

## 7

# UNE BANQUE RESPONSABLE : INFORMATIONS SUR LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE, SOCIALE, CIVIQUE ET ENVIRONNEMENTALE DE BNP PARIBAS

<b>7.1</b>	<b>Notre mission et nos valeurs</b>	<b>440</b>
	Notre mission	440
	Nos valeurs, le BNP Paribas Way	440
	Notre stratégie de responsabilité sociale et environnementale	441
<b>7.2</b>	<b>Responsabilité économique : financer l'économie de manière éthique</b>	<b>448</b>
	Engagement 1 : Des financements et investissements à impact positif	448
	Engagement 2 : Les meilleurs standards d'éthique	454
	Engagement 3 : Une gestion rigoureuse des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance	458
<b>7.3</b>	<b>Responsabilité sociale : favoriser le développement et l'engagement de nos collaborateurs</b>	<b>462</b>
	Engagement 4 : Promotion de la diversité et de l'inclusion	463
	Engagement 5 : « Good place to work » et gestion responsable de l'emploi	467
	Engagement 6 : Une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières	475
<b>7.4</b>	<b>Responsabilité civique : être un acteur engagé dans la société</b>	<b>479</b>
	Engagement 7 : Des produits et services accessibles au plus grand nombre	479
	Engagement 8 : La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des Droits de l'Homme	482
	Engagement 9 : Une politique de mécénat en faveur de la culture, de la solidarité et de l'environnement	486
<b>7.5</b>	<b>Responsabilité environnementale : agir contre le changement climatique</b>	<b>490</b>
	Engagement 10 : L'accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone	490
	Engagement 11 : La diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre	494
	Engagement 12 : Le développement de la connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales	496
<b>7.6</b>	<b>Table de concordance avec la liste des informations sociales, environnementales et sociétales demandées par l'article 225 de la loi Grenelle II</b>	<b>498</b>
<b>7.7</b>	<b>Table de concordance avec la GRI 4, l'ISO 26000, l'UNEP-FI et les Principes du Pacte Mondial des Nations Unies</b>	<b>500</b>
<b>7.8</b>	<b>Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion de BNP Paribas</b>	<b>504</b>
	Responsabilité de la société	504
	Indépendance et contrôle qualité	504
	Responsabilité du Commissaire aux comptes	505

Toutes les informations présentées dans le chapitre RSE du Document de référence ont été collectées par des demandes spécifiques adressées aux fonctions, lignes, métiers ou territoires du Groupe, ou par l'exploitation d'outils de gestion interne du Groupe. Lorsque le périmètre couvert par une information diffère de l'ensemble du Groupe BNP Paribas, il est alors précisé en regard de celle-ci.

## 7.1 Notre mission et nos valeurs

Alors que notre secteur connaît actuellement une véritable transformation, il était important de réaffirmer notre raison d'être, les principes que nous défendons et les valeurs qui dictent nos actions. Elles ont été élaborées selon un processus collaboratif qui a impliqué aussi

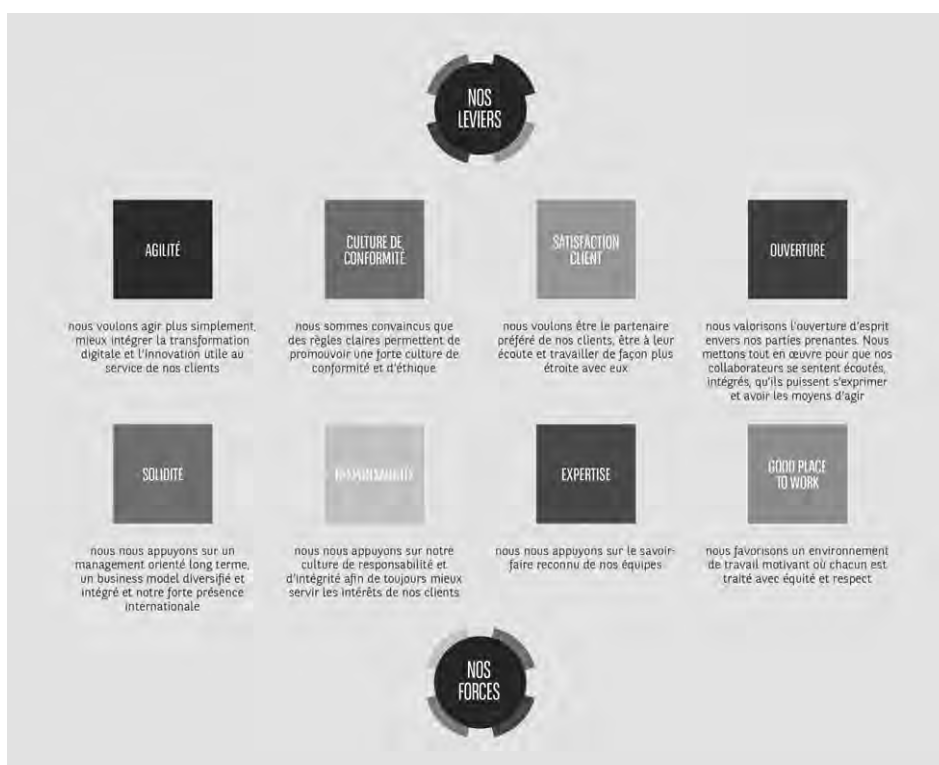
bien les 500 Top Executives du Groupe que les 22 000 collaborateurs qui ont souhaité participer. Notre mission et nos valeurs ainsi définies inspireront les décisions et les actions qui guideront la Banque d'un monde qui change.

