2014 2015

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
L'ESSENTIEL

LA BANQUE POSTALE

BANQUE ET CITOYENNE

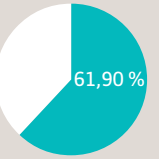
Chiffres clés 2014

18
millions de Livrets A
en 2014

97 M€
d'encours gérés sous
intégration ESG en 2014

603 chartes
« Achats responsables »
signées par
les fournisseurs

PART DES FEMMES



61,90 % de l'effectif
en 2014 pour
61,80 % en 2013
(Services financiers)

SOMMAIRE

Notre engagement économique 4
Notre engagement social 8
Notre engagement sociétal 12
Notre engagement environnemental 15

En utilisant Cocoon offset plutôt qu'un papier non recyclé, l'impact environnemental de La Banque Postale est réduit de : 1 979 kg de matières envoyées en décharge, 293 kg de CO_2, 2 927 km parcourus en voiture européenne moyenne, 53 546 litres d'eau, 3 282 kWh d'énergie, 3 216 kg de bois.

Source : www.arjowigginsgraphic.fr

papiers
Avec Ecofolio tous les papiers se recyclent.

« La RSE est un facteur de progrès, de performance et d'efficacité pour la Banque »

Rémy Weber,
Président du Directoire
de La Banque Postale

Banque de service public au cœur de l'économie réelle, La Banque Postale a choisi depuis sa création un modèle de développement unique, solide et responsable. Elle cultive au quotidien, envers chacun, la responsabilité, la transparence et l'accessibilité au plus grand nombre, faisant du développement responsable l'un des fondements de son identité de « Banque et Citoyenne ». La responsabilité sociétale et environnementale (RSE) est au cœur de ses convictions comme de ses actions. Elle est pilotée par le Comité exécutif de la Banque, qui statue sur les orientations stratégiques et le choix des projets, en s'assurant qu'ils font de la RSE un facteur de progrès, mais aussi de performance et d'efficacité pour la Banque. Ainsi, pour renforcer la politique environnementale de l'entreprise, le Comex a validé, en 2014, le lancement d'un fonds carbone interne qui sera réinvesti dans des projets de réduction des émissions de gaz à effet de serre.
En complément, La Banque Postale a constitué une matrice de cotation des enjeux RSE. Inspirée du référentiel RSE du Groupe La Poste (norme ISO 26000), elle évalue l'importance de chaque thématique aux yeux des parties prenantes, afin de dresser une cartographie et de mettre à jour la trajectoire que la Banque poursuit depuis 2006 dans ce domaine.
Confortée d'année en année, La Banque Postale est régulièrement plébiscitée : en décembre 2014, l'agence de notation extra-financière allemande Oekom Research l'a placée en tête de son panel pour sa performance extra-financière, dans le cadre d'une mise à jour globale des notes de 374 acteurs internationaux du secteur financier. Cette belle reconnaissance nous invite à poursuivre nos efforts et notre engagement.

Notre engagement économique

Seule banque investie par la loi de la mission d'accessibilité bancaire, La Banque Postale propose des produits et services simples, utiles et responsables. Qualité de conseil, écoute et transparence fondent sa relation clients. Banque de confiance, elle est mobilisée sur la prévention de tous les risques liés à ses activités.

Favoriser l'accessibilité bancaire

Des produits et services bancaires pour tous

Au-delà de sa mission d'accessibilité bancaire, La Banque Postale accueille avec considération toute personne, quelle que soit sa situation, qu'elle réside en zone urbaine ou rurale.

▶ Depuis février 2014, lors de refus de crédit à la consommation *via* la plateforme La Banque Postale Financement, les clients en situation d'exclusion bancaire se voient présenter le dispositif de microcrédit accompagné et sont orientés vers la plateforme Crédit Municipal de Paris (pour les clients d'Île-de-France) ou vers le site www.france-microcredit.org

EN ACTION

Lutte contre l'exclusion bancaire

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

Maintenir le lien social

▶ Depuis 2012, des ateliers d'éducation budgétaire à destination des jeunes sont assurés par des collaborateurs volontaires du Groupe La Poste. Plusieurs centaines de jeunes accueillis dans les missions locales en ont bénéficié en trois ans.

▶ Le vieillissement de la population est un défi majeur : allongement de la durée de vie, augmentation de la population « seniors »… La Banque Postale propose, depuis fin janvier 2015, une nouvelle gamme d'assurance dépendance innovante, accessible et complète, grâce aux savoir-faire de La Poste et de La Banque Postale Prévoyance.

