

Rapport d'activité
et de responsabilité sociétale 2017



BANQUE ET CITOYENNE

Interview des dirigeants	2
Le Directoire	6
Chiffres clés	8
Banque et citoyenne	11
<i>Des solutions pour tous les projets de vie</i>	18
<i>L'innovation technologique au service du progrès social</i>	26
<i>Des financements au cœur du tissu économique local</i>	32
<i>Préparer l'avenir de la Banque avec ses collaborateurs</i>	42
Gouvernance	46
La Banque Postale et ses filiales	50

Sommaire

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 10,5 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. En complément, elle développe de nouvelles offres et expertises pour ses clients patrimoniaux.

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.

« La Banque Postale est un pôle de solidité et de croissance. »



Philippe Wahl

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

« En 2017, La Banque Postale a montré une nouvelle fois la solidité de son modèle stratégique dans une conjoncture économique difficile. Le niveau de ses résultats est constant depuis quatre ans ; ses ratios de fonds propres comptent parmi les meilleurs du secteur et son coût du risque parmi les plus bas.

Animée par l'esprit de conquête et de développement au service de tous ses clients, elle a accéléré sa dynamique commerciale en 2017 auprès des particuliers – des plus modestes aux plus fortunés –, auprès des entreprises de toutes tailles, des acteurs du secteur public local et de l'économie sociale. Elle est la banque de tous.

Elle poursuit la construction d'une banque différente. Elle a fait depuis sa création le pari d'une transformation permanente : celui de bâtir une banque de détail complète, puis de se diversifier et de se digitaliser, avec toujours pour ambition l'excellence opérationnelle et la qualité de service. À ce titre, ses grands programmes de transformation constituent des avancées majeures. En 2017, la Banque a délégué la décision d'octroi de crédit à des milliers de responsables au sein des bureaux de poste. Elle peut compter sur la puissance et la proximité de notre Réseau postal à priorité bancaire. Cet acte fondateur a été rendu possible grâce à un effort massif de formation. La Banque Postale construit son avenir avec les femmes et les hommes du Groupe. Banque et citoyenne, elle est fidèle à ses valeurs, attentive à ses collaborateurs comme à ses clients. Solide et en croissance grâce à ses millions de clients, elle est un élément clé du pôle financier public. Différente et responsable, elle innove pour être demain toujours plus proche, simple et utile à tous. »

« Être banque et citoyenne est plus utile et moderne que jamais. »

Rémy Weber

Président du Directoire
de La Banque Postale



Le contexte de taux bas est défavorable aux banques de détail en France. Comment évoluent les résultats financiers de La Banque Postale?

R. W. : Dans un environnement complexe, marqué par les taux bas, mais aussi par une concurrence exacerbée, l'arrivée de nouveaux entrants et des usages digitaux qui accélèrent, La Banque Postale démontre chaque jour sa résistance. Les orientations stratégiques prises portent leurs fruits : elle est plus solide que jamais.

Nos résultats sont en hausse : pour la quatrième année consécutive, La Banque Postale dépassera 1 milliard d'euros de résultat avant impôts. Il s'établit à 1,138 milliard d'euros (soit + 11,3 %), avec un produit net bancaire qui augmente de 1,5 %.

Ce niveau de résultat nous permet de continuer à investir pour construire la banque de demain et être au rendez-vous des attentes de nos clients. Il nous permet aussi d'investir dans la formation des équipes et de jouer notre rôle dans la transformation du Groupe La Poste.

Il témoigne de la bonne dynamique commerciale de La Banque Postale au service de ses clients. Ils sont 10,5 millions de clients particuliers actifs à lui faire confiance. Qu'ils soient en situation de difficulté financière ou plus aisés, la première exigence de La Banque Postale est de leur être utile. Elle a accompagné 76 000 projets immobiliers et compte 5 millions d'euros d'encours de crédit à la consommation. Pour ceux qui n'ont pas accès au crédit classique, plus de 2 000 microcrédits personnels ont été décaissés en 2017. Notre portefeuille d'assurés IARD, santé et prévoyance atteint 4,6 millions de clients pour un chiffre d'affaires

d'un milliard d'euros, en croissance de 11 %. Enfin, malgré les taux peu dynamiques, La Banque Postale souhaite maintenir les niveaux d'investissement et d'épargne de ses clients. Elle a lancé plusieurs fonds dynamiques, jusqu'à un nouveau service de gestion sous mandat, inclus dans le PEA et accessible dès 10 000 euros. Elle est aussi au service des territoires et de ses 400 000 clients professionnels, entreprises de toutes tailles, acteurs du secteur public local et de l'économie sociale. Elle est depuis trois ans le premier financeur du secteur public local et a octroyé 28 milliards d'euros depuis 2013. Pour les pros et les TPE, La Banque Postale a finalisé son réseau de distribution à la fois physique et digital, et l'offre est désormais complète.

Pouvez-vous détailler la stratégie de la Banque ?

R. W. : Nous avons engagé dès 2014 une profonde transformation au travers de la modernisation du système d'information, de la réingénierie de nos processus et de nos outils métiers. Nous menons simultanément une quinzaine de grands programmes qui touchent l'ensemble de nos métiers et de nos marchés. La Banque Postale y investit 1 milliard d'euros d'ici à 2020. Parallèlement, nous avons concrétisé la priorité bancaire au sein du Réseau La Poste.

C'est un acte fondateur majeur : la Banque a délégué sa capacité d'octroi de crédit à plus de 2 000 managers, qui ont été formés aux métiers bancaires, et sont en capacité de répondre rapidement à nos clients. 5 000 conseillers sont aujourd'hui en mesure de traiter les demandes de crédit immobilier, contre 700 avant la réorganisation. 20 000 chargés de clientèle proposent des produits simples de banque et d'assurance. Nous avons également ouvert au sein des bureaux

de poste une trentaine d'espaces de gestion privée pour les clients patrimoniaux de BPE. Nous déployons l'expertise bancaire au plus près de nos clients et élargissons en même temps les offres disponibles, comme le crédit à la consommation *via* la banque à distance, le téléphone ou Internet.

Quels sont les autres axes de développement ?

R. W. : La diversification de nos activités est un facteur d'accélération du développement. L'avenir dépend de notre capacité à aller chercher de nouveaux relais de croissance et à mieux servir nos clients – qu'ils soient patrimoniaux, pros, TPE, PME ou grands comptes –, à produire de nouvelles offres en financement complexe, en gestion d'actifs ou en assurance. Enfin, nous avons atteint les masses critiques nécessaires en gestion d'actifs, grâce au partenariat avec Aegon qui porte nos encours à 225 milliards d'euros, ou encore dans le domaine des paiements avec Société Générale *via* notre filiale commune Transactis.

La Banque Postale se diversifie et se digitalise...

R. W. : Nous construisons une banque entièrement omnicanale, dont la dimension humaine restera durablement le pivot. Au terme du projet Cap Client 3.0 en 2019, l'ensemble des conseillers dans les bureaux de poste et à distance répondra immédiatement aux besoins des clients, en complément des services en ligne sur labanquepostale.fr et l'appli mobile. Nous continuons en parallèle à faire évoluer ces canaux, qui sont devenus incontournables : la banque à distance enregistre 100 millions de connexions par mois, dont plus de la moitié *via* les smartphones. La Banque Postale va également créer un écosystème digital avec un ensemble de partenariats et d'acquisitions, dont KissKissBankBank sera la tête de pont. Elle a récemment acquis cette Fintech citoyenne, qui compte parmi

« L'excellence de l'expérience client est notre priorité. »

les leaders européens du financement participatif. En fin d'année, un incubateur pour des jeunes entreprises en phase d'amorçage verra le jour. La future banque 100 % mobile parachèvera le dispositif. Ouverte à tous, sans condition de ressources, elle proposera des offres bancaires et non bancaires, et répondra aux nouveaux standards d'usage Mobile first. Baptisée « Ma French Bank », elle se veut différente, positive et bienveillante, à l'image de La Banque Postale. L'ouverture de compte sur le web sera progressivement déployée à partir de fin 2018, ainsi que sur quelques bureaux de poste pilotes, avant une pleine commercialisation au printemps 2019.

Quelles sont les autres perspectives en 2018?

R. W. : L'excellence de l'expérience client est notre priorité. 2018 sera une année d'innovation, avec des solutions évidemment très numériques. Elle verra l'aboutissement de bon nombre de projets qui préfigurent ce que sera La Banque Postale de demain. Elle commercialisera en février une assurance vie 100 % digitale – « Easyvie » – développée avec notre partenaire CNP, suivie du crédit à la consommation puis du crédit immobilier, tous deux 100 % en ligne. Nous continuerons à diversifier notre offre avec une toute nouvelle gamme OPC responsable, et une nouvelle garantie des accidents de la vie, un produit essentiel pour bien protéger nos clients au quotidien. Une diversification qui se poursuivra, pour les entreprises et nos clients patrimoniaux, avec le développement de notre banque de financement et d'investissement, ou les crédits spécialisés (affacturation, crédits-bails mobiliers, immobiliers...).

Comment concilier tradition et modernité?

R. W. : Être banque et citoyenne est plus utile et moderne que jamais. Nous cultivons des valeurs essentielles, notamment la responsabilité.

« La Banque Postale est une banque "bien dans son temps", 100 % humaine et 100 % digitale, une banque citoyenne au service de tous. »

C'est, par exemple, avoir fait le pari de construire, au sein du Groupe La Poste, la banque de demain avec les femmes et les hommes d'aujourd'hui. Pour eux, nous créons les métiers d'avenir, créateurs de valeur. Cet investissement est considérable : 306 000 jours de formation en 2017.

C'est être dépositaire de la confiance des Français, participer à notre mesure au progrès collectif. Nous assumons fièrement une mission de service public, l'accessibilité bancaire, au travers du Livret A. Nous accompagnons nos clients en situation de fragilité financière avec une plateforme gratuite d'aide bancaire et budgétaire, L'Appui. 100 000 clients y ont eu recours à fin 2017. C'est une initiative unique.

Unique comme notre plan d'inclusion bancaire par le numérique, lancé en mars, en partenariat avec l'association WeTechCare, filiale d'Emmaüs Connect. Il s'adresse aux 13 millions de Français qui rencontrent des difficultés avec le numérique. Unique comme notre nouveau modèle de distribution de microcrédits entièrement dématérialisé, mené en partenariat avec l'institut de microfinance Créa-Sol. La Banque Postale et Créa-Sol souhaitent doubler l'accès au microcrédit personnel d'ici à 2020 et réduire les délais d'instruction des prêts, pour mieux servir les personnes qui en ont besoin. La Banque Postale est une banque « bien dans son temps », 100 % humaine et 100 % digitale, une banque citoyenne au service de tous.