### NOTRE MISSION

Nous voulons avoir un impact positif sur nos parties prenantes et sur la société. Grâce à notre modèle intégré, nos équipes très engagées offrent à nos clients un service et des solutions de haute qualité. Nous proposons à nos collègues un environnement de travail motivant et inspirant.

Nous voulons faire partie des acteurs les plus dignes de confiance du secteur en intégrant encore davantage nos valeurs et notre éthique dans nos comportements quotidiens.

### NOS VALEURS, LE BNP PARIBAS WAY

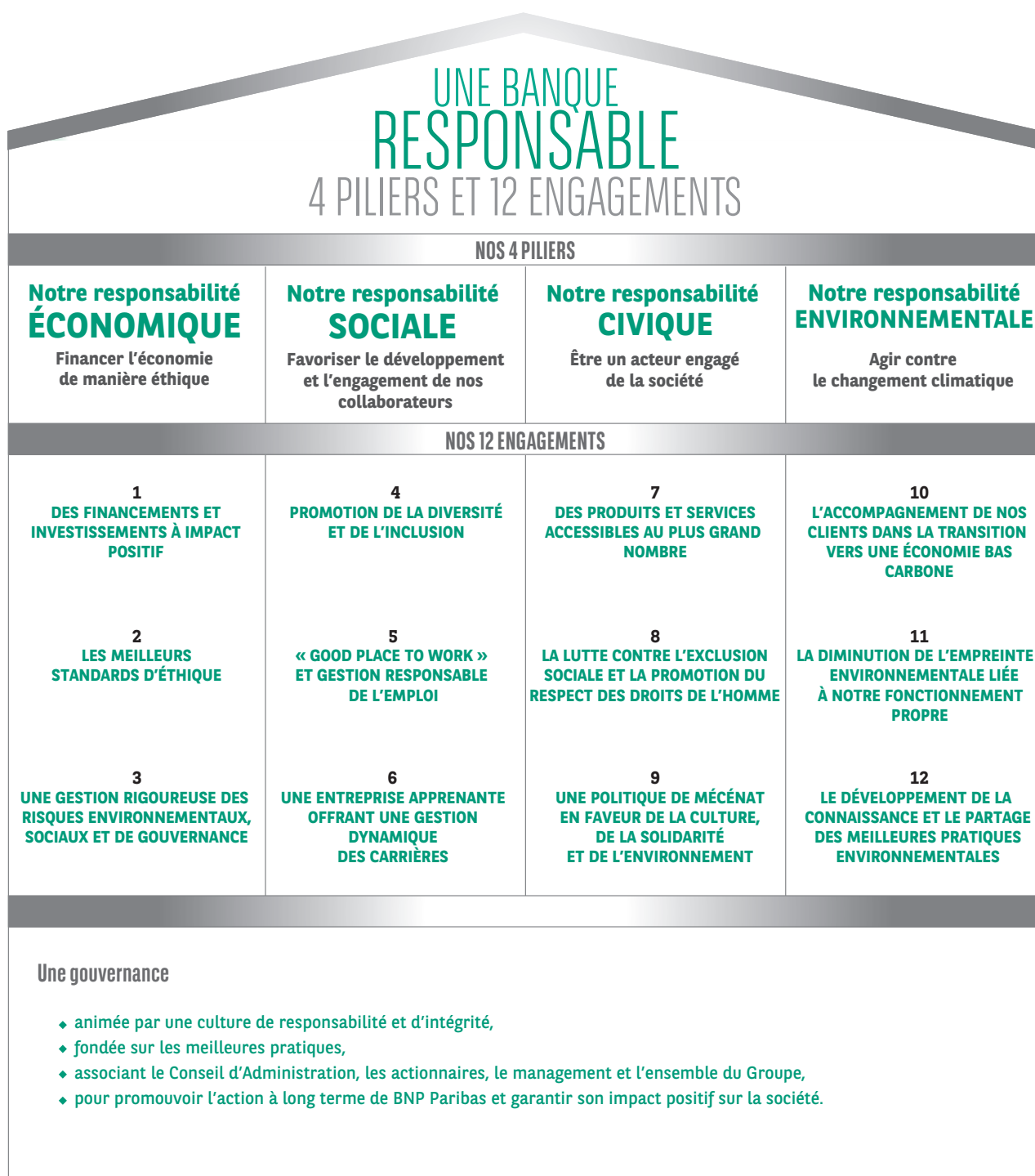


## NOTRE STRATÉGIE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Depuis 2012, la politique de responsabilité de BNP Paribas est structurée autour de 4 piliers et de 12 engagements. Fin 2015, la Banque a fait le choix de faire évoluer ces 12 engagements afin de mieux refléter les évolutions des enjeux de Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE), ainsi que les réalisations concrètes de la Banque.

L'ensemble des métiers, réseaux, filiales et pays du Groupe déploient cette politique tout en intégrant leurs spécificités.

### LES ENGAGEMENTS DE BNP PARIBAS EN TANT QUE BANQUE RESPONSABLE



## LE TABLEAU DE BORD DE PILOTAGE DE LA POLITIQUE RSE

En 2013, BNP Paribas s'était doté de treize indicateurs de pilotage et s'était fixé pour chacun un objectif à l'horizon 2015. L'atteinte de ces objectifs est suivie sur une base annuelle par le Comité Exécutif et le Conseil d'administration du Groupe. Neuf de ces treize indicateurs sont intégrés dans le calcul de la rémunération variable différée des 5 000 top managers du Groupe, où ils pèsent pour 20 % dans les conditions d'attribution.

Tous les objectifs ont été atteints, sauf celui portant sur le taux de collaborateurs ayant une opinion favorable de la façon dont le Groupe exerce sa responsabilité d'entreprise. Cet indicateur, résultant de nombreux facteurs internes et externes au Groupe auxquels peuvent être sensibles les collaborateurs, a toutefois progressé. Le Groupe qui reste attentif à son évolution, l'a intégré dans le nouveau tableau de bord de pilotage RSE 2016-2018.