Pour les clients en situation de fragilité financière

▶ La Banque Postale a fait évoluer la Formule de Compte Simplicité, proposée aux clients interdits bancaires, en surendettement ou en situation de fragilité financière. Le prix de cette formule est inférieur au plafond prévu dans le décret officiel.

200

collaborateurs se sont portés volontaires, grâce au bénévolat de compétences, pour des missions en faveur de l'inclusion bancaire, en partenariat avec des associations.

EN ACTION

L'Appui de La Banque Postale

La Banque Postale a créé en novembre 2013 « L'Appui de La Banque Postale ». Cette plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire a accompagné 4 000 clients en situation financière fragile*. Le 25 juin 2014, L'Appui de La Banque Postale a été sélectionné parmi les « 15 initiatives d'engagement solidaire qui font bouger la France ».

** À la fin décembre 2014.*

Faire vivre une relation clients responsable

À l'écoute et au service des clients

À La Banque Postale, la relation client repose sur le principe de « l'intérêt du client d'abord ». Elle est basée sur la confiance, la qualité, la pertinence du conseil, l'accompagnement, l'écoute, le suivi et la transparence.

- Une méthode de conseil spécifique – reconnue par les agences de notation extra-financière – respecte strictement les besoins et les projets du client.
- Un partenariat avec les Chambres régionales du surendettement social (CRÉSUS) permet aux clients rencontrant des difficultés financières de bénéficier d'un accompagnement renforcé.

Proposer une offre responsable

Des solutions simples, à valeur ajoutée sociale et environnementale

▶ L'utilisation systématique d'une *check-list* ESG garantit la prise en compte de 19 critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), comme l'éthique du conseil, la transparence, la simplicité et la clarté des offres, lors de la conception des produits et services.

▶ Les prêts Pactys Habitat et le nouvel éco-prêt à taux zéro finançant les travaux d'économie d'énergie sont commercialisés depuis janvier 2015.

▶ La Banque Postale distribue le Prêt à l'Accession Sociale (PAS). Elle est appuyée par un Comité d'orientation de l'accession sociale à la propriété, depuis avril 2013. Sa part de marché est de 18 %.

EN ACTION

Le service « Intérêts Solidaires »

Banque et citoyenne, La Banque Postale propose à ses clients un nouveau service « Intérêts Solidaires ». Il leur permet de reverser tout ou partie des intérêts d'un livret d'épargne (Livret A, Livret développement durable ou Livret d'épargne populaire) à l'une des 11 associations membres du club « L'Initiative contre l'exclusion bancaire » dont la Banque est membre fondateur.

+ 40 %

de projets financés par les microcrédits personnels et professionnels de La Banque Postale (par rapport à 2013). 30 nouvelles conventions de microcrédit personnel signées en 2014

Une gestion d'actifs responsable

▶ En 2014, les cinq fonds de la gamme Investir autrement ont à nouveau obtenu le label ISR Novethic. Celui-ci vise à garantir notamment un processus de sélection ISR transparent et une analyse ESG d'au moins 90 % du portefeuille.

▶ La Banque s'est engagée à diffuser les principes de l'ISR à l'ensemble de sa gestion d'actifs grâce aux critères ESG.

Au service des clients et de l'économie réelle

▶ En 2014, 60 000 projets immobiliers ont été financés par La Banque Postale pour un montant de 8,4 milliards d'euros.

65 %

du total des encours sous gestion prennent en compte les critères ESG.

212

collaborateurs de la Banque, 342 de la Direction des systèmes d'information (DSI) et 620 du Réseau ont été formés à la déontologie en 2014.

Maîtriser les risques extra-financiers

Des risques extra-financiers soigneusement contrôlés

▶ La *check-list* ESG fait aujourd'hui partie intégrante du processus d'analyse des risques. Les réponses à ce questionnaire permettent d'adapter les mesures de couverture des risques.

▶ Les critères ESG ont également été intégrés à l'outil Radar, développé par la Direction des risques opérationnels pour détecter les risques opérationnels d'un projet.

Des pratiques déontologiques pour maîtriser les risques

▶ Les projets initiés les années précédentes se sont poursuivis en 2014, notamment sur la détection des états de faiblesse et les conflits d'intérêts.

