



# BILAN DÉVELOPPEMENT RESPONSABLE 2012

LA BANQUE



POSTALE

BANQUE ET CITOYENNE



# Sommaire

<b>1. Gouvernance du développement responsable à La Banque Postale</b>	<b>4</b>
<b>2. La politique développement responsable de La Banque Postale</b>	<b>5</b>
2.1. L'accessibilité bancaire	6
2.2. Relation client responsable	7
2.3. Produits bancaires responsables	9
2.4. Gestion des risques extra-financiers	11
2.5. Responsabilité sociale, sociétale et environnementale	13
<b>3. Indicateurs développement responsable</b>	<b>21</b>
3.1. Note méthodologique	21
3.2. Indicateurs économiques	24
3.3. Indicateurs sociaux	25
3.4. Indicateurs sociétaux	28
3.5. Indicateurs environnementaux	29
<b>4. Rapport des Commissaires aux comptes</b>	<b>31</b>

**Nb:** L'ensemble de ce document répond à l'obligation réglementaire de reporting dans le cadre de l'article 225 de la loi Grenelle II et son décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 relatif aux obligations de transparence des entreprises en matière sociale et environnementale.

# 1. Gouvernance du développement responsable à La Banque Postale

Filiale du Groupe La Poste, La Banque Postale est une banque « pas comme les autres », animée des valeurs postales de proximité et de service au plus grand nombre. Banque de tous et de chacun, elle entretient des relations de proximité avec tous ses clients particuliers ou personnes morales, grâce au maillage territorial unique des Bureaux de poste et à ses nombreux services d'accès interconnectés et à distance. Banque utile, elle propose des solutions simples et innovantes, avec une approche responsable du conseil et du risque. Banque du développement des territoires, elle mobilise l'épargne des Français au service de projets concrets pour le développement du pays. Banque de confiance, elle privilégie l'intérêt de ses clients avant tout : « Banque et Citoyenne », elle partage et crée avec eux une nouvelle relation à l'argent et à la banque.

Depuis début 2009, l'instance de gouvernance de La Banque Postale en matière de Responsabilité sociale et environnementale (RSE) est le **Comité développement responsable**, un des onze Comités du Directoire. 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. En 2012, il s'est réuni deux fois. Autres séquences clés de gouvernance, les **revues de performance** quadrimestrielles du Groupe La Poste intègrent systématiquement depuis fin 2011 un volet RSE. Cette nouvelle instance permet à La Banque Postale de remonter les sujets d'actualités et de faire le point sur les indicateurs de suivi en matière de RSE.

En 2012, la **politique développement responsable** de La Banque Postale a été revue à horizon 2015. Cette nouvelle version a été validée en Comité développement responsable. Elle est fondée sur cinq axes, douze missions et 25 projets prioritaires, chacun étayé avec des indicateurs de suivi et des objectifs qualitatifs ou quantitatifs. La partie ci-après (*voir partie 2*) donne un aperçu de la politique développement responsable.

En parallèle, un **référentiel RSE** inspiré de l'ISO 26 000 a été créé en 2012 au sein du Groupe La Poste et a été adapté à La Banque Postale. Il comporte six questions centrales, 18 thèmes, 63 domaines d'actions évalués selon trois axes et des niveaux de maturité adaptés aux spécificités de La Banque Postale. Les six questions centrales sont en lien avec les parties prenantes : les collaborateurs, les clients, les fournisseurs, l'environnement, la gouvernance et la dynamique territoriale.

Fin 2012, La Banque Postale a formalisé son engagement en termes de développement durable en créant la Direction du développement responsable et de l'emploi des jeunes. Cette Direction est directement rattachée à la Direction des ressources humaines, qui siège au Comité opérationnel de la Banque, sa plus haute instance de pilotage.

## Sensibilisation des acteurs

Afin de former la ligne managériale à la Responsabilité sociale et environnementale et qu'elle s'approprie ces nouveaux enjeux, La Poste a créé en 2009 à l'intention des cadres stratégiques du Groupe et des métiers, une formation opérationnelle d'une journée et demie sur la RSE. Depuis 2010, 251 cadres stratégiques promus ou nouveaux entrants ont ainsi été formés.

La sensibilisation des collaborateurs aux enjeux et projets RSE de La Banque Postale est assurée tout au long de l'année par la Direction du développement responsable. Les équipes se mobilisent ainsi chaque année lors des cinq semaines nationales qui rythment les animations autour des thématiques suivantes : développement durable, mobilité, investissement socialement responsable, emploi des personnes handicapées et réduction des déchets.

Par ailleurs, une formation dédiée à la maîtrise de l'énergie a été dispensée en 2012 aux directeurs techniques et correspondants développement responsable qui portent le sujet dans les 23 Centres financiers. 36 collaborateurs ont ainsi suivi cette formation spécialisée.

## 2. La politique développement responsable de La Banque Postale

La politique développement responsable de La Banque Postale à horizon 2015, validée en Comité développement responsable en juin 2012, s'articule autour de cinq axes, douze missions et 25 projets phares/prioritaires.

Axes	Missions	Projets
La Banque de l'accessibilité bancaire	Contribuer au maintien du lien social (pédagogie bancaire, gestion budgétaire, relation de proximité...)	Former les jeunes en service civique à l'accompagnement de jeunes en fragilité sur la pédagogie budgétaire et bancaire Offrir aux collaborateurs un dispositif leur permettant de s'engager à titre personnel sur des missions de pédagogie budgétaire et bancaire
	Favoriser l'accès de tous aux produits et services bancaires	Développer une offre complète dédiée aux clients fragiles Apporter aux Conseillers des solutions pour répondre aux attentes des clients handicapés
	Identifier et systématiser les bonnes pratiques dans la relation client au-delà des exigences réglementaires	Formaliser une charte relation client responsable Accompagner les clients en difficulté dans leur relation avec la Banque
Une relation client parmi les plus responsables	Pratiquer un management commercial responsable auprès des Conseillers bancaires	Concevoir et partager un référentiel de mesure de la qualité de service attendu et délivré au client Construire une rémunération variable reposant pour partie sur la contribution aux résultats collectifs et la performance qualitative
	Accompagner les populations en situation de fragilité financière	Utiliser la synergie des acteurs locaux pour compléter la cartographie en territoires des tiers d'accompagnement social
	Proposer une offre transparente, simple, claire, responsable et axée sur l'essentiel	Prendre en compte des critères de responsabilité sociale et environnementale dans toute l'offre de produits et services
Une offre responsable de référence	Intégrer la responsabilité sociétale des entreprises dans une offre éco-citoyenne dédiée	Développer une gamme de produits éco-citoyenne à valeur ajoutée sociale et/ou environnementale (produits d'épargne, de crédit, d'assurance...) Engager l'ensemble des producteurs du Pôle gestion d'actifs dans une démarche d'intégration ESG Élargir la démarche de prise en compte des critères ESG au Pôle assurance
	Systématiser la prise en compte des risques extra-financiers dans la gestion des projets menés à La Banque Postale	Sensibiliser les acteurs de la filière Risk managers à l'intégration des risques ESG dans la maîtrise des risques Proposer aux métiers un outil d'étude d'opportunité, intégrant la responsabilité sociétale des entreprises et pouvant s'inscrire dans la méthode conduite projet
	Outils des directions métiers concernées à la maîtrise des risques extra-financiers liés à leur activité	Établir des politiques sectorielles ou des lignes directrices d'investissement pour les secteurs les plus à risque couvrant la gestion d'actifs et l'activité de financement des personnes morales Analyser régulièrement le niveau de risques extra-financiers du portefeuille de La Salle des Marchés
Responsabilité sociale, sociétale et environnementale	Être un employeur responsable	Développer un management responsable (respect des collaborateurs, donner du sens, gérer les changements) Intégrer des critères de responsabilité sociétale des entreprises dans la rémunération variable des managers Promouvoir l'égalité des chances
	Promouvoir les valeurs sociétales de la Banque auprès de ses parties prenantes internes et externes	Favoriser l'engagement citoyen des collaborateurs Déployer la politique achats responsables en interne et auprès de la chaîne d'approvisionnement
	Maîtriser l'impact environnemental lié à son activité	Maîtriser les émissions de CO <sub>2</sub> Maîtriser la consommation de papier Déployer le projet Green IT

## 2.1. L'accessibilité bancaire

Héritière des Services financiers de La Poste, 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. Accueillir avec considération toute personne, quelle que soit sa condition et lui proposer des solutions appropriées en matière de banquarisation : tel est son engagement. Dans le cadre de la loi du 9 février 2010, La Banque Postale s'est également engagée à prévenir le surendettement et promouvoir le microcrédit.

### Contribuer au maintien du lien social

Pour favoriser l'accessibilité bancaire, La Banque Postale participe au maintien du lien social et en particulier à la lutte contre l'exclusion bancaire.

Son engagement passe par l'accompagnement de plusieurs **projets de pédagogie bancaire**. Par exemple, La Banque Postale soutient l'association l'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP). Agréée par le ministère de l'Éducation nationale, cette association d'intérêt général a été créée pour aider les citoyens à acquérir les connaissances de base en matière financière. Objectif : que chacun comprenne les enjeux économiques du monde dans lequel il vit et prenne les décisions qui le concernent en toute connaissance de cause. En 2012, La Banque Postale a également mis en place des **ateliers d'éducation budgétaire**. Cette expérimentation a été menée avec neuf missions locales et neuf jeunes du Service civique. Ceux-ci ont été formés et accompagnés sur des thèmes tels que la gestion d'un budget, l'utilisation d'un compte bancaire ou le bon usage du crédit et de l'épargne. L'expérience sera renouvelée et étendue à plus d'une cinquantaine de missions locales en 2013.

Par ailleurs, La Banque Postale participe activement aux réflexions des acteurs publics du domaine social et des associations de **lutte contre l'exclusion bancaire**. Ensemble, leur ambition est de favoriser « l'inclusion bancaire », c'est-à-dire de mettre en place des dispositifs pour faciliter l'accès aux services financiers des personnes en situation de fragilité. Au-delà de leur mission pédagogique, ils incitent les acteurs bancaires à expérimenter des produits et services tenant compte des attentes de cette clientèle. Ils s'attachent également à promouvoir et défendre, notamment auprès des pouvoirs publics, les solutions les plus pertinentes imaginées collectivement.

Ainsi, La Banque Postale a soutenu, en décembre 2011, le manifeste pour l'inclusion bancaire des populations fragiles, proposé par la Croix-Rouge française, le Secours catholique et l'UNCCAS (Union nationale des centres communaux d'action sociale).

En octobre 2012, elle s'est engagée aux côtés de huit grandes associations dans la création de « **L'Initiative contre l'exclusion bancaire** », un club de réflexion et d'action qui vise à développer de nouvelles pratiques en la matière. Ce club réunit ainsi l'Adie (Association pour

le droit à l'initiative économique), ATD Quart Monde, CRÉSUS (Chambre régionale du surendettement social), la Croix-Rouge française, les Restos du Cœur, le Secours catholique, le Secours Populaire et l'UNCCAS. Ouvert, il accueille tous les autres acteurs du monde social, associatif et bancaire.

Elle soutient également l'action de Tank Entreprise et Pauvreté, association loi 1901 à but non lucratif. Son objectif est de favoriser le développement par des entreprises de projets expérimentaux ayant un impact sur la réduction de la pauvreté et de l'exclusion en France.

Enfin, à l'occasion de la Conférence nationale contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, en décembre 2012, La Banque Postale a participé activement au groupe de travail consacré à « L'inclusion bancaire et la lutte contre le surendettement ».

### Favoriser l'accès de tous aux produits et services bancaires

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

Dans le cadre de cette **mission de service public**, elle permet à chaque résident, y compris le plus démuné, de bénéficier aux guichets de La Banque Postale d'une prestation de domiciliation de ses revenus, de retrait d'argent liquide et d'émission de titres de paiement. Elle a ainsi l'obligation d'ouvrir un Livret A « à toute personne qui en fait la demande » et d'effectuer sur ce compte les dépôts et les retraits à partir de 1,50 euro (contre 10 euros pour les autres banques). En 2012, La Banque Postale a ainsi assuré la gestion au quotidien d'un grand nombre d'opérations de faible montant : fin 2012, sur plus de 19 millions de Livrets A, 54 % ont un encours inférieur à 150 euros.

Par ailleurs, La Banque Postale favorise depuis toujours l'accès au compte et aux services bancaires de base pour les populations en situation de fragilité. Elle leur propose également des moyens de paiement alternatifs au chèque, comme la Formule de compte Simplicité pour la clientèle interdite de chéquier. Enfin, ses tarifs figurent parmi les moins élevés du marché français.

La Banque Postale s'est également engagée, dans le cadre de la loi du 9 février 2010 qui porte le changement de statut du Groupe La Poste, à lutter et prévenir le surendettement et à promouvoir le microcrédit.

Ainsi, depuis juin 2012, elle propose une offre de **microcrédit professionnel** en partenariat avec l'Adie. L'objectif est de favoriser la création d'entreprise à des personnes exclues du marché du travail, n'ayant pas accès au crédit bancaire. Une expérimentation destinée à détecter et à accompagner les clients de la Banque en situation de fragilité financière en Zones urbaines sensibles (ZUS)

et désireux de créer leur activité professionnelle a été mise en place.