### ► LES INDICATEURS DE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE DE BNP PARIBAS

Pilier	Indicateur	Valeur 2013	Valeur 2014	Valeur 2015	Objectif 2015
Responsabilité Économique	Taux de croissance cumulée du crédit depuis 2008 par rapport à l'évolution cumulée du PIB en valeur sur la période	France 18,7 % vs 6,2 % Italie 14,6 % vs - 1,6 % Bel/Lux 18,5 % vs 14,1 %	France 19,3 % vs 7,0 % Italie 12,8 % vs - 1,1 % Bel/Lux 21,0 % vs 16,7 %	France 18 % vs 9,5 % Italie 13,1 % vs 0,1 % Bel/Lux 27,3 % vs 20,0 %	Rester supérieur à l'évolution cumulée du PIB en valeur depuis 2008 (taux de croissance des encours moyens totaux) OBJECTIF ATTEINT
	Score de satisfaction globale des clients particuliers des 4 marchés domestiques (sur une échelle de 1 à 10) <sup>(*)</sup>	BDDF 7,5 BNP Paribas Fortis 7,7 BNL 7,1 BGL BNP Paribas 7,4	BDDF 7,5 BNP Paribas Fortis 7,6 BNL 7,1 BGL BNP Paribas 7,2	BDDF 7,5 BNP Paribas Fortis 7,7 BNL 7,6 BGL BNP Paribas 7,2	Maintenir le score sur la période 2013-2015 OBJECTIF ATTEINT
	Évolution annuelle des actifs sous gestion responsable (ISR) par rapport à l'évolution annuelle des encours totaux	- 5,2 % vs - 9,1 %	+ 4,8 % vs + 4,9 %	+ 27,9 % vs + 6,8 %	Évolution des actifs sous gestion responsable (ISR) supérieure à l'évolution des actifs sous gestion totaux OBJECTIF ATTEINT
Responsabilité Sociale	Taux de femmes occupant un poste de senior management <sup>(**)</sup>	22 %	25 %	26 %	25 % OBJECTIF ATTEINT
	Taux de collaborateurs ayant une opinion positive de la mise en pratique des 4 principes de management par le Groupe	70 %	71 %	73 %	71 % OBJECTIF ATTEINT
	Nombre de mobilités inter-entités et inter-métiers	4 580	4 787	5 157	4 700 (moyenne annuelle entre 2013 et 2015) OBJECTIF ATTEINT
Responsabilité Civile	Montant du soutien du Groupe à l'entrepreneuriat social et à la microfinance	168 M€	227 M€	279 M€	200 M€ hors crédits aux entreprises sociales OBJECTIF ATTEINT
	Nombre de personnes ayant bénéficié de programmes d'éducation financière conçus et/ou animés par le Groupe	234 652	300 822	479 900	180 000 OBJECTIF ATTEINT
	Montant du budget annuel du mécénat du Groupe BNP Paribas	40,5 M€	39,5 M€	38,6 M€	Budget annuel moyen sur la période 2013/2015 supérieur ou égal au budget 2012 (35 M€) OBJECTIF ATTEINT