▶ Les collaborateurs sont formés à la déontologie dès leur entrée, en fonction et tout au long de leur carrière professionnelle.

EN ACTION

Lutter contre l'évasion fiscale

La Banque Postale lutte contre l'évasion fiscale en respectant scrupuleusement les règles et les dispositifs de prévention en vigueur. Elle intervient quasi exclusivement sur le territoire national, et les résultats de ses activités sont intégralement imposables.

Notre engagement social

Pour accompagner ses transformations, La Banque Postale s'engage à développer de nouveaux métiers bancaires d'avenir et à professionnaliser tous ses acteurs. Les femmes et les hommes de la Banque, des Services financiers et du Réseau La Poste sont au cœur du plan stratégique du Groupe La Poste et du développement de La Banque Postale.

Être un employeur responsable

1718

mobilités fonctionnelles ont été réalisées et **1 377 promotions** au sein des Services financiers et de La Banque Postale en 2014.

Accompagnement et formation des collaborateurs

Le développement de La Banque Postale passe par la priorité donnée aux activités bancaires dans le Réseau La Poste. Une Direction des ressources humaines unique a été créée au service de cette ambition. Ses objectifs sont d'accroître l'efficacité opérationnelle et de permettre à chaque collaborateur de trouver sa place dans les métiers de demain.

▶ Créée en septembre 2014, l'École de La Banque et du Réseau est un accélérateur de talents. Elle met en œuvre un dispositif ambitieux de montée en compétences bancaires et managériales.

▶ Du 13 au 17 octobre 2014, au travers de 1 100 événements partout en France, la seconde édition de la Semaine de l'évolution professionnelle du Groupe La Poste a informé collaborateurs et managers sur les opportunités d'évolution intra et inter-branches et les dispositifs de mobilité.

▶ Dans le cadre du management commercial unique de la Banque et du Réseau mis en place en 2014, 200 journées de formation ont jalonné des parcours sur mesure. Plus de 60 personnes ont été formées à de nouvelles fonctions stratégiques territoriales (directeur des engagements et responsable analyse risque).

▶ Un autre dispositif de formation soutient la démarche d'amélioration continue de la qualité Esprit de service. Plus de 2 500 collaborateurs en ont bénéficié en 2014.

▶ Une formation innovante sur le leadership a été lancée fin 2014 à l'attention des managers. Et pour répondre aux attentes exprimées par les 550 managers de managers, une communauté a été lancée sur la plateforme collaborative du Groupe La Poste en avril 2014.

490

parcours croisés entre les salariés de la Banque, des Services financiers et du Réseau La Poste ont été réalisés en 2014.

EN ACTION

Un pôle Engagement et Vie au travail

La DRH de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La Poste a créé un pôle Engagement et Vie au travail en septembre 2014. Sa mission est d'encourager et d'entretenir l'engagement des collaborateurs dans leur travail. Le partage de cette ambition s'articule autour de trois axes : conditions, contenu et relations de travail.

EN ACTION

Se former aux bons gestes et aux bonnes postures

Dispensée par les préventeurs et le personnel médical, une formation « Je préserve mon dos et mes articulations » informe les collaborateurs, depuis début 2014, sur les gestes et les postures à adopter.

Intégrer de nouveaux talents

▶ Stages, alternance ou emploi des jeunes : pour attirer les meilleurs candidats, La Banque Postale a engagé 32 partenariats avec des écoles de commerce, écoles d'ingénieurs et universités depuis 2010. Afin d'améliorer l'accès des étudiants handicapés aux études supérieures, elle a renouvelé les accords de partenariat handicap avec l'École supérieure des sciences économiques et commerciales (ESSEC) et Sciences-Po Paris, en 2014.

Une politique de rémunération complète et compétitive

▶ Le nouvel accord d'intéressement de La Banque Postale pour la période 2014-2016 intègre la notation extra-financière dans ses deux critères de calcul. Cet engagement responsable existait déjà pour les Services financiers.

Dialogue social et bien-être au travail

▶ 118 accords collectifs ont été signés à La Banque Postale et dans les Services financiers depuis 2006. En 2014, six accords portent notamment sur l'emploi des personnes en situation de handicap, le télétravail, l'intéressement du groupe La Banque Postale et la constitution d'un Comité de groupe.

▶ Un accord unanime sur les métiers de conseil bancaire, conclu en décembre 2014, joue un rôle moteur dans l'évolution des métiers de la distribution bancaire.