La Banque Postale est également engagée en faveur du **microcrédit personnel** depuis mars 2007, en lien étroit avec des acteurs sociaux œuvrant au quotidien en matière d'inclusion sociale (UDAF, CCAS...) – 17 nouvelles conventions de partenariat ont été signées en 2012 et 81 conventions ont abouti à la signature d'au moins un microcrédit en 2012. La Banque Postale finance ainsi des projets individuels portés par des personnes physiques en situation d'exclusion bancaire du fait de leur faible solvabilité. En 2012, le nombre de microcrédits octroyés a augmenté de 37 % par rapport à 2011.

À La Banque Postale, les clients disposant d'un budget modeste peuvent aussi avoir **accès au crédit**. En matière de crédit à la consommation d'une part, des prêts de petits montants sont proposés à un taux attractif et constant, sur des durées longues. Ainsi, 10 % des cré-

dités à la consommation mis en force sont inférieurs ou égaux à 1 500 euros au 31 décembre 2012 (9 % au 31 décembre 2011). Avec le prêt étudiant, le prêt apprenti, le prêt permis à 1 euro et le prêt intérimaire, La Banque Postale répond également aux besoins spécifiques des jeunes. En matière de crédit immobilier d'autre part, 17 % des emprunteurs ont un revenu inférieur à 2 000 euros par mois fin 2012 (15,3 % en 2011). Aussi, La Banque Postale permet aux moins de 26 ans de bénéficier d'une offre de prêt immobilier sans nécessairement avoir recours à un apport personnel. A également été créé fin 2012 un service dédié à l'accession sociale à la propriété. Celui-ci est fondé sur la mise en œuvre de partenariats avec les acteurs du logement social, comme celui signé en décembre 2012 avec le groupe Maisons France Confort. L'enveloppe prévue pour les crédits immobiliers à destination des clients les plus modestes s'élève à 1 milliard d'euros pour 2013.

## 2.2. Relation client responsable

Accueil, prise en charge des clients et qualité de service sont en parfaite cohérence avec la stratégie de La Banque Postale résumée dans « l'intérêt du client d'abord, prouvons la différence ».

Une relation client responsable est une relation fondée sur la qualité de conseil, elle-même assurée par une méthode de conseil adaptée et par un management commercial et une rémunération des Conseillers axés sur l'intérêt du client. Des pratiques responsables en toutes circonstances et tout au long de la relation bancaire : confiance, accompagnement, écoute, suivi et transparence.

### Méthode de conseil adaptée et responsable

Le socle de la méthode de conseil est constitué d'une part du **recueil de déontologie** de La Banque Postale (voir partie 2.4) qui souligne clairement l'importance des pratiques de vente responsable. D'autre part, le **guide sémantique** de La Banque Postale reflète ses fondamentaux et ses valeurs, et impose des éléments de discours commerciaux clairs, simples et transparents.

La Banque Postale a toujours été attentive à ce que les produits proposés soient adaptés à la situation et aux besoins des clients. Depuis 2005, la **méthode Sept gagnants**, reconnue par Vigeo dès 2006, structure la relation client-Conseiller. Elle est fondée sur la découverte exhaustive des clients, via un diagnostic financier complet, aboutissant sur un conseil pertinent qui respecte les besoins et les projets du client. Depuis fin 2011, le Conseiller, responsable de la qualité du conseil, s'appuie sur le tripode, outil complet et pédagogique de diagnostic, pour co construire avec son client les solutions financières les plus adaptées.

Afin d'identifier et de comprendre les besoins du client et ainsi de lui proposer les produits adaptés, la ligne conseil bancaire de La Banque Postale est structurée de façon à répondre au mieux à ses attentes. Par exemple, la Banque a mis en place dès sa création un réseau de **Conseillers spécialisés** en immobilier, ce qui permet aux clients de bénéficier du conseil expert de 704 Conseillers en 2012. Autre exemple, la Banque a également formé des Conseillers spécialisés dans les personnes morales (entreprises, associations et bailleurs sociaux) pour répondre aux demandes de ces clientèles. Afin d'assurer la qualité du service rendu, les Conseillers de la Banque suivent régulièrement des formations. En 2012, 10 000 Conseillers ont été formés à la nouvelle offre de crédit renouvelable.

En amont, La Banque Postale est attentive à la façon de promouvoir ses produits auprès de ses clients grâce à **des supports de communication clairs et pédagogiques** : modes d'emploi, vidéos, essentiels, guides, etc. Les différentes campagnes de communication axées sur la transparence, la simplicité et la clarté contribuent en amont à la construction d'une relation durable et de qualité.

Enfin, la qualité de conseil et le développement d'une relation durable sont fondés, dans l'intérêt du client, sur un **système de management commercial** axé sur l'accompagnement des Conseillers et un système de rémunération comprenant des éléments qualitatifs et quantitatifs, individuels et collectifs. Ainsi, chaque Conseiller s'engage dans le cadre d'un contrat de performance annuel et fait le bilan de ses progrès avec son manager trois fois par an lors des entretiens de constat partagé. Ce contrat de performance s'appuie sur les trois axes suivants :

- les missions du Conseiller : bien connaître et bien Conseiller ses clients tout en promouvant l'utilisation

du multicanal et ainsi rechercher la réussite collective de l'équipe ;

- ses pratiques avec ses incontournables et ses activités : le respect des règles de déontologie et la qualité du conseil garantie par la maîtrise de la méthode Sept gagnants et la bonne connaissance des gammes de produits/services ;
- et enfin les indicateurs qui caractérisent le mieux la performance chiffrée.

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

Le moment de la souscription d'un produit et le suivi tout au long de la vie du contrat sont au cœur de la construction d'une relation client responsable. Ainsi, une gestion prudente du risque et une attention régulière à la situation du client sont essentielles.

Par exemple, dans le cadre de la commercialisation d'une offre de crédits immobiliers, les Conseillers spécialisés en immobilier effectuent une étude personnalisée de l'opération immobilière et prennent en compte le projet d'acquisition, dans le cadre d'une approche globale (prise en compte du reste à vivre, incitation à l'épargne logement, etc.). Conséquence d'un conseil adapté et d'une analyse objective de la situation du client, le taux de crédits douteux à La Banque Postale reste parmi les plus bas du marché (0,37 % au 31 décembre 2012 contre 0,34 % au 31 décembre 2011 et 1,34 % pour la moyenne du marché fin 2011) alors que l'encours de crédits gérés a dépassé les 44 milliards d'euros et que le montant des crédits avoisine les 7 milliards en 2012.

Les critères d'octroi d'un crédit à la consommation sont également exigeants et fondés sur une gestion prudente du risque dans l'intérêt du client. En cas de refus des demandes au terme de l'étude du dossier, des solutions de réorientation vers d'autres produits plus adaptés sont à l'étude et seront mises en place dès 2013. Dans le cadre de la relation client, à chaque date anniversaire du contrat, un point budgétaire est proposé à l'emprunteur pour actualiser sa situation et vérifier son adéquation avec le prêt en cours. Ces points personnalisés entre le Conseiller et son client permettent d'ajuster le budget du client, de mettre à jour certaines données administratives, de mettre en place un réaménagement, ou une évolutivité et de répondre à une nouvelle demande de prêt. Pendant la durée du prêt, La Banque Postale maintient une **vigilance permanente** afin de détecter les signes de difficulté financière le plus en amont possible.

Partant du principe qu'un crédit responsable est un crédit informé, et dans un contexte où le nombre de dossiers en commission de surendettement augmente tous les ans, La Banque Postale reste publiquement engagée 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. Sans se substituer aux autres vérifications nécessaires, il protégerait les clients du « 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 responsable.

### Une mise en marché responsable du crédit renouvelable

Après une phase de test en deux vagues, le crédit renouvelable de La Banque Postale est disponible au plan national depuis le 3 décembre 2012. Cette nouvelle offre, cohérente avec les valeurs de la Banque, claire, pédagogique, transparente et responsable, est totalement fondée sur la connaissance du client telle que nous pouvons l'avoir à travers la relation bancaire. Prévenir le surendettement dans le cadre du crédit renouvelable a en effet été au centre de la réinvention de ce produit. Ainsi, l'offre est réservée aux clients de La Banque Postale possédant un CCP et est proposée principalement en Bureau de poste après examen détaillé des charges et revenus. Un guide d'accueil présentant les bonnes et les mauvaises utilisations du crédit renouvelable est notamment mis à disposition des clients.

L'offre en se situant entre le découvert autorisé et le prêt personnel, permet de faire face aux décalages de trésorerie et aux dépenses imprévues ou de réaliser des dépenses dans des conditions maîtrisées. En cas de dépassement du découvert autorisé du CCP, l'option Extension se déclenche : le client évite ainsi les frais de rejets et bénéficie de taux inférieurs au taux du découvert autorisé. La tarification est d'ailleurs simple et attractive, en cohérence avec le positionnement tarifaire de La Banque Postale. Des remboursements par anticipation sont possibles à tout moment gratuitement et une vitesse de remboursement accélérée, 30 % plus rapide que l'obligation légale, peut être mise en place. De plus, grâce à un relevé de compte dédié, une information en temps réel et des alertes SMS/emails, le client reçoit une information complète tout au long de la vie de son crédit.

Enfin, pour identifier une éventuelle situation difficile, un point budget annuel est proposé à tous les clients et un accompagnement spécifique est systématiquement proposé en cas de situation fragilisée (*voir paragraphe sur l'accompagnement des populations en situation de fragilité financière*).

### Accompagnement des populations en situation de fragilité financière

Parallèlement à sa mission d'accessibilité bancaire et aux actions menées en faveur de l'inclusion bancaire des personnes qui n'ont généralement pas accès aux produits et services bancaires (*voir partie 2.1*), La Banque Postale est très engagée dans l'accompagnement des personnes confrontées à des difficultés financières. Pour cela, elle conduit des projets aux côtés d'acteurs du secteur associatif impliqués dans la lutte contre l'exclusion sociale, tels que l'UNCCAS (Union



nationale des centres communaux d'action sociale) ou CRÉSUS (Chambre régionale du surendettement social).

Ainsi, l'**expérimentation REFLEX** (Réagir ensemble pour fédérer la lutte contre l'exclusion) a été menée avec les Centres communaux d'action sociale (CCAS) pour offrir un accompagnement aux personnes connaissant des difficultés financières. Elle permet de détecter rapidement ces clients afin de prendre immédiatement les mesures susceptibles de stabiliser leurs capacités financières. Ce dispositif innovant a été reconnu comme l'un des meilleurs en matière de lutte contre l'exclusion bancaire, lors de la Conférence européenne annuelle de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en décembre 2012.

Par ailleurs, dans le cadre du crédit à la consommation et du crédit renouvelable depuis 2012, La Banque Postale Financement a mis en place un dispositif d'accompagnement à deux niveaux qui permet de suivre les clients en situation de fragilité financière :

- un **Pôle accompagnement** dédié aux clients fragilisés acceptant un suivi spécifique fondé sur l'écoute et la pédagogie a été mis en place dès le démarrage de l'activité. Le Conseiller effectue avec le client une analyse détaillée de sa situation budgétaire et de ses difficultés. Il établit un diagnostic afin de le diriger vers un réaménagement de prêt, un rachat de crédits, ou si nécessaire vers un accompagnement plus complet. Des points réguliers sont organisés pour assurer un suivi dans la durée. En 2012, 421 clients  ont ainsi été pris en charge (300 en 2011) ;
- 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 CRÉSUS**, association reconnue d'utilité publique et spécialisée dans l'accompagnement budgétaire et financier. CRÉSUS 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 2012, 203 clients  ont ainsi été accompagnés par CRÉSUS (279 en 2011).

### À l'écoute des clients

La qualité de service est la priorité numéro 1 du plan stratégique 2011-2015 de La Banque Postale « L'intérêt du client d'abord : prouvons la différence ».

## 2.3. 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.

Elle représente en effet un important **levier de satisfaction et de fidélisation des clients**. Au cœur de la démarche : l'écoute des clients, qui permet de mieux connaître leurs attentes.

Différents dispositifs ont été mis en place pour améliorer la qualité de service :

- des études de satisfaction nationales ont été réalisées. Le taux de satisfaction des clients est passé de 88,7 % en 2011 à 92,3 % en 2012. Parallèlement, le taux de clients réclamants est passé de 7 % en 2011 à 6 % en 2012. Enfin, en matière d'image, La Banque Postale maintient sa place de leader sur la tarification et la proximité géographique, et décroche la première place sur le développement durable ;
- pour intensifier cette démarche de qualité sur le terrain, des écoutes clients locales ont été mises en place en 2011 dans les Directions commerciales régionales, en relation avec La Poste et les Centres financiers. Au plus près des clients, elles ont pour objectif de mieux appréhender leurs attentes ;
- écouter ses clients, c'est aussi écouter leurs réclamations. Pour cela, La Banque Postale a mis en place un important dispositif de gestion et d'analyse des réclamations. Dès 1995, avec la création du Médiateur de La Poste et en 1996, celle du Service relations clients, elle démontrait sa volonté de prendre en charge les clients réclamants. Depuis novembre 2011, les réclamations déposées en Bureau de poste sont traitées directement par des équipes de professionnels dédiés dans les Centres financiers. Un second niveau de traitement a lieu au Service relations clients du Siège de La Banque Postale. De plus, l'analyse de la nature des réclamations, les résultats du baromètre de satisfaction ou encore les fiches qualité du Service relations clients permettent de faire progresser la qualité de service ;
- par ailleurs, les outils Banque d'idées et Eurék@ permettent aux collaborateurs en contact avec les clients de proposer leurs suggestions d'amélioration de la qualité de service ;
- enfin, la Banque a lancé en 2012 le Lab clients. Fin novembre 2012, 2 600 utilisateurs de cette plateforme collaborative étaient recensés. En dix mois, ils avaient posté plus de 160 suggestions et 340 commentaires. Cet outil permet ainsi de développer davantage l'écoute client, d'identifier leurs demandes prioritaires et de créer une communauté de testeurs qui peuvent expérimenter nos nouveautés en avant-première.