(\*) Enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts d'études externes et indépendants.

(\*\*) Population d'environ 2 500 personnes.

Pilier	Indicateur	Valeur 2013	Valeur 2014	Valeur 2015	Objectif 2015
Responsabilité Environnementale	Nombre de collaborateurs formés en ligne aux politiques sectorielles	6 150 collaborateurs formés	10 476 collaborateurs formés	20 373 collaborateurs formés	Avoir formé 12 500 collaborateurs OBJECTIF ATTEINT
	Bilan d'émission de gaz à effet de serre	3,06 teqCO <sub>2</sub> /collaborateur	2,91 teqCO <sub>2</sub> /collaborateur	2,89 teqCO <sub>2</sub> /collaborateur (soit - 10,0 % par rapport à 2012)	2,89 teq CO <sub>2</sub> /collaborateur (- 10 % par rapport à 2012) OBJECTIF ATTEINT
	Consommation totale de papier (interne et client)/ collaborateur	154 kg/collaborateur	144 kg/collaborateur	133 kg/collaborateur (soit - 19,4 % par rapport à 2012)	140 kg/collaborateur (- 15 % par rapport à 2012) OBJECTIF ATTEINT
Gouvernance et Pilotage	Taux de collaborateurs ayant une opinion favorable de la façon dont le Groupe exerce sa responsabilité d'entreprise(*)	71 %	71 %	72 %	73 % OBJECTIF NON ATTEINT

(\*) Indicateur composite faisant la synthèse de 4 questions différentes au sein du sondage interne Global People Survey.

Afin d'être en phase avec la nouvelle stratégie RSE de la Banque, les indicateurs de pilotage RSE, qui arrivaient à échéance en 2015, ont été redéfinis pour la période 2016-2018 et le Groupe a pris de nouveaux engagements chiffrés à cet horizon :

Pilier	Indicateur	Baseline 2015	Objectif 2018
Responsabilité Économique	Part des crédits aux entreprises contribuant strictement à l'atteinte des Objectifs du Développement Durable des Nations-Unies	15 %	Au moins maintenir à 15 %
	Taux de collaborateurs ayant suivi une formation sur un sujet d'éthique	Pas de baseline, l'action commence en 2016	Plus de 80 % d'ici fin 2018
	Part des crédits entreprise encadrés par un dispositif de gestion des risques environnementaux et sociaux spécifique au secteur d'activité concerné	25 %	40 %
Responsabilité Sociale	Taux de femmes parmi les membres des comités exécutifs transverses multimétiers et/ou multipays(*)	21 %	23 %
	Taux de collaborateurs bénéficiant au moins de 14 semaines payées de congé maternité et/ou 6 jours payés de congé paternité	74 %	85 %
	Taux de collaborateurs déclarant avoir suivi une formation (tous formats, e-learning compris) au cours des 12 derniers mois	74 %	90 %
Responsabilité Civique	Nombre annuel de bénéficiaires de micro-crédits distribués par des institutions de microfinance financées par BNP Paribas (au prorata des financements de BNP Paribas)	250 000	350 000
	Taux de collaborateurs contribuant directement à la promotion des droits de l'Homme ayant suivi une formation dédiée	Pas de baseline, l'action commence en 2016	80 % de la population ciblée (environ 3 000 personnes)
	Montant du budget annuel du mécénat du Groupe BNP Paribas	38,6 M€	Budget annuel moyen sur la période 2016-2018 supérieur ou égal au budget 2015
Responsabilité Environnementale	Montant des financements consacrés aux énergies renouvelables	7,2 Mds€	15 Mds€ en 2020
	Bilan d'émission de gaz à effet de serre	2,89 teqCO <sub>2</sub> /ETP	2,41 teq CO <sub>2</sub> /ETP en 2020
	Nombre de personnes sensibilisées aux enjeux climatiques par BNP Paribas	70 000	140 000
Gouvernance et Pilotage	Taux de collaborateurs ayant une opinion favorable de la façon dont le Groupe exerce sa responsabilité sociale et environnementale, et ses engagements de banque responsable.(**)	69 %	72 %

(\*) Sur 500 Top executives environ.

