

---

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

L'essentiel 2015/2016

---



LA BANQUE



POSTALE



BANQUE ET CITOYENNE


## SOMMAIRE

Notre engagement économique .....	04
Notre engagement social .....	08
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<sub>2</sub>,

 2 927 km parcourus en voiture européenne moyenne,  54 350 litres d'eau,

 3 391 kWh d'énergie,

 3 216 kg de bois.

**74 454** TONNES  
ÉQUIVALENT CO<sub>2</sub>,  
c'est l'empreinte carbone  
de La Banque Postale  
(soit - 8,3 % par rapport à 2014).

**94,74** MILLIARDS  
D'EUROS d'encours sous intégration ESG,  
soit 63 % des encours totaux.

**72 %** des 150 plus  
grands fournisseurs sont couverts  
par une charte « Achats responsables ».

**55,77 %**  
de femmes cadres  
et 24 % de femmes  
au Comité exécutif.





---

## « La reconnaissance de notre démarche RSE conforte l'engagement de la Banque. »

**RÉMY WEBER**, Président du Directoire de La Banque Postale

Dès sa création, La Banque Postale a fait le choix d'un modèle de développement unique, solide et responsable. Banque de service public quotidiennement au cœur de l'économie réelle, elle cultive depuis dix ans envers chacun la responsabilité, la transparence et l'accessibilité au plus grand nombre. Ce développement responsable est l'un des fondements de son identité de « Banque et Citoyenne ».

Au cœur de ses convictions comme de ses actions, la responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) est pilotée par le Comité exécutif de la

Banque. Il statue sur les orientations stratégiques et le choix des projets, en s'assurant qu'ils font de la RSE un levier de progrès, mais aussi de performance et d'efficacité pour la Banque. Dans le cadre de la politique environnementale de l'entreprise pour participer à la lutte contre le changement climatique, le COMEX a ainsi validé en 2015 le renouvellement du Fonds Carbone interne. Celui-ci sera réinvesti dans des projets de réduction des émissions de gaz à effet de serre au sein du Groupe et sur le territoire national.

Par ailleurs, à l'occasion de la COP 21, La Banque Postale a dévoilé, fin 2015, une gamme « verte » complète. Elle propose aux particuliers des offres qui vont du financement de la rénovation énergétique des logements au financement et à l'assurance de l'écomobilité. Confortée d'année en année, la Banque est régulièrement plébiscitée pour sa démarche.

Pour la deuxième année consécutive, La Banque Postale est la première banque française pour sa performance extrafinancière sur un panel international de 375 établissements financiers\*. Elle est aussi, pour la septième année consécutive, la première banque en matière de développement durable\*\*. Cette belle reconnaissance nous invite à poursuivre nos efforts et notre engagement au service de tous. ▲

\*Classement réalisé par l'agence de notation extrafinancière allemande Oekom Research, publié en 2015 et 2016.

\*\*Baromètre réalisé par l'Observatoire du développement durable de l'IFOP.

# Notre engagement économique

Seule banque française investie de la mission d'accessibilité bancaire, La Banque Postale propose une gamme de produits et services simples, utiles et responsables, parmi les moins chers des grandes banques à réseau. Mobilisée sur la prévention de tous les risques liés à ses activités, elle cultive une relation de confiance avec ses clients, fondée sur la qualité de conseil, l'écoute et la transparence.

## Favoriser l'accessibilité bancaire

### DES PRODUITS ET SERVICES POUR TOUS

► La Banque Postale est la seule banque française à assurer la mission d'accessibilité bancaire au travers du Livret A. Cette mission de service public est reconnue par la loi de modernisation de l'économie (2008).

► Elle favorise l'inclusion bancaire des populations en situation de fragilité financière en leur proposant l'accès au compte et aux services bancaires de base, comme la Formule de Compte Simplicité.

► Son offre de crédits responsables, assortie d'un suivi et d'un accompagnement visant à protéger le client, facilite l'accès au crédit immobilier et au crédit à la consommation amortissable ou renouvelable pour les clients à budget modeste.

