



DOSSIER DE PRESSE

Paris, le 5 avril 2018



La Banque Postale lance ses « 2^e Assises de la Banque citoyenne »

« Banque et citoyenne, La Banque Postale est guidée par un principe, l'accueil de tous, du client le plus modeste au plus fortuné, du plus jeune au plus âgé.

Au-delà de sa mission d'accessibilité bancaire reconnue par la loi, La Banque Postale est engagée depuis plusieurs années avec de nombreux partenaires, du monde associatif comme du secteur privé, pour construire et développer de nouvelles pratiques bancaires.

Ces deuxièmes Assises sont pour La Banque Postale et ses partenaires associatifs l'occasion d'échanger sur la nécessaire action collective autour de l'inclusion numérique, de l'inclusion bancaire et de l'épargne responsable au service du progrès social et sociétal. »

Rémy Weber, Président du Directoire de La Banque Postale

Au cours de cette deuxième édition des Assises, La Banque Postale a présenté les premières actions de déploiement de son plan d'inclusion bancaire par le numérique et a annoncé de nouveaux axes de développement :

- [La Banque Postale déploie son plan d'inclusion bancaire par le numérique dans plus de 1000 bureaux de poste en partenariat avec WeTechCare, FACE et PIMMS](#)
- [LBPAM, principale filiale de gestions d'actifs de La Banque Postale, s'engage à devenir le premier gérant généraliste 100% ISR d'ici 2020](#)
- [La Banque Postale facilite les démarches de rénovation énergétique des logements grâce à une plateforme digitale inédite développée avec Economie d'Énergie](#)



Annexes :

[Etude d'impact sur le service d'accompagnement l'Appui](#)

Portée par ses valeurs de banque citoyenne, La Banque Postale est un acteur de premier plan de l'innovation et de l'inclusion bancaire. Aux côtés de ses partenaires associatifs, La Banque Postale lance ce jour les « 2^e Assises de la Banque citoyenne », une journée d'échange autour de grandes thématiques sociétales telles que l'inclusion bancaire et numérique, la finance responsable, la transition énergétique.

Retrouvez le programme de la journée sur www.assisesdelabanquecitoyenne.fr



La Banque Postale déploie son plan d'inclusion bancaire par le numérique dans un millier de bureaux de poste

La Banque Postale poursuit son engagement en faveur de l'inclusion bancaire par le numérique dans un millier de bureaux de poste. Elle mobilise un réseau d'aidants numériques, composé de WeTechCare, de la Fondation Agir contre l'exclusion (FACE) et de l'Union nationale des PIMMS.

En complément, elle a enrichi la plateforme les « Bons clics¹ » par des modules de formation spécifiquement bancaires, pour fournir à ces aidants numériques des contenus pédagogiques, clés en main.

La Banque Postale déploie le volet accompagnement de son plan d'inclusion bancaire par le numérique, sur l'ensemble du territoire dans un millier de bureaux de poste. Ce volet « accompagnement à la transition numérique bancaire » vise à permettre à ses clients d'être plus autonomes pour accéder aux services bancaires essentiels, disponibles en ligne.

Pour ce faire, La Banque Postale apporte son soutien pour développer et pérenniser un service d'aidants numériques, qui s'appuie sur des réseaux associatifs : FACE et l'union nationale des PIMMS, membres du club de « l'Initiative contre l'exclusion bancaire », rejoignent ainsi La Banque Postale et WeTechCare pour accompagner les exclus du numérique bancaire.

Ce service d'accompagnement de proximité reposera sur un programme de formation des équipes des bureaux de poste. Après avoir évalué l'appétence au numérique du client, les postiers pourront soit lui apporter un coup de pouce immédiat en bureau (information, démonstration, appui aux premiers pas sur l'application mobile de La Banque Postale, ...), soit l'orienter vers le réseau d'aidants numériques le plus proche, pour un accompagnement plus adapté à sa situation.

