ailleurs déroulées au sein du groupe La Poste en 2011. Le métier des Services financiers a expérimenté, pour l'ensemble de son périmètre, le vote électronique avec un taux de participation de 68,2 %.

Constitution de la rémunération des salariés de La Banque Postale

Salaire de base	81 %
Variable individuel	8,1 %
Variable collectif	4,7 %
Avantages	4 %
Épargne salariale	2,2 %



5. Une banque attentive **à ses collaborateurs** (suite)

Santé et sécurité au travail

L'accord « Avenir des métiers bancaires des Centres financiers 2011-2015 » (voir page 12), signé en 2010, concerne également la santé et l'environnement de travail des collaborateurs. La Banque Postale poursuit la politique de prévention, de santé et de sécurité au travail en renforçant la mobilisation des managers, en professionnalisant l'évaluation des risques, en sécurisant et en améliorant les équipements de travail et en développant la prévention des risques psychosociaux.

En prolongement de l'accord unanime sur la santé et le bien-être au travail du 22 avril 2010, un comité de pilotage a été mis en place en 2011 en vue d'adopter le dispositif proposé par le cabinet Stimulus au titre de la prévention des risques psychosociaux. Le dispositif d'évaluation et de suivi du stress professionnel (DESSP) permet de mesurer les risques psychosociaux dans l'entreprise et de mettre en place des plans d'actions destinés à réduire ces risques. Au-delà de ce dispositif, des procédures existent déjà en matière de prévention du stress et du harcèlement. Les procédures à suivre en cas de détection d'une situation de mal-être au travail ont notamment été rappelées à tous les médecins du travail.

Diversité, handicap et égalité des chances

La politique et les accords en faveur de tous les acteurs de La Banque Postale

La Banque Postale place la responsabilité sociale au cœur de ses convictions comme de ses actions. Elle est résolument engagée en faveur de la diversité et de l'égalité des chances pour donner et favoriser l'accès à tous à La Banque Postale, tant pour ses collaborateurs ou ses candidats que pour ses clients. La Banque Postale contribue au développement de l'emploi des personnes en situation de handicap, favorise leur insertion et assure un développement de carrière en lien avec leurs seules compétences. Consciente des difficultés liées à l'existence de préjugés et de stéréotypes, La Banque Postale s'engage contre toute forme de discrimination. Le respect et la promotion du principe d'égalité des chances et de traitement concernent l'ensemble des acteurs de l'entreprise à tous les niveaux et à toutes les étapes de la vie professionnelle afin que la diversité soit acceptée, garantie et reconnue dans l'ensemble de ses composantes.

La Banque Postale met en œuvre les actions prévues dans le cadre de l'accord sur la diversité, l'égalité professionnelle et l'emploi des seniors, signé le 23 décembre 2009, et de l'accord en faveur de l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap signé le 22 novembre 2010. Par ailleurs, un nouvel accord national La Poste sur l'Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé le 11 avril 2011. Cet accord fait l'objet d'un plan d'actions au sein des Services financiers. Concernant le handicap, un cinquième accord national de La Poste en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap est en cours de négociation. Cet accord sera également décliné sous forme de plan d'actions. Enfin, l'accord sur l'avenir des métiers bancaires des Centres financiers 2011-2015, évoqué précédemment, aborde également la fin de carrière, la promotion des seniors et la transmission d'expérience.

La mission Diversité, handicap et égalité des chances en actions

Après une première campagne d'information lancée en 2009 *via* des bandes dessinées sur les thèmes de la diversité, du handicap et de l'égalité professionnelle, la mission Diversité, handicap et égalité des chances a produit et diffusé des films de sensibilisation sur l'origine ethnique, les seniors, l'orientation sexuelle et l'égalité professionnelle. En avril 2011, le lancement de la première journée de la diversité a notamment permis de diffuser ces films mais aussi de créer deux nouvelles bandes dessinées sur les thèmes de la parentalité et de la séniorité. Dans son second accord en faveur de l'intégration et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap signé à l'unanimité le 22 novembre 2010 et agréé par la DIRECCTE (Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi), La Banque Postale s'est notamment fixé pour objectif d'embaucher au minimum 18 collaborateurs en situation de handicap et de faire progresser de 8 % le montant des achats réalisés auprès du secteur protégé/adapté. En 2011, cinq collaborateurs handicapés ont été recrutés par La Banque Postale, quatre salariés ont été accompagnés dans l'obtention de la reconnaissance de qualité de travailleur handicapé et trois autres salariés sont actuellement accompagnés.

Dans les Services financiers, ce sont **21 collaborateurs** qui ont été recrutés en 2011, portant à **26** le nombre total de salariés en situation de handicap ayant rejoint La Banque Postale et les Services financiers en 2011 et à **1 138 collaborateurs** bénéficiaires de l'obligation d'emploi qui travaillent pour La Banque Postale et les Services financiers de La Poste fin 2011.

En novembre 2011, la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées (SEPH) a été l'occasion pour La Banque Postale de renouveler son engagement afin de recruter des personnes en situation de handicap et sensibiliser les collaborateurs. Cette année, La Banque Postale a été accompagnée tout au long de la semaine par Grégory Cuilleron (Top Chef), ambassadeur de l'AGEFIPH. Au programme de cette semaine, le HandiChat Video ou encore le forum de recrutement de l'ADAPT qui ont permis de renforcer l'engagement de la Banque en faveur du handicap. De nombreuses actions de sensibilisation (ateliers de modelage par des personnes aveugles, marché de Noël de produits issus du secteur adapté/protégé, serious game, atelier des sens, etc.) ont été déployées en interne, visant à informer les collaborateurs sur le handicap.

Depuis la création de la mission Diversité, handicap et égalité des chances en 2008, des actions de sensibilisation à destination de tous les collaborateurs ont été organi-

2,71 % des collaborateurs de La Banque Postale sont des personnes handicapées
(selon les modalités de l'AGEFIPH)

6,11 % des collaborateurs des Services financiers sont des personnes handicapées
(selon les modalités de la FIPHFP)

sées, notamment à l'occasion de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées. Objectifs : travailler collectivement sur les représentations et les freins liés au handicap ou faire l'expérience du handicap sensoriel (dégustation dans le noir, peinture avec les yeux bandés, etc.).

Les journées Solutions santé permettent de mieux faire connaître des types de handicaps qui peuvent affecter les collaborateurs. En 2011, ce sont les pathologies rhumatismales qui ont été abordées ; en 2010, le thème était les maladies invalidantes (sclérose en plaque, diabète, séropositivité, spondylarthrites) et, en 2012, il est prévu de mettre en avant le retour au travail après une affection longue durée (cancer, AVC, etc.).

De nombreuses actions de formation et de sensibilisation ont également été organisées au sein des Services financiers. Une formation « Mieux comprendre le handicap » a été déployée auprès des équipes et des managers. Depuis 2007, **25 forums** sur le thème du handicap et **5 forums** sur la diversité ont été tenus au sein des entités.

En 2011, La Banque Postale Financement a demandé un Diagnostic Pragma auprès de la délégation régionale de l'AGEFIPH Île-de-France. L'objectif est d'alimenter la réflexion de l'entreprise sur le thème du handicap, par la réalisation d'un état des lieux personnalisé et l'identification de freins et de leviers à la mise en œuvre d'actions. Ce diagnostic pourra aussi servir de base à la rédaction d'un projet d'accord agréé en faveur de l'emploi des personnes handicapées.

Accessibilité des locaux pour les salariés

En 2009 et 2010, 28 diagnostics ont été réalisés, notamment dans les Centres financiers. Il s'agissait de confirmer la conformité des locaux au Code du travail et de mesurer les écarts avec le niveau d'accessibilité maximum tel que défini par la réglementation des immeubles recevant du public. Des travaux ont d'ores et déjà été menés tels que la pose de bandes de vigilance, le traitement des nez de marche, la prolongation des mains courantes ou une meilleure signalisation. Ces diagnostics ont ainsi notamment permis d'établir :

- des préconisations de travaux et de mesures correctives permettant d'atteindre une accessibilité totale sur tout ou partie de chaque immeuble ;
- une estimation du coût des différents travaux de mise en accessibilité ;
- la solution la mieux adaptée à chaque immeuble pour mettre un étage complet en accessibilité totale.