La Banque Postale s'est engagée dans un plan de transformation de grande ampleur qui embarque tous ses pans organisationnels. 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.

Rémy Weber

Président du Directoire de La Banque Postale

Embarquer les équipes dans la transformation

L'accompagnement des équipes est une préoccupation majeure pour la banque citoyenne que nous sommes. Dans la profonde transformation que nous menons, le premier défi, c'est l'évolution des métiers. Certaines activités disparaissent, d'autres s'automatisent, de nouveaux besoins de compétences naissent en digital, en réglementation, en maîtrise des risques...

Le second, c'est l'élan de diversification dans lequel La Banque Postale est engagée : il est créateur de nouveaux métiers à valeur ajoutée. La Banque Postale, et avec elle le Groupe La Poste, a fait le choix d'un investissement considérable dans la montée en compétences des collaborateurs avec la création de l'École de la Banque et du Réseau. Près d'1 million de jours de formation ont été dispensés depuis trois ans. Cette montée en compétences bancaires est doublée d'une politique active de promotion et de mobilité, encadrée par de nombreux accords sociaux.

Nous construisons la banque de demain avec les équipes d'aujourd'hui, nous créons des métiers d'avenir plus autonomes et responsables au service du client.



Tony Blanco Secrétaire général

Se transformer et se digitaliser

Plus de 1 400 personnes sont impliquées dans la mise en œuvre des grands programmes de transformation lancés en 2014. La Banque Postale se dote d'un système d'information robuste, évolutif, multicanal, multimarché et multimétier. Il permet d'intégrer des fonctionnalités étendues, capables de soutenir la diversification des métiers. Il simplifie et fiabilise les traitements, concentre des bases de données cohérentes et exhaustives, accueille des outils de dernières générations ergonomiques, multicanaux, et centrés clients. Nous utilisons d'ores et déjà l'intelligence artificielle dans de nombreux domaines (relation clients, fraude, etc.).

Ces grands programmes, qui font évoluer nos processus de fonctionnement, concernent trois grands domaines : la distribution, les traitements bancaires, le pilotage et le reporting. Ils sont le socle fondateur de La Banque Postale de demain.

Vers un groupe bancaire diversifié et numérique



Anne-Laure Bourn

**Directrice générale du Réseau La Poste,
Directrice déléguée des Services financiers**

Toujours mieux servir nos clients en proximité

Le Réseau de la Poste est le premier réseau de proximité en France. Il compte 17 200 points de service qui accueillent 1 500 000 clients chaque jour. Il se transforme, se digitalise et investit dans la relation clients, la personnalisation et l'agilité pour renforcer son attractivité. Son organisation a évolué avec pour ambition que chaque client, quelle que soit son attente, ait un accès proche, simple et fluide à nos produits, services et expertises en physique ou à distance avec les Centres financiers. Nous investissons dans nos systèmes d'information, dans l'équipement et la rénovation de nos bureaux pour une qualité de service toujours meilleure. L'excellence de la prise en charge de tous nos clients est notre priorité.

Marc Batave

Directeur général de la banque commerciale et de l'assurance

Amplifier la dynamique de diversification

En 2006, à sa création, La Banque Postale a proposé deux produits essentiels (le crédit immobilier et l'assurance vie) mais ce n'était pas suffisant pour répondre aux besoins de ses clients. Grâce à des partenariats noués avec des partenaires experts, elle a complété et diversifié son offre à un rythme accéléré. Le crédit à la consommation, l'assurance non-vie (IARD, santé, prévoyance), la gestion d'actifs, la banque privée et le financement des personnes morales représentent aujourd'hui 20 % de son produit net bancaire. Si le marché des particuliers est et restera le cœur de mission de La Banque Postale, cette diversification est indispensable pour assurer tout à la fois la satisfaction de ses clients et sa désensibilisation aux cycles économiques.

Chiffres clés financiers

Produit net bancaire

5,7 Md€

Résultat avant impôt

1 138 M€

Résultat net part du Groupe

764 M€

Notations long terme

Standard & Poor's (5 octobre 2017)

A (perspective stable)

Fitch (25 avril 2017)

A- (perspective stable)

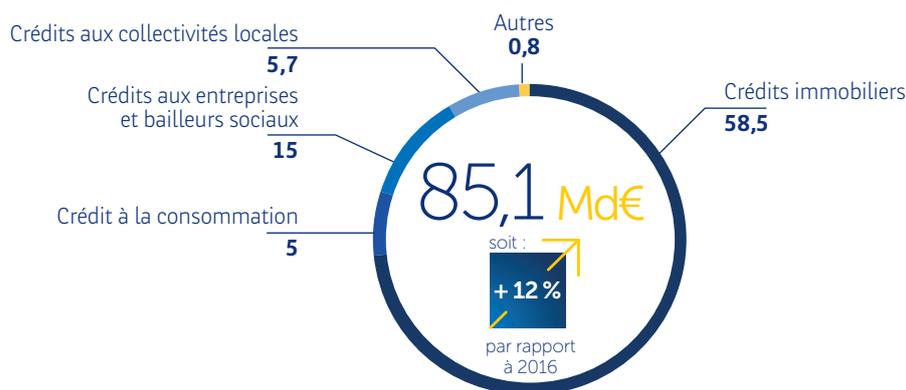
Une structure de bilan solide

13,1 %
Ratio *Common Equity* Tier 1
Ratio *phased-in* CRDIV-CRR.
Le ratio *fully loaded* est de 13,4 %.

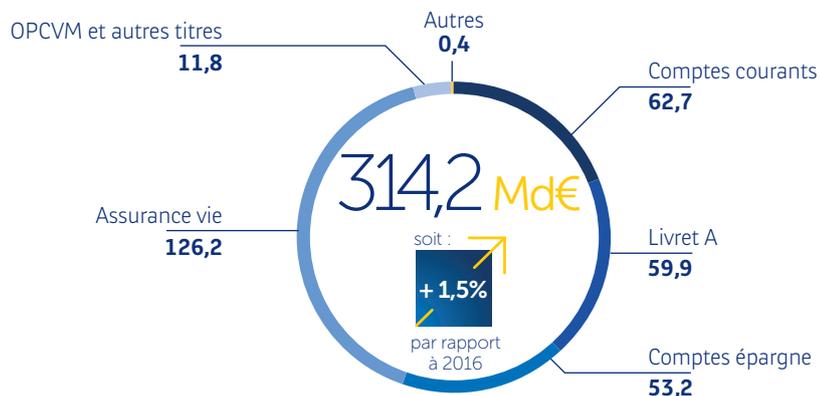
18,2 %
Ratio global de solvabilité

157,4 %
Ratio de liquidité LCR

Encours de crédits (en milliards d'euros)



Encours d'épargne (en milliards d'euros)



Responsabilité sociétale de l'entreprise

Notations extra-financière

Au 31/12/2017.

1^{re}

banque de détail sur le plan international pour sa performance extra-financière (source Vigeo)

1^{re}

banque française et 2^e banque sur le plan international pour sa performance extra-financière*



Accession sociale à la propriété



Plus de **100 000**

clients accompagnés grâce aux prêts d'accession sociale à la propriété depuis fin 2012, et un montant de 2,2 Md€ mis en marché en 2017

Gestion d'actifs responsables



109,14 Md€

d'encours ISR, dont 4 Md€ d'ISR à fort impact

Inclusion bancaire



2 114

microcrédits personnels décaissés en 2017

Mixité



56,62 %

de femmes parmi les cadres et 23 % de femmes au Comité exécutif

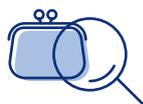
Conseil et orientation bancaire et budgétaire



100 000

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

Achats responsables



81 %

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

Employeur responsable



Plus de **1 100**

jeunes en contrat d'alternance et en contrat professionnels

En savoir plus : Document de référence 2017, chapitre 6 sur labanquepostale.com

* Classements réalisés par l'agence de notation allemande Oekom Research sur un panel de 340 banques.

Une banque omnicanale

516 M

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

5,7 M

de rendez-vous pris en 2017 avec un conseiller

124 M

d'opérations bancaires réalisées par les chargés de clientèle

1,2 Md

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

Près de
9000
bureaux

9800
conseillers et
3000
conseillers à distance

25000
chargés de clientèle



Les réseaux sociaux



364 100 *followers*
(3^e communauté bancaire en volume), 50 pages Facebook conseillers



1 chaîne Youtube :
14 100 abonnés,
plus de 55 millions de vues



1 compte Instagram
3 300 abonnés

Les réseaux sociaux professionnels :





BANQUE ET CITOYENNE

Animée des valeurs postales de proximité, de confiance et de service au plus grand nombre, La Banque Postale prouve au quotidien sa différence. Tandis qu'elle accélère sa transformation pour construire ce qu'elle sera demain, une banque 100 % omnicanale et 100 % humaine, La Banque Postale reste fidèle à son ADN. Avec ses produits et services simples, utiles, transparents et axés sur l'essentiel, elle préserve les intérêts de chacun et œuvre pour l'accessibilité bancaire. Toujours engagée aux côtés de ses partenaires associatifs, elle encourage de nouveaux modèles fondés sur l'échange et le partage, et s'engage pour l'égalité des chances.

S'engager durablement pour *l'inclusion bancaire*



Premières Assises de la Banque citoyenne

L'accès de tous aux services bancaires, essentiel pour accomplir les actes de la vie quotidienne, impose des innovations sociales audacieuses. Afin d'échanger sur les dernières avancées relationnelles et technologiques et sur les innovations à venir au service des personnes en situation de fragilité financière, La Banque Postale a tenu les premières Assises de la Banque citoyenne, le 21 mars 2017, aux côtés de ses partenaires du monde associatif et du secteur privé, dont La Banque de France, l'Adie, KissKissBankBank, CRESUS, Créa-Sol ou encore Emmaüs Connect. Des collaborateurs y ont témoigné du rôle des équipes du Réseau et de la Banque dans l'accompagnement au quotidien des clientèles fragiles.



« Dès le lancement de notre offre de crédit à la consommation en 2010, nous avons créé un pôle d'accompagnement pour aider les clients en difficulté à gérer le remboursement de leur crédit. Près de 250 personnes sont ainsi prises en charge chaque mois par notre pôle d'accompagnement. »

Damien Legoff

Secrétaire général de La Banque Postale Financement et responsable du pôle d'accompagnement

13 millions*
de Français sont en difficulté
face au développement
des usages numériques.