► **En partenariat avec l'Adie**, la Banque a déjà accompagné plus de 1 500 microentrepre-

neurs exclus du marché du travail et sans accès au crédit bancaire, avec son offre de microcrédit professionnel. Plus de 200 ont pu mener à bien leur projet.



## UN ACTEUR ENGAGÉ

▶ La Banque Postale siège aux côtés des pouvoirs publics, des associations familiales de consommateurs, de lutte contre l'exclusion et d'autres établissements de crédit au sein de l'Observatoire de l'inclusion bancaire (OIB).

▶ Elle anime depuis 2012 le club de réflexion et d'action L'Initiative contre l'exclusion bancaire, rejoint en 2015 par la fédération Solidaires pour l'habitat (SOLIHA) et l'Association nationale des directeurs de mission locale (ANDML).

## Faire vivre une relation clients responsable

### UN CONSEIL DE QUALITÉ

▶ La Banque Postale a développé une méthode de conseil spécifique qui respecte strictement les besoins et les projets du client. Elle est reconnue par les agences de notation extrafinancière.

### UN ACCOMPAGNEMENT PRÉVENTIF

▶ Depuis sa création en 2013 par La Banque Postale, L'Appui a accompagné plus de

32

nouvelles conventions de micro-crédit personnel signées en 2015, portant leur nombre à plus de 200.

91,8%\*

des clients se disent satisfaits en 2015. 8,9 % ont fait une réclamation.

*\*Source : La Voix du Client.*

16 200 clients. Cette plateforme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire a reçu en novembre 2015 l'accord de la CNIL pour généraliser ses missions sur tout le territoire et tous les canaux de contact de la Banque.

▶ **Un partenariat avec les chambres régionales du surendettement social (CRESUS)** permet aux clients rencontrant des difficultés financières de bénéficier d'un accompagnement renforcé.

## EN ACTION

### Engagée en faveur de l'accession sociale à la propriété

**Engagée en faveur de l'accession sociale à la propriété et du développement des sociétés coopératives HLM, La Banque Postale propose un Prêt Social Location-Accession (PSLA).**

**Dans le cadre d'un partenariat signé en 2014 avec la Fédération nationale des sociétés coopéra-**

**tives de HLM (FNSCHLM), elle a rejoint le collège d'investisseurs de la Société d'investisseurs de la Société pour le financement de l'habitat coopératif (SFHC), sur laquelle la FNSCHLM s'appuie notamment pour le financement complémentaire de ses opérations.**

Près de  
**70 000 €**

reversés aux associations membres du club L'Initiative contre l'exclusion bancaire, grâce au Service Intérêts Solidaires.

## Proposer une offre responsable

### UNE CONCEPTION RESPONSABLE

▶ Depuis 2009, La Banque Postale conçoit son offre de produits et services au travers d'une **check-list ESG** composée de 19 critères RSE fondamentaux, notamment éthique du conseil, transparence, simplicité, clarté, lutte contre le changement climatique, contre l'évasion fiscale, etc.

### UNE VALEUR AJOUTÉE SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

▶ Le **Service Intérêts Solidaires** permet aux clients de reverser tout ou partie des intérêts d'un livret d'épargne à l'une des onze associations membres du club L'Initiative contre l'exclusion bancaire. La Banque Postale abonde le montant de leur don de 10 %. Ce service bancaire a obtenu en 2015 le Label Finansol.

▶ La **gamme « verte »**, qui se compose de l'éco-PTZ, d'un prêt travaux favorisant la rénovation énergétique de son logement, du microcrédit habitat, de prêts pour l'achat de véhicules électriques ou hybrides et d'une assurance dédiée, répond aux attentes des clients écocitoyens.

### UNE GESTION D'ACTIFS RESPONSABLE

▶ En 2015, les six fonds de la gamme « investir autrement », ainsi qu'un fonds principalement destiné aux clients institutionnels, ont obtenu le **Label ISR Novethic**, garant d'un processus de sélection ISR transparent et d'une analyse ESG d'au moins 90 % du portefeuille.