(\*\*) Cette nouvelle question a été intégrée dans le sondage interne Global People Survey pour remplacer l'indicateur composite utilisé préalablement. Ses résultats diffèrent donc de l'indicateur de la période 2013-2015 (p. 443).

## LES POSITIONS PUBLIQUES DE BNP PARIBAS

La démarche RSE de BNP Paribas est encadrée par des prises de position publiques thématiques et sectorielles. Ces positions sous-tendent directement la manière dont le Groupe souhaite exercer ses activités. Présent dans 75 pays, le Groupe agit ainsi dans le respect de droits et de principes universels en tant que contributeur ou membre actif :

- du Pacte Mondial des Nations Unies (niveau Advanced). BNP Paribas est membre du Comité directeur du Pacte Mondial France ;
- des Women's Empowerment Principles des Nations Unies ;
- de l'UNEP-FI ;
- du Carbon Disclosure Project ;
- de la Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO) ;
- d'Entreprises pour les Droits de l'Homme ;
- d'Entreprises pour l'Environnement ;
- de la Banking Environment Initiative (BEI) ;
- d'Entreprises et Santé.

Depuis 2015, BNP Paribas est également membre de la plateforme We Mean Business et de la Mainstreaming Initiative.

Le Groupe participe activement à l'élaboration de solutions et à la mise en œuvre de pratiques durables spécifiques à l'industrie dans le cadre :

- des Principes de l'Équateur ;
- des Principes pour l'Investissement Responsable ;
- de l'Institutional Investors Group on Climate Change ;
- du Soft Commodities Compact de la BEI.

2015, année de la COP21 organisée par la France, a également été l'occasion pour BNP Paribas de renforcer ses actions en faveur de la transition énergétique (voir *Le développement des connaissances et des meilleures pratiques environnementales*, engagement 12). D'où la signature de plusieurs engagements :

- le Montréal Pledge ;
- la Portfolio Decarbonization Coalition ;
- le French Business Climate Pledge ;
- le Paris Pledge for Action ;
- les Principles for Mainstreaming Climate Action within Financial Institutions ;
- la Financial Institutions' Declaration of Intent on Energy Efficiency de l'EBRD/UNEP-FI.

Enfin, le Groupe a également souhaité formaliser des engagements volontaires via :

- un Engagement pour l'Environnement ;
- une Déclaration de BNP Paribas relative aux Droits de l'Homme ;
- une politique de lutte contre la corruption ;
- une Charte pour une représentation responsable auprès des autorités publiques : elle formalise la transparence et les règles d'éthique professionnelle à respecter. BNP Paribas est la première banque européenne à avoir adopté dès 2012 une charte interne encadrant ses pratiques de lobbying ;
- la Charte RSE des fournisseurs de BNP Paribas ;
- des politiques de financement et d'investissement dans les domaines de l'agriculture, de l'huile de palme, de la défense, du nucléaire, de la pâte à papier, des centrales à charbon, de l'extraction minière et des sables bitumineux ;
- une liste d'exclusion de certains biens comme les filets dérivants, la production de fibres d'amiante, les produits contenant des PCB ou le commerce de toute espèce régulée par la convention CITES sans l'autorisation nécessaire ;
- des listes de surveillance et d'exclusion regroupant des entreprises ne respectant pas les exigences du Groupe en matière de RSE.

## DES PROGRÈS RECONNUS PAR LES AGENCES DE NOTATION EXTRA-FINANCIÈRE

Le tableau ci-dessous présente les dernières évaluations des agences de notation extra-financière et l'intégration du titre BNP Paribas aux indices liés à ces notations.

Agence	Note (année de la dernière notation)	Évolution (année de la notation précédente)	Intégration dans les indices liés
Vigeo	63/100 (2014)	+ 3 pts (2013)	NYSE Euronext Vigeo World 120, Eurozone 120, Europe 120 et France 20
RobecoSAM	82/100 (2015)	+ 3 pts (2014)	DJSI World – DJSI Europe
Sustainalytics	79/100 (2015)	+ 1 pt (2014)	Global Compact 100 des Nations Unies et STOXX Global ESG Leaders
FTSE	4,5/5 (2015)	+ 0,6 pt (2014)	FTSE4Good Global Index
CDP	99 A- (2015)	+ 4 pts (2014) Stable sur le critère « stratégie » (A-)	