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée :  en 2012 ✓ en 2011.

### 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 : un 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).

Suite à la mise en place de l'outil, les Responsables produits ont ainsi été formés à son utilisation et sont donc sensibilisés aux principaux enjeux du développement responsable. Ainsi, tous les nouveaux produits de la Banque passent au crible de critères extra-financiers couvrant la conception, la distribution et l'accompagnement des clients.

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

Au-delà 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 et le microcrédit entrepreneurial permettent aux clients généralement exclus du crédit de bénéficier de prêts de 300 à 3 000 euros (voir pages 6 et 7). 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 à octroyer des prêts pour réaliser des travaux d'économie d'énergie. Les prêts Pactys environnement et l'éco-prêt 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 éco-conçus.

Enfin un concept d'**assurance auto basé sur l'écoconduite** est actuellement expérimenté au sein du Groupe La Poste et de ses filiales. En incitant à émettre moins de CO<sub>2</sub>, cette offre s'inscrit pleinement dans la démarche responsable de La Banque Postale, Banque et Citoyenne.

### La gestion d'actifs responsable

Banque citoyenne, La Banque Postale est une banque qui réconcilie performance et éthique. Parce que le développement responsable est ancré dans les valeurs du Groupe, La Banque Postale diffuse les principes de l'ISR (Investissement socialement responsable) à l'ensemble de sa gestion.

L'ISR est l'application des principes du développement durable à la gestion d'actifs. Cette approche consiste à

intégrer des critères extra-financiers, dits ESG (de nature environnementale, sociale et de gouvernance) dans la décision d'investissement et la gestion des portefeuilles, en complément des critères financiers. L'ISR cherche ainsi à concilier performance financière et respect environnemental et sociétal.

Dans cette optique, LBPAM a lancé il y a quelques années la gamme « Investir autrement ». Celle-ci regroupe des fonds socialement responsables, pour lesquels les critères ESG ont été considérés préalablement à toute analyse financière.

Preuve de son engagement à promouvoir cette offre responsable, l'ISR fait désormais partie des « Essentiels », le cœur de gamme OPCVM présenté aux clients : en effet, sur les huit fonds « Essentiels », trois sont ISR. Ils sont proposés par les Conseillers qui suivent régulièrement des formations auprès de spécialistes afin de renforcer leur connaissance des produits d'investissement responsable. La Banque Postale participe également chaque année à « la Semaine de l'ISR », pendant laquelle elle propose à ses clients et Conseillers des supports pédagogiques et des outils de promotion de sa gamme Investir autrement.

Les fonds ISR sont évalués chaque année par Novethic, centre de recherche sur l'ISR et filiale de la Caisse des dépôts. En 2012, les cinq fonds de la gamme Investir autrement ont à nouveau obtenu le label ISR Novethic, qui distingue les différents fonds ISR du marché français. Il vise à garantir notamment un processus de sélection ISR transparent et une analyse ESG d'au moins 90 % du portefeuille. Deux de ces fonds ont également obtenu la mention « indicateurs ESG », qui salue la mesure de leur valeur ajoutée extra-financière.

En 2012, les **encours ISR** se stabilisent à 1,274 milliard d'euros (1,226 milliard en 2011 ✓), soit 4,2 % des encours totaux gérés par La Banque Postale Asset Management, hors mandats assurance vie (4,1 % en 2011).

Par ailleurs, au-delà de l'ISR, La Banque Postale s'est engagée dès 2009 dans la voie de l'intégration ESG, c'est-à-dire la prise en compte progressive des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans l'ensemble de la gestion d'actifs traditionnelle.

Ainsi, en 2012, 64,8 % du total des encours sous gestion intègrent des notions extra-financières (37,4 % en 2011). L'ensemble des **encours gérés sous intégration ESG** (hors encours ISR) représente 88,96 milliards d'euros ☒ au 31 décembre 2012 (46,49 milliards en 2011).

Gérants et analystes ISR travaillent ainsi de concert, pour préparer les rencontres avec les entreprises ou certaines assemblées générales, par exemple.

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée : ☒ en 2012 ✓ en 2011.

Les résultats des analyses ESG sont également mis à disposition de l'ensemble des équipes de gestion, directement sur la plateforme logicielle utilisée par les gérants.

L'intégration ESG est en outre renforcée pour certains portefeuilles gérés pour le compte de clients institutionnels, à leur demande, à travers les modalités suivantes :

- pour les obligations d'États par un filtrage des États, en amont de la gestion, en fonction de critères ESG prédéfinis ;
- pour les émetteurs privés par une notation ESG trimestrielle des portefeuilles et une exclusion ou une mise sous surveillance au cas par cas des titres présentant un fort risque ESG.

Les encours sous intégration ESG ont fortement augmenté au cours de l'année 2012 (de plus de 90 %), grâce à la mise en place d'une démarche d'intégration sur les obligations d'entreprises dans le cadre d'un mandat important pour un client institutionnel de LBPAM.

Enfin, c'est l'ensemble des producteurs du Pôle gestion d'actifs du Groupe qui a réaffirmé son engagement en matière d'intégration des critères extra-financiers : après LBPAM et XAnge Private Equity en 2011, Tocqueville Finance et Ciloger ont signé les **Principes d'investissement responsable** (PRI) des Nations unies en 2012.

Pour en savoir plus, notamment sur les engagements de La Banque Postale Asset Management, sur sa métho-

dologie ou sa politique de vote, consultez le site Internet [www.labanquepostale-am.fr](http://www.labanquepostale-am.fr).

## L'assurance responsable

Le 19 juin 2012, à l'occasion du sommet de La Terre à Rio de Janeiro, La Banque Postale s'est associée à plus d'une trentaine d'acteurs majeurs du secteur de l'assurance, regroupant plus de 5 000 milliards de dollars d'encours et représentant plus de 10 % des primes d'assurance mondiale. Objectif : annoncer le lancement des **Principes pour l'assurance responsable** (*Principles for Sustainable Insurance ou PSI*), initiative soutenue par les Nations unies. L'objet de ces principes est de faire avancer le secteur sur la voie du développement durable en favorisant l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans les décisions, les produits et les processus des acteurs de l'Assurance.

En assurance comme dans toutes ses activités, La Banque Postale est fidèle à ses fondamentaux : être accessible, simple, transparente, utile, solide et solidaire.

En s'associant à cette démarche internationale, La Banque Postale restitue l'utilité sociale de son métier : l'assurance, par sa fonction réparatrice, joue un rôle essentiel dans la vie de ses clients, et tout particulièrement les plus fragiles. Les PSI traduisent pleinement sa vision de ce métier et lui offrent un cadre d'échanges et de progrès collectifs.

## 2.4. Gestion des risques extra-financiers

### Intégration des risques extra-financiers aux risques opérationnels

En 2012, la filière risques s'est considérablement développée au sein du Groupe La Banque Postale à travers une responsabilisation renforcée des Directions métiers. La montée en compétences des Directions métiers sur l'identification et la maîtrise des risques qu'elles portent représente ainsi un véritable levier de progression quant à la capacité à intégrer les enjeux liés à la mise en place d'un nouveau produit ou à la conduite d'un nouveau projet.

L'intégration de la check-list ESG dans la mise à jour par la Direction de la conformité de la note encadrant l'organisation du Comité d'examen nouveau produit (dont la diffusion est prévue début 2013), constituera à ce titre une évolution dans la prise en compte des sujets ESG dans la mise en place d'un nouveau produit.

Les réponses à ce questionnaire devraient ainsi alimenter l'analyse des risques produite par le chef du projet à laquelle la Direction des risques opérationnels doit délivrer un avis favorable (avec ou sans réserve) ou non favorable.

Les différents résultats permettront ensuite une analyse à froid des sujets ESG mis en évidence qui donneront alors lieu à des éventuelles actions de sensibilisation.

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

Depuis 2011, La Banque Postale a adapté la méthode d'analyse du risque extra-financier des contreparties souveraines et non souveraines mise au point par le pôle ISR de La Banque Postale Asset Management afin de mesurer le niveau d'exposition au risque ESG de sa salle des marchés. Les résultats montrent une exposition globale maîtrisée : pour la poche des émetteurs non souverains, 59,3 % des actifs sont investis sur des émissions dont l'échelle de risque va de faible à modérée. Aucun titre ne présente un risque ESG élevé selon la méthode d'analyse retenue.

En parallèle, La Banque Postale Asset Management a renforcé ses pratiques responsables en lançant une démarche d'intégration des critères sociaux, de gouvernance et de gestion des risques dans la sélection de ses intermédiaires de marché. Ainsi, 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. Cette démarche s'effectue 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, 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 (mines antipersonnel et bombes à sous-munitions), quels que soient les instruments financiers émis (actions, obligations, titres monétaires). À cet effet, elle a souscrit en 2012 à une base de données d'un tiers expert indépendant afin de renforcer sa méthodologie.

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

Enfin, en tant qu'acteur essentiel de l'économie française, La Banque Postale **lutte contre l'évasion fiscale** en respectant scrupuleusement les règles et les dispositifs de prévention en vigueur. Banque de détail française, elle intervient quasi exclusivement sur le territoire national et n'a pas d'activité dans les pays listés par le *Tax Justice Network*. De plus, la gestion fiscale de l'ensemble des établissements et sociétés du Groupe est réalisée ou contrôlée directement par la Direction fiscale de La Banque Postale à Paris. Les principes de cette gestion sont le strict respect de la réglementation en vigueur et la transparence vis-à-vis des autorités. Enfin, la surveillance des activités des clients en termes de conformité fiscale est effectuée dans le cadre de la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude. Un dispositif de contrôle des opérations internationales entre la France et les pays « à risque » a été mis en place. Ces vigilances génèrent des alertes qui sont ensuite traitées dans un outil dédié. Plus de 100 personnes sont employées à cette activité au sein de la Direction de la sécurité des opérations financières.

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

Le recueil de déontologie de La Banque Postale, élaboré dès 2006 et actualisé en 2009, puis en 2012, est 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, financière et d'assurance vis-à-vis des clients, des collaborateurs et des tiers. Une attention particulière est portée sur les clients porteurs d'un handicap, en maison de retraite ou à l'hôpital, au travers de la conduite d'un groupe de travail spécifique en collaboration avec des associations représentatives. D'autres chantiers sont menés sur les données personnelles en entreprise, la

détection des états de faiblesse, les normes déontologiques applicables aux prestataires présents dans l'entreprise, les habilitations réglementaires (démarchage, assurance) ou contractuelles, en complément des sujets déontologiques traditionnels tels la confidentialité, le secret professionnel, les barrières à l'information, les cadeaux et avantages, la communication externe notamment sur les réseaux sociaux, etc.

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 finalisée afin d'alimenter la cartographie globale des risques opérationnels de la Banque.

Des campagnes de formation aux règles de bonne conduite sont menées depuis 2006. Les salariés de La Banque Postale et les agents de La Poste travaillant au nom et pour le compte de La Banque Postale ont tous été formés. Ces formations se déroulent en réunion, sous forme d'e-learning, de quiz, de diffusions de livrets pédagogiques, d'interventions spécifiques à certains métiers, etc. En 2013, il est prévu de diffuser à l'ensemble des nouveaux entrants, un film sur la déontologie de La Banque Postale.

Fin 2011, 94 % des collaborateurs des Centres financiers, 93 % des collaborateurs de l'Enseigne et 67 % des collaborateurs de La Banque Postale ont été formés ces trois dernières années à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Une campagne de renouvellement, en tenant compte de la spécificité de chacun des métiers, a été lancée en 2011 et 2012 au sein de l'Enseigne: 61 % des personnels à former ont suivi cette nouvelle formation au cours de ces deux dernières années. Ces renouvellements sont étendus pour les années 2012 et 2013 dans les Centres financiers et à la Banque.

Le recueil de déontologie est intégré aux règlements intérieurs de La Banque Postale et de La Poste. Il est ainsi opposable à tous les collaborateurs et agents. En cas de suspicion de manquement déontologique ou de dysfonctionnement, le droit d'alerte et le processus de signalisation à la main des contrôleurs de la Banque permettent une remontée des informations au Déontologue de La Banque Postale.

Celui-ci est également informé par les correspondants et relais implantés dans les Directions de la Banque, les filiales, l'Enseigne La Poste et la Direction des systèmes d'information.

