



C'est l'énergie citoyenne qui nous rassemble

Rapport d'activité
et de responsabilité sociétale 2016



BANQUE ET CITOYENNE

Sommaire

Interview des dirigeants	02
Chiffres clés	06
Faire avancer les projets de vie	10
Innover pour sécuriser et simplifier le quotidien	18
Agir pour développer les territoires	24
Soutenir l'envie d'entreprendre	32
Construire la banque de demain avec les collaborateurs	38
Gouvernance	42
La Banque Postale et ses filiales	46
L'Envol	48

BANQUE ET CITOYENNE

Filiale du Groupe La Poste, La Banque Postale est une banque unique et singulière, animée des valeurs postales de proximité et de service au plus grand nombre.

BANQUE DE TOUS

Depuis toujours, La Banque Postale accueille avec respect et considération toute personne, quelle que soit sa situation. Elle compte 10,7 millions de clients particuliers actifs. Elle est le partenaire de près de 400 000 clients entreprises, professionnels, acteurs de l'économie sociale et du secteur public local, quelles que soient leurs tailles.

BANQUE UTILE

La Banque Postale propose à tous ses clients une gamme de produits et services bancaires et d'assurance, simples, transparents, responsables, adaptés aux besoins essentiels, à un prix raisonnable.

BANQUE DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

La Banque Postale soutient les projets des acteurs locaux par ses offres de financement qui contribuent à la vie économique locale.

BANQUE DE CONFIANCE

La Banque Postale privilégie l'intérêt de ses clients avant tout. Elle entretient avec eux une relation de confiance, fondée sur le conseil approprié et portée par ses collaborateurs qui œuvrent chaque jour avec engagement pour la satisfaction de ses clients.

BANQUE DE PROXIMITÉ ET OMNISCANALE

La Banque Postale permet à ses clients de choisir le canal qui leur convient le mieux, en tout lieu et à tout moment: les Bureaux de poste partout sur le territoire; le téléphone; Internet et Internet mobile; et La Banque Postale Chez Soi, agence bancaire 100 % à distance.

Le mot

de Philippe Wahl

Président-directeur général
du Groupe La Poste,
Président du Conseil de surveillance
de La Banque Postale



**// Différente,
La Banque Postale
est la banque de
confiance, utile et
solide, qui bénéficie
d'un potentiel
de développement
qu'aucune autre
banque ne peut
espérer. //**

Fêtant ses dix ans au début de l'année 2016, La Banque Postale est fière du chemin parcouru au service de la société.

Le Groupe La Poste a pu compter sur La Banque Postale, car son modèle est performant et adaptable. D'autant que cette première décennie a été bouleversée, d'abord par la crise financière apparue en 2007, puis par la baisse continue des taux jusqu'à des taux d'intérêt négatifs.

La Banque Postale a su faire face à ces vents contraires.

Elle dispose aujourd'hui d'une base solide de fonds propres et du soutien de son actionnaire La Poste, d'une position de liquidité peu commune qui constitue un atout stratégique, d'une très bonne maîtrise des risques et d'un potentiel de développement très important.

La construction de notre banque s'est faite grâce à l'engagement quotidien de ses équipes et à leur esprit pionnier.

La Banque Postale est ainsi au service des clientèles aussi bien en situation de fragilité financière que patrimoniales. Présente dans les territoires grâce au réseau La Poste, elle est devenue en cinq ans le leader du financement des collectivités locales. Elle s'adapte en permanence aux évolutions tant technologiques que sociétales, et favorise le développement professionnel de ses collaborateurs.

Différente, La Banque Postale est la banque de confiance, utile à tous, fondée sur la proximité humaine : elle est Banque et Citoyenne. /

L'interview

de Rémy Weber

Président du Directoire
de La Banque Postale

**// Nous construisons
un grand groupe
bancaire diversifié
pour répondre
aux besoins de tous
nos clients. //**



Quel bilan dressez-vous
de l'année 2016 ?

Forte de la confiance de ses 10,7 millions de clients actifs et de ses 400 000 clients personnes morales, La Banque Postale a prouvé une nouvelle fois la résilience de son modèle, dans un contexte économique défavorable. En 2016, son produit net bancaire atteint 5,6 milliards d'euros, pour un résultat avant impôts qui franchit pour la troisième année consécutive le seuil du milliard d'euros. /

La Banque Postale est pourtant affectée par les taux bas persistants...

La position de surliquidité de La Banque Postale, qui est une spécificité par rapport aux autres établissements bancaires, est très pénalisante pour notre marge d'intérêt dans un contexte de taux très bas : c'est un inconvénient conjoncturel. Cependant, à plus long terme, et comme nous l'avons constaté en 2009, c'est un atout structurel majeur. Nos ratios de solvabilité sont aussi un point fort. Ils comptent parmi les plus élevés du secteur et nous assurent de pouvoir continuer à accompagner les projets de tous nos clients et conduire notre développement au service de l'économie réelle. /

Justement, La Banque Postale est en pleine dynamique commerciale...

Tout à fait. Les encours de crédits aux particuliers progressent de 3,5 %, à 61,5 milliards d'euros. En 2016, La Banque Postale a octroyé plus de 11 milliards d'euros pour financer les projets immobiliers de ses clients. Les prêts d'accession sociale à la propriété ont représenté 2 milliards d'euros. La production de crédit à la consommation s'élève à 2,4 milliards d'euros, tandis que 2 200 microcrédits ont accompagné les clients en situation de fragilité financière pour un montant de 5,4 millions d'euros. Plus de 2,7 millions de clients font confiance à La Banque Postale pour leurs produits de prévoyance, 1 million pour leur assurance de dommages, plus de 160 000 pour leur assurance santé. /

Et pour les personnes morales ?

La Banque Postale soutient le développement des entreprises et des territoires. Elle développe les services de banque pour les professionnels avec 220 Responsables de clientèle Pro (RC Pro). La production de crédits moyen terme aux PME-ETI ou encore celle de l'affacturage ont été multipliés par trois en un an. Au total en 2016, la production de crédits est très dynamique avec une hausse de 25,9 %, soit 15,3 milliards d'euros. Pour la deuxième année consécutive, et seulement quatre ans après le lancement de son offre, La Banque Postale est l'un des premiers prêteurs des collectivités locales et des hôpitaux. Elle a initié avec les acteurs du secteur public local une relation de long terme, fondée sur la confiance, la transparence et la responsabilité. Elle soutient les projets structurants des grandes agglomérations, comme le développement d'équipements des petites communes. /

La Banque Postale dispose d'une gamme complète de banque et d'assurance. Quelles sont ses prochaines étapes de développement ?

Notre développement est axé sur la satisfaction de nos clients. C'est pour leur proposer tous les produits et services dont ils ont besoin aujourd'hui et demain que nous construisons étape par étape un grand groupe bancaire diversifié. Sur le marché du particulier, le nouveau dispositif commercial est opérationnel : 6 000 managers, formés par l'École de la Banque et du Réseau, ont reçu une délégation de risque bancaire. Ils sont en mesure de prendre des décisions rapidement pour répondre aux demandes de nos clients. La constitution de la banque patrimoniale est achevée ; elle s'adosse à la filière patrimoniale du Réseau. Nous aurons 1 000 conseillers en patrimoine d'ici à 2020, date à laquelle nous aurons aussi finalisé la première étape de la banque

// Vers une banque 100 % omnicanale et 100 % humaine. //

des pros avec 1 000 RC Pro, formés à pied d'œuvre au sein des Bureaux de poste.

En gestion d'actifs, le partenariat conclu avec Aegon et Fédéris a donné naissance en 2016 à des solutions d'investissement qui atteignent déjà 800 millions d'euros de collecte. C'est plus du double des objectifs initiaux.

Le rapprochement de Ciloger et AEW Europe, filiale de Natixis, fait de cet ensemble un des leaders européens de la gestion d'actifs immobiliers en Europe.

L'assurance vie est aussi un produit clé : la Banque est forte du renouvellement de son partenariat historique avec CNP.

Dans le domaine des paiements, le partenariat avec Société Générale au travers de Transactis s'étend désormais au développement des solutions de traitement des opérations de virement et de prélèvement internationaux. /

Et l'essor du digital ?

C'est un fait, nos clients changent, leurs usages, leurs attentes, leurs repères évoluent sous l'impulsion des progrès digitaux. La question n'est alors pas de savoir jusqu'où, mais plutôt comment les accompagner, comment leur simplifier la vie par de nouveaux services innovants, tout en évitant les ruptures technologiques, voire l'exclusion pour nos clients les plus fragiles.

Ensuite, la digitalisation du secteur est en marche. De nouveaux concurrents arrivent sur le marché et bouleversent le modèle des banques traditionnelles. Nous ne savons pas jusqu'à quel point, mais c'est une évidence et une opportunité pour réinventer nos modèles opérationnels. /

Quelle est votre stratégie ?

C'est un volet essentiel qui embarque tous les pans organisationnels de la Banque et ses collaborateurs. La Banque Postale s'est engagée dans un plan de transformation de grande ampleur : il repose sur des programmes qui structurent La Banque Postale de demain, une banque 100 % omnicanale et 100 % humaine, axée sur l'excellence opérationnelle et la qualité de service. Il s'agit de conjuguer le meilleur du digital et du physique – Bureaux de poste, Internet, téléphone – en capitalisant sur la proximité et l'écoute, qui restent des vecteurs essentiels dans la relation bancaire. La relation humaine fera encore demain la différence. En parallèle, La Banque Postale va lancer sa banque 100 % digitale. Centrée sur les usages mobiles des clients, cette banque, qui sera lancée à la rentrée 2018, sera ouverte à tous, simple, utile, proche, transparente et responsable, conformément aux valeurs de La Banque Postale. /

Comment embarquer les équipes dans la transformation ?

La Banque Postale construit la banque de demain avec ses collaborateurs, au service de nos clients. La transformation implique une nécessaire montée en compétences et la création de nouveaux métiers qui répondront aux attentes de ses clients. Des métiers d'avenir pour chacune et chacun de ses collaborateurs. C'est pourquoi nous investissons dans les métiers à potentiel, dans la formation des femmes et des hommes avec un effort de formation sans précédent mené avec l'École de la Banque et du Réseau. 7500 postiers du Réseau et des Services financiers ont suivi un parcours qualifiant en 2016. 360 000 jours de formation ont été dispensés. /

Diversification des clientèles et des activités, transformation, digital... La Banque Postale devient-elle comme les autres ?

Bien au contraire, nous réaffirmons notre différence et nos valeurs ! La Banque Postale a fêté ses dix ans en 2016, dix ans d'un développement dynamique aligné sur une stratégie pérenne et responsable. Banque de service public, elle honore avec fierté ses engagements et prouve sa capacité d'innovation. Elle est la banque de tous. Elle compte 600 000 clients patrimoniaux, mais aussi 2 millions de clients en situation de fragilité financière, qui y trouvent un service et des tarifs adaptés à leurs attentes. Au-delà de ce que La Banque Postale fait à ce jour pour eux – comme L'Appui, notre plateforme d'aide et d'orientation bancaire et budgétaire qui a déjà accompagné 70 000 clients –, elle va lancer de nouveaux produits et services pour aller encore plus loin.