Par ailleurs, le groupe La Poste organise chaque année le trophée Handifférences qui récompense les meilleurs projets en matière d'intégration des personnes handicapées et inaptes du groupe La Poste. En 2011, le Centre financier de Paris a reçu le deuxième prix pour son projet innovant mené en partenariat avec Sodexo dont l'objectif est d'améliorer l'accessibilité du restaurant interentreprises. Les projets des Centres financiers de Nancy et de Nantes ont également été récompensés, au niveau régional.

Du 1er au 7 avril 2011, La Banque Postale a participé à la **Semaine du développement durable**. Une occasion de présenter aux collaborateurs les axes de différenciation de la Banque en matière de responsabilité sociale et environnementale. Les Centres financiers ont organisé de nombreuses actions autour de thèmes tels que les économies d'énergie ou le tri des déchets, en collaboration avec divers partenaires : des associations comme Artisans du monde, la fondation Nicolas-Hulot, les délégations régionales de l'ADEME, ou encore des fournisseurs.

Se reporter à l'annexe NRE (pages 24 à 29) pour plus d'informations.

La représentativité des femmes en 2011

61,8 % de femmes dans l'effectif ;
52,7 % de femmes parmi les cadres ;
33,8 % de femmes parmi les cadres stratégiques ;
22,2 % ☑ de femmes au Comité exécutif ;
25 % de femmes au Comité opérationnel ;
28,6 % ☑ de femmes au Conseil de surveillance.

☑ *Indicateur ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée.*

6. Une banque constructive avec **les acteurs de la société civile**

Fière de ses valeurs, La Banque Postale souhaite partager ses engagements sociétaux avec ses collaborateurs ainsi qu'avec l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise.

Une démarche achats responsables

La démarche achats responsables de La Banque Postale se décline sur les quatre axes suivants :

1. La signature de la charte « Achats responsables »

La charte « Achats responsables » fait partie depuis juin 2009 de la liste des documents à signer par le prestataire lors de toute contractualisation. Au 31 décembre 2011, cette charte, qui porte notamment sur les conditions de travail des salariés et des prestataires ainsi que sur les actions environnementales qu'ils mettent en place, est signée par 440 entreprises.

2. Le recours au secteur adapté/protégé

La Direction des achats participe à l'atteinte des objectifs de l'accord-cadre signé par La Banque Postale, le 22 novembre 2010, en faveur de l'emploi du secteur protégé/adapté. Cette démarche se traduit notamment par :

- des segments entièrement dédiés à ce secteur (entretien et aménagement des espaces verts par exemple) ;
- la mise en concurrence avec le secteur ordinaire pour diverses prestations (gestion des déchets, commandes de plateaux-repas, conditionnement/déconditionnement, façonnage et impression de documents, cadeaux de fin d'année, etc.) ;
- l'identification de nouvelles prestations pour les prochains appels d'offres (tri de documents, centres d'appel, mise sous pli, etc.) ;
- la mise à disposition des acheteurs d'un guide d'utilisation du secteur protégé/adapté, réalisé en collaboration avec la mission Diversité, handicap et égalité des chances. Ce guide est également téléchargeable *via* l'intranet pour informer l'ensemble des collaborateurs ;
- la constitution d'un panel d'ESAT (établissements et services d'aides par le travail) et d'EA (entreprises adaptées) référencé et validé avec le Pôle développement durable de La Banque Postale.

3. L'intégration de critères extra-financiers dans la sélection et le suivi des fournisseurs

Ce troisième axe de la politique d'achats responsables consiste notamment à :

- intégrer des critères sociaux, sociétaux et environnementaux dans les cahiers des charges et dans l'évaluation des fournisseurs au moment de la sélection ;
- évoquer ces critères pendant la vie du contrat, notamment à travers le bilan annuel des actions développement durable du fournisseur.

Pour exemple, en 2011, La Banque Postale a lancé un appel d'offres afin de renouveler son panel d'imprimeurs. Une attention accrue a été portée aux certifications environnementales du fournisseur et du papier, de provenance du papier, d'engagement en matière d'égalité des chances, de collaboration avec les entreprises du secteur protégé/adapté, de sécurité au travail ou encore d'impact direct sur l'environnement (consommation d'énergie et émissions de CO_2, gestion des déchets, logistique). Deux entreprises du secteur adapté/protégé font désormais partie du panel.

4. L'accessibilité des PME/ETI aux appels d'offres de La Banque Postale

Cette démarche est promue tant en interne qu'en externe, par une sensibilisation des acteurs de la filière achats (formation et information) et des fournisseurs (au travers de la charte achats et de leur retour d'expérience). La quantification du socle TPE/PME avec lesquelles La Banque Postale travaille est en cours de réalisation. Une réflexion adaptée sera menée en 2012 pour améliorer l'accessibilité de ce type de sociétés aux appels d'offres de La Banque Postale. De plus, depuis fin 2011, La Banque Postale est membre de l'Observatoire des achats responsables (OBSAR).

Les achats au secteur adapté/protégé ont indirectement contribué à l'emploi de 27 personnes en 2011.

Pour en savoir plus sur les délais de paiement, se référer à la partie III.4.4 du Document de Référence 2011.

160 collaborateurs citoyens sont partis en mission de solidarité internationale

Les engagements citoyens des collaborateurs

Congés solidaires 2011

La Banque Postale encourage tous ses collaborateurs, acteurs de la Banque au quotidien dans leur engagement citoyen. Depuis 2008, La Banque Postale est mécène de deux associations partenaires : **Planète Urgence** et **France Volontaires** qui organisent des missions de solidarité internationale. En 2011, 41 acteurs de la Banque ☑ ont été retenus, suite aux deux campagnes nationales organisées cette année, portant à 160 volontaires le nombre de collaborateurs citoyens. Leur engagement représente 11 200 heures consacrées à la protection de l'environnement et à la lutte contre l'exclusion, et le soutien de La Banque Postale a permis 313 jours de formation sur le développement durable et la solidarité internationale.

La journée des rencontres solidaires

Preuve de l'engagement de la Banque à soutenir ses collaborateurs citoyens, l'initiative des congés solidaires est soutenue au plus haut niveau. Philippe Bajou, Membre du Directoire de La Banque Postale, et Sylvie François, Directeur des ressources humaines de La Banque Postale et des Services financiers, ont participé aux « Rencontres solidaires » le 1er février 2011. Les objectifs : réunir les collaborateurs déjà partis en missions afin de favoriser les échanges et le partage d'expériences et présenter le nouveau dispositif de promotion de l'engagement solidaire à l'échelle nationale. Les collaborateurs peuvent en effet désormais partager leurs compétences professionnelles lors de missions locales en France *via* l'association **Passerelles & Compétences**. En 2011, 200 missions ont été proposées aux collaborateurs de la Banque et, grâce à ce partenariat, la Banque a financé 35 missions de solidarité.

Vingt-quatre collaborateurs de la Banque Postale ont le statut « actif », recevant de manière régulière les e-mails de recherche de bénévoles et se voient proposer des missions en fonction de leurs compétences et de leur région.

Les partenariats solidaires de La Banque Postale

En 2011, La Banque Postale a poursuivi son partenariat avec **Unicef** en relayant l'appel à dons lancé au mois de juillet pour aider les pays de la Corne de l'Afrique. Près de 30 000 euros ont ainsi été récoltés grâce aux dons des clients, des acteurs de la Banque et des postiers.

Pour la cinquième année consécutive, La Banque Postale soutient la **fondation GoodPlanet** de Yann Arthus-Bertrand. Ainsi, en 2011, des kits pédagogiques ont sensibilisé des enseignants et leurs élèves sur la thématique de la forêt.

La Banque Postale apporte également son soutien depuis plus de dix ans à l'association **Solidarité Sida**.

La Banque Postale poursuit son engagement auprès de l'AFM en participant au **Téléthon**. En 2011, le groupe La Poste a organisé le « grand défi vélo » initié par France Télévisions auquel ont participé sept collaborateurs de La Banque Postale. Ils ont parcouru 524 km en 38 heures au profit du Téléthon. Cette année, La Banque Postale a permis à ses clients d'effectuer leurs dons par virement depuis l'espace client sécurisé de La Banque Postale. Ainsi, 345 000 euros ont pu être collectés.