Ce dispositif a été expérimenté avec succès par La Banque Postale en partenariat avec WeTechCare, à Bordeaux et à Saint-Denis. En effet, pendant 3 mois, des outils, des modalités de contacts et d'orientation ont été testés. Ainsi, en quelques semaines, plus de 200 clients ont pu, avec l'aide des postiers, accéder et apprendre à utiliser l'application en ligne de La Banque Postale - une solution plébiscitée à Saint-Denis, dont la clientèle de passage est très équipée en smartphone -. Quelque 80 autres clients se sont vus proposer une formation (de 10 heures à 30 heures) dans les espaces de solidarité numérique d'Emmaüs Connect proches de leurs bureaux de poste. Cette offre de service innovante a enthousiasmé les collaborateurs et les clients du bureau de poste de Bordeaux.

Face et l'Union Nationale des PIMMS viendront élargir le cercle des partenaires de La Banque Postale pour développer cette médiation bancaire par le numérique. Ces réseaux d'acteurs engagés dans l'inclusion sociale sont depuis de nombreuses années partenaires du Réseau La Poste et de La Banque Postale : ils interviennent déjà dans plus de 160 bureaux de poste pour des actions de médiation sociale, avec pour objectifs une meilleure accessibilité des produits et services bancaires ; l'autonomie progressive de nos clients dans leurs démarches et leurs usages de la banque ; l'amélioration de l'inclusion bancaire avec les outils d'éducation bancaire et budgétaire. En 2018, le volet médiation numérique viendra enrichir leurs champs d'actions.

¹ <https://www.lesbonsclics.fr/>



Les outils développés par WeTechCare et La Banque Postale, notamment sur le site les Bons clics.fr, seront utilisés pour faciliter l'accessibilité de 4 services bancaires essentiels, disponibles en ligne : se connecter, consulter ses comptes, imprimer un RIB et faire un virement.

Le plan d'inclusion bancaire par le numérique de La Banque Postale

Le plan d'inclusion bancaire par le numérique lancé en mars 2017, lors des 1^e Assises de la Banque citoyenne, vise à accompagner en face à face, dans un millier de bureaux de poste, ou à distance, tous les clients de La Banque Postale. Ce plan se décline en trois actions clés :

- Proposer aux clients exclus du numérique bancaire de conserver un contact humain en bureau de poste ou à distance, chaque fois que c'est possible ;
- Accompagner les personnes en forte précarité numérique vers la transition numérique bancaire ;
- Développer pour les personnes en faible précarité numérique des services numériques bancaires simples à utiliser.

Ce plan d'inclusion bancaire par le numérique complète les actions déjà menées par La Banque Postale :

- L'accueil de tous en bureau de poste ou par téléphone au 3639 ;
- « L'Appui », plateforme téléphonique de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire de La Banque Postale, qui accompagne les clients rencontrant des difficultés financières ponctuelles ou récurrentes, et qui vise à améliorer la prévention des situations de fragilité financière ;
- les outils pédagogiques, tels que « Pilote budget », une application lancée par de nombreux acteurs dont La Banque Postale, qui simplifie l'accès à un diagnostic budgétaire et calcule le reste à vivre.



LBPAM, principale filiale de gestions d'actifs de La Banque Postale, s'engage à devenir le premier gérant généraliste 100% ISR d'ici 2020

A horizon 2020, La Banque Postale Asset Management (LBPAM) souhaite basculer l'ensemble des encours gérés en gestion ISR.

« Pour la Banque Postale Asset Management, l'Investissement socialement responsable (ISR) n'est pas une mode mais LE mode de gestion pertinent pour les années à venir. L'objectif de basculer tous les encours que nous gérons en ISR d'ici 2020 est ambitieux mais répond à une conviction entièrement partagée par les équipes du Groupe. Nous allons mobiliser toutes nos ressources pour faire progressivement adhérer l'ensemble des clients à cette démarche. Nous sommes convaincus que la finance durable permet aux marchés financiers d'avoir un rôle vertueux dans l'économie et notre appartenance au Groupe La Banque Postale fait de nous les dépositaires d'une responsabilité citoyenne qui nous engage », affirme Daniel Roy, Président du directoire de La Banque Postale AM.