▶ Depuis 2009 et la signature des Principes pour l'investissement responsable, la gestion d'actifs traditionnelle intègre également les critères extrafinanciers, à hauteur de 95 milliards d'euros à fin 2015.

### DES SOLUTIONS D'ASSURANCE ENGAGÉES

▶ Assurance Autonomie de La Banque Postale est l'une des rares assurances dépendance bénéficiant du **Label GAD Assurance Dépendance**, créé par la Fédération française des sociétés d'assurances (**FFSA**).

▶ La Banque Postale Prévoyance s'est engagée dans la chaire de recherche « Dépendance des personnes âgées », créée par la Fondation Médéric Alzheimer en partenariat avec l'École d'économie de Paris.

## EN ACTION

### Des offres citoyennes

**Suite au rapprochement de La Banque Postale Asset Management avec Fédéris Gestion d'Actifs, et grâce à un important appel d'offres remporté en 2015, les encours ISR gérés par LBPAM ont augmenté de 182 %, en passant à 3,4 milliards d'euros d'encours sous gestion.**



## Maîtriser les risques extrafinanciers

### INTÉGRATION DES RISQUES EXTRAFINANCIERS AUX RISQUES OPÉRATIONNELS

- ▶ La check-list ESG fait partie intégrante du processus d'analyse des risques et constitue un document obligatoire à présenter en Comité d'examen des produits.
- ▶ Pour la première fois en 2015, La Banque Postale a appliqué aux portefeuilles de sa Direction des opérations financières une méthodologie lui permettant de mesurer son niveau d'exposition au risque climatique.

### DÉONTOLOGIE : MIEUX MAÎTRISER LES RISQUES DANS LA CONDUITE DES AFFAIRES

- ▶ Depuis janvier 2016, une **charte de financement responsable** encadre l'activité d'octroi de crédit aux personnes morales.

94 %

des collaborateurs de La Banque Postale se disent concernés par les actions éthiques et déontologiques de l'entreprise, selon le baromètre 2015 du climat éthique BVA.

- ▶ Le **recueil de déontologie** de La Banque Postale est diffusé dans les Services financiers de La Poste, au Réseau La Poste et à la Direction des systèmes d'information (DSI-DISFE) communs à La Banque Postale et au Réseau La Poste.
- ▶ La note relative au traitement des soupçons **d'état de faiblesse** détectés en Centres financiers a été finalisée.
- ▶ Un chantier visant un pilotage global des habilitations réglementaires (démarchage, assurance, certification) a été conduit en 2015.



# Notre engagement social

La transformation de La Banque Postale impacte ses métiers et son mode de management. Elle nécessite d'élever le niveau de compétences et la responsabilisation des collaborateurs de l'activité bancaire. Femmes et hommes du Groupe sont tous acteurs et bénéficiaires de cette dynamique au cœur du plan de développement de la Banque.

## Faciliter l'évolution professionnelle

Employeur responsable, La Banque Postale a mis en place de nouveaux dispositifs transversaux en 2015, afin de bien informer les collaborateurs et de les accompagner de façon personnalisée dans une dynamique de mobilité.

▲ Treize équipes service mobilité (ESM), véritables « agences de recrutement interne » installées sur tout le territoire, font connaître les postes à pourvoir et identifient des candidats potentiels, en synergie avec les acteurs RH de proximité. Les collaborateurs peuvent aussi solliciter les Conseillers en évolution professionnelle présents dans les Services financiers et dans le Réseau.

▲ Les Espaces mobilité Groupe La Poste (EMG) prochainement mis en place informeront sur la diversité des métiers au sein des branches et sur la mobilité externe.

▲ La troisième édition de La Semaine de l'évolution professionnelle, organisée par le Groupe La Poste en octobre 2015, a mis l'accent sur les métiers en développement.