Enfin, grâce à l'engagement de La Banque Postale auprès de **La Fondation du bénévolat**, 38 000 bénévoles sont assurés gratuitement en responsabilité civile.

Zoom sur une action menée par le SAT de Marseille

Le Service achats territorial de Marseille a organisé un forum « Achats responsables » dédié à la rencontre entre les fournisseurs du Centre financier et les utilisateurs finaux. Au programme : présentation de la politique d'achats responsables et des produits écoresponsables des fournisseurs.

☑ *Indicateur ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée.*

6. Constructive avec **les acteurs de la société civile** (suite)

Ancrage territorial et dialogue avec les parties prenantes

Forte de ses valeurs de proximité et d'accessibilité, La Banque Postale, filiale du groupe La Poste, souhaite s'inscrire dans le développement des territoires où elle développe son activité mais aussi dialoguer de manière constructive avec ses parties prenantes.

Dialogue avec les associations de consommateurs

Dans le cadre de la concertation avec les associations de consommateurs du groupe La Poste qui existe depuis 1989, composante essentielle du dialogue du Groupe avec ses parties prenantes, La Banque Postale participe au premier niveau de concertation. Ainsi, le président du Directoire de La Banque Postale participe aux deux réunions plénières avec les interlocuteurs nationaux des associations agréées. L'assurance IARD de La Banque Postale a fait partie des thèmes le plus souvent abordés pour l'année 2011.

Développement économique et social des territoires

La Banque Postale, banque de proximité, détient sur le marché des personnes morales une base de clientèle diversifiée : avec 350 000 petites associations clientes – dont 15 000 associations gestionnaires – et 2 000 acteurs de l'économie sociale, elle est la banque d'une association sur trois et de deux bailleurs sur trois ; 105 000 TPE et Pro, 14 000 PME et 200 grandes entreprises représentent également un portefeuille significatif.
Du côté des fournisseurs, les efforts menés en faveur du développement des TPE/PME et du secteur protégé/adapté au niveau local dans le cadre de la démarche achats responsables de La Banque Postale participe également au développement des territoires.

Pour la première fois en 2011, la Banque a participé au Forum des associations, en octobre à Paris, et y a notamment présenté son site Asso & Co créé en 2009 pour tous les acteurs du monde associatif (dirigeants, bénévoles, adhérents, donateurs, etc.). Il compte aujourd'hui 12 000 inscrits.

La Banque Postale Financement, un acteur du territoire

La Banque Postale Financement a choisi d'installer son Centre de relation client à Saint-Denis (93) et y mène une politique volontaire et engagée en faveur des acteurs locaux. Afin de lier son développement à celui du territoire où elle déploie son activité, La Banque Postale Financement participe depuis 2009 à de nombreux événements locaux autour de l'emploi et du recrutement et a noué des partenariats avec le Pôle Emploi et les écoles de Saint-Denis.

En 2011, la filiale de crédit à la consommation de La Banque Postale a renouvelé sa participation au Forum Emploi organisé par la communauté d'agglomération Plaine Commune. En février 2011, la démarche se renforce avec la signature entre La Banque Postale Financement, Plaine Commune et l'association Plaine Commune Promotion d'une Charte Entreprise-Territoire visant à rapprocher développement économique et développement du territoire et promouvoir l'égalité des chances et l'absence de discriminations à l'embauche. Emploi-insertion, liens école-entreprise, liens avec le tissu économique local, salariés handicapés, logement des salariés et vie des salariés sur le territoire sont les six axes que les partenaires souhaitent développer. Chacun est décliné en actions concrètes telles que la participation aux « Rencontres Jeunes Diplômés » organisées par Plaine Commune deux fois par an, le rapprochement avec des établissements du territoire pour développer l'alternance ou encore le recours au secteur adapté/protégé.

Accessibilité des clients

La Banque Postale, au-delà de sa mission de service public, œuvre également pour l'insertion des personnes handicapées. À ce titre, elle travaille à améliorer l'accessibilité de ses locaux et de ses services à ses clients en situation de handicap.

Depuis fin 2008, 3 200 automates, soit plus de 50 % du parc de La Banque Postale, sont accessibles aux personnes à mobilité réduite (PMR) et 40 % sont accessibles aux personnes aveugles ou malvoyantes, chiffres en constante augmentation. Les Guichets automatiques bancaires (GAB) à l'intérieur des Bureaux de poste sont, quant à eux, tous accessibles mais dépendent toutefois de l'accessibilité au Bureau de poste. Depuis fin 2010, ce sont 1 400 Bureaux de poste qui sont accessibles à tous les types de handicaps (cécité, surdité, PMR, handicap mental). D'ici 2014, 2 000 kits d'accessibilité tous handicaps (bandes de guidage, boucles magnétiques, pictogrammes et codes couleur, mobilier bas, etc.) seront déployés annuellement afin de couvrir l'ensemble des Bureaux de poste.

Par ailleurs, la lettre d'information mensuelle de la Banque est disponible sur Internet en version accessible pour les personnes malvoyantes et 1 200 clients se sont abonnés pour recevoir leur relevé de compte en braille.

Lors de l'ouverture des Espaces Entreprises à Lyon, Marseille, Paris, Bordeaux et Lille, La Banque Postale a veillé à répondre de la façon la plus large aux différentes problématiques de handicap. Ces locaux, totalement accessibles, ont ainsi tous été validés par la Commission handicap.

28,3 % **des 237 salariés** du Centre de relation clients de La Banque Postale Financement résident dans le département de la Seine-Saint-Denis

La Banque Postale, acteur engagé et reconnu en termes de développement responsable

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 respect des droits de l'homme et des droits du travail, La Banque Postale, banque de détail française opérant uniquement sur le territoire national, n'est pas concernée par les problématiques inhérentes aux activités de banque d'investissement et/ou de financement de projet. Néanmoins, elle est attentive au respect des Droits humains tels que décrits dans la Déclaration universelle des droits de l'homme et considère la Déclaration de l'Organisation internationale du Travail relative aux principes et droits fondamentaux au travail comme un socle de référence.

Sur le territoire national, les sessions de formation à la déontologie des collaborateurs (voir page 11) couvrent la lutte contre la corruption. D'autre part, La Banque Postale s'assure que ses fournisseurs partagent également ses valeurs en leur faisant signer une charte « Achats responsables » (voir page 16), soulignant l'importance du respect des droits de l'homme, des droits du travail et de l'environnement.

En 2011, La Banque Postale a fait l'objet de deux notations extra-financières qui ont conforté la qualité des actions de RSE mises en œuvre par La Banque Postale. Ainsi, pour l'agence allemande Oekom, La Banque Postale obtient le statut « Prime » et figure donc parmi les meilleures banques de l'univers du benchmark, constat partagé par l'agence française Vigeo. Parmi les points forts de La Banque Postale, ces deux agences ont souligné la pertinence et la transparence des informations en matière de responsabilité vis-à-vis des clients et des produits ; la bonne intégration des enjeux sociaux et environnementaux dans la gestion d'actifs ; l'existence d'un code de conduite détaillé ou encore une politique de formation pertinente.

Le comportement responsable de La Banque Postale est également reconnu par les Français. D'après l'Observatoire annuel du développement durable de l'IFOP, La Banque Postale est perçue par les Français pour la troisième année consécutive comme étant la première banque en termes d'engagement pour le développement durable et d'image de marque globale.

Par ailleurs, La Banque Postale travaille au partage de ses valeurs en participant aux instances de référence traitant de la responsabilité sociale et environnementale des entreprises. Elle participe ainsi activement aux différents groupes de travail menés par l'Observatoire sur la responsabilité sociétale des entreprises (ORSE), aux Comités de pilotage RSE/ISR de Paris Europlace, à la Commission développement durable de la Fédération bancaire française (FBF) et au Comité RSE du Medef pour faire avancer les grands chantiers de la RSE (prise en compte des critères extra-financiers dans la maîtrise du risque, promotion de l'ISR auprès de la clientèle des particuliers, dialogue avec les agences de notation, mesure de l'impact carbone des moyens de paiement, etc.).