** Source : baromètre du numérique 2016-2017/CREDOC.*

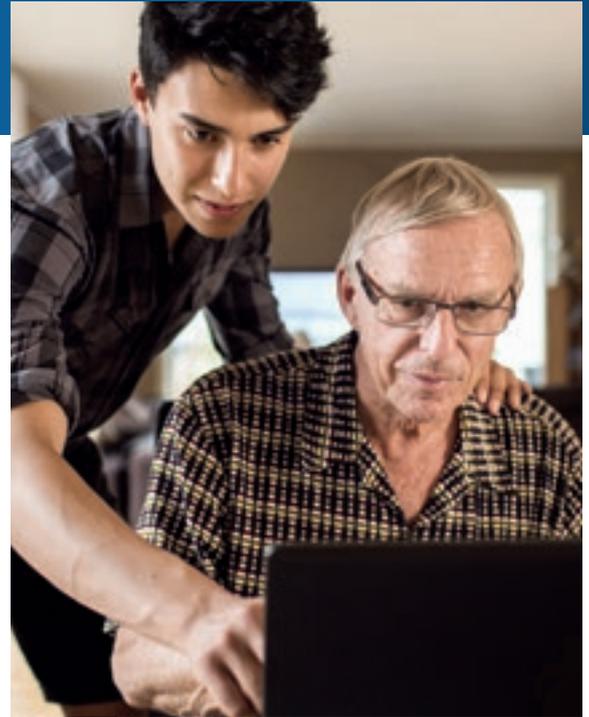
L'Appui, un dispositif inédit

Plateforme de conseil et d'orientation budgétaire élaborée en 2012 avec les associations membres du club L'initiative contre l'exclusion bancaire, L'Appui accompagne les clients de La Banque Postale en difficultés financières ponctuelles ou récurrentes. C'est un service accessible gratuitement à l'initiative du client. L'étude d'impact menée en 2017 montre que les clients ayant bénéficié d'un accompagnement complet – avec calcul du reste pour vivre et, le cas échéant, mise en relation avec un acteur social – ont pu stabiliser leur budget à court terme. Ils suivent plus régulièrement leurs comptes avec les outils digitaux et maîtrisent mieux les incidents. Des pistes d'amélioration de l'accompagnement de L'Appui sont à l'étude en 2018.

Près de
100 000
clients conseillés
par L'Appui depuis 2013.

3 millions*
de personnes en situation
de fragilité financière en France.

** Source : Banque de France.*



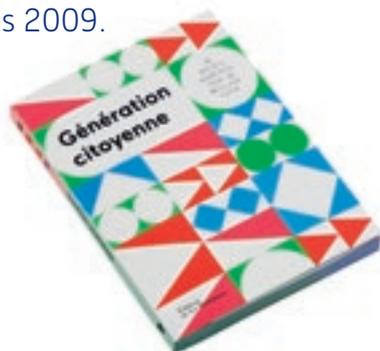
L'inclusion bancaire par le numérique

Dans un monde qui change sous l'effet des progrès digitaux, la fracture numérique s'ajoute désormais à la fracture bancaire. Pour éviter cette difficulté supplémentaire à ses clients, La Banque Postale a lancé un plan d'inclusion bancaire par le numérique. Ce projet, une première dans le secteur bancaire, est coconstruit avec un acteur social expert de ce domaine, l'association WeTechCare fondée par Emmaüs Connect. Après une phase de tests dans les bureaux de poste, ce plan sera déployé sur le territoire et tous les canaux du Groupe, en face à face ou à distance, autour de trois engagements : proposer aux personnes exclues du numérique une alternative relationnelle physique ou à distance ; accompagner vers la transition numérique les personnes en forte précarité dans ce domaine et celles qui le sont moins ; développer des services numériques inclusifs (plus d'informations page 30).

Agir au cœur de *l'économie collaborative*



Plus de **28 500**
projets financés,
et 2 900 entreprises
et associations créées
via KissKissBankBank
depuis 2009.



100 % avec KissKissBankBank & Co

La Banque Postale soutient le financement participatif depuis l'émergence de ce modèle fondé sur l'échange et le partage. Dans le cadre de sa stratégie de développement digital, elle a accéléré son engagement avec l'acquisition en juin 2017 de 100 % du capital de KissKissBankBank & Co, qui regroupe KissKissBankBank, hellomerci (prêts solidaires entre particuliers) et Lendopolis (microprêts pour TPE et PME).

La Banque Postale est impliquée aux côtés de KissKissBankBank depuis la création de la start-up en 2009, devenue depuis l'un des leaders du financement participatif en Europe. Elles entretiennent des relations privilégiées autour du partage des valeurs de transparence, d'engagement, d'éthique et de solidarité. La plateforme KissKissBankBank permet à chacun de collecter des fonds pour réaliser des projets créatifs et innovants concernant l'art, la culture, le journalisme, l'écologie, le sport, l'exploration, l'éducation, la technologie...

Depuis 2011, chaque mois, deux campagnes en cours sur KissKissBankBank sont sélectionnées par La Banque Postale et soumises pendant une semaine aux votes des fans de sa page Facebook. Le « coup de cœur » qui remporte les suffrages reçoit un soutien financier supplémentaire, équivalent à 50 % de son objectif de collecte. Par cette initiative, La Banque Postale a déjà soutenu 90 projets, de 2011 à fin 2017. Les récits de 30 d'entre eux ont été publiés dans le livre « Génération citoyenne » disponible sur les librairies en ligne.

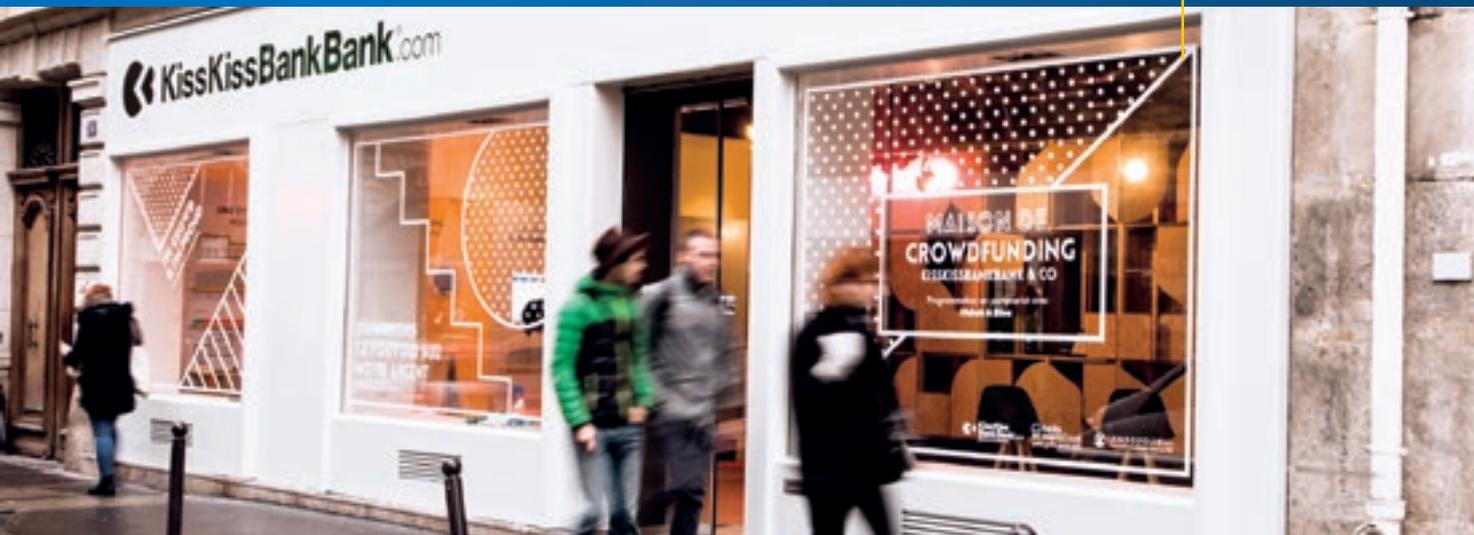
Depuis 2015, La Banque Postale relaye sur labanquepostale.fr les solutions innovantes de KissKissBankBank, qui répondent à des besoins non couverts par le crédit classique.

En 2017, La Banque Postale a également participé aux « Petits prêts entre amis » de hellomerci. Cette solution, qui couvre de la collecte jusqu'aux remboursements, est jugée « utile, pertinente et complémentaire des offres bancaires » par une majorité de clients de la Banque interrogés sur le sujet.

1,3 million

de personnes dans la communauté des KissKissBankBank, près de 76 millions d'euros collectés.

La Maison de crowdfunding, 34 rue de Paradis à Paris, premier espace pédagogique du financement participatif ouvert au public à l'initiative de KissKissBankBank.



Troisième édition de la Social Cup

Après le succès d'Axel&Cie en 2015 et d'HumanITech en 2016, la Social Cup 2017 a distingué E-sign : une start-up toulousaine créée par Arnaud Carrere, Bastien Chevallier et Baptiste Fromont. Leur projet : faciliter l'intégration des personnes sourdes et malentendantes via un traducteur de langue orale vers la langue des signes sous forme d'hologramme. Chaque année, La Banque Postale, KissKissBankBank et Makesense lancent cette coupe de France de l'entrepreneuriat social, qui propose aux étudiants et jeunes de moins de 30 ans de créer des modèles économiques innovants autour de projets à enjeux social ou environnemental. Près de 1 400 étudiants de diverses filières se sont mobilisés dans plus de 110 projets d'entreprise cette année.



« Beaucoup de segments du crowdfunding sont arrivés à un stade de maturité qui encourage à s'adosser à un acteur de taille significatif. »

Cofondateur de la plateforme KissKissBankBank

Vincent Ricordeau

Le crédit participatif pour financer les PME

Après avoir pris 10 % du capital de WeShareBonds à l'automne 2016, La Banque Postale a renouvelé son soutien à ce nouvel acteur du financement participatif des PME via des fonds obligataires : la Banque a participé en 2017 à son augmentation de capital, aux côtés de La Banque Postale Assurance & Prévoyance, de La Mutuelle Générale et de 75 *business angels*. La plateforme, qui s'adresse à des sociétés réalisant plus d'1 million d'euros de chiffre d'affaires, compte prêter 10 à 15 millions d'euros à des PME en 2018.

Soutenir *l'égalité des talents*

L'Envol,
promotion
2017 :

60

élèves en voie
générale et
technologique,

45

élèves
en voie
professionnelle.



98 %

de réussite au
bac en 2017
pour les élèves
de L'Envol.