Enfin, notre mécénat en faveur de l'égalité des chances, « L'Envol, le campus de La Banque Postale », accueille 370 jeunes. Il est en pleine dynamique avec la création d'un programme supplémentaire dédié à la filière professionnelle.

La Banque Postale est au rendez-vous de ses responsabilités. Elle est Banque et Citoyenne. /

// La Banque Postale est au rendez-vous de ses responsabilités. Elle est Banque et Citoyenne pour longtemps. //

Chiffres clés financiers

Produit net bancaire

5,6 Md€

Une structure financière solide

13,7% Ratio Common Equity Tier 1
Ratio phased-in CRDIV-CRR.
Le ratio **fully loaded** est de 14,3 %.

Notations long terme

Standard & Poor's
(26 octobre 2016)

A

(perspective stable)

Fitch (4 mai 2016)

A-

(perspective stable)

19,4% Ratio global
de solvabilité

260% Ratio de liquidité
LCR

Résultats

Résultat
avant impôt

1023 M€

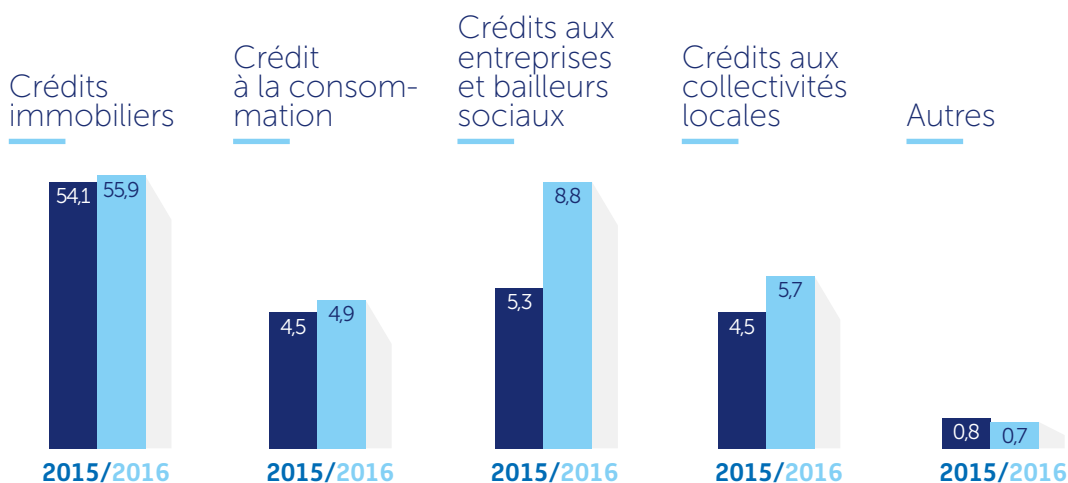
Résultat net part
du Groupe

694 M€

Encours de crédits (en milliards d'euros)

75,9

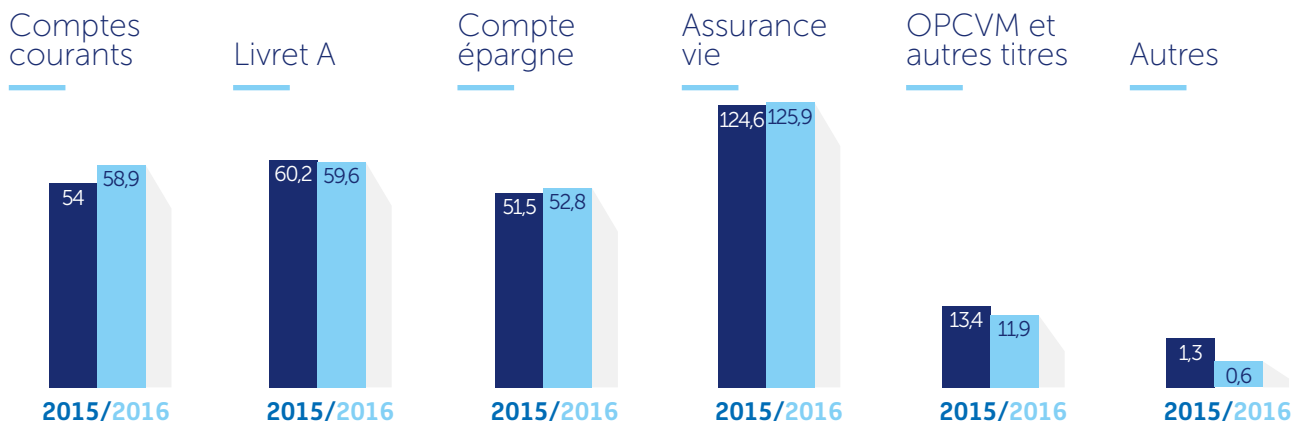
soit + 9,8 % par rapport à 2015



Encours d'épargne (en milliards d'euros)

309,7

soit + 1,6 % par rapport à 2015



Responsabilité sociétale de l'entreprise



Notation
extra-financière

1^{re}

banque française (pour la 3^e année
consécutive) et 3^e banque*
sur le plan international pour
sa performance extra-financière

Conseil et orientation
bancaire et budgétaire

70 000

clients en situation de fragilité
financière ont bénéficié d'au moins
un conseil de L'Appui

Accession sociale
à la propriété

54 144

clients accompagnés grâce
aux prêts d'accession sociale
à la propriété, depuis fin 2012,
pour un montant de 6,6 Md€

Mixité

56,57 %

de femmes parmi les
cadres et 27 % de femmes
au Comité exécutif

Protection de
l'environnement

59 152

tonnes équivalent CO₂,
c'est l'empreinte carbone

Gestion d'actifs
responsables

97,25

milliards d'euros d'encours
sous intégration ESG

Inclusion
bancaire

2 226

microcrédits personnels
décaissés en 2016 pour
un montant de 5,4 M€

Achats
responsables

79 %

des 150 plus grands fournisseurs
sont couverts par une charte
d'achats responsables

Employeur
responsable

1 100

jeunes en contrat
d'alternance et en contrat
professionnels

En savoir plus : Document de référence 2016, chapitre 6 sur labanquepostale.com

* Classements réalisés par l'agence
de notation allemande Oekom Research
sur un panel de 375 banques.

Une banque omnicanale

531 M

d'opérations (retraits, consultations de compte) effectuées aux guichets automatiques

7 M

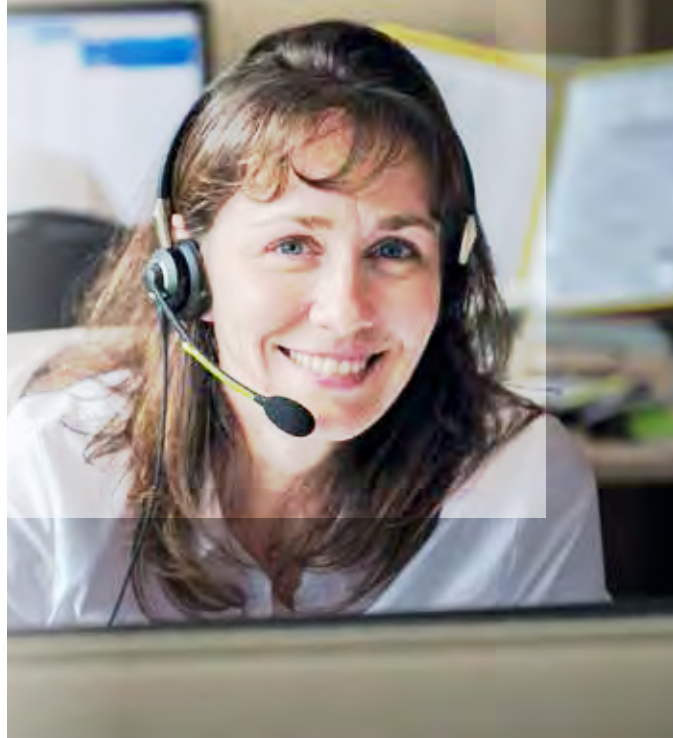
de rendez-vous pris en 2016 avec un Conseiller

135 M

d'opérations bancaires réalisées par les Chargés de clientèle

1,5 Md

de contacts avec la banque à distance (téléphone, Internet et Internet mobile)



Le réseau La Poste

Près de

9 000

bureaux

10 000

Conseillers

26 000

Chargés de clientèle

Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux grands publics



Plus de 330 000 followers (3^e communauté bancaire en volume), 50 pages Facebook Conseillers



1 chaîne Youtube: 13 500 abonnés, plus de 35 millions de vues



1 compte Instagram 3 000 abonnés

Les réseaux sociaux professionnels:



JOYTRADER.COM



Faire avancer
les projets de vie,
**c'est ça l'énergie
citoyenne**



Simple, proche, utile et transparente, La Banque Postale cultive avec ses clients une relation durable. Ils disposent d'une gamme complète de produits et services de banque et d'assurance, à des tarifs parmi les plus bas des grandes banques à réseau. Elle est la banque de tous, à l'écoute des besoins des plus modestes comme des plus fortunés, des jeunes comme des seniors. Elle propose à chacun des solutions pour faire avancer ses projets de vie.

Accueillir tous les clients

Avec un parc de 8 millions de cartes bancaires, La Banque Postale a confirmé en 2016 sa part de marché de 13 %. Sa gamme répond autant aux styles de vie des clients patrimoniaux, avec les cartes Visa Platinum et Infinite, qu'aux besoins des clients en situation réglementaire*, avec la carte Réalys à autorisation systématique. Proposée dans la Formule de Compte Simplicité, elle est assortie de deux chèques de banque et de quatre virements SEPA par mois, des relevés de compte mensuels en ligne ou par courrier, des services de banque en ligne et d'alertes multimédias. Sa tarification à 6,90 euros par trimestre est en deçà du prix fixé par décret. La Banque Postale propose aussi la carte de paiement Protectys aux majeurs protégés sous tutelle d'une personne physique. En 2016, elle a créé des agences pour majeurs protégés, dont les 150 collaborateurs gèrent les comptes de cette clientèle spécifique et répondent aux demandes de leurs représentants légaux et des Conseillers du Réseau. Dans le cadre de la loi sur la mobilité bancaire (6 février 2017), La Banque Postale a mis en place le Service Accueil Plus pour faciliter les démarches de tout client souhaitant la rejoindre : sur simple souscription de ce service, elle assure le transfert de domiciliation des prélèvements et virements. La Banque Postale fait notamment valoir son positionnement tarifaire parmi les plus bas des grandes banques à réseau, quel que soit le profil de la clientèle, ainsi que la qualité reconnue de ses produits et services (*en savoir plus sur labanquepostale.com*). /

* Définie par la loi bancaire de séparation et de régulation des activités bancaires, juillet 2013.



Avec le lancement de sa nouvelle campagne de communication en septembre 2016, La Banque Postale, banque et citoyenne, réaffirme son engagement au service de ses clients et de l'économie réelle. À son image, ses codes de communication sont humains, engagés, simples et innovants; l'écriture directe et franche aborde les sujets quotidiens des Français avec détermination et optimisme.



COMMENT RÉPONDRE AUX PROBLÉMATIQUES DES SENIORS ?