Se reporter à l'annexe NRE (pages 24 à 29) pour plus d'informations.

7. Des actions concrètes pour la **protection de l'environnement**

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

Engagements

En parfaite cohérence avec les engagements et les objectifs du groupe La Poste, La Banque Postale s'est fixé des objectifs chiffrés en matière de consommation d'énergie et d'émissions de CO_2 liées aux bâtiments, d'émissions de CO_2 liées aux déplacements, dans le cadre de la lutte contre le changement climatique et en matière de consommation de papiers responsables :

• baisse de 9 % des émissions de CO_2 liées aux bâtiments par collaborateur d'ici 2015 (par rapport à 2007) ;

• baisse de 5 % des émissions de CO_2 par véhicule d'ici 2015 (par rapport à 2007) ;

• 100 % de papier responsable, c'est-à-dire recyclé ou issu de forêts gérées durablement fin 2012.

Au-delà de ces objectifs chiffrés, il s'agit également de réduire la consommation d'eau, la consommation de papier, d'améliorer la gestion des déchets, de limiter l'impact sur la biodiversité ou de réduire l'impact environnemental des systèmes d'informations et des moyens de paiement.

Lutte contre le changement climatique

Consciente de son impact et de son rôle, La Banque Postale est attentive à ses émissions directes de gaz à effet de serre liées à ses bâtiments et aux déplacements de ses collaborateurs ainsi qu'à certaines émissions indirectes liées à ses produits.

La maîtrise de son empreinte directe est portée par une politique de performance énergétique des bâtiments et une politique de mobilité responsable.

Consommation d'énergie et émissions de CO_2 dues aux bâtiments

Dès 2007, La Banque Postale a réalisé des diagnostics de performance énergétique dans ses Centres financiers et s'est alors fixé l'objectif de réduire de 9 % les émissions de CO_2 liées aux bâtiments par collaborateur d'ici 2015 par rapport à 2007. Cet objectif a été validé par le Comité développement responsable de La Banque Postale en juin 2009 en même temps que la politique de performance énergétique. Cette politique comprend les trois axes suivants :

• comportement écoresponsable des collaborateurs ;

• maîtrise de la température intérieure des locaux ;

• action sur le bâti.

Les collaborateurs sont sensibilisés aux deux premiers axes *via* un espace dédié au développement durable sur l'intranet dans une section consacrée aux gestes quotidiens à adopter.

Pour le troisième axe, les travaux d'isolation, de remplacement du simple vitrage par du double vitrage, de remplacement de chaudières ou encore de systèmes de climatisation se réalisent progressivement depuis quelques années et se sont poursuivis en 2011. Les sièges de La Banque Postale, les Services financiers et les filiales intégrées au reporting représentent près de 380 000 m².

Ces actions ont permis à La Banque Postale de réduire les émissions de CO_2 liées à ses bâtiments. En 2011, ces émissions s'élèvent à 11 168 tonnes éq. CO_2 ☑.

L'importance de systèmes d'informations responsables

Les diagnostics de performance énergétique réalisés en 2007 et en 2008 ont permis d'identifier que la part due aux systèmes d'informations dans les consommations électriques totales est entre 40 et 50 %. Le plan d'actions 2012/2015 de La Banque Postale comprend notamment l'intégration de critères environnementaux et sociaux dans les cahiers des charges d'une démarche d'achats responsables (voir page 16), l'installation de nouveaux logiciels qui permettra de réduire significativement les consommations, la rationalisation du parc (postes de travail, imprimantes, data centers et serveurs) ou encore l'amélioration de la fin de vie des matériels.

Émissions de CO_2 dues aux déplacements des collaborateurs

La politique de mobilité responsable de La Banque Postale prend en compte, d'une part, l'impact des véhicules de La Banque Postale et leur consommation de carburant et, d'autre part, les déplacements professionnels des collaborateurs en train et en avion.

Les véhicules de La Banque Postale

La Banque Postale s'est fixé un objectif de réduction de 5 % des émissions de CO_2 par

☑ *Indicateur ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée.*

Émissions de CO_2

513 **kilos éq. CO_2 par collaborateur** liés aux bâtiments
soit une baisse de 1,7 % par rapport à 2007

2,9 **tonnes éq. CO_2 par véhicule**
soit un retour au niveau de 2007

véhicule d'ici 2015 par rapport à 2007. Pour atteindre cet objectif, des formations à la conduite écoresponsable sont notamment mises en place depuis 2007 dans les Centres financiers et aux sièges. Fin 2011, 1 760 personnes ont ainsi été formées dans le cadre de ce programme (dont 284 en 2011).
En 2011, les 2 106 véhicules de service, de fonction et d'entreprise de La Banque Postale (*versus* 1 824 en 2010) ont émis moins de CO_2. Ainsi, les émissions de CO_2 liées aux véhicules de La Banque Postale et leurs consommations de carburant s'élèvent à 6 155 tonnes éq. CO_2 en 2011 ☑ (*versus* 6 910 en 2010).

Les déplacements professionnels en train et en avion

Afin de réduire l'impact des déplacements de ses collaborateurs, La Banque Postale a notamment mené les actions suivantes (elles concernent également les déplacements domicile/travail qui ne sont à ce jour pas compris dans le reporting extra-financier) :
• la politique voyages de La Banque Postale, intégrant notamment le choix du moyen de transport, a été mise à jour en avril 2011. La Banque Postale a ainsi mis en place une démarche volontariste qui préconise à ses collaborateurs de préférer le train à l'avion ;
• La Banque Postale s'engage pour une mobilité responsable lors de la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière qui s'est déroulée du 16 au 22 septembre en 2011. La Banque Postale a profité de cet événement pour rappeler son engagement pour une mobilité responsable de ses collaborateurs. Cette semaine a été l'occasion de mettre à l'honneur le covoiturage, la conduite écoresponsable et le service de coursiers à vélo. Par ailleurs, dans les Centres financiers ont été organisés des ateliers de réparation de vélo dispensés par des entreprises du secteur protégé/adapté ainsi que des ateliers de conduite écoresponsable ;
• les trois sites du siège de La Banque Postale et le Centre financier de Paris participent au déploiement du site de covoiturage créé par le groupe La Poste ;
• en juin 2011, 28 collaborateurs de la DISFE à Nantes ont participé au « défi vélo 2011 » interentreprises, organisé par Nantes Métropole. L'objectif était d'inciter et motiver les salariés à se rendre à vélo sur leur lieu de travail. Les participants ont alors parcouru en cumulé plus de 300 km.

Émissions indirectes de CO_2 liées à ses produits

La Banque Postale a pour ambition de maîtriser les émissions indirectes 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) de plus de 700 émetteurs. Cette information est mise à disposition de l'ensemble des gérants de La Banque Postale Asset Management et est la première étape pour une meilleure prise en compte de la lutte contre le changement climatique dans les investissements.
Par ailleurs, l'intensité carbone est un paramètre pris en compte dans le processus de définition des univers d'investissement de deux fonds ISR : **LBPAM Responsable Actions Monde et LBPAM Responsable Actions Euro**. Ainsi, les deux fonds sont investis dans les titres de sociétés européennes présentant des émissions de gaz à effet de serre relativement inférieures à leur secteur d'activité. L'intensité carbone moyenne des fonds est comparée à celle de leurs indices de référence respectifs. Cette information est communiquée trimestriellement aux souscripteurs des fonds.
D'autres projets contribuent à réaliser cette ambition :
• La Banque Postale Asset Management a également créé le fonds **LBPAM Responsable Actions Environnement** qui vise à investir sur la thématique environnementale, notamment la lutte contre le changement climatique, au travers des marchés européens, en respectant les règles de l'investissement socialement responsable ;
• par ailleurs, la check-list ESG (voir page 8) comprend des critères environnementaux. Un de ses items est la lutte contre le changement climatique. Chaque produit est donc examiné sur la façon dont il participe à réduire les émissions de CO_2 ;
• enfin, La Banque Postale Immobilier Conseil exige le label Bâtiment Basse Consommation (BBC-effinergie®) pour les bâtiments dans lesquels elle investit, exigence qui deviendra réglementaire à compter de 2013.