Cinq ans de réussite pour L'Envol, le campus de La Banque Postale

Parce que l'éducation est l'une des grandes causes nationales, La Banque Postale est engagée dans un mécénat qui privilégie la préparation de l'avenir au travers de l'égalité des chances. Depuis 2012, elle concentre ses investissements dans L'Envol, le campus de La Banque Postale, qui favorise le parcours d'excellence de jeunes élèves talentueux, issus de milieux modestes urbains et ruraux dans toute la France. Le dispositif est unique par la durée de son accompagnement, sa représentativité territoriale, la diversité des axes de soutien apportés aux jeunes et son système de parrainage qui associe pleinement l'ensemble des collaborateurs du Groupe La Poste. Les jeunes, identifiés en partenariat avec l'Éducation nationale, sont poussés vers l'excellence et accompagnés dans leur accomplissement.

Chaque année, le dispositif organise des événements nationaux et en région pour l'ouverture culturelle et professionnelle, et propose des stages de préparation aux concours. Près de 1 700 heures de tutorat et d'e-learning ont été dispensées sur l'année scolaire 2016-2017. Les résultats sont au rendez-vous : 74 % de mentions au bac en 2017 et de beaux parcours en filières supérieures. Parce que soutenir tous les talents est dans l'ADN de La Banque Postale, L'Envol a lancé depuis 2015 un second programme à destination de la voie professionnelle avec déjà trois promotions dans les métiers de bouche, la métallurgie, l'art et la mode. Soutenu par le ministère de l'Éducation nationale depuis son lancement, L'Envol a remporté le Trophée France Mécénova en 2013 et le Trophée national de l'Entreprise citoyenne en 2014.



4 à 6 ans

d'accompagnement,
de la seconde
à Bac + 3.

84

stages de préparation
aux concours.

650 collaborateurs engagés

En cinq ans, L'Envol a mobilisé 650 collaborateurs de La Banque Postale et du Groupe La Poste, devenus parrains et marraines de près de 480 élèves à travers toute la France. En accompagnant les jeunes pendant leurs années de lycée, puis d'études supérieures, ces collaborateurs les aident à développer leur confiance en soi, leur ouverture sur le monde, et contribuent à leur réussite. En 2017, ils ont offert plus de 1200 jours au dispositif.

À l'occasion des cinq ans de L'Envol, le forum « 5 ans de citoyenneté en faveur de l'éducation » a rassemblé partenaires extérieurs, institutionnels, médias et collaborateurs parrains, le 11 juillet 2017, en présence notamment de Thierry Dusautoir, ancien capitaine du Stade Toulousain et président du Conseil d'administration de L'Envol.

L'Envol Alumni : s'unir pour mieux réussir

Les premiers étudiants sortis de L'Envol en 2016 ont créé l'association L'Envol Alumni pour poursuivre leur engagement au sein du programme et participer à la transmission auprès des nouvelles promotions. Le réseau qui se développe aidera les jeunes dans le dispositif pour leur future insertion professionnelle.



À l'écoute et au service de tous, jeunes, familles, seniors, des plus modestes aux plus fortunés, La Banque Postale propose une gamme complète de produits et services de banque et d'assurance, utile et transparente. Adaptées aux modes de vie de chacun, ses solutions sont accessibles à des tarifs parmi les plus bas des grandes banques à réseau.



Des solutions pour
tous les projets de vie





8 millions
de cartes bancaires.

12,4 milliards
d'euros de crédits
immobiliers.

2,2 milliards
d'euros de collecte
pour LBPAM Allocation
Flexible depuis mai 2016.

Gérer son quotidien

La Banque Postale propose une gamme de cartes bancaires internationales parmi les plus complètes, avec de nombreux services associés. Son parc de 8 millions de cartes confirme en 2017 sa part de marché de près de 13 %. Il répond tout autant aux besoins des clients patrimoniaux, avec les cartes Visa Platinum et Infinite, qu'à ceux des clients en situation réglementaire*, avec la carte Réalys à autorisation systématique proposée dans la Formule de Compte Simplicité. Ses cartes internationales prépayées et rechargeables s'adressent notamment aux clients majeurs protégés et à leurs représentants légaux (carte Protectys), et aux enfants de 12 à 17 ans pour apprendre à gérer leur premier budget (carte Regliss). Aux Trophées des Cartes Innovantes 2017, la carte Protectys a remporté le Trophée de la Solution Prépayée et une mention spéciale dans la catégorie « Solution affinitaire ». La carte série spéciale Star Wars™ a, quant à elle, reçu le Trophée Design IHM. Par ailleurs, le Service Accueil Plus déployé en 2017 facilite les démarches de tout client souhaitant rejoindre La Banque Postale : sur simple souscription, il assure le transfert de domiciliation des prélèvements et virements. Le positionnement tarifaire de La Banque Postale, parmi les moins chères des banques de réseau, a une nouvelle fois été salué, avec des frais d'incidents notablement moins élevés que ses concurrents (étude du magazine *60 millions de consommateurs* et l'UNAF de novembre 2017).

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

Du crédit à la consommation...

La délégation d'octroi des prêts personnels est généralisée depuis fin 2016 à tous les conseillers du Réseau. Avec ce prêt « express », les conseillers sont en mesure de donner une réponse immédiate aux quelque 5 millions de clients les mieux connus, selon des critères rigoureux et responsables.

Toujours impliquée dans la prévention du surendettement, La Banque Postale met en œuvre un dispositif conséquent d'accompagnement des emprunteurs. Des collaborateurs spécialisés les épaulent en cas de difficultés de remboursement et, dans les situations complexes, le soutien de la plateforme nationale d'entraide et de médiation CRESUS, dont la Banque est partenaire, est proposé. Les encours progressent de 2 % pour s'établir à 5 milliards d'euros. Attestant de la politique responsable d'octroi de crédit à la consommation, le coût du risque est maîtrisé et stable.

... aux microcrédits

La Banque oriente ses clients à faible solvabilité vers le microcrédit personnel. Troisième opérateur en termes de crédits décaissés en 2016, La Banque Postale, qui souhaite encore accélérer la distribution du microcrédit en France, sera désormais mécène de Créa-Sol, institut de microfinance expert dans ce domaine. Les deux partenaires ont imaginé un modèle de distribution innovant, 100 % dématérialisé, simple, rapide et fluide. Le nouveau dispositif, opérationnel à compter du 1^{er} janvier 2018, s'appuie sur les équipes de Créa-Sol et les seize référents du microcrédit de La Banque Postale en contrat de mécénat de compétence. Leur implantation en région favorise la relation de proximité de Créa-Sol avec les structures d'accompagnement social. 2 114 microcrédits personnels ont été décaissés en 2017 pour un montant de 5,2 millions d'euros. Depuis 2007, 12 400 microcrédits personnels ont été décaissés dont 35,5 % ces deux dernières années. Cette accélération a été rendue possible grâce à la promotion du dispositif réalisée via la plateforme d'aide et d'accompagnement bancaire et budgétaire, L'Appui, et via la filiale de crédit à la consommation, La Banque Postale Financement.

Partenaire historique de l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie), La Banque Postale promeut aussi le microcrédit professionnel. Depuis le début du partenariat, elle a orienté 2 000 personnes vers la structure. Au total, près de 420 personnes ont mené leur projet à bien, grâce à l'Adie. La Banque Postale s'est en outre associée en janvier 2017 à l'Adie Festival : 330 événements dans toute la France ont sensibilisé 4 500 porteurs de projet, exclus du marché du travail et sans accès au crédit bancaire, sur la possibilité de créer leur entreprise grâce au microcrédit professionnel.



Une attention particulière aux majeurs protégés

Nadia Maach,
directrice de l'agence
majeurs protégés de Dijon

« Sur 800 000 personnes protégées en France, 240 000 sont clientes de La Banque Postale. Pour conseiller cette clientèle aux besoins bien spécifiques, cinq agences majeurs protégés se sont mises en place en 2017. 150 collaborateurs, formés en parcours certifiant, y sont les interlocuteurs privilégiés des mandataires institutionnels ou familiaux, curateurs, tuteurs professionnels, associations et organismes tutélaires. Ils répondent aussi aux demandes des conseillers du Réseau. L'agence s'occupe de la mise en place et du suivi des mesures de protection, des changements de représentants légaux et des opérations de gestion sur les comptes. Notre vigilance porte sur deux axes prioritaires : la qualité de service (notamment les délais de traitement), et notre rôle de conseil et d'accompagnement auprès de nos interlocuteurs. Nous accordons une attention particulière à cette clientèle vulnérable. »

Élargir la diversification de l'épargne

Le contexte de taux bas durablement installé continue à détourner certains clients de l'épargne de court terme. Toutefois, même si La Banque Postale enregistre cette année encore une décollecte sur ses livrets défiscalisés (Livret A, Livret Jeune et Livret d'Épargne Populaire) de près de 450 millions d'euros, celle-ci s'est considérablement réduite par rapport à 2016 (- 80 %).

Autre tendance confirmée, le niveau de rendement des supports euros des contrats d'assurance vie pousse également les clients à rechercher d'autres solutions de placement. La Banque Postale confirme son adaptabilité à ces conditions du marché en poursuivant la diversification engagée depuis quelques années, afin d'offrir à chaque client des réponses adaptées à son profil en termes de maîtrise des risques et d'optimisation de rendement. Ainsi, de nouvelles offres ont été lancées avec, en janvier 2017, le support Euro-croissance en assurance vie, qui a déjà collecté 158 millions d'euros, soit par transfert soit par versement. En mai 2017, ce fut le tour du Profil Europe-Monde, une nouvelle offre de gestion sous mandat dans le cadre du PEA, diversifiée à l'international et accessible à partir de 10 000 euros, totalisant plus de 235 millions d'euros de collecte à fin décembre. La Banque propose également une nouvelle SCPI de rendement, Laffitte Pierre, diversifiée sur des commerces et bureaux. Résultat de cette diversification, le taux d'unités de compte sur la collecte et les encours sous gestion a progressé à 16,5 % (hors filiale BPE).

Renforcer le conseil patrimonial

En 2017, La Banque Postale a mis en œuvre la prise en charge différenciée de ses clients patrimoniaux : 900 conseillers spécialisés en patrimoine leur sont désormais exclusivement dédiés et 700 conseillers bancaires ont suivi une formation à l'offre patrimoniale de la Banque, afin d'en élargir l'accessibilité. Afin de renforcer également la proximité du conseil en banque privée au-delà des zones couvertes par les agences BPE, 27 espaces BPE ont été ouverts dans des bureaux de poste de villes moyennes.



11

fonds LBPAM ont reçu le Label ISR d'État.

109,1 milliards

d'euros d'encours ISR.

Labels

Finansol et Novethic

- Le Service Intérêts Solidaires permet de reverser tout ou partie des intérêts de ses livrets d'épargne (Livret A, LDDS* et LEP*) à onze des associations membres du club L'Initiative contre l'exclusion bancaire.
- L'OPC Liberté et Solidarité permet de faire don de 50 % des revenus générés par le portefeuille à la Fédération internationale des ligues des droits de l'homme (FIDH).
- L'OPC LBPAM Responsable Actions Solidaires propose d'investir dans des entreprises européennes responsables ou dans des organismes favorisant le retour à l'emploi de personnes en difficulté d'insertion professionnelle.