## INTÉGRATION ET FORMATION DES JEUNES

▲ La Banque Postale compte **32 écoles partenaires** parmi les écoles de management, les écoles d'ingénieurs et les universités, partout en France. En 2015, elle a animé plus de 60 actions dans des salons et forums – interventions, jeux pédagogiques, études de cas, ateliers de préparation au recrutement... – et participé à des jurys.

▲ Dans son enquête « Les Meilleurs Employeurs de France » publiée au premier semestre 2015, le magazine *Capital* place La Banque Postale à la cinquième place parmi 30 établissements bancaires, financiers ou d'assurance.

## UN DIALOGUE SOCIAL DE QUALITÉ

La Banque Postale porte une attention toute particulière à la conduite d'un dialogue social de qualité, fondé sur la confiance et le respect mutuel.



---

# 2500

collaborateurs de La Banque Postale, des Services financiers ou du Réseau engagés dans un parcours qualifiant ou diplômant en 2015.

---

# 104 413

journées de formation réalisées en 2015, soit 23 heures par collaborateur.

## EN ACTION

---

### L'École de la Banque et du Réseau

**Créée officiellement en juin 2015, l'École de la Banque et du Réseau est un acteur incontournable des transformations de l'entreprise. Son objectif est de former à de nouvelles compétences et aux métiers de demain les 70 000 collaborateurs de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La Poste.**

---

## Notre engagement social



▲ Le transfert des salariés de La Banque Postale Gestion de Patrimoine au sein de BPE, dans le cadre de la fusion BPE-LBPGP, a fait l'objet d'un dialogue social. L'accord d'adaptation a été signé le 1<sup>er</sup> décembre 2015.

▲ La négociation de l'accord PERCO Groupe, de l'avenant à l'accord d'intéressement Groupe et du premier accord de participation Groupe La Banque Postale a également été menée en 2015.

▲ Un accord novateur sur le management commercial des Conseillers bancaires a été signé en juillet pour la période 2015-2017. Pour un meilleur climat de travail au sein des équipes commerciales bancaires, il invite à des pratiques managériales qui sont sources d'engagement, d'efficacité et de développement en améliorant la qualité de vie professionnelle.

---

# 124

**accords collectifs**

signés depuis 2006 à La Banque Postale et dans les Services financiers, dont sept en 2015.

▲ Dans les Services financiers, le dialogue social a été marqué par la signature en décembre d'un accord collectif « Avenir des métiers bancaires 2016-2020 ». Il accompagne les grands programmes de transformation des Centres financiers, nécessaires à la stratégie de développement de La Banque Postale.

## Agir pour l'égalité professionnelle

▲ En 2015, dans le cadre d'une politique de rémunération complète et compétitive, La Banque Postale a reconduit **l'enveloppe dédiée à l'égalité professionnelle** et porté son montant à 100 000 euros, soit une progression de plus de 40 % par rapport à l'année précédente.

▲ La promotion de l'égalité professionnelle femmes-hommes dans l'entreprise et une meilleure articulation vie personnelle-vie professionnelle sont au cœur du troisième **accord sur l'égalité professionnelle à La Poste**, signé en juillet 2015.

▲ Le **sixième accord Handicap de La Poste**, signé en mai 2015, renforce les engagements en faveur des personnes en situation de handicap. Cette année, La Banque Postale et les Services financiers de La Poste ont accompagné près de 800 collaborateurs en situation de handicap.

▲ La Banque Postale a participé, comme tous les ans, à la **Semaine pour l'emploi des personnes handicapées** (SEPH). Les Services financiers ont aussi pris part à la cinquième édition des **Trophées Handifférences** du Groupe La Poste, qui valorisent les collaborateurs impliqués dans l'intégration de leurs collègues handicapés et favorisent l'échange des bonnes pratiques.