Consommation de papiers

Pour La Banque Postale, un papier responsable est un papier issu de forêts gérées durablement ou un papier recyclé. Dès 2008, La Banque Postale s'est fixé l'objectif d'atteindre 100 % de papiers responsables fin 2012. Avec 97,3 % de papiers responsables au 31 décembre 2011 (95 % fin 2010), la Banque a tenu son engagement. En 2012, nos efforts porteront sur une meilleure visibilité sur la provenance des papiers responsables ainsi que sur les conditions de fabrication et d'impression.
Par ailleurs, la consommation par collaborateur de papiers à usage interne a diminué de 4 % et la consommation de papiers à usage externe par client actif a diminué de 4,2 % par rapport à 2010.

Des contrats dématérialisés

Au-delà d'une demande de devis ou d'une souscription en ligne, La Banque Postale Assurances IARD met à la disposition de ses clients un espace personnel sécurisé permettant de stocker leurs devis et documents contractuels mais aussi de déposer leurs pièces justificatives de manière électronique.

Le cahier des charges des imprimeurs de La Banque Postale a été renforcé sur les critères développement durable, notamment sur la responsabilité, la traçabilité et la provenance du papier (voir page 16).

Se reporter à l'annexe NRE (pages 24 à 29) pour plus d'informations.

☑ *Indicateur ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée.*

8. Note **méthodologique**

Protocole de reporting extra-financier

Les informations extra-financières contenues dans le présent Rapport ont été élaborées en cohérence avec le protocole de reporting extra-financier de La Banque Postale. Ce protocole est constitué d'un guide de remontée d'informations et de 19 fiches indicateurs. Le protocole de reporting est revu annuellement. La remontée d'informations repose sur un réseau de 70 correspondants développement responsable et contributeurs au reporting extra-financier. Chaque contributeur est chargé de vérifier la cohérence des informations transmises, au regard de la réalité de l'activité et des données antérieures. Le Pôle développement responsable de La Banque Postale coordonne la remontée d'informations, vérifie chaque donnée et consolide l'ensemble des informations. Enfin, chaque campagne de reporting permet de sensibiliser les contributeurs sur les objectifs du reporting extra-financier et ainsi de renforcer sa fiabilité.

Les indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux ont été construits au regard des indicateurs proposés par la loi sur les nouvelles régulations économiques (dite loi NRE), par l'article 225 de la loi Grenelle II et 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 complément sectoriel Finance ont également été pris en compte. Les méthodologies nationales et internationales telles que la méthodologie du Bilan Carbone® de l'ADEME et le GHG Protocol ont 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.

Périmètres du reporting extra-financier

La remontée d'informations de La Banque Postale a pour ambition de couvrir l'ensemble des activités de La Banque et leurs conséquences, l'ensemble des entités physiques (bâtiments) et l'ensemble des personnes travaillant au nom et pour le compte 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. L'objectif de La Banque Postale étant de couvrir l'ensemble des périmètres décrits ci-après, ce sont d'abord les entités les plus importantes qui ont été concernées par la remontée d'informations extra-financières de La Banque Postale.

Indicateurs sociaux et sociétaux

Le périmètre le plus pertinent pour rendre compte des conséquences sociales de l'activité de La Banque Postale est mesuré en fonction du **nombre de collaborateurs** couverts selon les quatre regroupements d'entités suivants :

- La Banque Postale (entité juridique) représentant les collaborateurs des sièges de La Banque Postale, des Directions Régionales Bancaires et les Représentants Territoriaux de la Banque : **2 135** collaborateurs en 2011, soit **6,61 %** des acteurs de La Banque Postale ;
- Les Services financiers représentant les Centres financiers et nationaux de La Banque Postale ainsi que la DISFE (informatique) : **18 766** collaborateurs en 2011, soit **58,15 %** ;
- La Ligne Conseil Bancaire représentant les collaborateurs travaillant au nom et pour le compte de La Banque Postale à l'Enseigne du Groupe La Poste : **10 515** collaborateurs en 2011, soit **32,58 %** ;
- Les filiales représentant en 2011 l'ensemble des collaborateurs travaillant dans les 11 filiales du périmètre extra-financier : **858** collaborateurs en 2011, soit **2,66 %.**

Indicateurs environnementaux

Les indicateurs environnementaux détaillent l'impact de l'activité de la Banque en termes de consommation d'eau et d'énergie, d'émissions de CO_2 ou encore de consommation de papiers. Le périmètre le plus pertinent pour rendre compte de ces impacts est mesuré en fonction de la surface occupée par les locaux de La Banque Postale.

- La Banque Postale (entité juridique) : **47 200 m²** en 2011, soit **12,43 %** de la surface occupée ;
- Les Services financiers : **321 992 m²** en 2011, soit **84,79 %** ;
- Les 11 filiales du périmètre : **10 556 m²** en 2011, soit **2,78 %**.

Opérant dans les Bureaux de poste, la surface occupée par la Ligne Conseil Bancaire est comprise dans le périmètre de l'Enseigne du groupe La Poste. Hormis l'indicateur sur les émissions de CO_2 liées aux véhicules, les autres indicateurs environnementaux sont calculés par l'Enseigne et consolidés dans le reporting du groupe La Poste.

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 impacts sociaux, sociétaux et environnementaux. L'objectif est donc d'intégrer la totalité des filiales consolidées détenues à au moins 50 %, et d'intégrer également certaines filiales non consolidées dont les impacts sont pertinents au regard des objectifs ESG de la Banque. (voir l'organigramme dans la partie I.2.1 du Document de Référence).

Ainsi, ces filiales sont les 11 suivantes :

- Banque de détail (hors La Banque Postale Crédit Entreprises) : La Banque Postale Financement (LBPF), Easybourse, Titres Cadeaux et La Banque Postale Immobilier Conseil ;
- Gestion d'actifs : La Banque Postale Gestion Privée (LBPGP), La Banque Postale Asset Management (LBPAM), La Banque Postale Structured Asset Management (LBPSAM), Tocqueville Finance SA;
- Assurance (hors La Banque Postale Assurances Santé) : La Banque Postale Prévoyance (LBPP), La Banque Postale Conseil en Assurances (LBPCA), La Banque Postale Assurances IARD (LBPAI).

En 2011, ces 11 filiales ont été soit toutes intégrées soit toutes exclues du calcul des indicateurs, sauf pour trois d'entre eux dont le détail des filiales incluses figure ci-après :
• Indicateurs sur les consommations d'énergie et les émissions de CO_2 liées aux bâtiments : LBPAM, LBPF, Titres Cadeaux, LBPSAM, LBPAI, Easybourse ;
• Indicateurs sur les émissions de CO_2 liées aux véhicules : LBPAM, LBPF, Titres Cadeaux, LBPSAM, LBPAI, Easybourse, LBPCA ;
• Indicateurs sur les consommations de papiers : LBPAM, LBPF, LBPAI, Easybourse, LBPCA, LBPP, Tocqueville Finance SA.

Pour ces indicateurs, des cartouches précisent le pourcentage de mètres carrés occupés par les filiales couvertes.

La remontée d'information en 2011

Comme lors des exercices précédents, sont remontés sur 12 mois glissants, du 1er décembre 2010 au 30 novembre 2011, les indicateurs suivants : consommations d'énergie et émissions de CO_2 associées ; nombre de véhicules, consommations de carburant et émissions de CO_2 associées ; nombre de collaborateurs formés à la conduite écoresponsable ; consommations d'eau et collecte des déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE).

Le nombre de collaborateurs partis en mission de solidarité internationale est reporté sur la période de la campagne actuelle et non sur une année civile. Les départs peuvent s'effectuer du mois de mai au mois d'avril de l'année suivante. Ainsi, pour la campagne 2011, les premiers des 41 collaborateurs citoyens sont partis en mai 2011 et la dernière mission est prévue en avril 2012.

En 2011, des estimations ont été effectuées sur les consommations d'énergie et d'eau du Centre financier de Grenoble sur la base des données de l'exercice précédent.