Le droit d'alerte s'exerce *via* une adresse de messagerie, strictement confidentielle et sécurisée. Le nom des déclarants est gardé secret.

## 2.5. Responsabilité sociale, sociétale et environnementale

### 2.5.1. Responsabilité sociale

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. Sa politique de ressources humaines met l'accent sur l'accompagnement de chacun dans ses projets professionnels tout au long de sa carrière.

#### Le développement et l'accompagnement des collaborateurs

La politique de ressources humaines de La Banque Postale a pour objectif d'offrir à ses 32 683 collaborateurs  en 2012 un cadre de travail propice à leur développement personnel et professionnel.

Elle mène une **politique d'emploi responsable**. Ainsi, près de 95 % des effectifs sont en contrats permanents. Par ailleurs, avec l'accord « Avenir des métiers bancaires des Centres financiers 2011-2015 », signé en 2010, elle s'est engagée pour le maintien de l'activité dans tous les Centres financiers et nationaux. Elle offre ainsi à ses collaborateurs la possibilité de changer d'activité au sein du même centre ou de poursuivre la même activité dans un autre centre, sans imposer de mobilité géographique.

La Banque Postale s'implique aussi en matière de **développement de carrière**. Elle favorise la mobilité de ses collaborateurs entre la Banque et l'Enseigne La Poste. Pour les aider, elle leur propose différents outils : bourse d'emploi sur l'Intranet, entretiens annuels d'évaluation, identification de parcours de carrière entre les différents métiers... De plus, 45 postes de « Conseillers en évolution professionnelle » ont été créés en 2011 afin d'accompagner les projets d'évolution professionnelle des collaborateurs des Services financiers et d'anticiper leurs besoins. 6 000 d'entre eux ont bénéficié de ce dispositif en 2012. Enfin, 352 « parcours croisés » ont été réalisés entre la Banque, les Services financiers et l'Enseigne La Poste. Leur objectif est d'approfondir l'expertise bancaire des collaborateurs et de leur offrir des perspectives d'évolution. En 2012, 90 postes de niveau stratégique ont été pourvus ; 78 % provenant de mobilités internes.

Afin d'assurer le développement des parcours professionnels, la Banque propose également de nombreux programmes de **formation continue**. Ainsi, 112 716 jours de formation ont été dispensés en 2012, soit 3,8 jours par collaborateur. Par ailleurs, l'offre de Droit individuel à la formation (DIF) a de nouveau été étendue en 2012. Enfin, le catalogue des formations a été enrichi, revu et mis en ligne afin de toujours mieux accompagner le développement des collaborateurs, de faciliter l'identification de la formation adéquate et d'améliorer la visibilité pour tous.

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée :  en 2012 ✓ en 2011.

Enfin, en lien avec le Grand Dialogue et les priorités de son plan stratégique, La Banque Postale a lancé en 2012 un programme à destination des managers. Son but est de partager un même socle de compétences et leur donner les moyens de porter les valeurs managériales de la Banque : respect, développement des femmes et des hommes, sens du résultat, engagement dans la culture du progrès et du changement, coopération. Ce **programme de développement managérial** concerne les 2 200 managers de la Banque, de ses filiales et des Services financiers. Il est organisé en deux jours de séminaire, autour de quatre compétences principales : motiver, communiquer, coopérer, gérer le changement. Fin 2012, 1 200 personnes ont déjà suivi cette formation.

L'enrichissement des compétences en management passe également par l'adoption d'une **méthode de conduite du changement** axée sur le développement de l'écoute, le diagnostic de l'impact des projets et l'association des organisations syndicales. La DRH a fait le choix de mobiliser sa filière RH sur l'accompagnement de la mise en œuvre du changement avec la mise en place d'équipes professionnalisées. Un dispositif de formation *ad hoc* est en cours de déploiement auprès des principaux cadres RH.

#### Formation, emploi et intégration des jeunes

Afin de mieux intégrer les jeunes, La Banque Postale entretient des liens privilégiés avec une vingtaine d'écoles de commerce, d'ingénieurs et d'universités. De cette façon, elle fait connaître ses métiers, améliore son image et son attractivité. En 2012, ces **relations avec les écoles** se sont intensifiées. Une centaine de collaborateurs ont mené plus de 90 actions : participation à des forums, animation d'ateliers de recrutement, interventions pédagogiques, participation aux jurys d'entrée et de sortie, parrainage de promotions, conventions de partenariat, réalisation de travaux d'étude et de recherche... 2 500 étudiants ont ainsi été rencontrés en face à face par la Banque. En 2012, 321 jeunes de 25 ans et moins ont été recrutés en CDI, soit 36 % du total des recrutements en CDI.

Active dans la formation et l'intégration des jeunes à l'emploi, la Banque a signé 1 116 contrats d'apprentissage et contrats de professionnalisation en 2012. Elle complètera dès 2013 son offre d'alternance et de stages par environ 50 emplois d'avenir.

#### Une rémunération juste et attractive pour chacun

C'est l'engagement de chacun au quotidien qui permet de délivrer la meilleure qualité de service aux clients, d'accélérer le développement commercial et de prouver la différence. Par conséquent, 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.

Le salaire moyen des collaborateurs de La Banque Postale a évolué de 2,20 % en 2012 (2,60 % pour les femmes et 1,80 % pour les hommes). Pour la quatrième année consécutive, La Banque Postale a réservé une enveloppe dédiée au traitement des écarts de rémunération entre les femmes et les hommes ; elle s'élevait à 50 000 euros. Grâce au développement et aux résultats de La Banque Postale, les salariés ont perçu en 2012 des primes d'intéressement et de participation pour un montant total de 6,4 millions d'euros (au titre de l'exercice 2011). Encourageant l'épargne salariale (versements aux PEE et PERCO), le dispositif d'abondement 2012 a permis aux collaborateurs épargnants de bénéficier d'un abondement moyen de 1 217 euros.

Au sein des Services financiers, dans le cadre de la campagne de revalorisation 2012, le salaire moyen a augmenté de 2,92 % (2,88 % pour les femmes et 2,83 % pour les hommes) ; les salaires des fonctionnaires des classes I, II et III dépendant des systèmes et des grilles de la fonction publique. Le Groupe La Poste a décidé de consacrer en 2012 une enveloppe de 200 000 euros pour réduire les inégalités salariales entre les hommes et les femmes. L'intéressement versé en 2012 (au titre de l'exercice 2011) aux collaborateurs des Services financiers s'est élevé à 4,2 millions d'euros.

## Accords collectifs et climat social

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. En 2012, avec les organisations syndicales, elle a poursuivi un dialogue social dynamique et signé neuf nouveaux accords collectifs applicables aux salariés de La Banque Postale. Ils concernent notamment les salaires, la représentation du personnel ou encore le vote électronique en vue des élections professionnelles de début 2013. Dans le prolongement de l'accord conclu en 2011, instituant un intéressement de Groupe, La Banque Postale et les organisations syndicales ont aussi signé un nouvel accord instituant un Plan d'épargne entreprise au niveau du Groupe La Banque Postale, et permettant l'extension du dispositif à l'ensemble des salariés des filiales concernées. Pour les Services financiers, en plus des accords au niveau du Groupe La Poste, un accord local sur la part collective a été signé au Centre financier de Châlons-en-Champagne. Ainsi, le socle social de La Banque Postale ne cesse de se renforcer depuis 2006. 107 accords collectifs ont été signés entre 2006 et 2012 à La Banque Postale et dans les Services financiers, dont huit en 2012.

## L'année du « Grand Dialogue »

À La Banque Postale comme au sein de l'ensemble du Groupe La Poste, 2012 aura été l'année du « Grand Dialogue » sur la **qualité de vie au travail**. Dans des conditions d'activité et de concurrence qui se durcissent, La Banque Postale poursuit l'évolution de son organisation selon une méthode qui privilégie l'accompagnement du changement, l'écoute, la concertation et le dialogue. Ceci afin de continuer à apporter à ses collaborateurs la reconnaissance qu'ils sont en droit d'attendre.

Ainsi, tant au plan national que local, 285 tables rondes se sont tenues au sein de la Banque et des Services financiers de La Poste. Thèmes abordés : les conditions de travail, la santé et la prévention, l'évolution professionnelle, la gestion du changement et les relations au sein des établissements. Un **plan d'action spécifique** a été mis en place pour la Banque et les Services financiers, avec notamment les actions suivantes :

- garantir l'équilibre vie professionnelle/vie privée au travers des organisations du travail ;
- renforcer les systèmes d'alerte pour prévenir les situations difficiles ;
- porter une attention plus grande aux conditions d'exercice de l'activité des collaborateurs en situation de handicap.

Premier accord collectif issu des tables rondes initiées par le Grand Dialogue : accord-cadre sur la qualité de vie au travail à La Poste signé le 22 janvier 2013. Cet accord prévoit d'importantes améliorations en matière d'organisation et de conditions de travail, de dialogue social, de politique de l'encadrement et de développement de la fonction RH, de santé et sécurité au travail et de développement professionnel des postiers.

## Santé, sécurité et bien-être au travail

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan annuel de prévention des risques professionnels et en lien avec l'accord conclu en 2010 sur la santé et le bien-être au travail des salariés, La Banque Postale a poursuivi diverses actions préventives. Elles ont pour objectif la santé et le bien-être des collaborateurs : actions de dépistages (audiométrie, cholestérol, etc.), sensibilisation à l'utilisation d'un défibrillateur, prise en compte des risques psychosociaux, etc.

La poursuite de la mise en œuvre de l'accord portant sur la santé et le bien-être au travail à La Banque Postale s'est également traduite en 2012 par le déploiement du dispositif d'évaluation et de suivi du stress professionnel (DESSP), par le déploiement d'une formation managériale ayant vocation à être dispensée à la totalité des collaborateurs en position de management (évoquée précédemment) ou encore par l'organisation d'une communication sur l'intranet pour informer les collaborateurs, s'estimant en situation de stress ou de mal-être au travail, des moyens d'alerte à leur disposition pour permettre la prise en charge de leur situation.

Dans les Services financiers, la démarche **d'évaluation des risques professionnels** pilotée par la ligne managériale et associant les Services santé et sécurité au travail, les personnels et leurs représentants, intègre le risque de stress. En plus de cette évaluation, les Services financiers poursuivent le dispositif d'évaluation et de suivi du stress professionnel (DESSP) mis en place dès 2009. Ce dispositif vise en effet à établir un constat objectif sur le niveau de stress, à en identifier les facteurs, et à déterminer des actions adaptées pour réduire le stress professionnel. Ce même dispositif a été mis en place en 2011 à La Banque Postale.

Plus de 150 salariés ont participé au dispositif en 2012 à l'occasion de leur visite médicale. Les premières conclusions seront examinées durant l'année 2013 pour appuyer l'évolution éventuelle de la politique de prévention de l'entreprise.

Par ailleurs, des travaux ont été réalisés par les Services financiers sur la prévention du risque lié aux troubles musculo-squelettiques. Dans ce cadre, une sensibilisation au travail sur écran, destinée à tous les agents travaillant sur ordinateur, a été lancée à la fin du second semestre 2012 afin de présenter les risques et les réflexes à adopter pour améliorer sa position de travail. En complément à cette sensibilisation, une formation « Préserver mon dos et mes articulations » sera proposée par les acteurs de prévention et l'équipe médicale à l'ensemble des agents des entités Services financiers en 2013.

Enfin, suite aux élections professionnelles de 2011 et au décret santé sécurité au travail de mai 2011, 32 CHSCT de droit commun ont été créés au sein des Services financiers.

## Diversité, handicap et égalité des chances

### Engagements et accords

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

Elle réaffirme son engagement en signant plusieurs accords et en mettant en œuvre les actions liées, comme celles prévues par les accords de 2009 et de 2010.

En 2012, un **nouvel accord pour l'emploi des personnes handicapées** a été signé le 8 mars entre la Direction de La Poste et quatre organisations syndicales, et agréé le 22 mai. Afin de faciliter sa mise en œuvre, cet accord fait l'objet d'un plan d'action spécifique pour les Services financiers. En parallèle, un réseau d'une trentaine de référents handicap locaux a été créé.

\* (37 à La Banque Postale et 741 dans les Services financiers)

### La mission Diversité, handicap et égalité des chances en action

Pour mener à bien sa mission et atteindre ses objectifs, La Banque Postale a entrepris de nombreuses actions et participé à plusieurs événements en 2012.

Particulièrement engagée en faveur du **recrutement**, La Banque Postale était présente sur les six principaux forums de recrutement en faveur des personnes en situation de handicap. En 2012, quatre collaborateurs handicapés ont été recrutés à La Banque Postale et sept dans les Services financiers. Actuellement, La Banque Postale et les Services financiers accompagnent 778 collaborateurs en situation de handicap\*. Une baisse par rapport à 2011 qui s'explique par le fait que le Groupe La Poste, dont les Services financiers, est passé du statut de droit public au statut de droit privé. Ainsi, les modalités de calcul ne sont plus celles du FIPHPF mais celles de l'AGEFIPH.