## EN ACTION

### Sensibiliser à l'accessibilité

**En partenariat avec l'ESSEC et Sciences-Po, La Banque Postale contribue à développer l'accessibilité au savoir en sensibilisant les étudiants**

**et futurs managers à l'intégration professionnelle des personnes handicapées. Elle a notamment créé un programme annuel de bourses handicap avec l'ESSEC.**

# Notre engagement sociétal

Banque et citoyenne, La Banque Postale soutient l'économie réelle au cœur des territoires. Elle partage avec l'ensemble de ses parties prenantes les valeurs d'engagement, de responsabilité et de solidarité, notamment avec ses collaborateurs, en les encourageant dans leur engagement responsable et citoyen.

## Promouvoir les achats responsables

▲ Signature de la charte « Achats responsables », recours au secteur adapté et protégé, intégration de critères extrafinanciers dans la sélection et le suivi des fournisseurs, accessibilité des petites et moyennes entreprises à ses appels d'offres : La Banque Postale développe une démarche active d'achats responsables, en cohérence avec sa politique de maîtrise des coûts. Fin 2015, 72 % du Top 150 fournisseurs ont un engagement responsable. Ils représentent 65 % de la totalité des achats.

## Développer le mécénat social et les partenariats solidaires

### « L'ENVOL, LE CAMPUS DE LA BANQUE POSTALE »

▲ En 2012, La Banque Postale a créé « L'Envol, le campus de La Banque Postale », un mécénat en faveur de l'égalité des chances, qui soutient des jeunes talentueux issus de milieux modestes dans leur parcours scolaire. Ils sont également accompagnés par des marraines et parrains, tous collaborateurs du Groupe. En 2015, L'Envol a lancé un second programme sur le même modèle, dédié aux jeunes suivant la voie professionnelle.

### BÉNÉVOLAT DE COMPÉTENCES

▲ La Banque Postale propose depuis 2012, en partenariat notamment avec le réseau des missions locales, des **ateliers d'éducation budgétaire** assurés par des collaborateurs volontaires du Groupe La Poste auprès de jeunes.

▶ Cet engagement s'est élargi depuis 2014 à des **missions de bénévolat de compétences** en faveur de l'inclusion bancaire. Près de 200 collaborateurs se sont déclarés volontaires pour les exercer.

### SOUTIEN AUX GRANDES CAUSES

▶ La Banque Postale accompagne de grandes causes nationales, telles que la Croix-Rouge, l'AFM-Téléthon et les Hôpitaux de Paris – Pièces Jaunes, en mettant à disposition des clients un outil de collecte de dons en ligne. Depuis plus de dix ans, elle poursuit aussi son soutien à l'association Solidarité Sida.

### ÉCONOMIE COLLABORATIVE

▶ La Banque Postale soutient l'économie collaborative depuis 2011 au travers de son partenariat avec la plateforme de financement participatif **KissKissBankBank (KKBB)**. Via le site Internet, des créateurs de projet peuvent collecter des fonds auprès de leur entourage et du grand public afin de se financer. Ce partenariat s'est étendu depuis 2013 à **Hellomerci**, plateforme de prêts solidaires entre particuliers.

---

**240**

**élèves méritants**

d'origine modeste suivent le programme de L'Envol en filières générales et technologiques.

---

**909 606€**

d'achats auprès du secteur adapté et protégé en 2015.

▶ En 2015, La Banque Postale a poursuivi son engagement dans la **Social Cup**, première coupe de France de l'entrepreneuriat social étudiant, lancée avec KissKissBankBank et MakeSense.



## 57 projets

soutenus depuis le lancement  
du partenariat avec KKBB.

### Financer le développement des entreprises et des territoires

#### UNE OFFRE POUR TOUTES LES ENTREPRISES

▲ Pour apporter un conseil et des services de qualité aux professionnels et aux petites entreprises qui font le tissu économique local, La Banque Postale a initié en 2015 le lancement du programme « Banque des Pros », avec l'installation de 100 Responsables de clientèle Pro dans le Réseau.

▲ 2015 a aussi été marquée par la mise sur le marché de l'assurance santé collective, avec l'engagement sur le terrain des Conseillers spécialisés dans l'assurance collective, ou encore par le démarrage des crédits MLT Entreprises.