« La Banque Postale accompagne le passage à la retraite par des offres de placement comme l'assurance vie Solésio, la complémentaire santé Senior ou encore le regroupement de crédits. Elle permet aux grands-parents d'aider financièrement leurs petits-enfants avec le Pacte Génération. Et son Assurance Autonomie favorise le maintien à domicile au grand âge, tout en accompagnant les aidants. En 2016, nous avons mis à l'étude un crédit consommation Senior, une offre de téléassistance avec La Poste Mobile ou encore la refonte de l'univers digital dédié aux seniors. » /

Franck Oniga,
Directeur marketing de la banque de détail

Favoriser l'accession à la propriété

Le crédit immobilier s'est inscrit dans une forte dynamique en 2016, stimulé par des taux bas et les rachats de crédit entre établissements. Ceux-ci représentent 19 % de la production de La Banque Postale, sur un total de 10,2 milliards d'euros mis en force pour plus de 70 000 projets immobiliers financés en 2016.

Disposant d'un important potentiel de développement sur ce marché, La Banque Postale a élargi son modèle de distribution : les Conseillers bancaires ont été formés et prennent en charge les dossiers, tandis que les Conseillers spécialisés en immobilier apportent leur expertise aux projets les plus complexes. Le développement du canal de prescription externe s'est confirmé, avec une production de 2 milliards d'euros. La Banque Postale se positionne aussi en acteur majeur des prêts d'accession sociale à la propriété (PAS), en partenariat avec les acteurs du logement social. Depuis fin 2012, elle a financé plus de 54 000 ménages pour un montant global de 7,4 milliards d'euros. Elle est particulièrement attentive au respect des critères d'octroi de prêts, afin de préserver l'intérêt de ses clients et d'éviter les cas de surendettement. /

LBPAM ALLOCATION FLEXIBLE
ET LBPAM STRATÉGIE PEA ONT RÉALISÉ

738 M€

DE COLLECTE EN 8 MOIS.



Diversifier l'offre d'épargne

Le contexte de taux bas durablement installé a détourné, en 2016 encore, les clients de l'épargne de court terme.

Si La Banque Postale enregistre une décollecte sur ses livrets défiscalisés (LA, LDD, LJ et LEP), qui s'est toutefois nettement ralentie par rapport à l'année précédente, elle a dans le même temps ouvert plus de Livrets A qu'en 2015 (+ 3 %). Cette décollecte a profité notamment au PEL (plus d'1 milliard d'euros de collecte nette) et aux dépôts à vue (plus de 3 milliards d'euros). Face à la baisse des rendements des contrats d'assurance vie en euros, les clients cherchent à diversifier leurs avoirs

en fonction de leur profil et de leur stratégie d'investissement. Pour répondre à cette préoccupation souvent liée à la préparation de la retraite, La Banque Postale a complété son offre de fonds éligibles aux contrats d'assurance vie et au PEA en lançant, en mai 2016, les gammes LBPAM Allocation Flexible et LBPAM Stratégie PEA. Gérées de manière flexible et avec des niveaux de risque déterminés, ces solutions d'investissement cherchent à allier, dans la durée, la maîtrise des risques et l'optimisation du rendement. Elles sont proposées par La Banque Postale Asset Management. /



En 2016, Cachemire Patrimoine a de nouveau reçu le Trophée d'Or du Revenu et Cachemire 2 a été distingué par la Victoire de Bronze du Particulier.

Faciliter la transmission

En 2016, La Banque Postale a complété sa gamme d'assurance vie avec le contrat Perspective Vie Génération.

Avec un seuil d'accès de 100 000 euros, il s'adresse aux clients patrimoniaux dans un objectif de transmission. En effet, ce contrat profite d'une fiscalité spécifique (+ 20 % d'abattement fiscal supplémentaire sur les capitaux décès) en contrepartie d'un investissement à 100 % en unités de compte, dont au moins 33 % placés dans des secteurs de l'économie (française et européenne) jugés prioritaires par le législateur (PME, ETI...). Il propose un fonds unique, Tocqueville Vie Génération, géré par Tocqueville Finance. Avec ce contrat, La Banque Postale accompagne ainsi l'État dans la mise en œuvre des dispositifs de soutien à l'économie réelle. Pour les parents ou grands-parents soucieux de préparer l'avenir de leurs enfants ou petits-enfants, La Banque Postale propose un nouveau service pour les accompagner dans leur démarche de transmission sous forme de donation : Pacte Génération. Ce service permet d'encadrer les dons manuels réalisés dans le cadre de l'assurance vie avec un contrat ouvert au nom de l'enfant. /

// L'alliance entre sphère économique et sphère sociale offre aux ménages en difficulté un levier de rétablissement financier. //

L'engagement de Jean-Louis Kiehl,

Président du réseau CRESUS

En créant la première association CRESUS en 1992 en Alsace, Jean-Louis Kiehl visait à enrayer en amont les problèmes d'impayés, d'isolement et de dégradation de la vie familiale liés au surendettement. Aujourd'hui, son modèle humaniste de l'accompagnement budgétaire et financier se déploie via plus de 200 antennes de proximité en régions, animées par 600 bénévoles. La plateforme nationale d'entraide et de médiation de CRESUS, constituée d'experts, accompagne les ménages fragiles jusqu'au dénouement de leur situation, grâce aux partenariats noués avec la sphère économique et financière. Reconnue d'utilité publique, l'association intervient aussi en prévention auprès d'institutions économiques et sociales, et met en œuvre de nombreuses actions pédagogiques. /

La Banque Postale en action

Dès le lancement de son offre de crédit à la consommation en 2011, La Banque Postale a fait le choix de la prévention, en proposant à ses clients en difficulté la possibilité d'être accompagnés par CRESUS. Le premier niveau de prise en charge des clients fragilisés est assuré par le pôle accompagnement de La Banque Postale Financement, qui a notamment mis en place un point budgétaire annuel, au-delà du point triennal recommandé par la loi Lagarde. Le partenariat de la Banque avec CRESUS s'est élargi en 2013, dans le cadre du lancement de L'Appui de La Banque Postale : les clients de la Banque en situation de malendettement peuvent aussi bénéficier de l'expertise et de l'accompagnement de CRESUS pour rétablir leur situation. /

Acteur majeur de l'inclusion bancaire

Dans le cadre de sa mission d'accessibilité bancaire reconnue par la loi de modernisation de l'économie (2008), La Banque Postale accorde à toute personne qui en fait la demande l'ouverture d'un Livret A à partir de 1,50 euro, avec domiciliation de certains versements et prélèvements. Plus de 2 millions de clients font usage de ce qui constitue la seule offre de prébancairisation disponible en France. Après une large consultation, le Comité consultatif des services financiers (CCSF) s'est déclaré favorable au maintien du dispositif d'accessibilité bancaire justifiant la mission particulière confiée à La Banque Postale au travers du Livret A pour 2015-2020 : « Cette mission constitue en effet une réponse équilibrée à des exigences d'usage spécifiques et concrètes exprimées par des populations très spécifiques, en situation parfois d'extrême précarité, qui ne sont pas couvertes par les autres dispositifs d'accessibilité* ». Autre exemple : dans plus de 500 Bureaux de poste, lors du versement des prestations sociales en début de mois, des interprètes facilitent

la compréhension des personnes maîtrisant mal le français. En 2016, La Banque Postale a également participé activement à la mise en place des Points conseil budget souhaités par les pouvoirs publics. Depuis la création de L'Appui en 2013, 70 000 clients de La Banque Postale ont bénéficié d'au moins un conseil, dont 30 000 d'un accompagnement bancaire et budgétaire complet par les Chargés de clientèle de cette plateforme gratuite. En les orientant vers les partenaires adéquats et un réseau d'offres solidaires, ceux-ci visent à prévenir la fragilité financière ou à éviter son aggravation (*lire ci-contre*). Cette innovation sociale, qui repose sur 38 collaborateurs dédiés, est entièrement prise en charge financièrement par La Banque Postale. /

* Extrait de l'Avis du CCSF sur la consultation publique relative à la mission d'accessibilité bancaire confiée à La Banque Postale, juillet 2016.

Du crédit à la consommation jusqu'au microcrédit

2 M

DE CLIENTS EN SITUATION DE FRAGILITÉ FINANCIÈRE À LA BANQUE POSTALE.

La Banque Postale poursuit ses engagements responsables en mettant en place un dispositif conséquent d'accompagnement des emprunteurs (offre responsable, outils de souscription pédagogiques, processus d'octroi responsable...). Essentiel, l'accompagnement est géré par un pôle de collaborateurs spécialisés, qui cherchent des solutions avec les clients (modifier les dates de prélèvement, reporter ou baisser la mensualité...).

En cas de situations plus complexes, la filiale propose le soutien de CRESUS (*lire ci-contre*).

En 2016, elle a lancé le Prêt personnel « 2 en 1 ». Cette solution de financement globale à taux attractif, adaptée à la capacité d'emprunt du client, finance un nouveau projet sans attendre la fin d'un crédit en cours.

Près de 100 millions d'euros de financement ont été accordés.

L'offre de crédit renouvelable s'est aussi enrichie de l'option « crédit » proposée sur les cartes Visa. Les 78 000 cartes à option « crédit » souscrites en 2016 représentent 60 % des contrats de crédit renouvelable. Quant à la délégation d'octroi des prêts personnels, elle est généralisée depuis octobre 2016 à tous les Conseillers du réseau. Si le client présente une faible solvabilité, le Conseiller l'oriente vers le dispositif de microcrédit personnel, mené en partenariat avec des associations ou des structures publiques spécialisées. Plus de 2 200 microcrédits personnels, finançant par exemple un retour à l'emploi (achat d'une voiture, etc.), ont été décaissés en 2016 (+ 10 % par rapport à 2015).

Pour financer les microentrepreneurs potentiels, La Banque Postale les oriente vers l'Adie qui décide d'accorder un prêt dont elle assurera la gestion jusqu'à son complet amortissement. Depuis la mise en place de partenariat en 2012, plus de 1 700 microentrepreneurs ont été accompagnés, dont 350 ont pu mener à bien leur projet grâce au microcrédit professionnel. /

Assurer les biens au juste niveau de risque

Avec près de 520 000 nouvelles souscriptions enregistrées en 2016 et le cap du million de clients franchi, La Banque Postale Assurances IARD conforte sa position. Dans un contexte extrêmement concurrentiel, notamment sous l'effet de la loi Hamon, elle enregistre la plus forte progression des bancassureurs sur le marché de l'assurance habitation. Après seulement cinq ans d'exercice, elle y progresse dans le Top 15 des assureurs, tout comme elle gagne des places dans le Top 20 de l'assurance auto.