Une conviction nourrie par de grands enjeux de société

Trois enjeux principaux expliquent le choix et la conviction de LBPAM dans l'évolution d'une gestion totalement ISR

- Le réchauffement climatique constitue un risque majeur qui nécessite une forte mobilisation en faveur de la transition énergétique et du développement durable.
- Les limites démographiques de notre système de protection sociale conduiront probablement les particuliers à devoir épargner en complément de leur retraite. Cette tendance se fera d'autant plus naturellement si leur épargne est porteuse de sens.
- La fracture entre les marchés financiers et la société ne s'est pas résorbée depuis la dernière crise financière. Ils doivent engager leur transformation pour se réconcilier avec elle.

Un engagement atteint dès 2020

L'ensemble des produits ouverts gérés pour les clients particuliers et professionnels convergeront vers une gestion responsable à horizon 2020. Parallèlement, LBPAM s'engagera dans une campagne de sensibilisation des clients institutionnels dont les encours n'intègrent pas encore de filtres extra-financiers.

Pour les gammes de fonds ouverts, les critères d'éligibilité du label ISR français seront utilisés. Il souligne l'importance des processus de sélection des valeurs et la qualité des reportings qu'ils soient financiers et extra-financiers.



LBPAM, un acteur engagé depuis 20 ans dans la gestion ISR

L'ambition affichée par LBPAM est le résultat logique de son investissement de longue date en gestion ISR. Ayant lancé son premier fonds éthique en 1997, LBPAM détient actuellement plus de 50% des encours en gestion ISR (soit environ 109 Mds d'euros) et 26 fonds labélisés ISR, TEEC, Finansol ou CIES.

Une nouvelle gamme Conviction ISR dès juin 2018

Première concrétisation de cet engagement, La Banque Postale lancera en juin prochain la gamme « Conviction ISR ». Constituée de 4 fonds « ISR de conviction »² et de 2 fonds solidaires, la gamme couvrira les principales classes d'actifs (actions, obligations, green bond, monétaire), différents niveaux de risque et styles de gestion. La mise en marché de « Conviction ISR » sera l'occasion d'annoncer le lancement du nouveau fonds, LBPAM ISR Diversifié, au cœur de cette nouvelle gamme.

Une approche innovante, transparente et modulable

Avec comme ambition un ISR concret, efficace et compréhensible par les investisseurs, LBPAM a développé une méthodologie innovante d'analyse et gestion ISR.

- **Étape I** – Mesure de l'engagement et de la responsabilité des entreprises et institutions, des opportunités et des risques selon quatre critères de la méthode *GREaT*³
 - **G**ouvernance responsable des entreprises : équilibre des pouvoirs, partage équitable de la valeur ajoutée, éthique des affaires, mixité homme-femme, responsabilité fiscale.
 - **R**essources : bien-être au travail, protection de l'environnement, gestion de l'eau et des déchets.
 - **E**nergie et **E**conomique : stratégie bas carbone, adaptation au changement climatique, produits et services en lien avec les enjeux de long terme (énergies renouvelables, agriculture et alimentation soutenables, transport et mobilité durables, bâtiment vert, économie circulaire, etc...)
 - **T**erritoires : soutien à la création d'emploi et au développement des compétences dans les lieux d'implantation, soutien aux populations défavorisées, partenariats avec les collectivités locales et relations durables et équilibrées avec les fournisseurs.

² Catégorie Novethic

³ GREaT : Governance, Resources, Energy and Economical Transition and Territories

- **Étape II** - Notation sur une échelle de 1 à 10 des entreprises, états et agences supranationales sur les critères *GREaT*, en s'appuyant sur :
 - l'expertise de notre équipe d'analystes
 - les données produites par 3 agences spécialisées dans la notation extra-financière *Vigeo-Eiris, MSCI et Trucost*
 - un outil AGIR développé en interne, pour synthétiser cette approche multicritères

- **Étape III** – Application de la méthodologie selon les attentes, contraintes et sensibilités spécifiques de nos clients
 - Exclusion d'entreprises, secteurs ou pays
 - Gestion « Best in Class »
 - Gestion « Best in Universe »
 - Gestion thématique
 - Solutions sur mesure pour les investisseurs institutionnels

A propos de La Banque Postale Asset Management (www.labanquepostale-am.fr),

Avec un encours sous gestion de 216 milliards d'euros au 31 décembre 2017, La Banque Postale Asset Management (LBPAM) est la 5^{ème} société de gestion française.