Dans les Services financiers, 48 **aménagement de postes de travail** ont eu lieu en 2012. Sur le périmètre du Siège, la mission Handicap a réalisé une dizaine d'adaptations de postes : notamment via l'aménagement d'horaires, la prise en charge de frais de transport entre le domicile et le lieu de travail, l'équipement d'écrans et de pupitres adaptés. De plus, dix demi-journées de congés ont été accordées pour réaliser des démarches administratives ou médicales en lien avec les pathologies de ces collaborateurs.

La mission Handicap a également mis en place à destination de tous les collaborateurs de La Banque Postale des **actions de sensibilisation** visant à lever les freins et stéréotypes liés au handicap ou à sa représentation. Chaque année, La Banque Postale participe notamment au rendez-vous national de la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées (SEPH). Les temps forts de l'édition 2012 ont été une initiation ludique au langage des signes, des matchs de ping-pong entre les collaborateurs et des champions paralympiques, sept courts-métrages réalisés par des équipes de collaborateurs.

À l'occasion de ses Journées solutions santé 2012, La Banque Postale a abordé la question du retour à l'emploi après une affection longue durée (cancer, maladies cardiovasculaires ou sclérose en plaques) pour sensibiliser et informer les collaborateurs. Par la suite, huit collaborateurs ont demandé un entretien avec la mission Handicap.

Grâce à **Sciences Po Accessible**, une convention de mécénat signée en 2012 avec l'Institut d'études politiques de Paris, La Banque Postale contribue à aider les étudiants en situation de handicap en finançant notamment l'emploi d'assistants de vie et de matériel adapté pendant leur année d'étude à l'étranger.

Des actions de sensibilisation ont également été menées concernant la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations. Neuf forums Diversité ont été organisés dans les Centres financiers. Des conférences à destination des collaborateurs ont eu lieu lors de la

Journée de la diversité le 27 juin 2012 sur l'égalité professionnelle sous l'angle de la parentalité. La mission Handicap a notamment présenté l'engagement de la Banque en faveur de la diversité et de la lutte contre les discriminations et animé un atelier sur l'orientation sexuelle à destination des étudiants de l'école partenaire Audencia.

## 2.5.2. Responsabilité sociétale

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 2012, 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 490 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, la mise en concurrence avec le secteur ordinaire pour diverses prestations, l'identification de nouvelles prestations pour les prochains appels d'offres.

Sur un nombre de familles d'achat croissant, les acheteurs intègrent des EA (Entreprises adaptées) et/ou des ESAT (Établissements et services d'aide par le travail) dans leurs processus, en collaboration avec mission Diversité, handicap et égalité des chances.

Les achats au secteur adapté/protégé ont indirectement contribué à l'emploi de 32 personnes en 2012 (contre 27 en 2011).

#### 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 2012, le Pôle développement durable a notamment accompagné la Direction des achats sur les appels d'offres suivants : gestion des déchets et nettoyage, gardiennage, objets à la marque.

## 4. L'accessibilité des petites et moyennes entreprises 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 Banque Postale veille à maintenir l'accessibilité des TPE/PME à ses appels d'offres.

Pour en savoir plus sur les délais de paiement, se référer à la partie 3.5.1. du Document de référence.

### Accessibilité pour les clients

La Banque Postale est également attentive à l'amélioration de l'accessibilité de ses locaux et de ses services pour ses clients en situation de handicap.

Ainsi, fin 2012, 3 800 Guichets automatiques bancaires (GAB), soit plus de 55 % du parc de La Banque Postale, sont accessibles aux Personnes à mobilité réduite (PMR) et 53 % sont accessibles aux personnes aveugles ou malvoyantes, chiffres en constante augmentation. Les GAB situés à l'intérieur des Bureaux de poste sont quasiment tous accessibles mais dépendent toutefois de l'accessibilité du bâtiment du bureau. Le taux d'accessibilité des Bureaux de poste est en constante augmentation : fin 2012, 65 % des bureaux patrimoniaux et 43 % des bureaux locatifs sont accessibles. Des kits d'accessibilité tous handicaps sont également progressivement déployés. Depuis 2010, 3 000 Bureaux ont également bénéficié d'équipements spécifiques pour les clients en situation de handicap visuel et auditif (boucles, guidages au sol et bornes sonores).

Par ailleurs, la lettre d'information mensuelle de la Banque est disponible sur Internet en version accessible pour les personnes malvoyantes. À fin 2012, 1 368 clients sont abonnés et reçoivent leur relevé de compte en braille.

### Mécénat et partenariats

En 2012, l'ensemble des actions de mécénat de La Banque Postale, dont une partie est décrite ci-après, ont représenté un engagement de 1 159 400 euros.

#### L'Envol, le campus de La Banque Postale

En 2012, La Banque Postale s'est engagée dans une nouvelle démarche de mécénat sociétal : L'Envol, le campus de La Banque Postale. Cette association a pour objectif de favoriser, chaque année, le parcours d'une soixantaine de jeunes élèves talentueux. À terme, le campus comptera environ 500 jeunes. Issus de milieux modestes, urbains comme ruraux, ces jeunes sont détectés au collège et accompagnés de la seconde à leur entrée dans une filière de haut niveau. Afin de mener ce projet à bien, L'Envol s'appuie sur Frateli, un partenaire référent en matière d'égalité des chances. Les collaborateurs s'associent à ce projet : plus de 130 collaborateurs de la Banque et des Services financiers se sont ainsi portés volontaires pour devenir parrain ou marraine et accompagner ces jeunes. « Soutenir les jeunes de L'Envol pour qu'ils prennent confiance en eux, faire grandir leur talent, les



aider à aller au bout de leurs ambitions », telles sont les motivations d'un des parrains. Les 60 jeunes de la première promotion bénéficieront du programme de L'Envol pour les six à huit prochaines années pour les élèves entrant en seconde et pour les quatre à six prochaines années pour les élèves entrant en terminale. Ils ont notamment participé au campus d'intégration fin 2012. Au programme : travaux de groupes, ateliers pédagogiques et activités ludiques, partage d'expériences avec certains de nos collaborateurs et parrains des élèves, interventions extérieures de personnalités. Depuis la rentrée scolaire, l'ensemble du programme a été mis en œuvre : coaching à travers des cours d'anglais hebdomadaires en e-learning, aide à l'orientation, organisation d'événements locaux en région, suivi personnalisé des élèves et du parrainage. Le recrutement de la prochaine promotion de 60 élèves est d'ores et déjà lancé en partenariat avec l'Éducation nationale.

### Congés solidaires

La Banque Postale encourage tous ses collaborateurs, acteurs de la Banque au quotidien dans leur engagement citoyen. Elle est mécène de deux associations partenaires : **Planète Urgence** depuis 2007 et **France Volontaires** depuis 2008. Ces deux ONG organisent pour les volontaires des missions de congés solidaires de deux à trois semaines. En 2012, 22 acteurs de la Banque ont été retenus suite à la campagne nationale, organisée en collaboration avec l'ensemble du Groupe La Poste. Le réseau des collaborateurs citoyens compte désormais 182 volontaires partis en congés solidaires.

Leur engagement représente 12 180 heures consacrées à la protection de l'environnement et à la lutte contre l'exclusion. Le soutien de La Banque Postale a aussi permis 331 jours de formation sur le développement durable et la solidarité internationale.

### Engagement national et bénévolat de compétences

Afin de faciliter l'engagement solidaire de ses collaborateurs sur le territoire national, La Banque Postale a signé en mars 2012 le renouvellement de la convention de mécénat avec **Passerelles & Compétences**, partenaire de la Banque depuis 2011. Passerelles & Compétences propose à ses associations partenaires l'aide professionnelle de bénévoles à l'occasion de missions ponctuelles. La Banque Postale a pu cette année encore soutenir une trentaine de missions. En 2012, ce sont 307 missions qui ont été relayées auprès des 44 collaborateurs désormais inscrits à ce nouveau dispositif.

### Partenariats solidaires de La Banque Postale

Fidèle à ses valeurs d'engagement, de responsabilité et de solidarité, La Banque Postale a poursuivi son engagement auprès de l'AFM en participant au Téléthon. En 2012, le Groupe La Poste a en effet organisé le « grand défi sportif » initié par France Télévisions auquel ont participé onze collaborateurs de La Banque Postale. Cette année encore, La Banque Postale a permis à ses clients d'effectuer leurs dons par virement depuis l'espace client sécurisé de La Banque Postale.

La Banque Postale a également poursuivi son soutien depuis plus de dix ans à l'association Solidarité Sida, mais aussi son engagement auprès de La Fondation du bénévolat.

### Ancrage territorial et dialogue avec les parties prenantes

Banque de proximité, La Banque Postale participe au développement économique et social des territoires sur lesquels elle déploie son activité et dialogue régulièrement avec ses parties prenantes.

#### Dialogue avec les parties prenantes

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

Fidèle à ses valeurs de proximité et de transparence, La Banque Postale a renforcé son lien avec les acteurs du secteur public local. Elle a créé un Comité d'orientation des finances locales, composé d'élus, d'anciens parlementaires et d'experts. Ce Comité est chargé d'une mission de prospective, d'observation et de conseil : appréciation des risques, veille, proposition de nouveaux services... De plus, début 2013, la Banque ira à la rencontre des élus dans toute la France afin de présenter son offre de financement des collectivités.

#### Développement économique et social des territoires

Parce que le développement local reste au cœur de nos préoccupations, La Banque Postale souhaite prendre une part significative du financement des acteurs du secteur public.

En 2012, La Banque Postale a mis en place un nouveau modèle de **financement des collectivités locales**. Fondée sur des produits simples et lisibles par les clients, son offre est proposée dans le cadre d'une politique tarifaire transparente et d'une approche responsable en matière de conseil et de risque.

Dès juin 2012, La Banque Postale a lancé une offre de crédits court terme destinée à financer les besoins de trésorerie des collectivités. C'est ainsi plus de 1,6 milliard d'euros qui ont été accordés à nos clients sur l'ensemble du territoire. Avec des montants de crédits compris entre 100 000 euros et 100 millions d'euros, La Banque Postale se positionne comme la banque de toutes les collectivités.

En novembre 2012, la Banque a élargi son offre de financement en proposant aux collectivités locales des crédits moyen/long terme à taux fixe ou révisable, pour des durées pouvant atteindre quinze ans. La Banque Postale a reçu près de 1 400 demandes auprès de son pôle de compétences national, constitué de Conseillers spécialistes du secteur public local.

2013 est l'année de la poursuite du déploiement de la **banque des territoires** avec plus de proximité (80 Conseillers déployés dans une quinzaine d'Espaces

entreprises), un périmètre clients élargi (sociétés d'économie mixte, entreprises publiques locales, hôpitaux publics) et une gamme étendue de services et d'offres bancaires.

Acteur du territoire, La Banque Postale Financement reste dynamique en 2012, dans le cadre de la charte Entreprise-Territoire signée avec la communauté d'agglomération Plaine Commune pour trois ans. Elle a de nouveau participé à des forums emploi, a régulièrement recouru au secteur adapté/protégé, et a recruté quinze alternants grâce à ses relations avec les écoles du territoire.

### **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 au 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 décrits dans la Déclaration universelle des droits de l'homme. Elle 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 12) 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 au 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 RSE mises en œuvre par La Banque Postale. Ainsi, les agences Oekom et Vigeo placent La Banque Postale parmi les meilleures banques de leur univers de comparaison. 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. La notation extra-financière de La Banque Postale sera mise à jour en 2013.

Le comportement responsable de La Banque Postale est également reconnu par les Français. D'après l'Observatoire annuel du développement durable, publié par

l'IFOP en mars 2012, les Français la désignent comme la première banque française en termes d'engagement en faveur du développement durable, avec 58 % d'opinion favorable, contre 48 % en 2010. La Banque Postale conforte ainsi son statut de « Banque et Citoyenne ».

Par ailleurs, La Banque Postale travaille au partage de ses valeurs en participant aux instances de référence assurant la promotion de la RSE. Elle participe ainsi activement aux différents groupes de travail menés par l'ORSE (Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises), aux Comités de pilotage RSE/ISR de Paris Europlace, à la Commission développement durable de la FBF (Fédération bancaire française) 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, mesure de la performance extra-financière, etc.).

### **2.5.3. Responsabilité environnementale**

En matière de démarche environnementale, La Banque Postale mène des actions simples, concrètes et mesurées qui contribuent à la protection de l'environnement. Son objectif au travers de 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 en 2009 des objectifs chiffrés en matière de consommation d'énergie et d'émissions de CO<sub>2</sub> liées aux bâtiments, d'émissions de CO<sub>2</sub> liées aux déplacements, dans le cadre de la lutte contre le changement climatique et en matière de consommation de papier responsable. Pour autant, les équipes développement responsable œuvrent également à la réduction de la consommation d'eau et de papier, l'amélioration de la gestion des déchets, la limitation de l'impact sur la biodiversité ou encore la réduction de l'impact environnemental des systèmes d'information 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. En 2012, La Banque Postale a formalisé son bilan des émissions de gaz à effet de serre. Conformément à l'article 75 de la loi Grenelle II, ce bilan a été envoyé à la préfecture de Paris et publié sur son site Internet.