L'assurance habitation s'est enrichie en 2016 d'un pack de télésurveillance commercialisé en Bureau de poste. Pour les étudiants, une offre à 5 euros par mois couvre leur studio ou chambre, quelle que soit la ville de résidence. En complément de la version « décarbonée » déployée en 2015, l'assurance auto a élargi sa couverture de risques en 2016, notamment aux nouveaux usages collaboratifs et aux conducteurs à malus élevé. Le contrat Assurance Auto « vert » est quant à lui assorti à la souscription d'une offre de stage d'écoconduite dispensé par MobiGreen, filiale du Groupe La Poste. /

EXCELLENCE ET QUALITÉ DES PRODUITS

- En 2016, Les Dossiers de l'Épargne ont attribué le Label d'Excellence à toute la gamme de **La Banque Postale Assurance Santé** – Solo, Famille et Senior – pour la clarté des garanties, la récompense de la fidélité, la négociation de tarifs auprès de 6 800 professionnels de santé et les nombreuses prestations d'assistance.
- **La Banque Postale Prévoyance** s'est également vu décerner quatre Labels d'Excellence pour ses contrats Assurance Autonomie, Avisys Protection Famille, Sérénia et Prévialys Accidents de la Vie.
- Par ailleurs, une étude OpinionWay a placé **La Banque Postale** dans le trio de tête des bancassureurs qui inspirent confiance, selon des critères de qualité et de prix des produits et services, d'engagement écologique ou d'actions pour l'emploi des jeunes. /



1 M

DE CLIENTS EN
PORTEFEUILLE POUR
LA BANQUE POSTALE
ASSURANCES IARD.

Garantir à tous une couverture de santé

Dans un marché de plus en plus demandeur de services connexes au remboursement des soins, l'assurance Coups Durs Santé, qui couvre les maladies les plus redoutées – cancer, accident vasculaire cérébral et infarctus – avec un capital choisi par le client et de très larges prestations d'assistance, totalise plus de 45 000 souscriptions à fin 2016. En complément de la nouvelle obligation de mutuelle de santé entreprise, La Banque Postale répond aux besoins de prise en charge de près de 30 000 familles avec son offre Famille. En outre, l'offre Oui Santé pour les bénéficiaires de l'aide

à la complémentaire santé couvre adultes et enfants de près de 15 000 foyers. Labellisée par le ministère de la Santé et commercialisée avec d'autres partenaires, elle propose trois niveaux de couverture sur les principaux postes de santé : soins de ville, hospitalisation, dentaire, optique et appareillage. Enfin, l'offre Senior est parmi les plus performantes du marché en termes de couverture et de fidélité récompensée. Avec plus de 37 000 contrats à la fin 2016, elle accompagne les clients soucieux d'optimiser leur budget lors du passage à la retraite. /

37 000

OFFRES SENIOR ONT
ÉTÉ SIGNÉES EN 2016.

Protéger les particuliers, leurs proches et leur patrimoine

En prévoyance, La Banque Postale se maintient sur le podium des bancassureurs.

Fin 2016, son portefeuille compte plus de 2,7 millions de contrats. Elle a renforcé son activité sur les risques des accidents de la vie et du décès, avec Prévialys, Avisys et Sérénia.

Dans le contexte de crise économique, le marché de la dépendance s'est rétracté. Néanmoins, ce risque demeure un enjeu de société et une préoccupation forte des Français. La Banque Postale y répond par une offre accessible et très complète. Forfait Autonomie permet aux clients les plus fragiles d'assurer leur maintien à domicile, en complément des aides publiques éventuelles. Assurance Autonomie contribue au financement et à l'accompagnement de la perte d'autonomie, avec de nombreuses garanties d'assistance, dont la formation et le répit des aidants. Sous l'impulsion d'une nouvelle réglementation au-delà de laquelle elle se positionne, La Banque Postale adapte son offre de Garanties Obsèques à un usage élargi dans le temps pour le souscripteur, puis pour ses ayants droit. /





Innover pour sécuriser
et simplifier le quotidien,
**c'est ça l'énergie
citoyenne**



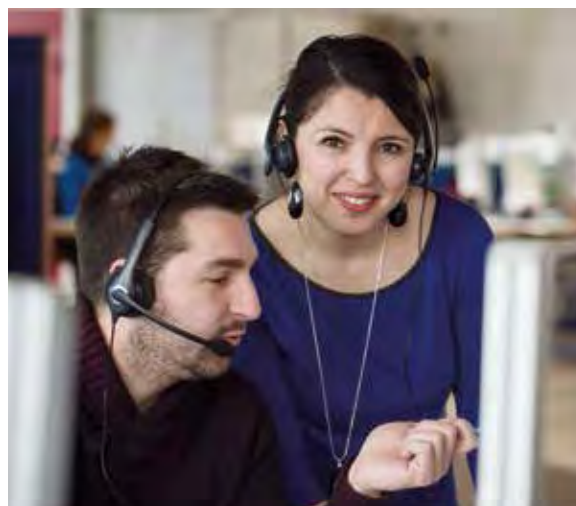
Les attentes et les usages des clients se sont modifiés à un rythme accéléré. Ils recherchent tout à la fois expertise et simplicité, accessibilité et sécurité, proximité et confiance.

Pour y répondre, La Banque Postale conjugue l'innovation technologique et la relation humaine dans des projets numériques ambitieux.

Faciliter les souscriptions en ligne

La digitalisation du crédit à la consommation s'est accélérée en 2016,

avec un nouvel outil de souscription sur tablette et smartphone, ainsi qu'un accès direct au crédit renouvelable via l'application mobile de La Banque Postale. La souscription 100 % en ligne est aussi disponible sur EasyBourse, courtier en ligne de La Banque Postale dédié aux clients autonomes dans la gestion de leur portefeuille de valeurs mobilières. Il a déployé un dispositif complet : une assistance téléphonique est accessible à chaque étape de la souscription (constitution du dossier, téléchargement des pièces justificatives, signature électronique, etc.). Toute l'ergonomie du site a été revue pour offrir de nouvelles fonctionnalités, dont un tableau de bord en temps réel des tendances de marché. EasyBourse, qui a enregistré 585 476 ordres de Bourse en 2016 pour 23 200 comptes clients, a obtenu le Label d'Excellence, édition 2017, des Dossiers de l'Épargne pour ses formules easyDécouverte et easyExpert. Une nouvelle offre d'épargne 100 % en ligne est en cours d'élaboration pour 2017. /



Développer des solutions de paiement innovantes

La Banque Postale facilite progressivement les nouveaux usages en s'appuyant sur la technologie comme levier de simplification et de sécurisation des paiements à distance. En pointe sur les nouveaux services de paiement, elle a obtenu en 2016 l'autorisation de la CNIL validant Talk to Pay, la première solution d'authentification par biométrie vocale sur le marché français. Conforme aux valeurs de la Banque, cette innovation offre un dispositif accessible au plus grand nombre – et notamment aux personnes malvoyantes – sur tous types de téléphone (et pas uniquement les smartphones). Avec l'avantage d'être plus sûre que d'autres formes de biométrie, la technologie apporte ici à la fois ergonomie et sécurité. La solution, en test au sein du Lab de La Banque Postale en vue de sa commercialisation à l'été 2017, est d'ores et déjà accueillie très positivement par toutes les générations. Talk to Pay, qui sécurise les paiements sur Internet par la création d'un cryptogramme dynamique, enrichira Mes Paiements, portefeuille de services lancé en mai 2015 par La Banque Postale. /



4 M€

DE DEISES ACHETÉES
EN LIGNE EN 2016.

UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ DES CONSEILLERS

Chaque client dispose désormais d'un unique numéro pour joindre son Conseiller quel que soit son lieu de présence. En cas d'absence de celui-ci, un dispositif d'entraide s'active pour une prise en charge du client dans les meilleures conditions. /

Virements et prélèvements: autonomie et rapidité

Pour répondre aux évolutions réglementaires et technologiques (moyens de paiement dématérialisés...) et aux demandes croissantes d'autonomie de ses clients, La Banque Postale développe un nouvel outil industriel de gestion des opérations de virement et prélèvement SEPA. En 2016, les clients ont ainsi réalisé au total plus de 70 millions de virements émis au sein de l'espace sécurisé de la banque en ligne. Début 2017, la Banque complète son offre par la gestion de virement en ligne pour le règlement de factures, dans le cadre du projet interbancaire SEPA Mail. Plus simple et plus rapide pour les clients qu'un envoi de chèque ou de TIP, ce service est embarqué sur la même plateforme, qui intégrera aussi par la suite l'Instant Payment. /

COMMENT ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DES USAGES DE PAIEMENT?

« Depuis 2015, le portefeuille électronique Mes Paiements propose gratuitement un bouquet de services de paiement. C'est une application pivot, sécurisée par un code unique, qui continue d'évoluer au fil des déploiements de nouvelles solutions. Elle centralise dans le même mode opératoire les paiements 3D Secure par carte bancaire et les services Paylib. Elle s'enrichit du paiement mobile sans contact au premier trimestre 2017 et intégrera ensuite la solution Talk to Pay. » /

Régis Folbaum,
Directeur des paiements



UN ÉTABLISSEMENT DE MONNAIE ÉLECTRONIQUE

La Banque Postale a obtenu l'agrément de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) pour créer un établissement de monnaie électronique qui proposera des services de paiement dématérialisés pour compte de tiers. Baptisé Ezyness et opérationnel au 2^e semestre 2017, il adressera aux clients B to B des solutions de paiement en proximité et à distance sur mesure : par exemple, pour des places de marché B to B ou B to C, ou encore des solutions d'encaissement sur les smartphones professionnels des facteurs. /

Toujours plus de fonctionnalités en ligne

Labanquepostale.fr est le deuxième site bancaire le plus consulté, avec 49 millions de visites par mois. L'Espace clients de labanquepostale.fr a aussi évolué en 2016, pour offrir une navigation plus fluide, un accès plus rapide aux simulateurs de crédit et un espace personnalisé « Mon Profil » à ses 5,8 millions de clients qui réalisent des consultations et des opérations en ligne.

La déclaration de sinistre en ligne pour les assurances d'assistance liées aux cartes bancaires, mise en place en 2016, a été plébiscitée par les clients : 70 % des déclarations ont été faites par ce canal.

Pour la première fois, les connexions clients via l'application mobile dépassent celles via Internet, avec 44 millions de connexions par mois. Les nouvelles fonctionnalités en 2016 : consultation des contrats de crédit à la consommation, gestion des prélèvements, gestion des informations personnelles du client et accès à l'espace des opérations de Bourse. /

// Nous voulons propulser l'économie sociale et solidaire vers l'ère du numérique. //

L'engagement de Maroin Al-Dandachi et Thomas Cassar,

Cofondateurs d'HumaniTech

D'un côté, faute de moyens, de temps et de compétences, beaucoup de structures sociales n'utilisent pas le potentiel des outils numériques. De l'autre, beaucoup d'experts digitaux sont prêts à mettre leurs compétences au service de projets porteurs de sens. Partant de ce constat, Maroin Al-Dandachi et Thomas Cassar, étudiants ingénieurs à l'ISEN de Lille, lancent HumaniTech. Leur idée est de créer une solution qui connecte associations et entrepreneurs sociaux aux outils et compétences informatiques. Leur projet, sélectionné comme Coup de cœur La Banque Postale, a aussi remporté la Social Cup 2015. Diplôme en poche, les deux jeunes ingénieurs vont créer leur start-up en 2017, au sein de l'incubateur de MakeSense. /

La Banque Postale en action

Déjà partenaire de KissKissBankBank depuis 2011 (lire page ci-contre), La Banque Postale a décidé en 2016 de s'engager aussi aux côtés de deux associations pour soutenir les entrepreneurs citoyens dans leur projet.