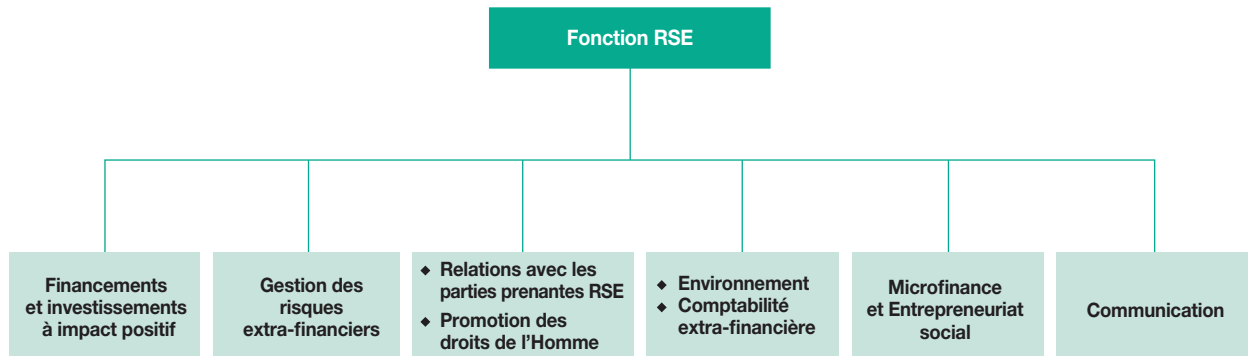
Les médias soulignent également la progression des performances du Groupe :

- BNP Paribas a été positionné « 5<sup>e</sup> entreprise la plus durable du CAC 40 » selon le classement exclusif d'*Enjeux Les Échos* ;

- Parallèlement, BNP Paribas progresse significativement dans le classement 2016 des « 100 entreprises les plus durables » selon le magazine canadien spécialisé *Corporate Knights* et atteint la 35<sup>e</sup> place.

## LA RSE, PORTÉE AU PLUS HAUT NIVEAU DE L'ORGANISATION

Depuis 2012, la RSE est une fonction, rattachée à la Direction Générale du Groupe. Depuis mai 2015, c'est Michel Konczaty, Directeur Général délégué du Groupe, qui en est le sponsor. Les missions et responsabilités de la fonction RSE sont clairement définies par une directive de la Direction Générale. L'équipe du siège est structurée comme suit :



Un réseau de professionnels de la RSE œuvre dans les pôles, métiers, réseaux, fonctions et filiales afin de faciliter le déploiement de la politique RSE dans l'ensemble du Groupe. Il se réunit trimestriellement au sein du Comité RSE Groupe, présidé par la responsable de la fonction. Plusieurs comités RSE ont également été constitués dans les différents métiers et zones géographiques.

Au-delà de ce dispositif sur le terrain, BNP Paribas met en place de nombreuses initiatives afin de s'assurer que la politique RSE est également portée au plus haut niveau de l'organisation. Le Comité Exécutif du Groupe statue ainsi régulièrement sur des thématiques RSE et une présentation de la stratégie est faite au minimum une fois par an au Conseil d'administration. Enfin, dans chaque entité, un membre du Comité Exécutif a la responsabilité de la RSE pour sa structure afin de garantir l'intégration de la RSE dans la stratégie.

## UNE DÉMARCHÉ DE DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le dialogue avec les parties prenantes, qui consiste à écouter, comprendre et prendre en compte leurs attentes, est au cœur de la démarche de responsabilité sociale et environnementale de BNP Paribas. D'où la signature en 2015 par le Groupe des « Principes directeurs pour un dialogue constructif avec les parties prenantes » du Comité 21.

En 2015, le Groupe a également publié les « Objectifs et modalités du dialogue entre BNP Paribas et ses parties prenantes » présentant un triple enjeu : anticiper les évolutions des métiers et améliorer les produits et services, optimiser la gestion des risques et trouver des solutions innovantes à impact positif sur la société. Ce dialogue est régi par des politiques et des procédures spécifiques. Pour chaque type de parties prenantes, elles définissent des interlocuteurs dédiés, des modes de dialogue adaptés et éventuellement des mécanismes de recours spécifiques.

Quelques exemples de dialogue avec les parties prenantes et de moyens mis en place pour faciliter les échanges (consulter la note accessible via le lien indiqué à la fin de ce chapitre pour de plus amples informations) :

- Toutes les démarches de dialogue avec les **collaborateurs** ou représentants du personnel sont décrites dans le pilier social de ce document (Global People Survey, etc.). Les collaborateurs peuvent avoir recours au système d'alerte éthique de l'entreprise (voir *Droit d'alerte éthique*, Engagement 2).