## Consommation d'énergie et émissions de CO<sub>2</sub> dues aux bâtiments

Dès 2007, La Banque Postale a réalisé des diagnostics de performance énergétique dans ses Centres financiers. Elle s'est alors fixé l'objectif de réduire de 9 % les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux bâtiments par collaborateur d'ici 2015 par rapport à 2007. La **politique de performance énergétique**, validée en Comité développement responsable en juin 2009, 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 mais aussi lors de la Semaine du développement durable qui se déroule chaque année au mois d'avril. 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 2012. Les Sièges de La Banque Postale, les Services financiers et les filiales intégrées au reporting représentent près de 375 000 m<sup>2</sup>. Ces actions ont permis à La Banque Postale de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> liées à ses bâtiments. En 2012, ces émissions s'élèvent à 10 731 tonnes éq. CO<sub>2</sub> ☒ (11 168 tonnes éq. CO<sub>2</sub> en 2011 ✓).

Par ailleurs, les diagnostics de performance énergétique réalisés en 2007 et 2008 ont permis d'identifier que la part due aux systèmes d'information dans les consommations électriques totales se situe entre 40 et 50 %. Ainsi, en parallèle d'une démarche achats responsables sur les matériels et services informatiques, la Direction informatique des services financiers et de l'enseigne (DISFE) est engagée dans un plan d'action Green IT.

## Émissions de CO<sub>2</sub> dues aux déplacements des collaborateurs

La **politique de mobilité responsable** de La Banque Postale prend en compte l'impact des véhicules de La Banque Postale et leur consommation de carburant, les déplacements professionnels des collaborateurs en train et en avion, et les trajets domicile-travail.

### Les véhicules de La Banque Postale

La Banque Postale s'est fixé un objectif de réduction de 5 % des émissions de CO<sub>2</sub> par 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 au Siège. À fin 2012, 2 011 personnes ont ainsi été formées dans le cadre de ce programme (dont 251 en 2012). En 2012, les 2 257 véhicules de service, de fonction et d'entreprise de La Banque Postale (*versus* 2 106 en 2011) ont consommé davantage de carburant et ainsi émis 8 098 tonnes éq. CO<sub>2</sub> (*versus* 6 155 tonnes éq. CO<sub>2</sub> en 2011 ✓).

Grâce à une démarche achats responsables et ainsi la prise en compte de critères environnementaux dans les appels d'offres, 80 % des véhicules du catalogue de La Banque Postale émettent moins de 119 g de CO<sub>2</sub> par km fin 2012 (contre moins de 135 g fin 2010).

Par ailleurs, la Direction territoriale de l'enseigne des Hauts-de-Seine a réduit son parc de véhicules en 2012. Certains Conseillers bancaires utilisent désormais des moyens de transport alternatifs, notamment les véhicules électriques *via* un abonnement Autolib'.

### Les déplacements professionnels en train et en avion et les trajets domicile-travail

En 2012, les déplacements des collaborateurs en train sont à l'origine de 93 tonnes éq. CO<sub>2</sub> et les déplacements des collaborateurs en avion à l'origine d'environ 1 025 tonnes éq. CO<sub>2</sub>.

Afin de réduire l'impact des déplacements de ses collaborateurs, La Banque Postale mène notamment des actions de sensibilisation auprès de ses collaborateurs. C'est notamment le cas lors de la Semaine européenne de la mobilité et de la sécurité routière qui se déroule au mois de septembre. En effet, chaque année, La Banque Postale rappelle son engagement pour une mobilité responsable et sensibilise ses collaborateurs sur ces enjeux. Au programme en 2012 :

- séance de sensibilisation à la conduite écoresponsable sur simulateur ;
- ouverture à tous les collaborateurs de La Banque Postale du site de covoiturage du Groupe La Poste ;
- comparaison des émissions de CO<sub>2</sub> sur les trajets courants des collaborateurs en fonction du mode de transport choisi ;
- rappel de la politique voyages de La Banque Postale, intégrant notamment une démarche volontariste qui préconise aux collaborateurs de préférer le train à l'avion ;
- ateliers de réparation de vélos dispensés par des entreprises du secteur protégé/adapté dans les Centres financiers ;
- rappel des règles de sécurité à adopter par les cyclistes pour les collaborateurs des Centres financiers effectuant leurs trajets domicile-travail à vélo ;
- lancement d'un diagnostic sur les trajets domicile-travail des collaborateurs des Centres financiers.

La Banque Postale souhaite également encourager ses clients à réduire leurs émissions de CO<sub>2</sub> lors de leurs déplacements en voiture. La Banque Postale Assurances IARD expérimente actuellement un concept d'assurance auto basé sur l'écoconduite.

### Émissions indirectes de CO<sub>2</sub> 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

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée : ☒ en 2012 ✓ en 2011.

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. Elle représente 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 9) 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<sub>2</sub>.

## Consommation de papier

Dès 2008, La Banque Postale s'est fixé l'objectif d'atteindre 100 % de papier responsable, issu de forêts gérées durablement ou recyclé, fin 2012. Avec 98,3 % de papier responsable au 31 décembre 2012 (97,3 % fin 2011), la Banque a tenu son engagement. Parmi les 8 848 tonnes consommées en 2012 :

- 10 % le sont en interne et représentent 39 kg par collaborateur ;
- 90 % le sont en externe (à destination directe des clients et communication) et représentent 752 g par client actif.

Il s'agira pour les années à venir de renforcer nos exigences sur la responsabilité du papier mais aussi sur la provenance des papiers ainsi que sur les conditions de fabrication et d'impression.

## Gestion des déchets

En 2012, le cahier des charges pour les prestations de nettoyage et de gestion des déchets dans nos locaux a été revu. Ainsi, les critères sociaux et environnementaux ont pu être renforcés. Ces derniers nous permettront notamment de mieux suivre la collecte, le transport et le traitement des déchets.

Par ailleurs, en termes de sensibilisation, la Semaine de la réduction des déchets a fait l'objet cette année d'une communication au niveau national auprès des collaborateurs. De nombreux sites ont ainsi pu relayer l'information en local et organiser des animations : challenge réduction des impressions, sensibilisation au gaspillage alimentaire, jeu autour du tri des déchets, etc.

## 3. Indicateurs développement responsable

Les indicateurs développement responsable publiés dans cette partie répondent à un objectif de transparence de La Banque Postale et viennent étayer les éléments qualitatifs développés dans les parties précédentes. Ils ont été regroupés selon quatre catégories :

- indicateurs économiques ;
- indicateurs sociaux ;
- indicateurs sociétaux ;
- indicateurs environnementaux.

En préambule de ces tableaux d'indicateurs, la note méthodologique suivante fournit des précisions nécessaires à la compréhension des indicateurs et de leur périmètre.

### 3.1. Note méthodologique

Les indicateurs développement responsable contenus dans ce document ont été élaborés en cohérence avec le protocole de reporting extra-financier de La Banque Postale. La remontée d'information repose sur un réseau de 70 correspondants développement responsable et contributeurs au reporting extra-financier.

Les indicateurs développement responsable 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. Les données 2010 et 2011 avec un astérisque (\*) ont été retraitées depuis les publications précédentes afin d'assurer leur comparabilité.

#### Périmètres du reporting extra-financier

La remontée d'information de La Banque Postale a pour ambition de couvrir l'ensemble des activités de La Banque et leurs conséquences, l'ensemble des entités physiques (bâtiments) et des 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'information extra-financière de La Banque Postale.

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

Le périmètre est le même pour tous les indicateurs économiques qui couvrent tout le Groupe La Banque Postale. En revanche, pour les autres catégories, le périmètre peut varier d'un indicateur à l'autre. Le taux de couverture est alors calculé en fonction du nombre de

collaborateurs pour les indicateurs sociaux et sociétaux, et en fonction de la surface occupée pour les indicateurs environnementaux. Ainsi, le tableau ci-après présente les données du périmètre extra-financier cible au 31 décembre 2012.

<b>La Banque Postale</b> (entité juridique)	- Siège de La Banque Postale - Directions régionales bancaires - Représentants territoriaux	2 189 collaborateurs (soit 6,70 % des acteurs de La Banque Postale) 46 652 m <sup>2</sup> (soit 12,24 % de la surface occupée)
<b>Les Services financiers</b> (collaborateurs du Groupe La Poste qui travaillent au nom et pour le compte de La Banque Postale)	- 19 Centres financiers métropolitains, 4 Centres financiers dans les DOM, 6 Centres nationaux - Direction informatique des Services financiers et de l'Enseigne (DISFE) - Direction commerciale bancaire - Direction économie sociale, locale et activités entreprises	18 929 collaborateurs (soit 57,92 % des acteurs de La Banque Postale) 316 600 m <sup>2</sup> (soit 83,09 % de la surface occupée)
<b>La Ligne Conseil Bancaire</b> (collaborateurs du Groupe La Poste qui travaillent au nom et pour le compte de La Banque Postale)	- Conseillers travaillant dans les Bureaux de poste	10 473 collaborateurs (soit 32,04 % des acteurs de La Banque Postale) 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 <sub>2</sub> liées aux véhicules, les autres indicateurs environnementaux sont calculés par l'Enseigne et consolidés dans le reporting du Groupe La Poste
<b>Les filiales</b> (13 filiales sont intégrées au périmètre de reporting extra-financier)	- Collaborateurs travaillant dans les 13 filiales du périmètre	1 092 collaborateurs (soit 3,34 % des acteurs de La Banque Postale) 17 771 m <sup>2</sup> (soit 4,66 % de la surface occupée)

Les Guichetiers des Bureaux de poste, travaillant pour le compte des différents métiers du Groupe La Poste, ne sont pas compris dans le périmètre extra-financier de La Banque Postale.

### Intégration des filiales

La démarche d'intégration des filiales au périmètre extra-financier s'articule d'une part autour d'un principe de cohérence comptable, et d'autre part, autour d'un principe de pertinence vis-à-vis de leurs différents enjeux. L'objectif est donc d'intégrer la totalité des filiales consolidées détenues à au moins 50 %, et d'intégrer également certaines filiales non consolidées dont les impacts sont pertinents au regard des enjeux de la Banque (*voir l'organigramme dans la partie 1.3.1 du Document de référence*). Ainsi, en 2012, ces filiales sont les treize suivantes :

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

En 2012, ces treize filiales ont été soit toutes intégrées, soit toutes exclues, soit partiellement intégrées dans le calcul des indicateurs. Dans ce dernier cas, en sus du taux de couverture précisé dans le cartouche de périmètre, le détail des filiales incluses figure sous l'indicateur.

### La remontée d'information en 2012

#### Indicateurs économiques

- sont pris en compte dans les encours ISR (hors mandats gérés sous intégration ESG pour un tiers) 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.

#### Indicateurs sociaux et sociétaux

- sont compris dans l'effectif total les collaborateurs en fonction uniquement ;
- 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 2012, les premiers des 22 collaborateurs citoyens sont partis en mai 2012 et la dernière mission est prévue en avril 2013.

### Indicateurs environnementaux

- comme lors des exercices précédents, sont remontés sur douze mois glissants, du 1<sup>er</sup> décembre 2011 au 30 novembre 2012, les indicateurs suivants : consommations d'énergie et émissions de CO<sub>2</sub> associées ; nombre de véhicules, consommations de carburant et émissions de CO<sub>2</sub> associées ; nombre de collaborateurs formés à la conduite écoresponsable ; consommations d'eau et collecte des Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ;
- en 2012, 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<sub>2</sub> 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 ;
- les quatre Centres financiers situés dans les DOM ne sont pas pris en compte dans les critères environnementaux pour l'exercice 2012, hormis pour la surface occupée et les indicateurs sur les véhicules ;
- les conversions 2012 en équivalent CO<sub>2</sub> ont été réalisées à partir de la version 7.04 du Bilan Carbone® de l'Ademe ;
- les consommations d'énergie des Centres de relation client des filiales LBPF1 et LBPIARD ont été intégrées dans le reporting extra-financier.

### Vérification des données

En 2011, La Banque Postale a engagé une démarche de vérification de ces indicateurs développement responsable par un tiers externe indépendant. Sept indicateurs avaient ainsi fait l'objet d'un avis d'assurance modérée. Dans le présent document, ces indicateurs sont suivis du sigle ✓ et le rapport des Commissaires aux comptes est publié dans le Document de référence 2011 et le rapport Développement responsable 2011.

Dans le cadre de l'article 225 de la loi Grenelle II, La Banque Postale a poursuivi cette démarche en 2012. L'objectif est qu'un nombre significatif d'indicateurs développement responsable soit vérifié par un tiers externe. Ainsi, le choix des indicateurs vérifiés est fondé sur une cartographie dont les critères sont les suivants : niveau de risques ou d'opportunités financières, comparaison avec les pratiques sectorielles, niveau de sensibilité de la donnée pour la Société et les parties prenantes, existence d'autres vérifications externes, degré de maturité, présence dans les articles de la loi Grenelle II, niveau de priorité dans la politique RSE du Groupe La Poste et celle de La Banque Postale. Dans ce cadre, les sept indicateurs 2012 suivis du sigle ☑ ont fait l'objet d'une vérification externe par les Commissaires aux comptes de La Banque Postale. Vous trouverez en partie 4. leur avis d'assurance accompagné de leur attestation de présence relative aux 42 items de l'article 225 de la loi Grenelle II.