La Banque Postale est ainsi devenue partenaire de MakeSense, qui donne les moyens à chacun d'agir à son niveau sur des causes sociétales et environnementales, en réunissant citoyens, entrepreneurs sociaux et organisations autour de projets communs. Elle soutient également Ticket for Change, qui développe des programmes de formation à l'entrepreneuriat et au leadership positif pour des individus ou des organisations qui souhaitent résoudre les plus grands défis actuels de notre société. Ces deux associations ont déjà mobilisé, en quelques années d'expérience, plus de 70 000 personnes partout dans le monde et permis à près de 2 500 entrepreneurs de développer leurs idées. /



Proximité et digital!

La Banque Postale est proche, y compris sur les médias sociaux.

Elle entretient une relation personnalisée avec sa clientèle via des formats innovants, tels que les Twittoriels ou le SAVline. Elle gère plus de 1 500 questions clients tous les mois, et apporte des réponses rapides et efficaces grâce aux équipes des services clients qui répondent directement aux sollicitations. Première banque française à expérimenter des pages professionnelles Facebook, La Banque Postale compte également plus de 50 Conseillers – tous volontaires –, présents sur le réseau social via leur page professionnelle individuelle intitulée « Conseiller La Banque Postale ». La communauté, qui regroupe plus de 3 200 clients, est en croissance constante. En juin 2016, La Banque Postale a aussi rejoint Instagram avec l'opération #TalentBooster. C'est la première campagne websocial 360 qui aide les jeunes à développer leurs talents et accomplir leurs projets. Elle a motivé plus de 2 000 participants et remporté 220 000 likes. Cette opération a été élue « meilleure stratégie » sur les réseaux sociaux au Grand Prix de l'Argus de l'Assurance Digitale

en décembre 2016. La Banque Postale a aussi décroché le Top Com Or « meilleure stratégie réseaux sociaux » pour ses initiatives sur les campagnes en temps réel sur les réseaux sociaux (Twitter et FB), tandis que l'étude Brandwatch (juillet 2016) la consacre « marque la plus réactive » sur Twitter. /

LA BANQUE POSTALE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

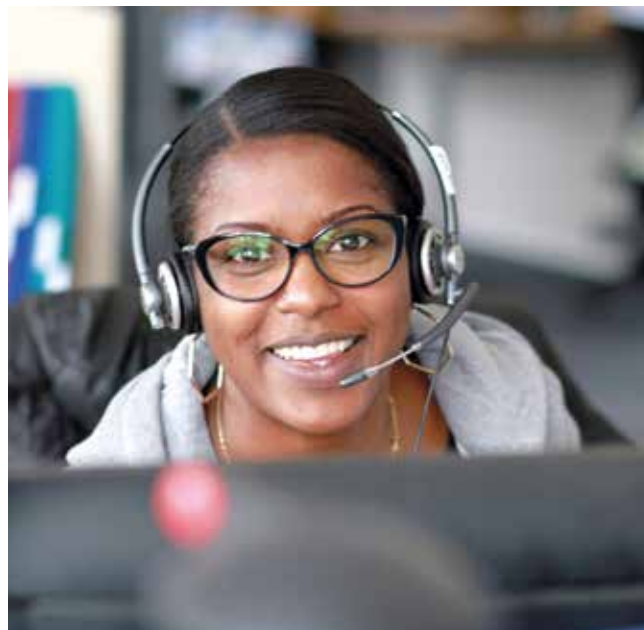
- Plus de 330 000 followers (3^e communauté bancaire en volume).
- Part de voix (mesure de la visibilité) la plus forte du secteur sur Facebook et Twitter (étude Brandwatch, juillet 2016). /

Des partenariats précurseurs dans l'économie collaborative

Début 2017, La Banque Postale a renouvelé son partenariat, signé dès 2011, avec KissKissBankBank, leader français du financement participatif, et avec Hellomerci signé en 2013. Ces solutions

de financement participatif offrent des alternatives à des besoins que l'offre bancaire « classique » ne couvre pas. Depuis 2015, elles sont proposées sur le site Internet de La Banque Postale, qui sélectionne en outre des projets Coup de cœur qu'elle soumet ensuite à un vote sur sa page Facebook. Elle a ainsi apporté un appui financier à près de 80 projets.

Pour la troisième année consécutive, La Banque Postale a porté avec MakeSense et KissKissBankBank, ses partenaires fondateurs, la Social Cup, coupe de France de l'entrepreneuriat social étudiant. Cette compétition permet d'aider les étudiants les plus motivés à créer leur entreprise sociale pour répondre à des causes telles que l'éducation, la santé, l'environnement, l'alimentation, etc. Plus de 120 dossiers de création d'entreprise ont été déposés en 2016. /





Agir pour développer
les territoires,
**c'est ça l'énergie
citoyenne**



Depuis quatre ans au service du secteur public local, des bailleurs sociaux et des acteurs de l'économie sociale, La Banque Postale finance l'économie réelle au plus près des besoins de ses clients.

Son offre complète de produits simples, accessibles, utiles et responsables, destinée aux acteurs des territoires, couvre l'ensemble des besoins du tissu économique d'une région.

Financer le tissu économique local

En accompagnant les élus dans une approche globale, porteuse d'emplois sur leur territoire, La Banque Postale est devenue la banque de référence du secteur public local.

En 2016, elle a octroyé plus de 9 milliards d'euros de financement à 2 500 clients (collectivités, institutionnels, bailleurs sociaux, établissements de santé, entreprises publiques locales ou sociétés d'économie mixte) et a conforté sa position de premier prêteur des collectivités locales et des hôpitaux publics. Dans un contexte concurrentiel très tendu, elle finance ainsi plus du quart des besoins liés à l'investissement public local en France. Ses interventions soutiennent les projets structurants des grandes agglomérations, comme le développement d'équipements des petites communes, dès 50 000 euros. Près de la moitié des collectivités que la Banque accompagne comptent moins de 5 000 habitants. /



S'engager pour la santé publique

Partenaire du plan Hôpital Avenir avec la Banque européenne d'investissement, La Banque Postale a poursuivi ses engagements en faveur des centres hospitaliers en 2016. Elle met son savoir-faire au service de l'ensemble des acteurs des territoires de santé et développe, partout en France, le financement du secteur sanitaire et social. Elle est aussi particulièrement investie pour répondre aux besoins croissants de logements et de

services du secteur médico-social. En 2016, plus de 100 millions d'euros de crédits moyen et long terme ont été octroyés à des associations gestionnaires d'établissements de santé et médico-sociaux, pour financer notamment la construction, l'acquisition ou l'aménagement d'établissements d'accueil de personnes âgées et de personnes en situation de handicap, ou encore l'acquisition de matériel médical pour des établissements de soins. /

900 M€

DE CRÉDITS
AUX ÉTABLISSEMENTS
PUBLICS DE SANTÉ.

Transports, énergie, équipements: soutenir des projets structurants

Partenaires des collectivités locales pour assumer des missions d'aménagement, de développement économique, touristique ou énergétique, les entreprises publiques locales (EPL) sont devenues naturellement des clients de La Banque Postale. 300 millions d'euros de financement leur ont été octroyés en 2016, portant à 800 millions d'euros le volume total de prêts accordés depuis le lancement de cette activité en 2014.

La Banque Postale s'engage aussi avec des solutions sur mesure. En 2016, elle a octroyé au Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF) un financement de 225 millions d'euros pour moderniser son matériel roulant. L'opération, qui associe 175 millions d'euros en prêts bancaires et 50 millions d'euros en placements privés, contribuera à améliorer la mobilité des Franciliens. Pour accompagner le développement d'infrastructures publiques ou d'activités qui dynamisent les territoires, la Banque a fortement développé les crédits structurés en 2016, auprès d'intervenants publics ou privés. Elle a ainsi participé au refinancement de l'autoroute A 41, financé en *pool* l'acquisition de l'aéroport de Lyon par Vinci, accompagné une filiale de la SNCF dans un financement complexe de locomotives ou encore réalisé son premier financement en dollars pour l'achat d'un Airbus par le groupe nantais Dubreuil (French Blue). /

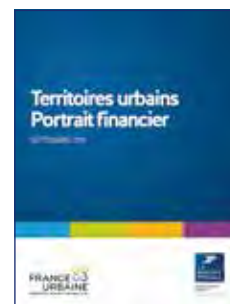




COMMENT APPRÉHENDER LES CONTRAINTES BUDGÉTAIRES DES TERRITOIRES URBAINS ?

« Dans le contexte de la réforme territoriale, La Banque Postale a réalisé onze publications à destination des acteurs publics locaux en 2016. L'une d'entre elles, publiée en partenariat avec l'association France urbaine, dresse un état des lieux financiers des communes et groupements à fiscalité propre sur 50 territoires urbains. Cette analyse, inédite de par le travail de consolidation effectué, mesure l'ampleur et l'évolution des engagements publics locaux, sur des territoires rassemblant plus de 17 millions d'habitants et portant une part essentielle du dynamisme économique du pays. » /

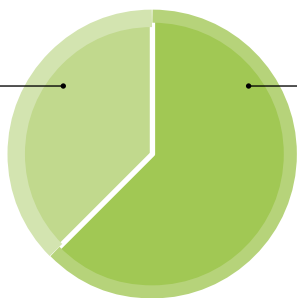
Thomas Rougier,
Directeur des études, secteur public local



11,8 Md€

D'ENGAGEMENT DE CRÉDIT
AU SECTEUR PUBLIC
LOCAL EN 2016:

2,8 Md€
de crédits
court terme



7,7 Md€
de crédits
moyen long terme



// Apporter un cadre aux jeunes qui n'en ont pas, c'est leur donner plus de chance de réussir. //

L'engagement d'Agathe Fourment,

Collaboratrice de la Direction des opérations de La Banque Postale

Depuis 2014, Agathe Fourment anime, six fois par an, un atelier d'éducation budgétaire dans une Mission locale de la région parisienne. Pour elle, dans une société en pénurie de solidarité, porter attention aux personnes et aider les autres est une démarche essentielle au maintien du lien social. Au-delà de l'éducation budgétaire, elle transmet aussi aux jeunes participants des ateliers un message civique sur les droits et les devoirs de tout citoyen. C'est sa contribution bénévole à leur insertion au sein du territoire. En 2017, une autre jeune collaboratrice de la Banque commencera à accompagner Agathe pour animer les ateliers. /

La Banque Postale en action

Le programme de bénévolat de compétences de La Banque Postale et du réseau La Poste vise à construire une dynamique contre l'exclusion bancaire et pour l'accès à l'emploi. Depuis son lancement, près de 600 collaborateurs se sont portés volontaires sur différentes missions à vocation pédagogique. En 2016, près de 80 nouveaux collaborateurs ont été formés à l'animation d'ateliers d'éducation budgétaire, organisés à l'intention de jeunes dans les Missions locales mais également auprès d'associations partenaires du réseau La Poste comme FACE ou les PIMM's. En partenariat avec l'association « Entreprendre pour apprendre », une vingtaine de collaborateurs contribuent au rapprochement de l'école et de l'entreprise, et à la valorisation des compétences entrepreneuriales des jeunes, en soutenant les projets de création de mini-entreprises en collèges ou lycées. En lien avec le site pédagogique « La finance pour tous », une vingtaine de collaborateurs accompagnent notamment une classe de terminale (académie de Créteil) dans un exercice de business plan. /

Renforcer l'appui au logement social

Partenaire de deux bailleurs sociaux sur trois, La Banque Postale couvre l'intégralité de leurs besoins bancaires courants : gestion de flux, placements, financements, ingénierie sociale.