700 000 €

ont été investis par les Services financiers en 2014, pour réaliser près de 600 actions de maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap.

850

collaborateurs en situation de handicap accompagnés au sein de La Banque Postale et des Services financiers.

Agir en faveur de la diversité et de l'égalité des chances

Accord handicap et sensibilisation des collaborateurs

Dès le recrutement et à chaque étape de la vie professionnelle, La Banque Postale promeut la diversité et l'égalité. Responsable et citoyenne, elle s'engage pour donner accès à tous ses métiers et conduit de nombreuses actions de sensibilisation en la matière.

▶ La Banque Postale poursuit sa politique de développement de l'emploi des personnes en situation de handicap, favorise leur insertion et assure leur développement de carrière. Un troisième accord handicap a été signé en février 2014.

▶ Le programme Prévenir les discriminations et sensibiliser à la diversité a été intégré au catalogue de formation.

▶ Des événements ont été organisés dans le cadre de la Semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap, et la Journée solution santé informe notamment sur les maladies invalidantes.

EN ACTION

Coup de cœur des Trophées Handifférences pour les Services financiers

Les Trophées Handifférences valorisent et encouragent les collaborateurs du Groupe La Poste impliqués dans l'intégration de leurs collègues handicapés. Les Services financiers y participent et, en 2014, le Prix Coup de cœur a été décerné à leur projet Accessibilité numérique pour les déficients visuels (ANDV), pour l'installation de 15 postes informatiques adaptés aux personnes non-voyantes.

Notre engagement sociétal

Fière de ses valeurs d'engagement, de responsabilité et de solidarité, La Banque Postale les partage avec l'ensemble de ses parties prenantes, dont ses collaborateurs, qu'elle encourage dans leur engagement responsable et citoyen. « Banque et Citoyenne », elle soutient l'économie réelle au plus près des territoires.

Encourager une démarche d'achats responsables

▶ La démarche d'achats responsables de La Banque Postale est déclinée selon quatre axes depuis la fin 2009 : la signature de la charte « Achats responsables » ; le recours au secteur adapté et protégé ; l'intégration de critères extra-financiers dans la sélection et le suivi des fournisseurs ; l'accessibilité des PME aux appels d'offres de La Banque Postale.

▶ En 2014, 26 acheteurs de la Direction des achats ont suivi deux jours de formation aux « Achats responsables ».

▶ La charte achats responsables de La Banque Postale est signée pour chaque nouveau contrat avec un fournisseur, ou au fil des comités de pilotage des contrats en cours.

EN ACTION

Soutien à l'économie collaborative avec Kisskissbankbank

Partenaire de Kisskissbankbank, La Banque Postale a lancé, avec cette plateforme de financement participatif et le réseau d'entrepreneurs MakeSense, la Social Cup, première coupe de France de l'entrepreneuriat social étudiant. Plus de 300 étudiants ont proposé près de 50 projets d'entreprises sociales innovantes lors de la première édition en 2014.

72 %

des achats de La Banque Postale sont réalisés auprès de fournisseurs couverts par une charte responsable.

Mener une politique de mécénat et de partenariat

180

élèves, 3 promotions, 310 parrains et 30 académies sont représentés au sein du programme L'Envol.

« L'Envol, le campus de La Banque Postale »

▶ Lancé en 2012, ce programme de mécénat sociétal conçu par La Banque Postale favorise, dans toute la France, le parcours scolaire d'élèves talentueux issus de milieux modestes, en les accompagnant de la seconde à leur entrée dans une filière de haut niveau grâce au parrainage par des collaborateurs du Groupe (bénévolat de compétences) et d'un programme complet (accompagnement scolaire, esprit de promotion, ouverture, soutien matériel, aide à l'orientation…) avec le soutien de l'Éducation nationale.

Congés solidaires et bénévolat de compétences

▶ Mécène de Planète Urgence depuis 2007 et de France Volontaires depuis 2008, La Banque Postale compte désormais un réseau de 208 collaborateurs citoyens partis en congés solidaires.

▶ En 2014, La Banque Postale a élargi le programme de bénévolat de compétences proposé à ses collaborateurs : en plus de la formation budgétaire et financière auprès des missions locales ou d'associations partenaires – Les Restos du Cœur notamment –, ils peuvent participer à des projets pédagogiques de mini-entreprises en milieu scolaire avec l'association Entreprendre Pour Apprendre (EPA) et à l'accompagnement de micro-entrepreneurs avec PlaNet Finance.