En 2017, ces trois offres ont reçu le Label Finansol, qui distingue les produits d'épargne solidaire, et les deux OPC le Label ISR d'État.

* Livret de développement durable et solidaire, Livret d'épargne populaire.

Nous favorisons l'investissement socialement responsable



L'essentiel des fonds proposés aux clients particuliers et patrimoniaux de La Banque Postale est géré par sa filiale La Banque Postale Asset Management. Engagée depuis plus de 20 ans dans la finance durable, LBPAM est devenue un acteur majeur de l'ISR en France et joue un rôle essentiel de soutien au financement de l'économie réelle. Au-delà des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), elle élargit sa philosophie d'investissement à la transition économique et énergétique, au développement des territoires, à la gestion durable des ressources naturelles et humaines, à la gouvernance responsable.

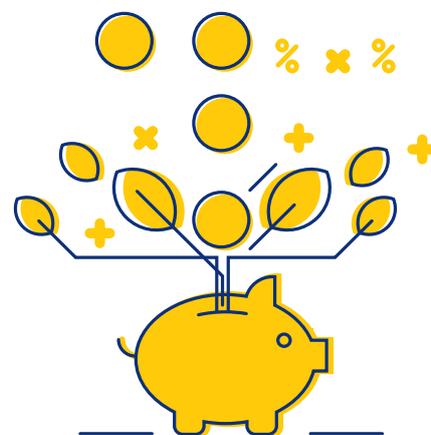
En septembre 2017, onze fonds LBPAM ont reçu le Label ISR d'État. En début d'année, le fonds LBPAM Responsable Actions Environnement avait déjà obtenu le Label Transition énergétique et écologique pour le climat (TEEC). Et au 31 décembre 2017, pour la quatrième année consécutive, d'après l'agence de notation allemande Oekom Research, La Banque Postale maintient sa place de première banque de détail française et de deuxième au niveau international pour la qualité de sa politique RSE, et notamment pour sa prise en compte des critères extra-financiers dans sa gestion d'actifs.



« L'ISR est essentiel pour permettre aux marchés financiers de jouer un rôle vertueux dans l'économie, en incitant les entreprises et les États à mettre le développement durable au cœur de leur stratégie. »

Hubert Challe

Directeur de la gestion et recherche ISR
à La Banque Postale Asset Management



277 000 euros
reversés à des associations
membres du club L'initiative
contre l'exclusion bancaire,
depuis la création du Service
Intérêts Solidaires en 2014.



#TalentBooster

En 2017, La Banque Postale a lancé #TalentBooster, son offre renouvelée et élargie, dédiée aux 18-25 ans. Avec la Formule de Compte Spécial Jeunes à 1 euro par mois, le prêt étudiant à 1 % ou encore l'assurance santé à l'étranger, elle soutient leurs projets dans les moments clés de leur vie : indépendance financière, installation « seul » ou en colocation, financement des études, voyages... Et #TalentBooster est aussi un programme qui les accompagne vers la vie active et les aide à développer leurs talents. En partenariat avec M6, l'année a été ponctuée de jeux concours et de conférences interactives en live : Stéphane Plaza, Cyril Lignac ou encore le collectif de youtubeurs Golden Moustache (début 2018) ont partagé leurs bons conseils pour donner confiance aux jeunes, les inciter à réaliser leurs projets.

142 000

fans sur la page Facebook #TalentBooster.

Près de

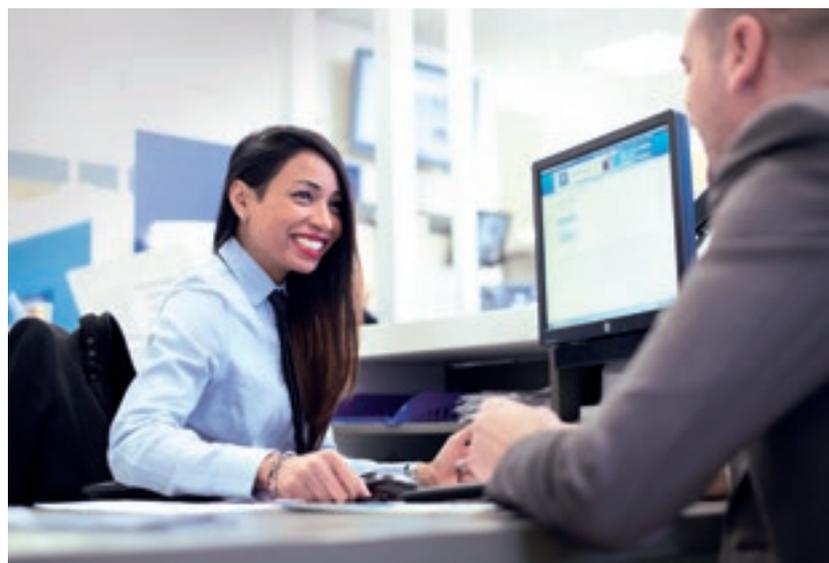
1 million

de jeunes touchés par la conférence #TalentBooster de Cyril Lignac en live sur les réseaux sociaux.

Soutenir l'accès à la propriété et au logement

Dans un contexte persistant de taux bas en 2017, la production de crédit immobilier a atteint un niveau record sur un marché exceptionnellement dynamique*. La Banque Postale a financé plus de 76 000 projets immobiliers, pour un total de 12,4 milliards d'euros. Elle a poursuivi l'élargissement de la distribution du crédit immobilier à 5 000 conseillers bancaires, tandis que les conseillers spécialisés en immobilier concentrent leur expertise sur les projets les plus complexes. Des pôles d'experts du crédit immobilier, dont les premiers pilotes ont été menés en 2017, seront déployés en 2018. Grâce à ce nouveau modèle de distribution, La Banque Postale améliore l'accessibilité de son offre de crédit immobilier en assurant une prise en charge rapide et au plus près de ses clients. L'activité en prescription de crédit immobilier s'est élargie via une convention d'apporteur d'affaires avec le Crédit social des fonctionnaires, qui adresse potentiellement à La Banque Postale les projets immobiliers de 5,4 millions d'agents des fonctions publiques. Après un test à Paris et Toulouse, ce partenariat sera généralisé à tout le territoire en 2018. Il s'inscrit dans la stratégie de La Banque Postale d'accompagner la clientèle des fonctionnaires, déjà nombreuse à lui faire confiance. Une autre convention avec Action Logement va faciliter l'accession à la propriété des saisonniers, des intérimaires et plus globalement des salariés à niveau de garantie insuffisant. Et la Banque relaie auprès des jeunes et des personnes accédant à l'emploi (CDD, intérim, CDI en période d'essai, contrat aidé...) la garantie Visale, dispositif gratuit de cautionnement du parc privé, financé et géré par Action Logement.

* Le nombre de transactions réalisées sur une année glissante atteint un nouveau record historique : 952 000 transactions enregistrées dans l'ancien (entre septembre 2016 et septembre 2017), un chiffre en hausse de 15,5 %. Source : Notaires de France.





Le programme d'avantages « Famille Comprise » s'est étoffé. En complément des solutions permettant aux parents d'accompagner leurs enfants à chaque âge clé, il regroupe désormais les avantages dédiés au conjoint.

Couvrir la santé

Pour harmoniser la gestion de ses différentes offres assurantielles, La Banque Postale a redéployé en 2017 son centre de relation clients assurance santé. Elle a également renforcé son partenariat avec Santéclair, filiale de plusieurs organismes complémentaires d'assurance maladie, afin d'offrir aux assurés une gamme élargie de services (optique, dentaire, audioprothèse) leur permettant de diminuer leurs dépenses et d'accéder à des soins de qualité. Par ailleurs, une appli « Santé », lancée en janvier 2018, permet désormais aux assurés de gérer leurs prestations via leur smartphone. 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 75 000 souscriptions à fin 2017. Enfin, l'offre Senior, parmi les plus performantes du marché en termes de couverture et de fidélité récompensée, est proposée à un tarif privilégié lors du passage à la retraite pour répondre au souci d'optimisation budgétaire de cette étape de vie.

Garantir les biens

Dans un contexte toujours extrêmement concurrentiel, La Banque Postale enregistre une des plus fortes progressions de chiffre d'affaires sur les marchés de l'assurance habitation et de l'assurance auto. La vente à distance représente une part croissante de la production en atteignant près de 45 % des ventes. En 2017, l'assurance habitation s'est enrichie, pour les propriétaires occupants détenant un prêt immobilier à La Banque Postale, d'une garantie revente immobilière. Celle-ci indemnise une partie de la perte financière subie en cas de revente précipitée du bien, suite à un événement imprévu ou un accident de la vie. Pour les étudiants, l'offre à 5 euros par mois est désormais accessible en quelques clics via l'appli « MRH Étudiant ». En progression dans le Top 20 de l'assurance auto, La Banque Postale poursuit notamment le développement de son contrat « vert ». Attestant de la qualité de son offre et d'une tarification au plus juste, le volume de souscription de contrat auto via les comparateurs a continué de progresser en 2017.

Prévoir et sécuriser

La Banque Postale a poursuivi le renouvellement de sa gamme en lançant en 2017 une nouvelle offre Obsèques, qui propose un bouquet de services d'assistance acquis dès la souscription et permet de garantir le respect des volontés essentielles des défunts. Par ailleurs, une nouvelle garantie des accidents de la vie a été lancée en janvier 2018. Elle couvre notamment les sports extrêmes et les accidents à l'étranger, et s'accompagne de services d'assistance accessibles même s'il n'y a pas d'indemnisation. Pour les pros, La Banque Postale développe une gamme complète et personnalisable d'assurances multirisques, adaptées aux activités de bureau, aux commerces et aux associations.

Dans un monde de plus en plus digital où les usages bancaires changent, La Banque Postale conjugue innovation technologique et relation humaine pour offrir des services numériques accessibles et sûrs qui simplifient le quotidien. Et dans le prolongement de sa mission d'accessibilité bancaire, elle œuvre à l'inclusion numérique de tous ses clients.





L'innovation technologique
au service du progrès social



Activité



Plus de
100 millions
de visites par mois sur le site
et l'App mobile de la Banque.

+ 18 %
de fréquentation
sur l'App mobile.

Partenaire depuis la création du festival Solidays, dont les recettes vont à la lutte contre le sida, La Banque Postale s'y est investie en juin 2017 pour améliorer l'expérience des festivaliers avec le paiement sans contact par mobile et carte bancaire! Un résultat spectaculaire avec des transactions par cartes bancaires qui ont largement diminué les temps d'attente aux buvettes et restaurants!