Les Chargés d'affaires spécialisés dans le secteur de l'habitat social en régions répondent à l'ensemble des besoins des clients, quels que soient leur statut, leur cœur de métier et leur spécificité territoriale. En 2016, la Banque a renforcé cette position historiquement forte en augmentant de 30 % le volume de crédits court, moyen et long terme auprès de cette clientèle. La Banque Postale se tient également proche des besoins des locataires de HLM. Elle leur simplifie la vie, au travers de solutions simples et sécurisées de paiement de leurs loyers : prélèvements, virements, TIP SEPA, espèces avec le service Eficash en Bureau de poste, ou chèques avec un traitement spécifique (Externeris). Ces services fluidifient et sécurisent l'activité d'encaissement des bailleurs sociaux.

Engagée en faveur de l'accession sociale à la propriété, La Banque Postale propose une offre de financement pour les organismes HLM, sous forme de Prêt Social Location-Accession (PSLA). Elle a aussi renouvelé son partenariat avec la Fédération nationale des sociétés coopératives de HLM (FNSCHLM) pour favoriser l'accession sociale et accompagner le développement des sociétés coopératives HLM. Dans ce cadre, La Banque Postale fait partie du collège 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.

La Banque participe ainsi activement au soutien des projets d'habitat coopératif et contribue à la recherche de solutions innovantes dans la production et la gestion du patrimoine locatif. /



2,5 Md€

DE CRÉDITS AU SECTEUR
DU LOGEMENT SOCIAL.

2/3

DES BAILLEURS
SOCIAUX SONT CLIENTS
DE LA BANQUE POSTALE.

1,7 Md€

D'ENCOURS LIVRET A.

Offrir des financements longs à taux compétitif...

Partenaire de la Banque européenne d'investissement depuis 2014, La Banque Postale continue de distribuer des crédits dans le cadre des plans gouvernementaux Hôpital Avenir, Très Haut Débit, Collèges et Optimisation énergétique. En 2016, la Banque a réalisé ses premières opérations de financement du Très Haut Débit dans quasiment toutes les régions. De plus, trois nouvelles enveloppes de refinancement en

soutien à des programmes d'envergure ont été engagées cette année entre La Banque Postale et la BEI : 50 millions d'euros pour des prêts PME et ETI, 100 millions d'euros pour la transition énergétique et 100 millions d'euros pour Hôpital Avenir. Ciblées sur des marchés ou objets spécifiques, elles offrent une ressource de financement long (25 ans) à des taux compétitifs. /

... et favoriser l'innovation dans les territoires

Dans le cadre de nouveaux accords avec la Banque européenne d'investissement, La Banque Postale a signé en 2016 la convention de garantie InnovFin « Financement européen de l'innovation » (FEI). Elle concerne une enveloppe de prêts accordés à La Banque Postale sur deux ans pour soutenir son activité de crédit aux PME et petites ETI innovantes en France. Ces prêts seront garantis, pour moitié, par le FEI avec l'appui financier de l'Union européenne grâce aux instruments financiers Horizon 2020 et, pour moitié, par le Fonds européen pour les investissements stratégiques (EFSI) établi par le Plan d'investissement pour l'Europe. Dans la foulée de cette convention, la Banque a lancé en mai une offre de crédit « Innovation et Croissance ». Pour des montants jusqu'à 7,5 millions d'euros amortissables jusqu'à dix ans, elle s'adresse, aux mêmes conditions sur tout le territoire, aux PME ou ETI pour financer des projets d'innovation et se développer. /



La Banque Postale est pour la 2^e année consécutive le 1^{er} financeur des collectivités locales et des hôpitaux.

Accompagner la transition énergétique

Accompagner la politique publique de transition énergétique et accroître sa contribution à des projets écologiques sont une priorité de La Banque Postale. Impliquée pour le mieux-vivre de la société, elle a notamment développé une expertise dans le financement de grands projets d'énergie renouvelable et confirme sa position d'acteur important dans ce secteur. En 2016, elle a été coarrangeur d'une opération de 150 millions d'euros pour un spécialiste de l'énergie photovoltaïque en Bretagne et prêteur sur plusieurs autres projets photovoltaïques pour un montant total de 390 millions d'euros. Elle s'est aussi engagée dans la préparation de l'avènement de l'éolien offshore en France. Par ailleurs, elle intervient seule ou en *pool* sur le financement d'opérations de rénovation énergétique de bâtiments publics. /

390 M€

DE PRÊTS POUR
FINANCER DES PROJETS
PHOTOVOLTAÏQUES.





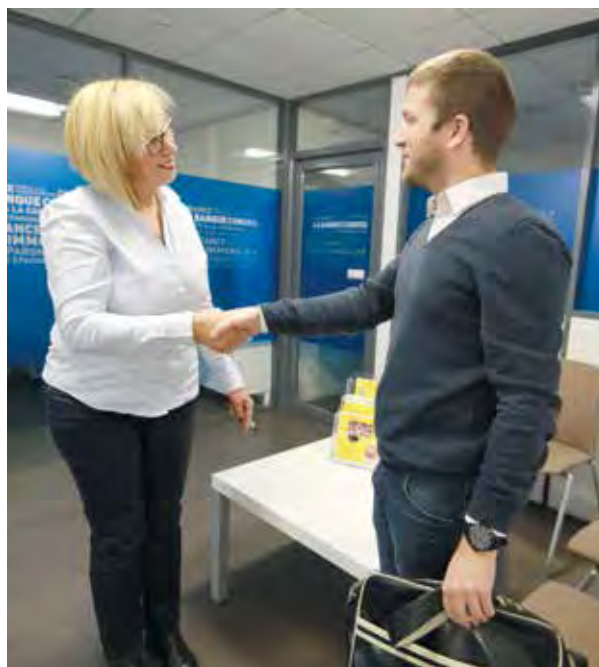
Soutenir l'envie
d'entreprendre,
**c'est ça l'énergie
citoyenne**



La Banque Postale apporte son soutien à l'économie réelle. En 2016, elle a fortement augmenté sa production de crédits aux entreprises comme aux pros pour financer leurs projets de développement. Cette offre de financement vient compléter les gammes historiques de gestion de flux et de trésorerie.

Développer la banque des pros

La Banque Postale poursuit la mise en place de sa banque des professionnels, l'un des axes majeurs du plan stratégique du Groupe La Poste. En 2016, elle a doublé son maillage territorial, avec 220 Responsables de clientèle Pro (RC Pro) installés dans les Bureaux de poste à fin décembre. Ils seront 1 000 à l'horizon 2020. En septembre, le lancement du financement moyen et long terme a complété la gamme destinée aux professionnels. De plus, l'offre « Double Relation », à l'intention des clients qui regroupent leurs comptes professionnels et personnels, simplifie leurs relations avec la Banque et favorise une bonne prise en charge de leurs besoins. Grâce à la synergie des équipes en Bureau de poste, La Banque Postale a conquis 5 800 clients professionnels. Ils y bénéficient ainsi d'une palette de services de proximité. Enfin, La Banque Postale a également créé un pôle pour accompagner les commerces et entreprises en franchise. Ce pôle simplifie la relation avec les enseignes. /





Dynamiser l'investissement

Des crédits syndiqués pour les grands comptes aux microcrédits professionnels, La Banque Postale accompagne au quotidien l'investissement et l'activité de toutes les entreprises. Son portefeuille de crédits aux 250 grandes entreprises et institutionnels qui lui font confiance totalise plus de 6 milliards d'euros d'engagement à fin 2016. Fer de lance du financement des investissements, le crédit-bail mobilier a poursuivi sa progression avec près de 600 millions d'euros engagés auprès d'entreprises de toutes tailles. Les crédits d'investissement ont globalement augmenté de 67 %. La progression des crédits moyen terme aux PME-ETI, avec lesquelles la Banque intensifie sa relation, s'accélère

particulièrement avec un bond de 287 %. Ces prêts financent notamment les investissements de la grande distribution, de l'industrie agroalimentaire et de l'énergie. /

1 Md€

DE PRODUCTION
DE CRÉDIT AUX
PME-ETI EN 2016.

Fluidifier la trésorerie

En 2016, la Direction des entreprises et du développement des territoires (DEDT) a mis en place une équipe dédiée au développement de l'affacturage. Sous son impulsion, l'activité a enregistré une croissance de 300 % auprès des entreprises de toutes tailles des secteurs de la distribution, du commerce de gros et des biens d'équipement. En parallèle, le développement du crédit de trésorerie a généré 279 % de croissance des encours de crédit court terme. /

1,16 Md€

EN AFFACTURAGE EN 2016.

// Nous avons trouvé un mode de financement innovant pour étendre notre croissance hors frontières. //

L'engagement de Michel Sasportas,

Directeur général de Danem

En 1996, Michel Sasportas a créé Danem, premier éditeur de logiciels de mobilité pour les professionnels itinérants (commerciaux, agents de maintenance, chauffeurs-livreurs...). Ses solutions innovantes sur portables, tablettes ou smartphones répondent à des besoins croissants, portés par l'essor de la dématérialisation. Forte d'une décennie de croissance, l'entreprise vise maintenant un développement international. Pour financer les investissements immatériels de son projet (recherche de partenaires étrangers, R&D, traductions...), Danem a souscrit un prêt participatif de 200 000 euros via WeShareBonds. Ce financement monté en moins de deux mois lui a permis de réaliser trois recrutements. /

La Banque Postale en action

Afin d'accompagner les PME françaises sur l'ensemble de leurs projets de financement et de développement, La Banque Postale s'est associée à WeShareBonds, plateforme innovante de crédit aux PME. Ce nouvel acteur du financement participatif offre une solution de crédit obligataire complémentaire au crédit bancaire, sans garantie ni caution personnelle du dirigeant. La Banque Postale soutient cette initiative en investissant dans le capital de WeShareBonds, et également en participant indirectement au financement des PME sélectionnées, par l'intermédiaire des fonds de crédit WeShareBonds ouverts aux clients institutionnels et professionnels. La Banque Postale et WeShareBonds ont aussi constitué une équipe commune pour développer à l'intention des professionnels et des PME des offres innovantes de financement obligataire et de crédit bancaire. /

Financer de façon responsable



Fidèle à ses engagements de « Banque et Citoyenne », La Banque Postale propose à tous ses clients personnes morales une gamme complète de produits et services simples, accessibles, utiles et responsables.