#### PREMIER PRÊTEUR DU SECTEUR PUBLIC LOCAL

▲ Trois ans après le lancement de son offre de financement aux collectivités, La Banque Postale est devenue le premier prêteur des collectivités locales et des hôpitaux publics. Dans un contexte concurrentiel très tendu, elle assure 25 % des financements accordés par les établissements bancaires au secteur public local.

#### AUX CÔTÉS DES BAILLEURS ET DES LOCATAIRES DU LOGEMENT SOCIAL

▲ En 2015, La Banque Postale a pris 1,5 milliard d'euros d'engagements court, moyen et long terme, auprès des bailleurs sociaux. Elle a obtenu l'agrément pour distribuer le Prêt Locatif Social (PLS).

#### PROCHE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE

▲ Après les crédits-bails mobiliers et immobiliers, La Banque Postale a poursuivi en 2015 l'élargissement de son offre de crédits à moyen et long terme, destinés à financer la construction ou l'acquisition de biens immobiliers des **grandes associations**. Elle a également accompagné les besoins de financement court terme des **caisses de retraite et des organismes sociaux**.

#### EN ACTION

### La Banque Postale reconnue pour sa performance extrafinancière

Les évaluations réalisées par Oekom et Vigeo en 2015 placent La Banque Postale première banque française et deuxième banque mondiale pour sa performance extrafinancière. Selon l'Observatoire annuel du développement durable de l'IFOP, les Français désignent La Banque Postale comme première banque française pour son engagement en faveur du développement durable, pour la septième année consécutive en 2015.

# Notre engagement environnemental

Consciente des enjeux énergétiques et climatiques actuels, La Banque Postale s'emploie à réduire l'impact de ses activités sur l'environnement. Elle veille à diminuer ses émissions de gaz à effet de serre, à maîtriser ses déplacements et sa consommation de papier, ou encore à optimiser la gestion de ses déchets.

## Lutter contre le changement climatique

► Pour répondre à son objectif de réduction de 15 % de ses émissions de gaz à effet de serre (GES) entre 2015 et 2020, La Banque Postale a créé son **Fonds Carbone interne**. Il est financé en fonction des émissions de CO<sub>2</sub> des principaux postes émetteurs (bâtiments & IT, déplacements, papier). Pour chaque tonne équivalente CO<sub>2</sub> émise, 7 euros sont versés au Fonds Carbone.

Ce système de recettes a ainsi permis, en 2015, de financer une dizaine de projets de réduction des émissions de GES en interne (LED, chaufferie, vélo à assistance électrique), ainsi qu'un projet externe d'optimisation de gestion forestière dans le Massif central.

► Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2015, pour approvisionner l'ensemble de ses sites majeurs, La Banque Postale achète de **l'électricité d'origine 100 % renouvelable**, conformément aux accords négociés par le Groupe La Poste.

# 97,1 %

du papier utilisé en 2015 est issu de forêts gérées durablement ou recyclé.

## Optimiser la gestion de ses déchets

► Depuis 2013, La Banque Postale a recyclé 408 tonnes de papier avec **Recy'go**, solution de recyclage de papiers de bureau proposée par la branche Services-Courrier-Colis du Groupe La Poste.

## Maîtriser ses déplacements

► La Banque Postale travaille à la maîtrise de l'impact des déplacements professionnels et domicile-travail de ses collaborateurs, grâce aux formations à l'écoconduite, à la maîtrise de sa flotte de véhicules de fonction ou encore à l'acquisition de véhicules électriques.

## EN ACTION

### Résultat de l'enquête sur les déplacements domicile-travail

Alors que le nombre de kilomètres parcourus par les collaborateurs a augmenté de 11 % par rapport à 2013, l'empreinte GES équivalente augmente de 1 % seulement, laissant présager une évolution favorable de l'usage des transports doux par ces derniers.





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](http://labanquepostale.com)