Utiliser la voix comme mot de passe

La Banque Postale est la première banque française à lancer un dispositif d'authentification par biométrie vocale pour le paiement à distance. Après une phase d'expérimentation auprès de 650 collaborateurs et clients membres de son Lab Clients, elle propose Talk to Pay depuis juin 2017 à tous les détenteurs de carte bancaire de sa clientèle, via le portefeuille électronique « Mes Paiements ». En plus de renforcer la sécurité des achats en ligne, cette innovation fluidifie le parcours de paiement sur la totalité des sites marchands : le client reçoit un appel automatique sur son téléphone mobile, prononce une phrase d'authentification et déclenche le remplissage automatique du formulaire de paiement. La Banque Postale s'est appuyée sur un écosystème d'innovation « à la française » pour mettre au point cette offre, développée depuis 2012 par la start-up *Talk to Pay*, en partenariat avec l'Institut Mines-Télécom.

« Ma French Bank »

La Banque Postale a choisi un nom audacieux et une identité de marque originale pour sa future banque digitale, dont l'agrément en qualité d'établissement de crédit non prestataire de services d'investissement, délivré par la Banque Centrale Européenne (BCE), a pris effet le 25 janvier 2018.

Ma French Bank sera une banque digitale et citoyenne : chacun pourra ouvrir un compte, sans conditions de ressources, très simplement depuis son mobile, mais aussi en bureau de poste. Elle sera une banque digitale connectée et participative. Elle s'inscrira dans le mode de vie d'une génération, celle des 18-35 ans, toujours connectée à sa communauté, à ses pairs.



Sécuriser plus fortement les opérations digitales

Pour accompagner le développement des services digitaux, La Banque Postale s'est dotée, fin novembre, d'un nouveau service, **Certicode Plus**, pour sécuriser la validation des opérations engageantes (ajout de bénéficiaire, virements, modification d'adresse...) réalisées depuis l'espace clients Internet ou l'application mobile La Banque Postale. Les clients équipés de smartphone peuvent ainsi souscrire et gérer le service Certicode Plus en totale autonomie. Avec ce service, les clients peuvent dorénavant ajouter des bénéficiaires directement depuis l'application mobile La Banque Postale.



Digitaliser les souscriptions

L'optimisation, fin 2016, de l'espace de souscription en ligne sur labanquepostale.fr accompagne la forte croissance du canal Internet : + 25 % de produits souscrits en ligne en 2017. L'appli mobile de la Banque évolue aussi pour devenir un véritable canal de souscription : depuis fin 2016, il est possible de faire une demande de fonds sur crédit renouvelable

en quelques clics. La mise en place depuis janvier 2017 sur le canal Internet d'une nouvelle solution de signature électronique permet également d'accélérer le traitement des dossiers de crédit.

Payer sans contact avec son smartphone

La Banque Postale est parmi les précurseurs français pour le paiement sans contact via mobile. Depuis mars 2017, ses clients équipés d'un smartphone Android peuvent l'utiliser pour payer leurs achats chez les commerçants équipés d'un terminal de paiement sans contact. Nouvelle étape dans le développement de ce type de paiement, « Paylib sans contact » complète le bouquet de solutions innovantes et sécurisées de La Banque Postale, centralisé dans l'application gratuite « Mes Paiements ».

Engagée dans #HubFranceIA

La Banque Postale souhaite mettre l'intelligence artificielle au service de l'accessibilité bancaire et numérique. Aux côtés d'autres grands groupes français, La Banque Postale s'engage comme membre fondateur de #HubFranceIA. Lancée en décembre 2017, cette association vise à créer une filière française de l'intelligence artificielle (IA) en mobilisant un large écosystème associant grands groupes, ETI, PME, start-up, ONG, écoles et universités, instituts de recherche, associations savantes, pôles de compétitivité et meetups. Le Hub contribuera également à construire une alliance européenne de l'IA par des services d'animation, de sensibilisation, de réflexion prospective, de formation, d'aide au recrutement et d'appui juridique. Les questions d'inclusion et de transformation des métiers feront notamment l'objet d'un groupe de travail. Des réflexions sur l'avenir des formations à l'heure de l'IA seront également mises en place pour permettre les évolutions professionnelles et sociétales nécessaires.

Nous œuvrons pour une meilleure accessibilité digitale



Le plan d'inclusion bancaire par le numérique de La Banque Postale a reçu le **Prix Argent « Expérience client et engagement »** dans le cadre du **Prix EFMA-Accenture de l'Innovation bancaire**. Il a été sélectionné parmi 465 dossiers de 181 établissements répartis dans 59 pays.

Forte d'un dispositif omnicanal sans équivalent sur le marché, La Banque Postale offre notamment un haut niveau d'accessibilité numérique à l'information et à ses produits et services, quel que soit le support utilisé, web, tablette ou smartphone. Elle multiplie les actions pédagogiques pour aider ses clients à utiliser les fonctionnalités digitales : tutoriels, moteur de recherche FAQ, chat, aide technique en ligne avec *hot line* téléphonique via le 3639, service SAV sur Twitter, espace dédié sur la chaîne Youtube. L'amplitude horaire de son SAV sur les médias sociaux – de 9 heures à minuit, 7 jours sur 7 – est la plus importante de toutes les banques. Cette proximité digitale est une démarche de long terme qui complète l'accessibilité des bureaux de poste. Soucieuse d'offrir des interfaces et services en ligne pour tous, la Banque a notamment optimisé son site pour les personnes déficientes. Elle leur fournit également un clavier virtuel de connexion sécurisée et vocalisée. Enfin, une boîte aux lettres dédiée à l'accessibilité numérique permet aux clients de décrire tout problème en relation avec le handicap ou les outils d'adaptation.



« Le plan d'inclusion bancaire par le numérique est un mouvement de grande envergure pour briser la double problématique de l'exclusion bancaire et de l'exclusion numérique, qui frappe souvent les mêmes personnes en situation de fragilité. »

Rémy Weber

Président du Directoire de La Banque Postale,
aux premières Assises de la Banque citoyenne

Près de

150

appels par semaine
au vidéo chat
en langue des signes.

Vidéo chat

Un nouveau service
en langue des signes

La Banque Postale a lancé sur son site, en janvier 2017, un service de vidéo chat pour les personnes sourdes et malentendantes. Tout client ou prospect peut ainsi contacter en ligne un conseiller maîtrisant la langue des signes française (LSF) qui répond aux demandes de renseignement sur les rubriques du site, oriente vers la Banque en ligne, aide à la prise de rendez-vous... 88 % des personnes ayant eu recours à ce service sont satisfaites de la qualité de la réponse fournie.



« La Banque Postale propose à ses clients la plus grande amplitude horaire de SAV (9 heures à minuit, 7 jours sur 7). »

Développer le courtage en ligne

EasyBourse, le courtier en ligne de La Banque Postale a connu une augmentation de son activité de 15 % en 2017 et une forte progression des souscriptions 100 % en ligne. Les clients procèdent à l'ouverture de leur compte sur easybourse.com en toute autonomie, tout en bénéficiant si nécessaire de l'assistance technique des conseillers du Centre national de mise en relation (CNMR). EasyBourse s'apprête à lancer EasyVie, un contrat d'assurance vie 100 % en ligne, de la souscription au rachat total.

Espace clients « double relation » sur la banquepostale.fr

La Banque Postale a créé en 2017, sur la banque en ligne et sur l'application mobile, un espace clients « double relation », afin de simplifier le quotidien de ses clients détenant des comptes professionnels et particuliers à la Banque. Par ailleurs, pour mieux répondre aux usages des clients personnes morales, les espaces consacrés aux entreprises et au secteur public local ont été modernisés.

Troisième communauté bancaire de France

Sur Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, La Banque Postale crée une relation de proximité innovante avec ses clients. Elle utilise des formats originaux et didactiques au travers de campagnes en temps réel sur Instagram – #AMonEchelle et #TalentBooster – ou de l'opération #MonTalentPourUnJob sur Twitter, premier dispositif de recherche d'emploi par émojis. Sa communauté globale s'est élargie de 57 000 personnes en 2017, atteignant notamment 183 000 followers sur Facebook et 142 000 sur la page #TalentBooster dédiée aux jeunes. Par ailleurs, 38 000 personnes suivent le compte Twitter de la Banque, considérée comme la plus active et la plus réactive sur ce réseau par l'étude Brandwatch 2017. Avec l'effet de halo des médias sociaux, La Banque Postale touche *via* ces canaux près de 2,5 millions de personnes par mois.

La Banque Postale propose aux acteurs économiques publics et privés une offre bancaire et assurantielle complète, qui couvre tous leurs besoins. Elle confirme en 2017 sa position de banque de référence du secteur public. En forte accélération, son activité auprès des entreprises, quelle que soit leur taille, est devenue le premier moteur de croissance de son développement sur les personnes morales. La Banque affirme ainsi son soutien à l'économie réelle et au développement des territoires.



Des financements au cœur **du tissu économique local**





Banque leader du financement du secteur public

Avec 10 milliards d'euros de financement octroyés à plus de 3 000 organismes territoriaux – collectivités, établissements de santé, bailleurs sociaux et entreprises publiques locales –, La Banque Postale confirme sa place de premier prêteur du secteur public local. Elle a initié avec l'ensemble de ces acteurs une relation de long terme, fondée sur la confiance, la transparence de ses produits et la responsabilité. Dans un contexte concurrentiel très tendu, elle finance plus du quart des besoins liés à l'investissement public local en France. Elle contribue aussi bien au financement de grands projets de transport, d'aménagement et d'infrastructures qu'aux besoins d'équipement et d'investissement des communes de moins de 5 000 habitants. Pour mieux répondre aux attentes de celles-ci, La Banque Postale a renforcé en 2017 la Direction des financements locaux, une équipe experte organisée par régions. Pour être toujours plus accessible, notamment aux petites communes qui constituent la moitié de ses clients, La Banque Postale a abaissé son seuil d'intervention de 50 000 à 40 000 euros.

Soutenir les infrastructures de santé pour tous

La Banque Postale met son savoir-faire au service de l'ensemble des acteurs de la santé et développe, partout en France, le financement du secteur sanitaire. Elle répond ainsi aux besoins croissants de services du secteur médico-social. En 2017, plus de 500 millions d'euros de crédits moyen et long terme ont été octroyés aux organismes publics et associatifs, gestionnaires d'établissements médico-sociaux et de santé, pour financer la construction, l'acquisition ou l'aménagement d'établissements d'accueil de personnes âgées, de personnes en situation de handicap, ou encore l'acquisition de matériel médical pour des établissements de soins.