Particulièrement vigilante quant à l'impact direct et indirect de ses financements sur la société et l'environnement, La Banque Postale a mis en place une charte et des indicateurs mesurant la prise en compte par ses contreparties des enjeux sociaux et environnementaux. Au-delà du respect des cadres légaux, les fondamentaux de l'octroi de crédit par la DEDT excluent certains pays, secteurs et pratiques considérés comme incompatibles avec les valeurs de La Banque Postale. Ces principes sont précisément définis dans la Charte de financement responsable dont elle s'est dotée. /

Aider l'économie sociale à remplir ses missions

Associations, mutuelles et organismes de protection sociale participent à l'attractivité des territoires par le dynamisme de leurs actions. Créateur d'activités et d'emplois, ce tissu soutient le lien social. Proche de tous ces acteurs de l'économie sociale, La Banque Postale leur propose des solutions dédiées pour les aider à remplir pleinement leurs missions. Elle fonde notamment sur une forte communauté de valeurs sa relation historique avec près de 300 000 associations. Parmi celles-ci, 5 000 associations gestionnaires sont accompagnées en face à face par 35 Conseillers spécialisés des Centres d'affaires de La Banque Postale. En 2016, l'offre de placement moyen et long terme à l'intention des organismes à but non lucratif s'est enrichie : en lien avec Ciloger, la Banque propose aux associations qui souhaitent diversifier leurs placements un investissement en parts sur des supports SCPI et OPCI. /

300 000
ASSOCIATIONS
ACCOMPAGNÉES.

Sécuriser les flux de la protection sociale

La Banque Postale anime depuis 2013 une filière dédiée

aux mutuelles et organismes de protection sociale qui exercent leur activité dans un cadre réglementaire très spécifique (Code de la mutualité, Code de la Sécurité sociale, Code des assurances, Accord national interprofessionnel, Solvabilité 2...).

Sur l'ensemble du territoire, douze experts de proximité proposent à cette clientèle des solutions de flux sur mesure, des gammes de placement et des offres de financement. La Banque accompagne ainsi deux mutuelles sur trois dans leurs missions essentielles : encaisser des cotisations et verser des remboursements à leurs adhérents ; sécuriser leur trésorerie et leurs fonds de réserve. /

25 %

DES FLUX RETRAITES
EN FRANCE SONT GÉRÉS
PAR LA BANQUE POSTALE.

ACTEUR DE LA MISE EN ACCESSIBILITÉ DES BÂTIMENTS

La Banque Postale a poursuivi la complétude de ses offres de crédits à moyen et long terme destinées aux associations gestionnaires. En parallèle de la construction ou de l'acquisition de biens immobiliers, cette gamme leur permet aussi de financer la réhabilitation et la mise aux normes de leur patrimoine bâti. Elle répond particulièrement aux besoins croissants du secteur médico-social ou de l'enseignement privé à but non lucratif, qui doivent adapter leurs locaux aux nouvelles normes de sécurité et d'accessibilité du public. En 2016, La Banque Postale est devenue un acteur de premier plan sur le financement de ce type de travaux, ses encours sur cette activité ayant augmenté de 250 %. /



Un avenir construit avec les collaborateurs

Engagée dans une dynamique de transformation pour construire ce qu'elle sera demain – une banque 100 % omnicanale centrée sur l'excellence opérationnelle au service de ses clients –, La Banque Postale poursuit le développement du niveau de compétences et de responsabilisation de ses équipes. Elle crée de nouveaux métiers qui répondront aux attentes de ses clients, des métiers d'avenir pour chacune et chacun de ses collaborateurs, tous acteurs et bénéficiaires de cette transformation.

RELEVER LE DÉFI DE LA TRANSFORMATION

Dans le cadre de la montée en puissance de la priorité bancaire des Bureaux de poste, La Banque Postale continue de structurer son organisation selon un management commercial unique, lancé en 2014 avec le rapprochement des lignes managériales et d'expertise du Réseau et de la Banque. La Direction des ressources humaines de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau accompagne la mise en œuvre de ce modèle opérationnel : création de nouveaux métiers, construction d'un modèle de développement managérial, organisation des parcours de formation, coordination et dialogue social, respect de la qualité de vie au travail... Le secteur bancaire connaît par ailleurs des évolutions sans précédent faisant

émerger de nouveaux défis et de nouveaux modèles de distribution : pression concurrentielle dans un contexte de taux bas ; arrivée de nouveaux entrants – Fintech et GAFA – qui proposent des services gratuits et innovants ; pression réglementaire Bâle 3 et 4, qui augmente notamment les besoins en fonds propres ; risques croissants de fraude ; digitalisation des processus et des usages des clients.

ÉLARGIR LES TALENTS DE TOUS ET DE CHACUN

Dans ce contexte, l'École de la Banque et du Réseau (EBR) vise notamment à accompagner la montée en compétences bancaires des équipes du Réseau et à prendre un temps d'avance sur les évolutions de l'écosystème bancaire. Forte de 400 collaborateurs, dont 35 concepteurs

7500

collaborateurs en parcours qualifiants, 1200 en formation diplômante.

et 215 formateurs, elle développe une offre de formation modulaire. En 2016, elle a continué d'accompagner la transformation de l'organisation, le développement multicanal et digital de la relation clients, le développement commercial et la mobilité des collaborateurs.



Les parcours d'excellence proposés à toute la ligne managériale – en partenariat avec HEC, l'Université Paris-Dauphine, le CFPB ou encore Deloitte et Krauthammer – représentent 150 000 journées de formation pour 6 000 managers.

Un parcours de formation qualifiant de onze semaines a notamment été déployé en 2016 auprès des Directeurs de secteur (DS) et des Directeurs de territoires (DT), avec un dispositif de certification focalisé sur la construction d'un projet de développement dans leurs périmètres respectifs. Dotés de responsabilités élargies, les 1 600 DS du Réseau se consacrent désormais pleinement au développement de l'activité bancaire et prennent des décisions commerciales rapides pour les clients. Ils disposent notamment de la délégation d'octroi des crédits immobiliers.

UNE PÉDAGOGIE **CONNECTÉE**

20 % des formations de l'EBR sont réalisées en e-formation, plus interactive et ludique, dans le cadre de parcours qui alternent aussi bien formations en salle que périodes d'immersion. Des Massive Open on Line Courses (MOOC) sont intégrés dans le parcours des Conseillers spécialisés en entreprise, une classe virtuelle dans celui des Directeurs de secteur, ou encore un simulateur de vente dans la formation des Conseillers bancaires au crédit immobilier. Le programme « Tous numériques ! » – un socle de connaissances et de formations adaptées aux besoins de chacun – a été suivi par 21 378 collaborateurs du Groupe La Poste. 2 180 collaborateurs de l'activité bancaire ont aussi obtenu un passeport numérique sur la plateforme de formation Netexplo Academy, partagée avec de grands groupes français et internationaux. /



Afin d'accélérer les délais de traitement des demandes de crédit immobilier, la Banque a élargi sa distribution à toute la ligne du conseil bancaire. 7 600 managers et conseillers de la Banque, des Services financiers et du Réseau ont bénéficié à cet effet d'un programme de plus de 38 000 journées de formation en 2016. Engagée depuis 2014 dans le développement de la banque des professionnels, La Banque Postale a poursuivi la formation des Responsables de clientèle professionnelle (RC Pro) et de leurs managers, soit 3 800 journées « stagiaires » réalisées. Près de 220 collaborateurs pros sont devenus opérationnels sur tout le territoire à fin 2016. Ils seront 1 000 d'ici à 2020. Dans le cadre du développement de l'activité patrimoniale, 65 collaborateurs ont été formés au nouveau métier de Chargé

de développement en épargne financière. Enfin, fortement engagée en faveur de la diversité, La Banque Postale entend faire de la lutte contre toutes les discriminations une priorité pour chacun. En 2016, une formation de sensibilisation des managers au handicap a été mise en œuvre. Ils ont en effet un rôle clé à jouer dans l'accompagnement et l'anticipation des situations de maintien dans l'emploi (poste de travail adapté, interprète en langue des signes, télétravail...).

ANTICIPER LES COMPÉTENCES DE DEMAIN

Pour accompagner l'action de L'École de la Banque et du Réseau, la DRH a lancé une démarche de réflexion prospective : « Compétences 2020 ». Celle-ci analyse l'impact des mutations économiques, technologiques et sociales sur les métiers

292

collaborateurs de la Banque et des services financiers télétravaillent.

bancaires, afin d'anticiper les compétences clés de demain et de développer la capacité des équipes à s'adapter aux changements. Avec la création d'un nouveau référentiel de compétences, il s'agit de garantir la maîtrise des savoir-faire nécessaires à une performance croissante de la Banque et du Réseau. Dans une optique de gestion prévisionnelle des emplois et des

compétences (GPEC), l'enjeu est aussi de développer l'employabilité de tous les postiers.

ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE, BIEN-ÊTRE ET DIVERSITÉ AU CŒUR DU DIALOGUE SOCIAL

La transformation est aussi celle des métiers : ils ont fait l'objet de trois accords récents qui concernent les Centres financiers et nationaux, les Conseillers bancaires et les Chargés de clientèle au sein des Bureaux de poste. Ils couvrent l'accès aux métiers, leur valorisation et l'accompagnement des parcours professionnels.

La dynamique de transformation de la Banque a été entérinée par l'accord portant sur la mobilité au sein du Groupe La Banque Postale du 22 mars 2016. Il s'articule autour du développement de l'employabilité des collaborateurs, de l'accompagnement des projets de transformation des organisations et des activités de La Banque Postale, et place la mobilité au cœur de la gestion des carrières des collaborateurs. L'accord sur le télétravail de La Banque Postale, renouvelé en janvier 2016 pour trois ans, contribue au développement d'une meilleure conciliation entre vie

professionnelle et vie personnelle. Il assouplit les modalités du précédent accord en permettant aux collaborateurs de recourir au télétravail par journée complète ou demi-journée, avec un maximum de huit jours par mois.

La rémunération des collaborateurs a donné lieu à de nouvelles mesures au sein de La Poste et de La Banque Postale (Plan d'épargne Groupe et Plan d'épargne pour la retraite collectif Groupe, ainsi qu'un accord d'intéressement).

Enfin, La Banque Postale réaffirme en novembre 2016 son engagement citoyen dans un nouvel accord sur la diversité,

l'égalité professionnelle et le contrat de génération. Cet accord renforce les garanties de représentation équilibrée des hommes et des femmes, à tous les niveaux de classification, de l'emploi des jeunes et des seniors, avec la transmission intergénérationnelle des compétences.

En parallèle, un accord sur l'insertion des jeunes et l'emploi des seniors a été signé pour le Groupe La Poste.

Attentive à conduire un dialogue social fondé sur la confiance, la transparence et le respect mutuel, La Banque Postale a signé depuis sa création 128 accords collectifs à la Banque et dans les Services financiers. /

UNE POLITIQUE RH RÉCOMPENSÉE

- Dans le cadre des Victoires des leaders du capital humain, le magazine Décideurs a décerné la Victoire d'or du secteur banque/finance/assurance à la DRH de La Banque Postale pour ses réalisations 2015-2016. Le jury a mis en avant l'accompagnement de la transformation de l'entreprise, la création de l'École de la Banque et du Réseau, la signature des accords sociaux et, en termes d'innovation, la mise en place des « coachs » digitaux.
- La Banque Postale a intégré « Happy Trainees », un classement réalisé en ligne par les étudiants, qui répertorie les 150 meilleures entreprises françaises pour faire un stage ou une alternance.
- En 2016, La Banque Postale est recommandée par 92 % de ses stagiaires et alternants, notamment pour son dispositif d'intégration, la responsabilisation au quotidien et l'implication de l'encadrement. /

Plus de

800

Conseillers bancaires

ont évolué dans leur carrière en 2016.