Filiale à 70% de La Banque Postale, d'Aegon AM à hauteur de 25% et de Malakoff Médéric à hauteur de 5%, LBPAM gère l'essentiel des fonds proposés aux clients particuliers et patrimoniaux de La Banque Postale. A ses clients investisseurs institutionnels, assureurs, mutuelles, grandes entreprises et distributeurs externes, elle propose une offre en fonds ouverts, fonds dédiés et mandats. Gérant complet, LBPAM intervient sur toutes les classes d'actifs. Spécialiste de la gestion crédit et des solutions assurantielles, son savoir-faire est également reconnu sur la gestion de fonds de dette privée.

Retrouvez la démarche ESG affirmée de LBPAM : <https://www.labanquepostale-am.fr/isr-et-engagements/id/60>



La Banque Postale facilite les démarches de rénovation énergétique des logements grâce à une plateforme digitale inédite développée avec Economie d'Énergie⁴

En partenariat avec Economie D'Énergie (EDE), La Banque Postale lance ce jour une plateforme digitale pour conseiller et accompagner les particuliers dans l'ensemble de leurs démarches de travaux de rénovation énergétique de leur logement. La plateforme offre au client un suivi complet de son projet : du pré-diagnostic énergétique du logement à la réalisation des travaux avec des artisans labellisés RGE⁵, jusqu'aux solutions de financement. Pour accompagner tous ses clients, une solution à destination du secteur public local sera également proposée.

Une plateforme complète pour les propriétaires et les locataires

La Banque Postale propose une solution innovante et inédite, accessible pour les propriétaires et locataires sur le site de La Banque Postale. Grâce aux différents simulateurs développés avec son partenaire Economie d'Énergie, cette nouvelle [plateforme digitale](#) permet de :

- réaliser un pré-diagnostic énergétique de son logement en ligne et obtenir une préconisation de travaux à effectuer pour gagner en efficacité énergétique et réduire ses dépenses ;
- connaître le montant de la prime d'économie d'énergie à laquelle il est éligible et les différentes aides auxquelles il peut prétendre ;
- simuler le plan de financement pour les travaux ;
- entrer en relation avec des artisans labellisés RGE près de chez soi.

Une plateforme téléphonique dédiée et spécialisée complète ce dispositif pour accompagner le client tout au long de ses démarches.

Une solution innovante qui vient compléter des solutions de financement avantageuses

Depuis plusieurs années, La Banque Postale propose déjà un certain nombre d'offres pour le client afin de faciliter la réalisation de travaux de rénovation énergétique :

- **L'Eco-PTZ** : l'éco prêt taux zéro est un prêt à 0% pour financer des travaux d'économie d'énergie réalisés par des professionnels, dans la résidence principale de l'emprunteur ou du bien locatif à usage de résidence principale du locataire⁶.
- **Le Prêt Travaux vert** : il concerne l'isolation thermique de son logement, système de ventilation, pompe à chaleur...⁷.

⁴ Economie d'Énergie - <http://www.economiedenergie.fr/>

⁵ Responsable Garants de l'Environnement

⁶ https://www.labanquepostale.fr/particulier/produits/prest_immo/reglemente/eco_ptz.eptz.html

⁷ https://www.labanquepostale.fr/particulier/produits/credits_consommation/prest_travaux_vert.avantages.html



- **L'Eco PTZ Habiter mieux** : il permettra prochainement le financement de travaux d'amélioration de la performance énergétique pour les clients les plus modestes.

Une solution dédiée pour le secteur public local en préparation

Banque du développement des territoires, La Banque Postale construit également une solution spécifique à destination des bailleurs sociaux, dont les 2/3 sont clients de la banque, des collectivités locales, des entreprises publiques locales et des établissements publics de santé qui sera opérationnelle dans les prochaines semaines.