Les consommations d'énergie de la filiale AMlab, implantée dans un immeuble occupé par La Banque Postale avec d'autres filiales, sont incluses dans les indicateurs relatifs aux consommations d'énergie et émissions de CO_2 liées aux bâtiments.

Les consommations d'eau de deux sites de la Direction informatique des services financiers et de l'Enseigne (DISFE) ne sont pas intégrées dans le reporting extra-financier.

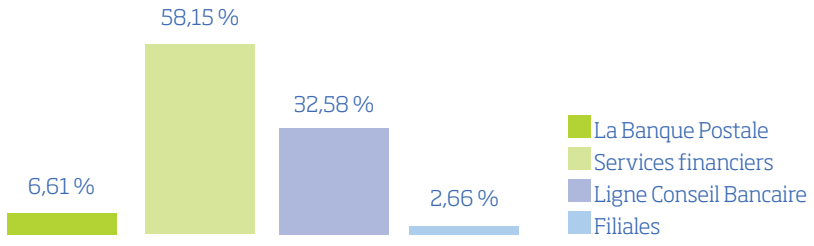
Sont pris en compte dans les encours ISR, l'encours des fonds dont 90 % minimum des actifs ont été analysés selon des critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) et les fonds garantis responsables.

Les quatre Centres financiers situés dans les DOM-TOM ne sont pas pris en compte dans les critères environnementaux pour l'exercice 2011, hormis pour la surface occupée et les indicateurs sur les véhicules.

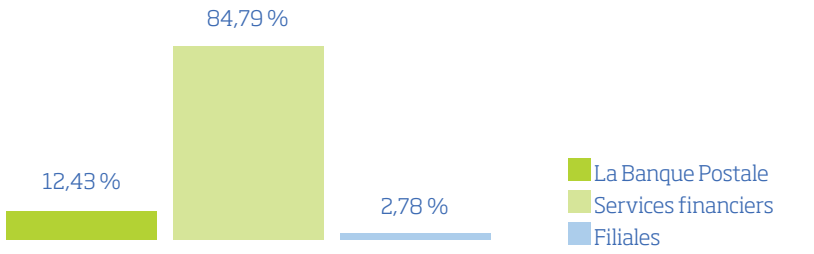
Vérification des données

En 2011, La Banque Postale a engagé une démarche de vérification des données par un tiers indépendant. Ainsi, les indicateurs suivis du sigle ☑ dans le document ont fait l'objet d'une vérification externe par les Commissaires aux comptes de La Banque Postale. Vous trouverez en partie 10 leur avis d'assurance.

Périmètre en nombre de collaborateurs



Périmètre en mètres carrés occupés



9. Annexe **NRE**

Les outils de reporting extra-financier mis en place permettent à La Banque Postale de publier une annexe NRE depuis 2008. Les indicateurs sociaux, sociétaux et environnementaux ci-après étayent les éléments qualitatifs développés précédemment dans le présent Rapport. Ces indicateurs sont élaborés au regard du protocole de reporting de La Banque Postale. La note méthodologique ci-avant permet notamment d'expliquer la méthodologie suivie et le périmètre du reporting. Les périmètres effectivement couverts sont précisés par indicateur de la manière suivante avec une phrase de précision en dessous si besoin : Périmètre couvert : Entité Périmètre non couvert : Entité

Les données 2009 et 2010 avec un astérisque (*) ont été retraitées depuis la publication des annexes NRE précédentes.

Indicateurs sociaux

	2011	2010	2009
Effectifs			
Les acteurs de La Banque Postale et ses filiales en unités physiques	**32 274**	**32 574**	**32 289**
La Banque Postale	2 135	2 027	1 938
Services financiers	18 766	19 334	19 286
Ligne Conseil Bancaire	10 515	10 452	10 577
Filiales	858	761	488

Sont compris les CDI, les fonctionnaires, les CDD, les contrats d'apprentissage, les contrats de professionnalisation et les mandataires sociaux ayant un contrat de travail.

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

	2011	2010	2009
Part des salariés en contrats permanents (CDI et fonctionnaires)	**95,40 %**	**95,06 %**	**96,15 %**
Part des salariés de plus de 55 ans dans l'effectif total	**13,65 %**	**NC**	**NC**

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

	2011	2010	2009
Nombre de recrutements en CDI	**1 233**	**811***	**737***

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.

En 2011, 14 collaborateurs de plus de 55 ans ont été recrutés en CDI.

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

	2011	2010	2009
Nombre de licenciements	**88**	**130**	**140**

Sont compris le nombre de licenciements autres que les licenciements économiques. La Banque Postale n'a procédé à aucun licenciement économique au cours des trois dernières années.

En 2011, ces licenciements représentent 0,28 % de l'effectif (0,41 % en 2010 et 0,44 % en 2009).

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

	2011	2010	2009
Temps de travail			
Nombre d'heures supplémentaires par collaborateur	2,45	3,03	3,30

Sont compris le nombre d'heures supplémentaires déclarées par collaborateur.

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

Nombre de collaborateurs à temps partiel	3 446	3 562	3 624

Sont compris les collaborateurs ayant choisi de travailler à temps partiel.

En 2011, les salariés à temps partiel représentent 10,9 % de l'effectif (11,2 % en 2010). 86,8 % des personnes à temps partiel sont des femmes en 2011 (87,3 % en 2010).

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

Rémunérations			
Salaires des femmes non cadres en euros	31 833	31 887	31 592
Salaires des hommes non cadres en euros	31 449	33 565	33 290
Salaires des femmes cadres en euros	50 973	50 418	49 025
Salaires des hommes cadres en euros	54 611	54 588	53 382

Sont pris en compte les salaires fixes bruts moyens en janvier de l'année considérée.

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

Montant de l'intéressement en milliers d'euros	5 100	7 900	3 500
Montant de la participation en milliers d'euros	3 500	3 900	0
Montant de l'abondement en milliers d'euros	2 256	2 117	1 426

Sont compris les montants versés dans l'année au titre de l'exercice précédent.

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

Accords collectifs et conditions de travail			
Nombre d'accords collectifs signés	9	8	10

Entre 2006 et 2011, 95 accords collectifs ont été signés (25 en 2006, 21 en 2007, 22 en 2008, 10 en 2009, 8 en 2010 et 9 en 2011).
Certains de ces accords concernent les collaborateurs de la Ligne Conseil Bancaire et des filiales.

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

Nombre de jours d'arrêt de travail par collaborateur	12,11	11,98	11,76

Sont compris les jours d'arrêts de travail pour maladie.

En 2011, les accidents de trajet représentent 0,18 jour d'arrêt par collaborateur (0,21 en 2010).

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

9. Annexe **NRE** (suite)

	2011	2010	2009
Formation			
Nombre de jours de formation	122 598	121 730	136 173
Nombre de jours de formation par collaborateur	3,6	3,8	4,3

Sur les 122 598 jours de formation, 77 060 ont été dispensés à des femmes (62,8 %) et 45 538 à des hommes (37,2 %).

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

	2011	2010	2009
Nombre de collaborateurs en formation bancaire diplômante ou qualifiante	241	237	260

Sont compris les collaborateurs en formation bancaire diplômante ou qualifiante de première et deuxième année.

En 2011, 87 collaborateurs de deuxième année sont devenus lauréats aux formations bancaires diplômantes (74* en 2010 et 41 en 2009), soit un taux de réussite de 91,6 %.

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

	2011	2010	2009
Diversité			
Taux de Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi	2,71 %	2,32 %	1,74 %

Taux calculé selon les modalités de l'AGEFIPH.

En 2011, l'emploi indirect a représenté 27,84 unités en 2011 (*versus* 23,42 en 2010 et 19,60 en 2009) résultant des contrats passés auprès du secteur protégé/adapté.

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

	2011	2010	2009
Taux de Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi	6,11 %	5,95 %	5,79 %

Taux calculé selon les modalités de la FIPHFP.