## 3.2. Indicateurs économiques

Les indicateurs économiques présentés dans le tableau suivant viennent en complément des parties 2.1 à 2.4 du présent document. Le périmètre de l'ensemble de ces indicateurs est le suivant :

Périmètre : Groupe La Banque Postale

### Indicateurs économiques

	2012	2011	2010
<b>Accessibilité bancaire</b>			
<b>Nombre de microcrédits octroyés</b>	894 <input checked="" type="checkbox"/>	653	533

Afin de faciliter la distribution de microcrédits personnels, 17 nouvelles conventions de partenariats ont été signées en 2012 et 81 conventions ont abouti à la signature d'au moins un microcrédit en 2012.

<b>Part des crédits à la consommation inférieurs ou égaux à 1 500 euros</b>	10 %	9 %	8 %
<b>Crédit immobilier : part des emprunteurs ayant un revenu inférieur à 2 000 euros par mois</b>	17 %	15,3 %	17 %

<b>Relation client responsable</b>			
<b>Taux de satisfaction des clients</b>	92,3 %	88,7 %	NC
<b>Taux de clients réclameurs</b>	6 %	7 %	NC
<b>Crédit immobilier : taux de crédit de douteux</b>	0,37 %	0,34 %	0,30 %

Le taux de crédit douteux à La Banque Postale reste parmi les plus bas du marché (1,34 % pour la moyenne du marché fin 2011).

<b>Nombre de clients accompagnés par le Pôle accompagnement de LBP Financement dans l'année</b>	421 <input checked="" type="checkbox"/>	300(*)	-
<b>Nombre de clients accompagnés par CRÉSUS dans l'année</b>	203 <input checked="" type="checkbox"/>	279	-

<b>Offre responsable</b>			
<b>Encours Investissement socialement responsable (ISR) en milliards d'euros</b>	1,274	1,226 ✓	1,261

En 2012, les encours ISR représentent 4,2 % des encours totaux gérés par LBPAM hors mandats assurance vie (contre 4,1 % en 2011).

<b>Encours sous intégration ESG en milliards d'euros</b>	88,96 <input checked="" type="checkbox"/>	46,59	47,95
--	---	-------	-------

En 2012, les encours sous intégration ESG représentent 64,8 % des encours totaux gérés par LBPAM (contre 37,4 % en 2011).

	2012	2011	2010
<b>Maîtrise des risques extra-financiers</b>			
<b>Cotation du niveau d'exposition au risque ESG de la salle des marchés</b>	2,31	2,56	-

<b>Part des collaborateurs formés à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme lors des trois dernières années</b>	
Collaborateurs de La Banque Postale	67 %
Collaborateurs des Centres financiers	94 %
Collaborateurs de l'Enseigne	93 %

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée :  en 2012 ✓ en 2011.

(\*) Données retraitées (cf. page 21).



### 3.3. Indicateurs sociaux

Les indicateurs sociaux présentés dans le tableau suivant viennent en complément de la partie 2.5.1 du présent document.

	2012	2011	2010
<b>Emploi : effectifs, embauches et licenciements</b>			
<b>Les collaborateurs du Groupe La Banque Postale en unités physiques</b>	<b>32 683</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>32 258(*)</b>	<b>32 454(*)</b>
La Banque Postale	2 189	2 118(*)	2 012(*)
Services financiers	18 929	18 766	19 334
Ligne Conseil Bancaire	10 473	10 516(*)	10 452
Filiales	1 092	858	656(*)

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.

Les 32 683 collaborateurs du Groupe La Banque Postale travaillent en France. Ceux en contrats permanents (CDI et fonctionnaires) représentent 94,95 % de l'effectif total.

Périmètre:  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

<b>Part des collaborateurs de 25 ans et moins dans l'effectif total</b>	6,58 %	5,26 %	4,07 %
<b>Part des collaborateurs de 55 ans et plus dans l'effectif total</b>	19,74 %	21,37 %	23,27 %

Périmètre:  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

En 2012, les 13 filiales du périmètre extra-financier ont pu intégrer cet indicateur. La part des collaborateurs de 25 ans et moins et la part des collaborateurs de 55 ans et plus dans l'effectif total représentent respectivement 7,09 % et 19,17 % en 2012.

<b>Nombre de recrutements en CDI</b>	<b>887</b> <input checked="" type="checkbox"/>	<b>1 266(*)</b>	<b>783(*)</b>
--------------------------------------	--	-----------------	---------------

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 2012, 321 collaborateurs de 25 ans et moins et 19 de 55 ans et plus ont été recrutés en CDI.

Périmètre:  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

En 2012, 11 des 13 filiales (LBPF, LBPIARD, LBPAM, LBPSAM, Titres Cadeaux, LBPGP, LBPP, Easybourse, LBPCA, LBPIC, LBPCÉ) ont pu intégrer cet indicateur. Ces filiales ont recruté en CDI 261 collaborateurs, soit 1 148 recrutements en CDI au total. La couverture des filiales est alors de 96,2 % des collaborateurs.

<b>Nombre de licenciements</b>	<b>85</b>	<b>71(*)</b>	<b>66(*)</b>
--------------------------------	-----------	--------------	--------------

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.

Périmètre:  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

En 2012, 11 des 13 filiales (LBPF, LBPIARD, LBPAM, LBPSAM, Titres Cadeaux, LBPGP, LBPP, Easybourse, LBPCA, LBPIC, LBPCÉ) ont pu intégrer cet indicateur. 21 collaborateurs ont été licenciés dans ces filiales, soit 108 licenciements au total. La couverture des filiales est alors de 96,2 % des collaborateurs.

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée :  en 2012  en 2011.  
(\*) Données retraitées (cf. page 21).

	2012	2011	2010
<b>Rémunérations</b>			
<b>Salaires des femmes non cadres en euros</b>	32 477	31 833	31 887
<b>Salaires des hommes non cadres en euros</b>	32 390	31 449	33 565
<b>Salaires des femmes cadres en euros</b>	51 832	50 973	50 418
<b>Salaires des hommes cadres en euros</b>	55 658	54 611	54 588

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

<b>Montant de l'intéressement en euros</b>	4 701 936	5 045 196	7 961 000
<b>Montant de la participation en euros</b>	1 731 115	3 584 105	3 812 960
<b>Montant de l'abondement en euros</b>	2 389 498	2 204 225	2 117 000
<b>Part de l'investissement socialement responsable dans l'épargne salariale</b>	10,16 %	10,32 %	NC

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

Périmètre :  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

<b>Salaires des femmes du groupe A en euros</b>	47 320	NC	NC
<b>Salaires des hommes du groupe A en euros</b>	49 556	NC	NC
<b>Salaires des femmes de la classe III en euros</b>	31 492	NC	NC
<b>Salaires des hommes de la classe III en euros</b>	33 365	NC	NC
<b>Salaires des femmes de la classe II en euros</b>	26 858	NC	NC
<b>Salaires des hommes de la classe II en euros</b>	27 028	NC	NC
<b>Salaires des femmes de la classe I en euros</b>	22 298	NC	NC
<b>Salaires des hommes de la classe I en euros</b>	23 259	NC	NC

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

Périmètre :  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

<b>Montant de l'intéressement en euros</b>	4 209 000	4 400 000	NC
<b>Montant de l'abondement en euros</b>	1 816 000	1 774 000	NC

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

Périmètre :  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

#### Lutte contre les discriminations : égalité professionnelle H/F et emploi des personnes handicapées

<b>Part des femmes dans l'effectif</b>	61,9 %	61,8 %	NC
<b>Part des femmes parmi les cadres</b>	55,0 % <input checked="" type="checkbox"/>	54,7 % (*)	NC
<b>Part des femmes parmi les cadres stratégiques</b>	34,9 %	34,0 % (*)	NC

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

<b>Part des femmes au COMEX de La Banque Postale</b>	33,3 %	22,2 % ✓	23,5 %
<b>Part des femmes au Conseil de surveillance de La Banque Postale</b>	33,3 %	28,6 % ✓	20,0 %

Périmètre :  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée :  en 2012 ✓ en 2011.

(\*) Données retraitées (cf. page 21).

	2012	2011	2010
<b>Taux de bénéficiaires de l'obligation d'emploi</b>	3,02 %	2,71 %	2,32 %

Selon les modalités de l'AGEFIPH.

En 2012, l'emploi indirect a représenté 32,54 unités (versus 27,84 en 2011 et 23,42 en 2010) résultant des contrats passés auprès du secteur protégé/adapté.

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

	2012	2011	2010
<b>Nombre de collaborateurs en situation de handicap accompagnés</b>	741	-	-

Pour les Services financiers, la donnée 2012 n'est pas comparable avec les données des années précédentes. En effet, le Groupe La Poste est passé du statut de droit public au statut de droit privé. Ainsi, les modalités de calcul ne sont plus celles du FIPHFP mais celles de l'AGEFIPH. De plus, le taux de Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi est uniquement calculé au niveau du Groupe La Poste.

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

### Organisation du travail: heures supplémentaires, temps partiel et absences

	2012	2011	2010
<b>Nombre d'heures supplémentaires par collaborateur</b>	1,74	2,56(*)	3,45(*)

Est compris le nombre d'heures supplémentaires déclarées par collaborateur en CDI et fonctionnaires.

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

	2012	2011	2010
<b>Nombre de collaborateurs à temps partiel</b>	3 487	3 396(*)	3 558(*)

Sont compris les collaborateurs en CDI et fonctionnaires à temps partiel.

En 2012, les salariés à temps partiel représentent 11,6 % de l'effectif (11,3 % en 2011). 87,7 % des personnes à temps partiel sont des femmes en 2011 (87,1 % en 2011).

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

	2012	2011	2010
<b>Taux de fréquence des accidents de travail</b>	4,51	4,54	NC
<b>Taux de gravité des accidents de travail</b>	0,14	0,17	NC
<b>Nombre de jours d'arrêt pour maladie par collaborateur</b>	12,44	11,85(*)	11,91(*)
<b>Nombre de jours d'arrêt pour accident de travail et de trajet par collaborateur</b>	0,43	0,56	0,61

Sont compris les accidents et jours d'arrêt de travail des collaborateurs en CDI et fonctionnaires.

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

### Relations sociales

	2012	2011	2010
<b>Nombre d'accords collectifs signés</b>	9	11(*)	7(*)

Entre 2006 et 2012, 107 accords collectifs ont été signés. Certains de ces accords concernent les collaborateurs de la Ligne Conseil Bancaire et des filiales.

Se référer aux publications des années précédentes pour plus d'informations sur les accords, notamment ceux relatifs à la santé et la sécurité au travail.

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

### Formation

	2012	2011	2010
<b>Nombre de jours de formation</b>	112 716	132 551(*)	121 956(*)
<b>Nombre de jours de formation par collaborateur</b>	3,8	4,4(*)	4,0(*)

En 2012, 61,1 % des jours de formation ont été dispensés à des femmes et 38,9 % à des hommes.

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

	2012	2011	2010
<b>Nombre de collaborateurs en formation bancaire diplômante ou qualifiante</b>	261	241	237

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

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

(\*) Données retraitées (cf. page 21).

## 3.4. Indicateurs sociétaux

Les indicateurs sociétaux présentés dans le tableau suivant viennent en complément de la partie 2.5.2 du présent document.

	2012	2011	2010
<b>Achats responsables</b>			
<b>Nombre de fournisseurs ayant signé la charte achats responsables</b>	490	440	NC

Certaines filiales utilisent les contrats de La Banque Postale.

Se référer aux éléments dédiés à la démarche achats responsables de La Banque Postale dans la partie 2.5.2 pour plus d'informations sur la prise en compte des enjeux extra-financiers et les relations avec les fournisseurs et sous-traitants.

Périmètre :  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

<b>Évolution des achats auprès du secteur adapté/protégé</b>	13 %	24 %	21 %
--	------	------	------

Évolution calculée par rapport à l'année précédente.

L'accord 2011/2013 portant sur l'emploi des personnes en situation de handicap prévoit sur la période une augmentation de 8 %.

Périmètre :  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

<b>Engagement citoyen</b>			
<b>Engagement financier en faveur du mécénat en euros</b>	1 159 400	735 000	NC

Périmètre :  La Banque Postale  Services financiers  Ligne Conseil Bancaire  Filiales

<b>Nombre de collaborateurs partis en mission de solidarité internationale</b>	22	41 ✓	38
--	----	------	----

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

### Impact territorial, économique et social et relations avec les parties prenantes

Se référer à la partie 2.5.2 du présent document ainsi qu'à la partie 2.5.1 dans laquelle un paragraphe est dédié aux relations de La Banque Postale avec les établissements d'enseignement.

### Respect des conventions fondamentales de l'OIT (Organisation internationale du travail)

Se référer à la fin de la partie 2.5.2 du présent document qui traite du respect de droits fondamentaux au travail pour les collaborateurs mais pour les fournisseurs et sous-traitants.

### Prévention de la corruption

Se référer à la fin de la partie 2.4 du présent document relative à la déontologie.

### Santé et sécurité des clients

Se référer aux parties 2.1 et 2.2 du présent document respectivement relatives à l'accessibilité bancaire (lutte contre l'exclusion bancaire) et la relation client responsable (prévention du surendettement et accompagnement en cas de fragilité financière).