- Les **clients particuliers** et les **entreprises** de toutes les entités retail de BNP Paribas ont accès à un processus de réclamation. À titre d'exemple, les entités d'International Retail Banking reçoivent et traitent les réclamations des clients du continent africain, de la Turquie, de l'Europe de l'Est, des États-Unis... De plus en plus d'entités offrent à leurs clients le recours à un médiateur indépendant. Ainsi, en France, deux médiateurs, l'un pour la clientèle des particuliers, l'autre pour la clientèle des entrepreneurs, sont nommés pour une période de trois ans renouvelable. Neutres et indépendants, ils rendent un avis de façon impartiale et transparente qui s'impose à la Banque (voir *L'intérêt des clients*, Engagement 2).
- BNP Paribas entretient un dialogue avec les **entreprises dans lesquelles BNP Paribas Asset Management investit** et soutient leur engagement RSE à travers sa politique de droits de vote. L'objectif de ce dialogue est d'améliorer la performance à long terme des participations du Groupe tout en encourageant les meilleures pratiques de gouvernance, de responsabilité sociale et environnementale. BNP Paribas Asset Management publie ses lignes directrices de vote et rend compte de l'exercice de vote de l'année passée.
- BNP Paribas offre à ses **fournisseurs** une voie de recours en cas de difficulté : un médiateur interne au Groupe, indépendant de la fonction Achats, peut être saisi par tout fournisseur, conformément à la charte RSE des fournisseurs du Groupe. Sept saisines ont été enregistrées en 2015, la majorité concernant les délais de paiement. Certaines entités Achats du Groupe organisent des événements particuliers pour développer le dialogue avec leurs fournisseurs, à l'image de la « Journée Fournisseurs » instituée chez TEB (banque de détail en Turquie). Cet événement permet à la direction des achats locale d'améliorer la qualité des relations avec les fournisseurs et des prestations, via l'institution de Trophées annuels (14 fournisseurs récompensés en 2015). (Voir *L'éthique au cœur de la relation avec les fournisseurs*, Engagement 2.)
- BNP Paribas rencontre plusieurs fois par an les **investisseurs ISR** pour leur présenter sa stratégie RSE et informe régulièrement les analystes extra-financiers. En 2015, 25 investisseurs ISR ont été reçus au moins une fois. Une rencontre a été organisée en juin avec le Président du Conseil d'administration.
- Le Groupe a défini une politique et des processus de gestion des relations avec les **ONG de plaidoyer**, afin d'assurer un dialogue constructif, coordonné et fructueux avec elles. En 2015, BNP Paribas a répondu à 55 sollicitations d'ONG de plaidoyer et a organisé plusieurs rencontres.



En lien avec l'actualité (COP21 en France), l'impact environnemental des financements du Groupe (particulièrement dans le secteur du charbon) a été l'un des thèmes phares de ce dialogue. L'équipe RSE restitue tous les ans ses résultats au membre de la Direction Générale du Groupe en charge de la RSE.

- Vis-à-vis des **organismes de régulation**, des **gouvernements** et des **parlementaires**, BNP Paribas a adopté en novembre 2012, la « Charte pour une représentation responsable auprès des autorités publiques ». Elle comprend une série d'engagements fondamentaux en matière d'intégrité, de transparence et de responsabilité sociale que les collaborateurs du Groupe doivent respecter dans le cadre de leurs relations avec les pouvoirs publics. BNP Paribas est également l'un des huit premiers signataires de la déclaration commune sur le lobbying des entreprises membres de Transparency International France (février 2014).

Par ailleurs, le Groupe a organisé à destination des collaborateurs concernés plusieurs sessions de formation sur la représentation publique responsable, en partenariat avec Transparency International France. Au

total, plus de 70 collaborateurs ont participé à ces formations. Enfin, son département Affaires Publiques France a développé en 2015 un site internet présentant ses activités et ses engagements en matière de représentation responsable (<http://economieetentreprises.bnpparibas.fr/>) ; de plus, le site propose un lien direct vers les principales positions publiques du Groupe sur la réglementation bancaire et financière, déjà présentées sur le site internet institutionnel ([www.bnpparibas.com](http://www.bnpparibas.com)).

BNP Paribas figure dans le Top 10 des grandes entreprises mondiales ayant des pratiques de lobbying transparentes et intègres, selon l'étude de Vigeo parue en octobre 2015.