En partenariat avec Economie d'Énergie, cette solution permet aux acteurs du secteur public d'optimiser la performance énergétique de leur patrimoine immobilier en :

- Connaissant les solutions de valorisation de certificats d'économie d'énergie (CEE) ;
- Effectuant une simulation permettant d'évaluer le montant de CEE qu'une opération définie de rénovation énergétique peut générer.

Comme pour le dispositif à destination des clients particuliers, une plateforme téléphonique dédiée complète cette solution et permet aux acteurs du secteur d'être accompagnés tout au long de la démarche.

De plus, La Banque Postale est un acteur de référence pour financer les projets de production d'énergies renouvelables, d'optimisation énergétique des bâtiments publics, d'infrastructures et de rénovation de transports publics.

En proposant aux visiteurs du site labanquepostale.fr une plateforme d'accompagnement à la rénovation énergétique des logements, La Banque Postale s'inscrit dans les démarches du Groupe La Poste en faveur de la transition énergétique et veut simplifier la vie de ses clients.

Cette solution entend également soutenir la démarche de l'Etat qui souhaite la rénovation de 500 000 logements par an afin de respecter les engagements de réduction des consommations d'énergie et d'émissions de CO2 pris au niveau européen et réduire la facture énergétique des Français.

A propos d'Economie d'Énergie

Lancée en 2011, Economie d'Énergie est spécialisée dans la création de plateformes digitales et de programmes pour démocratiser et faciliter la rénovation énergétique auprès des particuliers mais aussi des entreprises. Les plus grands noms de l'économie française (Enedis, EDF, SNCF, La Banque Postale, Auchan, Carrefour, Mr Bricolage, Castorama, Leroy Merlin, Maaf...) lui font confiance pour mettre en place des programmes novateurs, favorisant les gestes écoresponsables et les travaux de rénovation énergétique. Elle a permis le versement de plus de 175 millions d'euros via les certificats d'économies d'énergie (CEE) pour la réalisation de 500 000 travaux de rénovation. Ses 80 plateformes digitales ont été consultées par plus de 10 millions de visiteurs. En 2016, Economie d'Énergie a réalisé un chiffre d'affaires de 50 M€ et compte actuellement 170 collaborateurs.

La société a été créée par Myriam Maestroni, une entrepreneuse engagée et passionnée. Toute sa carrière est centrée sur l'énergie : après les pétroliers Dyneff et Agip, elle rejoint Primagaz en 1996 et en dirige la filiale espagnole. Elle intègre le comité directeur de Primagaz en 2003 et lance le Conseil en énergie, boutique d'Économie d'Énergie. Nommée directrice générale en 2005, elle quitte Primagaz en 2011 pour créer et diriger Économie d'Énergie.



Annexe

L'accompagnement bancaire et budgétaire de l'Appui de La Banque Postale contribue à stabiliser le budget des clients en difficulté financière

Etude menée par le cabinet KIMSO

La Banque Postale publie aujourd'hui les résultats de l'étude d'impact sur son service d'accompagnement à distance l'APPUI.

Depuis fin 2013, L'Appui accompagne les clients de La Banque Postale rencontrant des difficultés financières ponctuelles ou récurrentes, et participe à l'amélioration de la prévention des situations de fragilité financière. Il s'agit d'une plateforme bancaire d'information et d'orientation, accessible à l'initiative du client via un numéro unique non surtaxé⁸.

Selon cette étude menée par le cabinet KIMSO en 2017, L'Appui a permis aux clients accompagnés :

- Une stabilisation budgétaire à court terme et le ralentissement de la dégradation à long terme par rapport à des clients n'ayant pas bénéficié de l'accompagnement complet.
- Une plus grande autonomie de gestion budgétaire pour les clients accompagnés à travers les points suivants :
 - Une prise de conscience de la difficulté financière (pour 57%), montrant le caractère préventif de l'accompagnement.
 - Une meilleure maîtrise des incidents, montrant le caractère pédagogique de l'APPUI (63% déclarent disposer d'une meilleure connaissance de leurs services bancaires).
 - Le suivi plus régulier des comptes via les outils digitaux par les clients accompagnés (3 consultations mensuelles suite à l'appel, pour des personnes qui n'utilisaient pas la banque en ligne auparavant).
 - La prise de conscience de l'éco-système du client lui permettant de prendre contact avec les acteurs sociaux et associatifs.