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

	2011	2010	2009
Part des femmes dans l'effectif	61,8 %	NC	NC
Part des femmes parmi les cadres	52,7 %	NC	NC
Part des femmes parmi les cadres stratégiques	33,8 %	NC	NC

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

	2011	2010	2009
Part des femmes au Comité exécutif de La Banque Postale	22,2 % ☑	23,5 %	23,5 %
Part des femmes au Conseil de Surveillance de La Banque Postale	28,6 % ☑	20,0 %	20,0 %

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

☑ *Indicateur ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée.*

Indicateurs sociétaux

	2011	2010	2009
Achats responsables			
Nombre de charte achats responsables signées depuis juin 2009	**440**	**-**	**-**

Les données 2009 et 2010 publiées dans l'annexe NRE précédente ne sont pas retranscrites ici car elles comportaient des doublons et ne sont donc pas comparables avec la donnée 2011.

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

Évolution des achats auprès du secteur adapté/protégé	**24 %**	**21 %**	**5 %**

Évolution calculée par rapport à l'année précédente.

L'objectif de l'accord 2008/2010 portant sur l'emploi des personnes en situation de handicap était de faire progresser de 20 % les achats auprès du secteur protégé/adapté, ils ont augmenté de 26 % sur la période. Le nouvel accord 2011/2013 prévoit sur la période une augmentation de 8 %.

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

Engagement citoyen			
Nombre de collaborateurs partis en mission de solidarité internationale	**41 ☑**	**38**	**37**

Les missions de solidarité internationale sont réalisées en partenariat avec les associations Planète Urgence et France Volontaires.

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

Œuvres sociales

Se référer à la partie 6 du Rapport Développement Responsable 2011.

Importance de la sous-traitance

Se référer à la partie 6 du Rapport Développement Responsable 2011.

Impact de La Banque Postale et ses filiales sur le développement économique et social des territoires

Se référer à la partie 6 du Rapport Développement Responsable 2011.

Relations avec les associations d'insertion, établissements d'enseignement, associations de défense de l'environnement, associations de consommateurs, populations riveraines

Se référer à la partie 6 du Rapport Développement Responsable 2011.

Respect des conventions fondamentales de l'OIT auprès des sous-traitants et filiales

Se référer à la partie 6 du Rapport Développement Responsable 2011.

☑ *Indicateur ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée.*

9. Annexe **NRE** (suite)

Indicateurs environnementaux

	2011	2010	2009
Surface occupée			
Nombre de mètres carrés occupés	**379 748**	**NC**	**NC**
La Banque Postale	47 200	NC	NC
Services financiers	321 992	NC	NC
Filiales	10 556	NC	NC
Périmètre: La Banque Postale / Services financiers / Filiales			
Lutte contre le changement climatique : bâtiments			
Nombre de GWh d'énergie consommée	**78,13 ☑**	**77,95***	**78,81***
Sont comprises les consommations d'électricité, de gaz, de fioul et de chauffage urbain.			
Périmètre: La Banque Postale / Services financiers / Filiales : 53,7 % des m²			
Nombre de tonnes équivalent CO_2 émises liées aux bâtiments	**11 168 ☑**	**11 751**	**11 317**
Nombre de kilos équivalent CO_2 liés aux bâtiments émis par collaborateur	**513**	**531***	**521***
Périmètre: La Banque Postale / Services financiers / Filiales : 53,7 % des m²			
Lutte contre le changement climatique : déplacements			
Nombre de tonnes équivalent CO_2 émises liées aux véhicules	**6 155 ☑**	**6 910**	**6 577**
Nombre de tonnes équivalent CO_2 émises par véhicule	**2,9**	**3,8**	**3,3**
En 2011, 2 106 véhicules ont été utilisés à La Banque Postale, dont 54 par les filiales.			
Périmètre: La Banque Postale / Services financiers / Filiales : 63,4 % des m²			
Nombre de collaborateurs formés à la conduite écoresponsable	**284**	**316**	**1 087**
Fin 2011, 1 760 collaborateurs ont donc été formés depuis 2007.			
Périmètre: La Banque Postale / Services financiers / Filiales			
Ressources			
Nombre de tonnes de papiers consommés	**9 229**	**9 373***	**9 227***
Part de papiers responsables dans la consommation totale de papiers	**97,3 %**	**95,2 %**	**94,3 %***
Nombre de kilos de papiers à usage interne consommés par collaborateur	**44**	**46***	**50**
Nombre de grammes de papiers à usage externe consommés par client actif	**800**	**835***	**824**
Périmètre: La Banque Postale / Services financiers / Filiales : 79 % des m²			
L'intégration des filiales concerne les papiers à usage externe, qui représentent 90 % de la consommation totale de papiers.			
Nombre de millions de litres d'eau consommée	**132,56 ☑**	**145,82**	**151,43**
Nombre de litres d'eau consommée par collaborateur et par jour	**34**	**37**	**38**
Périmètre: La Banque Postale / Services financiers / Filiales			
Nombre de tonnes de DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) collectés	**40,7 ☑**	**40,5***	**36,7***
Périmètre: La Banque Postale / Services financiers / Filiales			

Seuls les Centres financiers, représentant 87,79 % des mètres carrés occupés par les Services financiers, sont pris en compte dans le périmètre.

☑ *Indicateur ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée.*

Conditions d'utilisation des sols

Cet item est sans objet pour La Banque Postale.

Rejets dans l'air

La Banque Postale ne reporte pas à ce jour sur d'autres gaz que le CO_2.

Rejets dans l'eau et le sol

Cet item est sans objet pour La Banque Postale.

Nuisances sonores et olfactives

Cet item est sans objet pour La Banque Postale.

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 limiter les atteintes à l'équilibre biologique, aux milieux naturels, aux espèces animales et végétales protégées

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.

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 6 du Rapport Développement Responsable 2011.

Dépenses engagées pour prévenir les conséquences de l'activité sur l'environnement

Les dépenses engagées en termes de protection de l'environnement ne sont pas distinguées dans l'ensemble des dépenses engagées par le Pôle développement durable de La Banque Postale.

Existence de services internes

Se référer à l'introduction du Rapport Développement Responsable 2011.

Moyens consacrés à la réduction des risques

Se référer à la partie 4 du Rapport Développement Responsable 2011.

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.
Se référer à la partie 4 du Rapport Développement Responsable 2011.

Montant des indemnités versées au cours de l'exercice

La Banque Postale n'a fait l'objet d'aucune condamnation ou procédure judiciaire en matière d'environnement.

10. **Rapport des Commissaires aux comptes** exprimant une assurance modérée sur certains indicateurs environnementaux, sociaux, sociétaux et relatifs aux produits publiés en 2011

À la suite de la demande qui nous a été faite, et en notre qualité de Commissaires aux comptes du groupe La Banque Postale, nous avons effectué un examen visant à nous permettre d'exprimer une assurance modérée sur les indicateurs environnementaux, sociaux, sociétaux et relatifs aux produits 2011 mentionnés dans le tableau ci-dessous (« les Données ») sélectionnés par le Groupe et identifiés par le signe ☑ :

• page 245 et dans les tableaux présentés aux pages 254 à 257 du Document de Référence 2011 ;

• pages 8, 15, 17, 20, 21 et dans les tableaux présentés aux pages 24 à 29 du Rapport Développement Responsable 2011 :

Groupe La Banque Postale

Indicateurs environnementaux	**Périmètre de l'indicateur**
Consommation d'énergie des bâtiments	La Banque Postale Services financiers 6 filiales[1]
Émissions de CO_2 liées aux bâtiments	
Émissions de CO_2 liées au transport (véhicules)	La Banque Postale Services financiers 7 filiales[2]
Consommation d'eau	Services financiers
Collecte des déchets d'équipement électrique et électronique	Centres financiers
Indicateurs sociaux	**Périmètre de l'indicateur**
Mixité - Part des femmes : - au Comité exécutif, - au Conseil de surveillance.	La Banque Postale Services financiers Ligne Conseil bancaire 11 filiales[3]
Indicateur sociétal	**Périmètre de l'indicateur**
Nombre de collaborateurs partis en mission de solidarité internationale	La Banque Postale Services financiers Ligne Conseil bancaire 11 filiales[3]
Indicateur relatif aux produits	**Périmètre de l'indicateur**
Encours des fonds ISR[4] (hors mandats gérés sous intégration ESG[5] pour un tiers)	La Banque Postale Asset Management

Les conclusions formulées ci-après portent sur ces seules Données et non sur l'ensemble des indicateurs présentés.