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée :  en 2012 ✓ en 2011.

### 3.5. Indicateurs environnementaux

Les indicateurs environnementaux présentés dans le tableau suivant viennent en complément de la partie 2.5.3 du présent document.

	2012	2011	2010
<b>Lutte contre le changement climatique : bâtiments</b>			
<b>Nombre de GWh d'énergie consommée</b>	76,28 ☑	78,13 ✓	77,95
<b>Nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> émises liées aux bâtiments</b>	10 731 ☑	11 168 ✓	11 751
<b>Nombre de kilos équivalent CO<sub>2</sub> liés aux bâtiments émis par collaborateur</b>	483	513	531

Sont comprises dans la consommation d'énergie totale, les consommations d'électricité, de gaz, de fioul et de chauffage urbain. En 2012, les pertes en ligne de l'électricité, comprises dans les émissions ci-dessus, représentent 286 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>. Par ailleurs, en matière d'énergie renouvelable, un des Centres financiers dans les DOM est équipé de panneaux photovoltaïques.

Périmètre: La Banque Postale Services financiers Filiales: 72,5 % des m<sup>2</sup>

8 des 13 filiales comprises: LBPF, LBPIARD, Easybourse, LBPAM, LBPSAM, Titres Cadeaux, LBPCE, LBPAS.

En 2012, les Centres de relation client de LBPF et LBPIARD ainsi que LBPP ont pu intégrer cet indicateur. On obtient ainsi une consommation d'énergie totale de 76,82 Gwh, 10 809 tonnes équivalent CO<sub>2</sub>, soit 487 kg par collaborateur. La couverture des filiales est alors de 78,1 % des m<sup>2</sup>.

<b>Lutte contre le changement climatique : déplacements</b>			
<b>Nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> émises liées aux véhicules</b>	8 098	6 155 ✓	6 910
<b>Nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> émises par véhicule</b>	3,6	2,9	3,8

En 2012, 2 257 ont été utilisés à La Banque Postale, dont 154 par les filiales.

Périmètre: La Banque Postale Services financiers Filiales: 92,9 % des m<sup>2</sup>

12 des 13 filiales comprises: LBPF, LBPIARD, Easybourse, LBPCA, LBPAM, LBPSAM, Titres Cadeaux, LBPCE, LBPIC, LBPGP, LBPAS, LBPP

<b>Nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> émises par les déplacements professionnels en train</b>	93	NC	NC
<b>Nombre de tonnes équivalent CO<sub>2</sub> émises par les déplacements professionnels en avion</b>	1 025	NC	NC

Périmètre: La Banque Postale Services financiers Filiales

<b>Nombre de collaborateurs formés à la conduite écoresponsable</b>	251	284	316
---	-----	-----	-----

Fin 2012, 2 011 collaborateurs ont donc été formés depuis 2007.

Périmètre: La Banque Postale Services financiers Filiales

<b>Ressources</b>			
<b>Nombre de tonnes de papier consommées</b>	8 848	9 229	9 373
<b>Part de papier responsable dans la consommation totale de papier</b>	98,3 %	97,3 %	95,2 %
<b>Nombre de kilos de papier à usage interne consommés par collaborateur</b>	39	43(*)	45(*)
<b>Nombre de grammes de papier à usage externe consommés par client actif</b>	752	800	835

Le papier est la principale matière première utilisée par La Banque Postale, attentive tant à la qualité du papier qu'aux volumes consommés.

Périmètre: La Banque Postale Services financiers Filiales: 62,0 % des m<sup>2</sup>

6 des 13 filiales comprises: LBPF, LBPIARD, Easybourse, LBPAS, LBPP, Tocqueville Finance SA.

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée: ☑ en 2012 ✓ en 2011.  
(\*) Données retraitées (cf. page 21).

	2012	2011	2010
<b>Nombre de millions de litres d'eau consommés</b>	125,27	132,56 ✓	145,82
<b>Nombre de litres d'eau consommés par collaborateur et par jour</b>	32	34	37

Au regard des activités de La Banque Postale, seule l'utilisation faite par les restaurants d'entreprises et les sanitaires est prise en compte dans la consommation d'eau.

Périmètre:  La Banque Postale  Services financiers  Filiales

En 2012, 6 des 13 filiales (LBPF, LBPIARD, LBPAM, LBPSAM, Titres Cadeaux, LBPAS) ont pu intégrer cet indicateur. On obtient ainsi une consommation d'eau totale de 129,46 millions de litres, soit 32 litres par collaborateur et par jour. La couverture des filiales est alors de 67,8 % des m<sup>2</sup>.

	2012	2011	2010
<b>Nombre de tonnes de Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) collectés</b>	26,4	40,7 ✓	40,5

Périmètre:  La Banque Postale  Services financiers  Filiales

Seuls les Centres Financiers, représentant 87,5 % des mètres carrés occupés par les Services financiers, sont pris en compte dans le périmètre.

#### Utilisation des sols

Au regard des activités de La Banque Postale, cet item est sans objet.

#### Rejets dans l'air

Se référer à la partie 2.5.3 du présent document qui traite de la lutte contre le changement climatique ainsi que les indicateurs environnementaux associés dans la partie 3.5 Pour plus d'informations, se référer également à la réponse de La Banque Postale à l'article 75 de la loi Grenelle II.

#### Rejets dans l'eau et le sol

Au regard des activités de La Banque Postale, cet item est sans objet.

#### Nuisances sonores et olfactives

Au regard des activités de La Banque Postale, cet item est sans objet.

#### Mesures prises pour assurer la conformité de l'activité aux dispositions législatives relatives à l'environnement

En raison de son activité, d'une part, et compte tenu de sa culture d'acteur porteur de mission d'intérêt général d'autre part, La Banque Postale a mis en place un dispositif de contrôle de ses activités particulièrement rigoureux impliquant la Direction des risques (avec veille réglementaire) et la Direction de la conformité. Ainsi, La Banque Postale répond à ses obligations en matière de respect de l'environnement, notamment en ce qui concerne la collecte et le tri de ses déchets ou les travaux de rénovation de ses bâtiments.

#### Mesures prises pour préserver et développer la biodiversité

Les actions et projets menés par La Banque Postale, notamment dans le cadre de la maîtrise de ses émissions de CO<sub>2</sub>, ou bien via l'intégration de critères environnementaux dans les cahiers des charges achats participent à limiter son impact sur l'environnement. Par ailleurs, La Banque Postale a participé au groupe de travail de la Fédération bancaire française (FBF) sur la mesure de l'empreinte carbone des moyens de paiement visant à faire avancer le secteur bancaire sur le sujet. Enfin, en 2012, La Banque Postale a installé des ruches sur les toits de son Siège parisien et contribue ainsi à la pollinisation et la protection de la biodiversité.

#### Démarche 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 2.5.2 du présent document.

#### 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.

#### Organisation interne, formation et sensibilisation des collaborateurs

Se référer à la partie 1 du présent document sur les instances de gouvernance et la sensibilisation des acteurs.

#### Moyens consacrés à la prévention des risques

Se référer à la partie 2.4 du présent document consacrée à la gestion des risques.

#### 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.

Indicateurs ayant fait l'objet d'un avis d'assurance modérée :  en 2012 ✓ en 2011.

## 4. Rapport des Commissaires aux comptes

### Attestation de présence et rapport d'assurance modérée des Commissaires aux comptes portant sur une sélection d'informations environnementales, sociales et relatives à l'activité bancaire

#### Exercice clos le 31 décembre 2012

À l'attention du Directoire du Groupe La Banque Postale. 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 vous présentons notre attestation de présence sur les informations environnementales, sociales et relatives à l'activité bancaire consolidées présentées dans le rapport de gestion établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2012 en application des dispositions de l'article L. 511-35 du Code monétaire et financier ainsi que notre rapport d'assurance modérée sur une sélection d'entre elles, identifiées par le signe (☑).

#### Responsabilité de la Direction

Il appartient au Conseil de surveillance d'établir un rapport de gestion comprenant les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées prévues à l'article L. 511-35 du Code monétaire et financier (ci-après les « Informations »), établies conformément au référentiel utilisé par le Groupe La Banque Postale (le « Référentiel ») et disponible au Siège de la Société, dont un résumé figure dans le rapport de gestion au chapitre 6.1 « Gouvernance du développement responsable à La Banque Postale » du Document de référence.

#### Indépendance et contrôle qualité

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

#### Responsabilité des Commissaires aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce et du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012 (attestation de présence) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que certaines informations sélectionnées par le Groupe La Banque Postale et identifiées par le signe (☑) ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel (Rapport d'assurance modérée).

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en responsabilité sociétale.

#### 1. Attestation de présence

Nous avons conduit les travaux suivants conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France :

- nous avons comparé les Informations présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce ;
- nous avons vérifié que les Informations couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée dans le rapport de gestion au chapitre 6.3.1 « Note méthodologique » du Document de référence ;
- en cas d'omission de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions du décret n° 2012-557 du 24 avril 2012.

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations requises.

#### 2. Rapport d'assurance modérée sur une sélection d'informations environnementales, sociales et relatives à l'activité bancaire consolidées identifiées par le signe (☑)

##### Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux conformément à la norme ISAE 3 000 (*International Standard on Assurance Engagements*) et à la doctrine professionnelle applicable en France. Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à obtenir une assurance modérée sur le fait que les informations sélectionnées par le Groupe La Banque Postale et identifiées par le signe (☑) ne comportent pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait qu'elles ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Nous avons effectué les travaux suivants :

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa neutralité, son caractère compréhensible et sa fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié la mise en place dans le Groupe La Banque Postale d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations sélectionnées. Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration

de ces informations. Nous avons mené des entretiens auprès des personnes responsables du reporting environnemental, social et relatif à l'activité bancaire.

- concernant les informations quantitatives consolidées sélectionnées :
  - au niveau de l'entité consolidante et des entités contrôlées, nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation de ces informations :

Informations	Unités
<b>Informations environnementales</b>	
Consommation d'énergie	GWh
Émissions de CO2 liées aux bâtiments	T éq. CO2
<b>Informations sociales</b>	
Nombre de collaborateurs (effectif total)	nombre
Nombre de recrutements en CDI	nombre
Part des femmes parmi les cadres	%
<b>Informations relatives à l'activité bancaire</b>	
Nombre de clients pris en charge par le Pôle accompagnement de LBP Financement et nombre de clients accompagnés par CRÉSUS dans l'année	nombre
Nombre de microcrédits octroyés dans l'année	nombre
Encours sous intégration ESG <sup>(1)</sup>	milliards d'€

- au niveau des entités que nous avons sélectionnées<sup>(2)</sup> en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons :
  - mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures,
  - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives.

L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne :

- 21,5 % des informations quantitatives environnementales testées ;
- 97 % des informations quantitatives sociales testées ;
- 100 % des informations quantitatives relatives à l'activité bancaire testées.

## 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 informations sélectionnées, identifiées par le signe ☑, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au Référentiel.

Paris La Défense et Neuilly-sur-Seine, le 8 mars 2013

*Les Commissaires aux comptes,*

### KPMG Audit

Département de KPMG S.A.

Philippe Arnaud

Isabelle Goalec

Associé

Associée

Responsable du Département  
Changement Climatique  
& Développement Durable

### PricewaterhouseCoopers Audit

Sylvain Lambert

Agnès Hussherr

Associé

Associée

Responsable  
du Département  
Développement Durable

(1) Environnemental, Social et de Gouvernance.

(2) Entités sélectionnées :

Informations environnementales : Les Directions techniques des Centres financiers de Bordeaux, Clermont-Ferrand, Dijon, Nantes, Rouen, Toulouse et les Services Généraux et le Pôle développement responsable de La Banque Postale pour les sièges.







Informations sociales : La Direction des ressources humaines, Le Pôle développement responsable de La Banque Postale.

Informations relatives à l'activité bancaire : La Direction de l'activité banque de détails, La Banque Postale Financement, Le Pôle ISR à la Banque Postale Asset Management, Le Pôle développement responsable de La Banque Postale.



**Crédits Photo :** Laurence Biguenet, Alain Herrault, Joyce Perrin, Jean-François Scaianski, Photothèque Groupe La Poste, photocreo/fotolia, Publicorp.  
**Conception, réalisation :** Direction de la communication de La Banque Postale, PUBLICORP - 01 55 76 11 11 - 12055.

En utilisant Cocoon Silk et Cocoon Offset plutôt qu'un papier non recyclé, l'impact environnemental de La Banque Postale est réduit de :

 58 kg de matières envoyées en décharge,  10 kg de CO<sub>2</sub>, équivalent à :  101 km parcourus en voiture européenne moyenne,  
 1 205 litres d'eau,  113 kWh d'énergie,  95 kg de bois.



## La Banque Postale

Société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 3 185 734 830,00 euros

Siège social et adresse postale : 115 rue de Sèvres - 75275 Paris Cedex 06

RCS Paris 421 100 645 - Code APE 6419Z, intermédiaire d'assurance, immatriculé à l'ORIAS sous le n° 07 023 424.



[labanquepostale.fr](http://labanquepostale.fr)