Partenariats solidaires

▶ La Banque Postale accompagne de grandes causes nationales *via* un outil de collecte de dons en ligne à disposition des clients sur son site internet, au profit de la Croix-Rouge, de l'AFM-Téléthon et des Hôpitaux de Paris – Pièces Jaunes.

▶ Depuis plus de dix ans, La Banque Postale soutient l'association Solidarité sida.

Financer le développement des entreprises et des territoires

EN ACTION

Premier partenariat avec la BEI

En 2014, La Banque Postale a signé un partenariat avec la Banque européenne d'investissement (BEI) pour engager 300 millions d'euros en faveur de trois programmes nationaux d'envergure : le plan « Hôpital Avenir », le programme « Très Haut Débit » et le programme « Collèges et Emplois des Jeunes ».

L'offre aux collectivités locales

▶ Deux ans après le lancement de son offre de financement du secteur public local, La Banque Postale est devenue un prêteur de référence sur le marché. Sa gamme complète de financement est proposée à l'ensemble des acteurs public locaux, aux petites communes comme aux grandes agglomérations. Elle a encore élargi son offre en 2014, en proposant des crédits à plus long terme, des prêts à phase renouvelable et aussi des solutions de placement.

Au service du logement social

▶ La Banque Postale couvre l'intégralité des besoins des bailleurs et des locataires du logement social. Elle simplifie la vie des locataires de HLM avec des solutions simples et sécurisées de paiement de leur loyer. Elle propose une offre de financement pour les organismes HLM, sous forme de Prêt à l'Accession Sociale (PAS) à la propriété.

6,1 Md€

de financements des hôpitaux et collectivités locales en 2014.
2e prêteur du secteur public local.
25 % de part de marché.

Proche des associations et des TPE/Pros

▶ La Banque Postale met en place une filière bancaire dédiée aux professionnels, TPE et associations de proximité. D'ici à 2020, 1 000 responsables de clientèle professionnelle (RC Pro) accompagneront et conseilleront les clients pros dans les Bureaux de poste.

Aux côtés de l'économie sociale

▶ La Banque Postale a développé en 2014 une filière mutuelle et protection sociale : douze experts proposent des solutions de flux sur mesure, des gammes de placement et des offres de financement.

Notre engagement environnemental

La Banque Postale s'engage à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement en diminuant les émissions de gaz à effet de serre (GES) liées à ses bâtiments et aux déplacements de ses collaborateurs, ainsi que sa consommation de papier.

Lutter contre le changement climatique

▶ La Banque Postale a créé en 2014 un Fonds carbone interne. Son enveloppe de 339 759 euros, disponible en 2015, sera investie dans des projets de réduction des émissions de GES.
▶ La Banque Postale intègre des véhicules électriques au parc des Centres financiers. Celui de Marseille s'est équipé en 2014, trois autres Centres le seront en 2015.
▶ Dans le cadre de la politique de mobilité responsable de La Banque Postale, plus de 10 000 tonnes équivalent CO_2 ont été économisées sur les trajets des collaborateurs.

EN ACTION

Déploiement de la visioconférence

Afin de réduire le nombre de déplacements professionnels, 125 terminaux de visioconférence ont été installés depuis 2011.

Maîtriser l'impact environnemental

▶ 99,7 % des papiers utilisés sont issus de forêts gérées de manière responsable ou recyclés.
▶ Depuis 2014, La Banque Postale déploie dans ses Centres financiers l'offre Recy'go du Groupe La Poste, une démarche d'économie circulaire pour collecter les déchets de papier et les recycler, tout en favorisant l'insertion professionnelle.
▶ Dans le cadre du partenariat de l'AFM-Téléthon avec Ecologic, La Banque Postale a participé à « Recycler, c'est aider ! » pour collecter et recycler un maximum de déchets d'équipements électriques et électroniques.

Crédits photo : © Julien Millet ; Gene Krebs/Gettyimages® ; Werner Nystrand/Gettyimages® ; photothèques La Banque Postale et La Poste, DR. **Illustrations :** Sabine Allard/Comillus.
Conception et réalisation : Direction de la communication de La Banque Postale – PUBLICORP – 13485.

LA BANQUE POSTALE

Société Anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance
au capital de 4 046 407 595 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.com

LE GROUPE LA POSTE