La gouvernance de La Banque Postale

Dès sa création, La Banque Postale a adopté les principes d'une gouvernance conforme aux meilleures pratiques* et à son statut d'entreprise publique.

Administration et contrôle de la société

Le Directoire définit la stratégie et les orientations opérationnelles de La Banque Postale. Il garantit la cohérence et la convergence des énergies, et assure le management dans le respect des dispositions légales et réglementaires. Il informe régulièrement le Conseil de surveillance des résultats de la Banque, de ses projets de développement et de l'évolution de sa stratégie.

Le Conseil de surveillance exerce le contrôle permanent de la gestion de la société par le Directoire. Il délibère sur les grandes orientations stratégiques et s'assure de leur mise en œuvre.

Composition des organes d'administration et de contrôle

Le Conseil de surveillance est présidé par le Président-directeur général de La Poste, Philippe Wahl. Il est composé de quinze membres. Six membres exercent des fonctions de direction au sein du Groupe La Poste, trois sont indépendants et cinq sont élus par les salariés, représentant un tiers du Conseil, conformément aux dispositions de la loi de démocratisation du secteur public. Enfin, un membre représentant de l'État a été nommé par le décret du 2 octobre 2014. La durée du mandat des membres du Conseil de surveillance est de cinq ans.

Par ailleurs, l'État a nommé un Commissaire du gouvernement auprès de La Banque Postale au titre des missions d'intérêt général qui lui ont été confiées. Le Secrétaire du Comité d'entreprise assiste également aux séances du Conseil.



Le Conseil de surveillance a créé cinq comités spécialisés pour l'assister dans sa mission :

- le Comité des risques ;
- le Comité des comptes ;
- le Comité de nomination ;
- le Comité de rémunération ;
- le Comité stratégique.

Le Directoire est composé de Rémy Weber, Président, de Marc Batave, Directeur général de la banque commerciale et de l'assurance, et d'Anne-Laure Bourn, Directrice générale du réseau La Poste, Directrice déléguée des services financiers.

** Rapports Viénot et Bouton, et code Afep/Medef.*

Les membres du Conseil de surveillance

Membres exerçant des fonctions au sein du Groupe La Poste :

- **Philippe Wahl**, Président du Conseil de surveillance de La Banque Postale, Président-directeur général du Groupe La Poste ;
- La Poste SA représentée par **Philippe Bajou**, Secrétaire général du Groupe La Poste et Directeur général adjoint en charge de la transformation ;
- **Yves Brassart**, Vice-président du Conseil de surveillance de La Banque Postale, Directeur général adjoint du Groupe La Poste, Directeur des finances et du développement ;
- **Virgile Bertola**, Directeur de la stratégie, de la prospective et de l'innovation du Groupe La Poste ;
- **Sylvie François**, Directrice générale adjointe et Directrice des ressources humaines du Groupe La Poste ;
- **Nicolas Routier**, Directeur général adjoint du Groupe La Poste, chargé de la stratégie institutionnelle et de la régulation.

Membres indépendants :

- **Élisabeth Ayrault**, Président-directeur général de la Compagnie nationale du Rhône ;
- **Sophie Lombard**, Gérante de sociétés ;
- **Didier Ribadeau-Dumas**, Gérant de sociétés.

Membres représentant les salariés :

- **Thierry Freslon**, Président de l'AVEA, association du Groupe La Poste, parrainé par la CFDT ;
- **Jean-Robert Larangé**, en mise à disposition auprès de l'Adie Sud-Ouest, parrainé par la CFDT ;
- **Steeve Maigne**, Responsable qualité Île-de-France, parrainé par SNB/CFE-CGC ;
- **Françoise Paget-Bitsch**, Contrôleur opérationnel bancaire Méditerranée, parrainée par FO ;
- **Hélène Wolff**, Responsable projet qualité, parrainée par la CFDT.

Membre représentant de l'État :

- **Nathalie Dieryckxvisschers**, Chargée de participations à la Direction des services et finances de l'Agence des participations de l'État.

Commissaire du gouvernement : Dominique Bocquet.

Le Comité exécutif

Le Comité exécutif est l'organe de pilotage de La Banque Postale.



Rémy Weber
Président du Directoire
de La Banque Postale



Marc Batave
Membre du Directoire,
Directeur général de la banque
commerciale et de l'assurance



Serge Bayard
Directeur des entreprises
et du développement des territoires



Didier Brune
Directeur de la stratégie
et du développement



Catherine Charrier-Leflaive
Directrice de la banque
de détail et de l'assurance



Didier Moaté
Directeur des ressources humaines



Patrick Renouvin
Directeur des systèmes d'information



Daniel Roy
Directeur du pôle gestion d'actifs



Anne-Laure Bourn
Membre du Directoire, Directrice générale
du réseau La Poste, Directrice déléguée
des services financiers



Florence Lustman
Directrice financière



Robert Villani
Directeur des opérations

Les membres du Comité de direction

Le Comité de direction suit l'avancement des grands projets structurants et traite de la politique de développement responsable. Présidé par Rémy Weber, il est composé des membres du Comité exécutif, ainsi que de :

- **Philippe Cuvelier,**
Directeur délégué des systèmes d'information
- **Régis Folbaum,**
Directeur des paiements
- **François Géronde,**
Directeur des risques Groupe
- **Alice Holzman,**
Directrice du digital et de la communication
- **Guillaume de Lussac,**
Directeur du pôle assurances,
Directeur général de La Banque Postale Assurances IARD
- **Stéphane Magnan,**
Directeur des opérations financières
- **Franck Oniga,**
Directeur du marketing
- **Jean-Marc Ribes,**
Président du directoire de BPE,
Directeur du pôle patrimonial
- **Dominique Rouquayrol de Boisse,**
Directeur juridique
- **Pierre-Manuel Sroczynski,**
Directeur de la conformité et du contrôle permanent
- **Julien Têtu,**
Président du Directoire La Banque Postale Financement
- **Christophe Van de Walle,**
Inspecteur général

Un groupe bancaire diversifié

SOLUTIONS DE PAIEMENT

Transactis

Systèmes monétiques

Ezyness

Établissement de monnaie électronique

GESTION D'ACTIFS

La Banque Postale Asset Management

Gestion d'actifs pour les particuliers, institutionnels et entreprises

Tocqueville Finance

Gestion d'actifs pour les particuliers, institutionnels et entreprises

AEW

Gestion d'actifs immobiliers pour les institutionnels et les entreprises
Coentreprise avec Natixis



BANQUE DE DÉTAIL

PERSONNES MORALES

La Banque Postale Crédit Entreprises

Crédits spécialisés

La Banque Postale Collectivités Locales

Commercialisation des crédits aux collectivités locales

SOLUTIONS DE CRÉDITS

La Banque Postale Financement

Crédit à la consommation

Sofiap

Crédit affinitaire

GESTION PRIVÉE

BPE

Banque privée

La Banque Postale Immobilier Conseil

Investissement immobilier
pour les particuliers

SOLUTIONS DIGITALES

EasyBourse

Courtage en ligne

La Banque Postale chez soi

Banque à distance

ASSURANCE VIE ET NON-VIE

La Banque Postale Prévoyance

Prévoyance individuelle pour
les particuliers, entreprises
et les professionnels

La Banque Postale Assurances IARD

Assurance de dommages
pour les particuliers

La Banque Postale Assurance Santé

Assurance santé individuelle et collective

La Banque Postale Conseil en assurance

Courtage

CNP (partenariat)

Assurance vie





Chaque année, 12 grands rassemblements : campus d'intégration « voie générale » (promos 2015 et 2016, 2^{de} et 1^{re}) et « voie professionnelle » (promos 2015 et 2016, en photo ci-dessus); stage Cap sur le sup' et voyage découverte à Berlin (promo 2014, terminale); campus vers le sup' (promos 2012 et 2013, étudiants) et séjour d'immersion à Malte (promo 2015, 1^{re}); ainsi que 6 rassemblements majeurs en province (Guadeloupe, La Réunion, Rennes, Nancy, Clermont-Ferrand et Montpellier).

L'Envol, le campus de La Banque Postale

Parce que l'une des grandes causes de notre pays est l'éducation, La Banque Postale s'engage dans un mécénat sociétal en faveur de l'égalité de chances : « L'Envol, le campus de La Banque Postale ».

« L'Envol, le campus de La Banque Postale » favorise le parcours scolaire de jeunes élèves talentueux, issus de milieux modestes, venant de toute la France (rurale et urbaine), DOM inclus. Ils sont accompagnés de façon individualisée, de leur entrée au lycée jusqu'à leur intégration dans des filières supérieures générales, technologiques ou professionnelles (artisanat) d'excellence et/ou dans leur insertion professionnelle.

Pour accompagner les élèves et les étudiants dans leur diversité de parcours et l'excellence des formations, L'Envol a créé deux programmes qui visent des objectifs communs en s'adaptant aux spécificités des formations :

- le programme « voie générale et technologique », lancé en 2012, accompagne chaque année une promotion de 60 élèves, de leur entrée en seconde jusqu'au bac + 3

en moyenne, en partenariat avec l'association Frateli;

- le programme « voie professionnelle », lancé en 2015, accompagne chaque année une promotion de 45 élèves ayant choisi des filières artisanales d'excellence (métiers de bouche, industrie métallurgique, art et mode), en partenariat avec l'association Réussir moi aussi.

Tous les collaborateurs de La Banque Postale et du Groupe La Poste peuvent s'engager bénévolement au sein de la communauté des parrains. Ils accompagnent individuellement l'élève pendant ses années de lycée et/ou ses études supérieures (soutien, conseils, développement de la confiance en soi, ouverture sur le monde).

Les parrains peuvent également participer à l'organisation et à l'animation des grands rassemblements nationaux et régionaux. /

2016 EN BREF

374 élèves.

5 promotions de la « voie générale et technologique ».

2 promotions de la « voie professionnelle ».

70 % des élèves ayant eu une mention au bac en 2016.

525 parrains engagés pour près de 1000 jours de bénévolat.

Partenariat signé en 2012 et renouvelé en 2016 avec l'Éducation nationale.

Signataire du Pacte pour l'ouverture sociale et l'égalité des chances 2016 avec la Conférence des grandes écoles aux côtés de Mozaik RH, la fondation FACE, Frateli, Institut Télémaque, Passeport Avenir, APEC, Fondation Deloitte.

Crédits Photo: Gettyimages® / Sally Anscombe, Franck Dunouau ; Fotolia ; Julien Millet ;
photothèque La Banque Postale et La Poste ; DR.

Conception et réalisation: Direction de la communication de La Banque Postale -
 **PUBLICORP** - 01 55 76 11 11 - 14469.

Ce document participe à la protection de l'environnement. Il est imprimé sur papier
labellisé FSC, provenant de ressources contrôlées et prélevées de manière responsable.



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