Actionnaire à 100 % de Domiserve

En mars 2017, La Banque Postale a pris le contrôle de Domiserve, acteur majeur de l'émission de CESU préfinancés et de services à la personne. Elle étoffe ainsi son offre de services, à l'intention notamment des conseils départementaux en charge de l'action sociale sur leur territoire. Depuis l'intégration de Domiserve au groupe La Banque Postale, le volume d'émission de titres a progressé de plus de 20 % sur l'année, pour dépasser 150 millions d'euros. Domiserve représente ainsi 20 % du marché des émetteurs de titres CESU et un tiers du marché du CESU Social distribué par les départements.

Accompagner le développement des bailleurs sociaux

Partenaire historique de deux tiers des bailleurs sociaux, La Banque Postale a renforcé sa position en 2017, en augmentant de 60 % le volume de crédits court, moyen et long terme auprès des bailleurs, ainsi que son encours de Livret A, qui atteint 2,5 milliards d'euros. Elle fluidifie leur activité d'encaissement au travers de solutions simples et sécurisées de paiement des loyers. Engagée en faveur de l'accession sociale à la propriété, La Banque Postale propose une offre de financement pour l'habitat social, sous forme de prêt social location-accession (PSLA) et, en parallèle, son offre de prêts immobiliers aux accédants.

4 milliards
d'euros de crédit au secteur
du logement social.

Plus de
50 %
des crédits accordés
à des communes de moins
de 10 000 habitants.

Soutenir les grands projets de territoire

Avec 350 millions d'euros de financement octroyés aux entreprises publiques locales (EPL) en 2017, le volume total de prêts accordés par La Banque Postale depuis le lancement de cette activité en 2014 atteint 1 milliard d'euros. Elle devient ainsi un partenaire de premier rang des EPL qui contribuent au développement économique, touristique ou énergétique des territoires, notamment au travers de projets d'infrastructures publiques.



500
millions
d'euros de crédit
pour les énergies
renouvelables.

ENR

En première ligne de la transition énergétique

La Banque Postale finance de nombreuses opérations liées à la transition énergétique. Dans le domaine des énergies renouvelables, elle a, en 2017, octroyé 500 millions d'euros de crédit à des projets éoliens et photovoltaïques, ou encore de réseau de chaleur comme à Chartres. Elle est également intervenue à hauteur de 100 millions d'euros, via la Banque européenne d'investissement, dans des projets d'optimisation énergétique des bâtiments publics. Côté transports, elle accompagne notamment les travaux du tramway du Grand Avignon, ainsi que ceux de la Compagnie des transports strasbourgeois.

Nous développons notre expertise en financement d'actifs et de projets



Pour accompagner le développement d'infrastructures publiques ou d'activités qui dynamisent les territoires, la Banque a, en 2017, fortement développé son expertise dans les crédits structurés. Elle met au service des intervenants publics ou privés une équipe de quinze collaborateurs dédiée au financement d'actifs et de projets. Leur périmètre d'intervention s'étend principalement sur quatre champs : les énergies renouvelables, le haut débit, les infrastructures et les gros actifs. 30 % des projets départementaux ou régionaux en matière de très haut débit en France sont ainsi financés par La Banque Postale. Elle participe entre autres au financement de réseaux d'initiative publique en fibre optique dans les Hauts-de-France, la Drôme et l'Ardèche. Depuis fin 2017, elle intervient aussi dans ce domaine dans le Grand-Est. Pour le financement d'actifs, elle a par exemple participé au financement d'avions pour plusieurs compagnies aériennes, dont Air France, et notamment mis en place des crédits en dollars. Pour la première fois en 2017, La Banque Postale est intervenue en tant qu'agent de crédit sur plusieurs opérations. Elle entend prendre de plus en plus souvent cette position d'arrangeur dans les *pools* bancaires en 2018.



1,4 milliard
d'euros pour le financement
d'actifs et de projets,
dont 785 millions d'euros
auprès de grands comptes.



« La Banque Postale, ce sont 16 milliards d'euros de crédits injectés en 2017 chez des acteurs publics et privés, dont 4 milliards en Île-de-France. Pour les années à venir, elle sera un acteur majeur du financement des grands projets de la métropole (Grand Paris). Grâce à nos équipes de financement de projets, nous sommes capables d'intervenir auprès de toutes les grandes infrastructures publiques. »

Serge Bayard

Directeur des entreprises et du développement
des territoires de La Banque Postale



S'impliquer aux côtés des grandes entreprises

Partenaire historique des très grandes entreprises, notamment publiques, La Banque Postale compte 300 grands groupes dans ses clients, dont plus de la moitié des entreprises du CAC 40. Elle gère pour eux 15 milliards d'euros de flux monétiques, sur plus de 350 millions d'opérations par an. Banque d'encaissement de référence des assureurs, des mutuelles, des opérateurs téléphoniques, des distributeurs d'eau et d'énergie, elle devient aussi l'un des leaders pour les encaissements de la grande distribution et de la distribution spécialisée. En assurant 40 % du paiement des retraites en France, La Banque Postale est également l'établissement de référence des institutions de prévoyance. La Banque a fortement accéléré son activité de crédit auprès des grands comptes en 2017, avec plus de 4 milliards d'euros de prêts octroyés, en crédits syndiqués et financements de projets complexes. Ses engagements auprès des grandes entreprises atteignent 8,8 milliards d'euros.



« Au travers de sa participation dans WeShareBonds, La Banque Postale propose désormais à ses clients entreprises une offre innovante via des solutions de crowdlending, notamment pour le financement de besoins immatériels. »

En signant un partenariat avec SOCFIM, numéro 2 de la promotion immobilière privée, mais aussi avec la CACIB, La Banque Postale a complété sa gamme de financements immobiliers avec le crédit promotion. Ce financement à court terme aide à l'achèvement d'une opération, en couvrant la construction de bureaux, bâtiments industriels ou logements, jusqu'à la vente.

Financer la croissance des PME-ETI

La Banque Postale fait de son action auprès des PME et des ETI un axe majeur de son développement. Elle vise à devenir d'ici à 2020 un interlocuteur majeur de ces entreprises porteuses de développement et d'emplois. Pour soutenir cette ambition auprès des entreprises, La Banque Postale a ouvert quatre nouveaux centres d'affaires à Annecy, Bayonne, Courbevoie et Paris Suffren, ce qui porte leur nombre à 35. Cela s'inscrit dans une trajectoire qui vise à doubler le nombre d'implantations et le nombre de conseillers entreprises à l'horizon 2020. En 2017, la production de crédits court, moyen et long terme aux PME et ETI a connu une accélération sans précédent, avec plus de 2,4 milliards d'euros octroyés pour des financements diversifiés : acquisition de murs, achat d'équipement ou de matériel, fonds de roulement, besoins de trésorerie. Une partie de ces financements a permis d'améliorer l'efficacité énergétique de bâtiments, de favoriser le recyclage, de renouveler des flottes de véhicules vieillissants ou encore de développer le réseau d'acteurs dédiés aux services à la personne. La Banque Postale accompagne les entreprises de toutes tailles, de l'ETI à la PME, dans tous les secteurs d'activité. En 2017, elle a notamment renforcé sa présence auprès de la grande distribution, des transports et de l'immobilier.

8,8 milliards
d'euros d'engagements
auprès des grands groupes.



Fort développement des crédits spécialisés

Via sa filiale La Banque Postale Crédit Entreprises, La Banque Postale a fortement développé son expertise sur l'affacturage, le crédit-bail mobilier et le financement immobilier. Le volume d'affacturage a plus que triplé auprès des entreprises de toutes tailles, de la TPE au grand compte, pour atteindre un montant de 4,7 milliards d'euros. La production de crédit-bail mobilier a augmenté de 39 %, à 416 millions d'euros, marquée par les premières opérations réalisées avec des courtiers et des constructeurs d'équipement. En augmentation de 20 %, la production de financements immobiliers a atteint son régime de croisière, avec 1,6 milliard d'euros mis en force. Après avoir lancé son activité de promotion immobilière en 2017, La Banque Postale compte intervenir, en 2018, en chef de file sur des financements syndiqués. Les équipes de La Banque Postale Crédit Entreprises, installées au cœur des régions, interviennent aux côtés des centres d'affaires de La Banque Postale pour apporter à tous ses clients une expertise de haut niveau.

Avec e-crédit, le modèle omnicanal de la Banque des pros et des TPE est finalisé

Depuis 2014, La Banque Postale a engagé un ambitieux programme de développement d'une offre complète à destination des pros et des TPE. Cette Banque des pros et des TPE se fonde sur des valeurs de proximité et de forte dimension humaine. Pour cela, La Banque Postale a d'ores et déjà déployé 350 responsables de clientèle professionnelle sur l'ensemble du territoire. Elle accompagne ainsi les artisans, les commerçants et les professions libérales. Elle leur propose une offre complète de services bancaires au quotidien, de financement de leurs projets de développement. L'activité de la Banque des pros et des TPE s'est notamment accélérée en 2017 auprès des 40 enseignes référencées au sein de son pôle franchise : plus de 10 millions d'euros de crédits moyen et long terme ont été octroyés à des commerçants franchisés. Pour mieux répondre aux besoins de ses clients, La Banque Postale a lancé, en novembre 2017, une plateforme d'instruction de crédit en ligne. Cette offre très fluide répond aux besoins de financement des équipements (matériels, véhicules...) en crédits moyen et long terme ou crédits-baux mobiliers, pour des montants de 3 000 à 20 000 euros HT sur une durée de 24 à 60 mois. Le e-crédit complète la relation en face à face avec les responsables de clientèles pros en bureaux et la relation à distance avec les conseillers de l'Agence pros, dont les équipes se sont renforcées avec l'ouverture d'une seconde implantation à Saint-Denis.

Près de
5 000
nouveaux clients
pros en 2017.

Depuis le rachat de KissKissBankBank en juin 2017, La Banque Postale a élargi aux crédits participatifs, via Lendopolis, sa gamme de financements pour les TPE et professionnels. Cette diversification complète ses offres de financement bancaire classique et donne aux clients de KKBB un accès privilégié aux services bancaires de La Banque Postale.