Ces Données ont été préparées sous la responsabilité du Pôle développement durable, conformément au protocole de reporting disponible auprès du Pôle développement durable (ci-après « le Référentiel »).

La note méthodologique figurant aux pages 252 et 253 du Document de Référence 2011 et aux pages 22 et 23 du Rapport Développement Responsable 2011 apporte des précisions sur les méthodologies de collecte ou de calcul des indicateurs publiés. Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur les Données sélectionnées.

1- La Banque Postale Financement, Easybourse, Titres Cadeaux, La Banque Postale Asset Management, La Banque Postale Structured Asset Management et La Banque Postale Assurances IARD.
2- La Banque Postale Financement, Easybourse, Titres Cadeaux, La Banque Postale Assurances IARD, La Banque Postale Conseil en Assurances, La Banque Postale Asset Management et La Banque Postale Structured Asset Management.
3- La Banque Postale Financement, Easybourse, Titres Cadeaux, La Banque Postale Immobilier Conseil, La Banque Postale Gestion Privée, La Banque Postale Asset Management, La Banque Postale Structured Asset Management, Tocqueville Finance SA, La Banque Postale Prévoyance, La Banque Postale Conseil en Assurances et La Banque Postale Assurances IARD.
4- Investissement Socialement Responsable
5- Environnement, Social et de Gouvernance

Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux selon la norme ISAE 3000, en conformité avec la doctrine professionnelle applicable en France.

Nous avons mis en œuvre des diligences limitées conduisant à exprimer une assurance modérée sur le fait que les Données sélectionnées ne comportent pas d'anomalie significative. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux plus étendus.

Nous avons pour les Données sélectionnées :
• apprécié le Référentiel au regard de sa pertinence, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible et son exhaustivité ;
• mené des entretiens et réalisé des sondages sur l'application du Référentiel au niveau de certaines entités[6] et Directions[7] (« les Entités ») ;
• et mené des tests de cohérence sur la consolidation de ces Données.

La contribution des entités sélectionnées aux Données publiées représente en moyenne :
• 38 % pour les Données environnementales consolidées publiées ;
• 100 % pour les Données sociales consolidées publiées ;
• 100 % pour la Donnée sociétale consolidée publiée ;
• 100 % pour la Donnée relative aux produits consolidée publiée.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux aux experts en développement durable de nos cabinets.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Données sélectionnées, identifiées par le symbole ☑ :
• pages 245 et dans les tableaux présentés aux pages 254 à 257 du Document de Référence 2011 ;
• pages 8, 15, 17, 20, 21 et dans les tableaux présentés aux pages 24 à 29 du Rapport Développement Responsable 2011, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel utilisé par La Banque Postale et applicable en 2011.

Paris-La Défense et Neuilly-sur-Seine, le 8 mars 2012

Les Commissaires aux comptes

KPMG Audit
Département de KPMG S.A.

Philippe Arnaud
Associé
Responsable du Département Changement Climatique et Développement Durable

Isabelle Goalec
Associée

Mazars

Emmanuelle Rigaudias
Associée
Responsable du Département RSE et Développement Durable

Pierre Masieri
Associé

PricewaterhouseCoopers Audit

Thierry Raes
Associée
Responsable du Département Développement Durable

Agnès Hussherr
Associé

6- Indicateurs environnementaux : Centre financier de Paris, Centre financier d'Orléans, Centre financier de Lille, Véhiposte.
7- Indicateurs environnementaux : la Direction des opérations et les Services Généraux de La Banque Postale.
- Indicateurs sociaux : le Secrétariat des instances de La Banque Postale.
- Indicateur sociétal : la Direction des opérations.
- Indicateur relatif aux produits : le Pôle ISR à La Banque Postale Asset Management.

11. Table de **concordance**

Le développement responsable à La Banque Postale	Pages	Loi NRE	Loi Grenelle II Projet de décret	Principes du Pacte Mondial	ISO 26000	Global Reporting Initiative
Organisation du développement responsable à La Banque Postale	II	Art. 148-3 6	Art. R 225-105-1-I 2.a		6.2	4
Présentation de la politique de développement responsable	1				6.2	1.1, 1.2
Les 4 volets au cœur de la performance extra-financière de La Banque Postale	2					
L'accessibilité bancaire	2				6.7.3, 6.7.8	FS14, FS16
La relation clients responsable	4				6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	FS16, PR6
L'offre responsable	8			9	6.7.3, 6.7.5, 6.7.6	FS11, FS15
L'intégration des risques extra-financiers à la maîtrise des risques opérationnels	11	Art. 148-3 6	Art. R 225-105-1-I 2.a	10	6.6.3, 6.7.7	FS2, SO3
Responsabilité sociale, sociétale et environnementale de La Banque Postale	12					
Responsabilité sociale	12					
Employabilité, mobilité	12 et annexe NRE	Art. 148-2 1.a	Art. R 225-105-1-I 1.a		6.4.3	LA11, LA12
Embauches et licenciements	12 et annexe NRE	Art. 148-2 1.a/1.b	Art. R 225-105-1-I 1.a		6.4.3	LA2
Formation	12 et annexe NRE	Art. 148-2 6	Art. R 225-105-1-I 1.e		6.4.7	LA10
Rémunération et évolution	12-13 et annexe NRE	Art. 148-2 3	Art. R 225-105-1-I 1.a		6.4.4	LA3
Organisation du dialogue social et accords collectifs	13 et annexe NRE	Art. 148-2 4	Art. R 225-105-1-I 1.c	3	6.4.5	LA4
Santé et de sécurité au travail	14 et annexe NRE	Art. 148-2 2/5	Art. R 225-105-1-I 1.d	4, 5	6.4.6	LA7
Diversité et égalité des chances	14-15 et annexe NRE	Art. 148-2 3/7	Art. R 225-105-1-I 1.f	6	6.3.7	LA13, LA14
Responsabilité sociétale	16					
Achats responsables	16 et annexe NRE		Art. R 225-105-1-I 3.c		6.6.6	EC6, HR2
Collaborateurs citoyens	17 et annexe NRE		Art. R 225-105-1-I 3.b		6.8.3, 6.8.4	EC1
Partenariats solidaires	17		Art. R 225-105-1-I 3.b		6.8.9	EC1
Ancrage territorial	18		Art. R 225-105-1-I 3.a		6.8.3, 6.8.5, 6.8.9	FS13
Accessibilité des clients	18				6.3.7	
Conduite des affaires	18-19		Art. R 225-105-1-II 3.d	10	6.6.3	SO3
Droits de l'homme	19		Art. R 225-105-1-II 3.e	1, 2	6.3	HR2
Évaluation extra-financière	19		Art. R 225-105-1-I 2.a			
Responsabilité environnementale	20					
Politique et engagements	20	Art. 148-3 4 / 5 / 7	Art. R 225-105-1-I 2.a	7, 8, 9	6.5	
Lutte contre le changement climatique	20 et annexe NRE	Art. 148-3 1	Art. R 225-105-1-I 2.c/2.d		6.5.5	EN3, EN16
Consommation de papiers	21 et annexe NRE	Art. 148-3 1	Art. R 225-105-1-I 2.c		6.5.4	EN1, EN2
Consommation d'eau	Annexe NRE	Art. 148-3 1	Art. R 225-105-1-I 2.c		6.5.4	EN8
Gestion des déchets	Annexe NRE	Art. 148-3 1	Art. R 225-105-1-I 2.b		6.5.3	EN22
Méthodologie et périmètre du reporting	22					
Annexe NRE	24	-	-			
Avis des Commissaires aux comptes sur une sélection d'indicateurs extra-financiers	30		Art. R 225-105-2		7.5.3	3.13

Direction de la communication – 03/12 – PUBLICORP – 11123. Document imprimé sur du papier partiellement composé de fibres recyclées, issu de forêts gérées durablement (certification FSC), par une entreprise Imprim' Vert garantissant la gestion des déchets dangereux dans des filières agrées.

La Banque Postale
Société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 3 185 734 830 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° 07 023 424.

LA BANQUE POSTALE

labanquepostale.fr

LE GROUPE LA POSTE