75% des clients appelants apprécient l'Appui, le service d'accompagnement budgétaire et bancaire proposé gratuitement par La Banque Postale. 84% des clients déclarent qu'ils recommanderaient ce service à un ami en difficulté.

Depuis son lancement, l'Appui a conseillé plus de 100 000 clients appelants :

- Parmi eux, environ 50 000 clients ont bénéficié de l'accompagnement complet, intégrant le calcul du reste pour vivre, voire une mise en relation avec un acteur social.
- 4 profils de clients appelants se dégagent de l'étude : l'actif sans enfant (26%), le senior (32%), le précaire (27%), le parent actif (15%). La majorité des appelants vivent juste au-dessus du seuil de pauvreté et sont au moment de l'appel dans une situation financière particulièrement dégradée.

⁸ Plateforme téléphonique accessible au 09 69 36 39 20



Des modalités d'accompagnement personnalisées

Afin d'apporter une réponse globale et adaptée à tous ses clients, d'accompagner ceux qui sont en situation de fragilité et pour participer à l'amélioration de la prévention, La Banque Postale a créé l'Appui en 2013⁹.

Elle vise à apporter un soutien à tous les clients de La Banque Postale rencontrant des difficultés financières, passagères ou durables, pouvant être liées à des moments de vie difficiles (séparation, chômage, problèmes de santé, passage à la retraite...). L'accompagnement mis en place par l'Appui est destiné à offrir à tout client en situation de fragilité financière passagère ou durable, un accompagnement budgétaire et bancaire, une mise en relation avec des partenaires, associations ou services sociaux et l'accès à des offres solidaires.

En juin 2014, dans le cadre du programme gouvernemental « La France s'engage », l'Appui de La Banque Postale a été sélectionné parmi les « 15 initiatives d'engagement solidaires qui font bouger la France ».

L'accompagnement réalisé par les 32 conseillers clientèle de l'Appui consiste à :

- Réaliser un point budgétaire avec le client appelant, permettant de calculer le reste pour vivre ;
- Etudier avec le client les possibilités d'augmentation des ressources et de réduction de certaines charges. Les conseillers détectent ainsi les leviers pour améliorer la situation financière de manière personnalisée (les droits non ouverts comme le RSA, le CMU C, l'ACS...);
- Proposer des solutions concrètes comme le rachat de crédit ou l'orientation vers un conseiller bancaire ;
- Orienter les clients vers des partenaires sociaux ou les mettre directement en relation avec les partenaires (tels que Crésus ou le Crédit Municipal de Paris pour renégocier les dettes avec l'ensemble des créanciers ou accompagner un dossier de surendettement).

⁹ L'Appui de La Banque Postale a été autorisé par la CNIL le 15 octobre 2013.



A propos de La Banque Postale

La Banque Postale, filiale du Groupe La Poste est présente sur les marchés de la banque de détail, de l'assurance et de la gestion d'actifs. Banque et citoyenne, elle accompagne ses clients dans une relation bancaire durable avec une gamme complète de produits et services accessibles, à un tarif raisonnable. Banque de proximité et de service public, La Banque Postale répond aux besoins de tous : particuliers, entreprises, professionnels et secteur public local. Elle est au service de ses clients à travers le réseau des bureaux de poste, sur Internet et par téléphone dans une relation totalement multicanale.

La Banque Postale, c'est :

- 5,687 milliards d'euros de PNB
- 10,5 millions de clients actifs
- près de 400 000 clients Entreprises, Professionnels, Collectivités et Associations
- 8,1 millions de cartes bancaires

Chiffres à fin 2017

Contacts presse

Florian Pontarollo

01 55 44 22 38

florian.pontarollo@laposte.fr

Victor Labrusse

01 55 44 22 42

victor.labrusse@laposte.fr