Appuyer l'action institutionnelle des grandes associations

Par son histoire et ses valeurs, La Banque Postale s'engage de manière volontariste auprès des acteurs de l'économie sociale et locale. Forte de 5 000 associations gestionnaires clientes, accompagnées par des conseillers dédiés, La Banque Postale poursuit son action auprès des grandes associations et leur propose des solutions spécifiques pour les aider à remplir pleinement leurs missions. Elle s'est aussi engagée dans des travaux de rationalisation de sa gamme de placements moyen et long terme, avec la volonté de valoriser ses supports d'investissements socialement responsables (ISR) auprès des organismes à but non lucratif. L'ISR vise à concilier performance économique et impact social et environnemental, en finançant les entreprises et entités publiques qui contribuent au développement durable, quel que soit leur secteur d'activité. En 2017, la Banque est également devenue un acteur de premier plan pour le financement de travaux de réhabilitation du patrimoine bâti des associations gestionnaires. Elle répond particulièrement, dans ce domaine, 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.

35

conseillers spécialisés associations en centres d'affaires.

300 000

associations clientes de La Banque Postale, soit plus du quart du tissu associatif en France.

Favoriser le soutien aux grandes causes

En 2017, La Banque Postale a mis son site Internet à disposition de grandes institutions pour relayer des campagnes de collecte de dons, notamment de la Croix-Rouge, suite à l'ouragan Irma dans les Antilles et à l'occasion du Téléthon. Par cette action citoyenne, elle crée un lien social entre ses clients particuliers et les grandes causes soutenues par ces organismes.

193 000

euros récoltés grâce aux dons via labanquepostale.fr

465 000

euros rassemblés grâce aux dons en trois clics et 99 000 euros via le e-mailing.



Préparer l'avenir de la Banque avec ses collaborateurs



Dans un monde bancaire en forte mutation sous l'impulsion du digital, La Banque Postale poursuit sa dynamique de transformation et crée de nouveaux métiers pour anticiper les nouveaux besoins et usages de ses clients. La montée en compétences et en responsabilisation de ses collaborateurs, tous acteurs et bénéficiaires de la transformation de la Banque, en est le levier indispensable.

Asseoir les compétences de demain

En 2017, La Banque Postale a encore enrichi les briques opérationnelles déployées depuis 2015 pour accompagner ses collaborateurs vers les métiers de demain, en mettant en œuvre notamment le programme « Compétences 2020 », nouveau référentiel de compétences pour la Banque, les Services financiers et le Réseau, afin de garantir la maîtrise des savoir-faire nécessaires à une performance croissante. En mettant l'accent sur un accompagnement personnalisé, sur la mobilité et sur l'intégration des jeunes, la Banque structure des parcours et des

15000

parcours qualifiants,
1 200 diplômés.

11

référents en management,
tous issus d'un poste
à haut niveau, ont
accompagné plus de
200 managers en 2017.

Une offre de formation multicanale

L'École de la Banque et du Réseau enrichit son offre de services complémentaires, de techniques d'animation favorisant les échanges entre pairs et d'innovations, au service d'un apprentissage multicanal. Un premier learning lab, doté d'écrans interactifs ou encore de stylos intelligents, accueille des sessions de formation depuis mars, et une dizaine d'autres seront progressivement installés dans les entités territoriales de l'École de la Banque et du Réseau. Plus de 600 classes virtuelles ont été réalisées en 2017 et deux applications de formation sont désormais disponibles sur smartphone : Pros&Co à destination des collaborateurs de la Banque des pros et des TPE, et u(k)now à l'attention des managers opérationnels.

programmes de formation, dont l'enjeu est aussi de renforcer l'employabilité de tous les postiers.

Personnaliser des parcours qualifiants

Avec près d'un million de journées de formation dispensées depuis sa création en 2015, l'École de la Banque et du Réseau accompagne le développement des compétences des postiers et des banquiers. Chaque année, plus de 80 % des collaborateurs du Réseau et des Services financiers participent à une formation. Près de 15 000 collaborateurs – directeurs de secteur, conseillers bancaires, chargés de clientèle Réseau et centres financiers, chargés de développement... – ont ainsi déjà participé à un parcours qualifiant.

Parce que chaque collaborateur est riche de ses précédentes expériences, l'École de la Banque et du Réseau personnalise les parcours de prises de fonction en proposant des dispositifs adaptés au profil de chacun. Ceux-ci sont structurés sur un socle de base et sur une approche de professionnalisation à la carte, construite par le manager et son collaborateur.

Pour accompagner le développement des compétences bancaires, l'École met en œuvre des formations diplômantes en partenariat avec le Centre de formation de la profession bancaire (CFPB). En 2017, nos collaborateurs représentaient un cinquième des « étudiants »

et ont décroché plus des deux tiers des mentions décernées par le CFPB dans les classes interbancaires.

Étoffer de nouvelles filières

Pour servir les besoins du marché dynamique des artisans, commerçants et professions libérales, la Banque a poursuivi la mise en place d'une filière dédiée à la clientèle professionnelle, qui totalisera 1 000 responsables de clientèle pro (RC Pros) à l'horizon 2020. En complément des recrutements internes, elle a lancé en novembre une campagne de recrutement externe. Intégrés au sein des bureaux de poste, les RC Pros bénéficient d'une formation qualifiante de haut niveau.

Dans la dynamique de développement de son activité d'assurance, La Banque Postale a renforcé ses équipes en implantant un nouveau site à Poitiers, qui développe de nombreuses synergies avec les autres centres pour assurer une prise en charge rapide des clients. Un plan de recrutement de conseillers clientèle vise à intégrer 130 collaborateurs en CDI sur ce nouveau site d'ici 2019.

La mobilité au sein du Groupe La Poste reste privilégiée : plus de 1 000 collaborateurs du Groupe ont rejoint des fonctions bancaires de *front-office* en 2017. Dans le même temps, près de 1 000 recrutements externes ont été réalisés, et le mouvement se poursuit en 2018.



Coconstruire les services de demain

Depuis avril 2017, une démarche collaborative est expérimentée par la direction des opérations pour développer l'engagement individuel et collectif au service des clients. Le Lab mobilise la créativité des collaborateurs des centres financiers dans une dynamique collective pour repenser les pratiques et les modes de fonctionnement. La Banque s'attache à favoriser la satisfaction professionnelle de chacun par un cadre de travail responsabilisant, une prise d'initiative renforcée et la reconnaissance des efforts et des résultats.

Accueillir les jeunes

Impliquée dans l'intégration et la formation des jeunes à l'emploi, La Banque Postale compte plus de 1 500 alternants parmi ses effectifs au 31 décembre 2017. En contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, avec un niveau d'études allant de bac + 1 à bac + 5, ils sont présents sur une période de un ou deux ans. Le Label *Happy Trainees* 2016-2017, qui récompense l'accueil et le management des stagiaires et alternants, a été attribué à La Banque Postale.

Privilégier un dialogue social fluide

Particulièrement attentive à la conduite d'un dialogue social de qualité fondé sur la confiance et le respect mutuel, La Banque Postale ne cesse de renforcer son socle social : plus d'une centaine d'accords collectifs ont été signés depuis 2006 à la Banque et dans les Services financiers. En 2017, neuf accords et avenants d'accord ont été négociés et conclus, portant notamment sur la représentation du personnel, le PEG et le PERCO, l'intéressement ou encore l'avenir des métiers support. Dans le cadre de « journées stratégiques » organisées désormais tous les ans, les organisations syndicales et les dirigeants de la Banque réfléchissent ensemble aux évolutions futures des besoins des clients et aux transformations à engager.

89

ambassadeurs
de la diversité au sein
des directions
de la Banque.

La Banque s'engage pour l'emploi dans le 93

La charte Entreprise territoire signée en 2011 avec Plaine Commune, établissement public territorial du département de Seine-Saint-Denis, a été reconduite en octobre 2017 par La Banque Postale Financement (LBPF), la filiale de la Banque dédiée au crédit à la consommation. Ce nouvel engagement pluriannuel renforce les actions locales de la Banque : recrutement, contrats avec les fournisseurs et prestataires locaux, contrats avec les ESAT, ateliers gratuits d'aide à la gestion budgétaire, achats responsables.

La Banque Postale est parmi les premières entreprises à avoir créé en 2017 un Comité unique économique et social (CUES), qui regroupe Comité d'entreprise (CE) et Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT) dans le cadre de la loi Rebsamen de 2015, pour dialoguer autour d'une vision globale renforcée du fonctionnement, de l'organisation et de la stratégie de l'entreprise.

L'année a également été marquée par l'accord sur les conditions d'exercice des métiers de conseil bancaire, troisième signature dans le cadre de l'accord AMB lancé en 2014. Ces accords renforcent la responsabilisation des conseillers bancaires et réaffirment leur contribution majeure à la satisfaction des clients.

« Le handicap, parlons-en! »

En mars 2017, un nouvel accord triennal 2017-2019 a été signé entre La Banque Postale et les organisations syndicales pour favoriser l'emploi direct et indirect des personnes en situation de handicap. Le plan d'action mis en œuvre réaffirme le respect de la différence et des individualités de chacun. « Le handicap, parlons-en! », une websérie de quatre épisodes, diffusée en 2017, met notamment en images les valeurs de respect, de solidarité et de considération entre collaborateurs, pour dépasser les préjugés liés au handicap.



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 CUES 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 des nominations ;
- le Comité des rémunérations ;
- le Comité stratégique.

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

* *Rapports Viénot et Bouton, et code Afép/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 (jusqu'au 1^{er} décembre 2017) ;
- **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



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



Florence Lustman
Directrice financière
et des affaires publiques



Didier Moaté
Directeur des ressources humaines



Patrick Renouvin
Directeur du pôle solutions



Tony Blanco
Membre du Directoire,
Secrétaire général
de La Banque Postale



Anne-Laure Bourn
Membre du Directoire, Directrice
générale du Réseau La Poste, Directrice
déléguée des Services financiers



François Géronde
Directeur des risques Groupe



Olivier Lévy-Barouch
Directeur de la stratégie et de l'innovation



Daniel Roy
Directeur du pôle gestion d'actifs



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
- **Alice Holzman**,
Directrice de la banque digitale
- **Guillaume de Lussac**,
Directeur du développement du pôle
assurances, Directeur général de
La Banque Postale Assurances IARD
- **Stéphane Magnan**,
Directeur de la BFI
- **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 Sroczyński**,
Directeur de la conformité
- **Julien Têtu**,
Président du Directoire de La Banque
Postale Financement
- **Christophe Van de Walle**,
Inspecteur général

Au 1^{er} janvier 2018.

Un groupe bancaire *diversifié*

SOLUTIONS DE PAIEMENT

Transactis

Systemes monétiques

Ezyness

Établissement de monnaie
électronique

Domiserve

Titres CESU



BANQUE DE DÉTAIL

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

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

KissKissBankBank&Co

Financement participatif

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

Crédits Photo : Gettyimages®; Istockphoto; Fotolia; Julien Millet; photothèque La Banque Postale et La Poste; DR.

Conception et réalisation : Direction de la communication de La Banque Postale - **VAT** - wearetogether.fr - 15074.

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