**La cartographie de nos parties prenantes et le dialogue avec chacune d'entre elles sont détaillés dans le document « Objectifs et modalités du dialogue entre BNP Paribas et ses parties prenantes » disponible, ainsi que la note de matérialité de BNP Paribas, dans la rubrique Notre responsabilité/Notre Stratégie RSE/Positions sur le site du Groupe : <http://www.bnpparibas.com/banque-responsable/notre-responsabilite-sociale-environnementale/positions>.**

## 7.2 Responsabilité économique : financer l'économie de manière éthique

BNP Paribas a pour mission première de répondre aux besoins de ses clients, notamment en finançant de manière éthique les projets des particuliers et des entreprises, moteurs du développement économique et de la création d'emplois. Positionné parmi les leaders des services financiers dans les 75 pays où il est implanté, le Groupe peut avoir une influence directe sur les économies de par sa capacité à fournir des produits et services financiers et la manière dont il exerce ses activités.

C'est pourquoi, conscient de sa responsabilité économique, BNP Paribas intervient conformément à ses trois engagements :

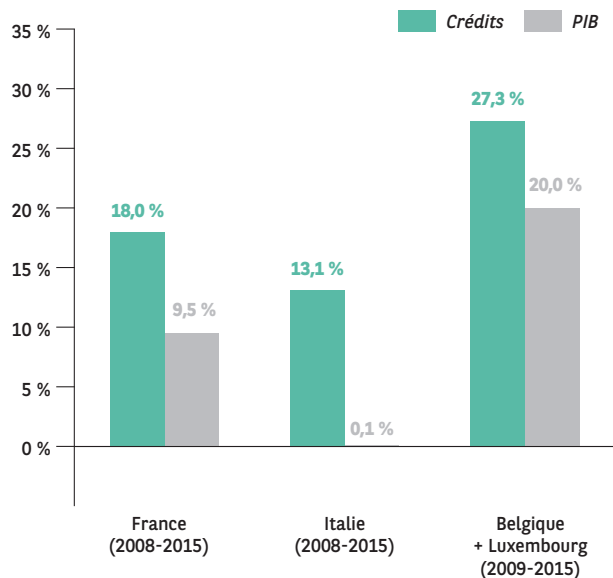
- engagement 1 : des financements et investissements à impact positif ;
- engagement 2 : les meilleurs standards d'éthique ;
- engagement 3 : une gestion rigoureuse des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance.

### ENGAGEMENT 1 : DES FINANCEMENTS ET INVESTISSEMENTS À IMPACT POSITIF

#### UNE CROISSANCE DES FINANCEMENTS

Depuis six ans, malgré une conjoncture économique peu porteuse, le montant total des crédits accordés aux entreprises et aux particuliers a progressé sur les quatre **marchés domestiques** du Groupe, dans une proportion supérieure à l'évolution du PIB dans chacun de ces pays.

#### ➤ ÉVOLUTION DES ENCOURS DE CRÉDIT AUX ENTREPRISES ET AUX PARTICULIERS COMPARÉE À L'ÉVOLUTION DU PIB (EN VALEUR) DU PAYS



Toutes les évolutions des PIB indiquées dans ce graphique se fondent sur les données disponibles sur <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/>

#### Le soutien aux PME dans les marchés domestiques

La Banque a pour mission de participer au développement des entreprises et notamment des PME, en leur apportant des ressources financières et des conseils stratégiques.

En 2015, en France, son engagement aux côtés des PME et des artisans a encore été renforcé avec :

- une **nouvelle offre dédiée**, le PRE CREA, prêt destiné aux créateurs d'entreprises pouvant aller jusqu'à 200 000 euros. Il est accordé sans caution du dirigeant ou des associés ni frais de dossier ;
- la signature d'un **partenariat avec BPI France** (Banque Publique d'Investissement) qui permet d'offrir aux TPE et PME un accès facilité au crédit grâce au doublement du plafond d'encours garantis qui passe à 200 000 euros ;
- l'**offre ISF renforcée** de la banque privée qui soutient également les investissements dans les PME. À ce jour, près de 300 millions d'euros ont été levés.

En Belgique, la BEI et BNP Paribas Fortis ont signé un partenariat pour 250 millions d'euros visant à soutenir les investissements des PME et des entreprises de taille intermédiaire. Dans le cadre de cette collaboration, BNP Paribas Fortis a mis près de 2 milliards d'euros de crédits à la disposition de plus de 2 600 PME et ETI belges depuis 2009.

En Italie, une nouvelle version du portail dédié aux PME « Mestiere Impresa » a été lancée en septembre 2015. Le portail propose aux 3 000 entreprises déjà connectées des échanges et des produits dédiés. De même, BNL soutient la création d'entreprises grâce à l'initiative gouvernementale « Fondo del microcrediteo » lancée en mai 2015. Plus de 500 entrepreneurs ont déjà bénéficié de ces prêts allant jusqu'à 25 000 euros et garantis à 80 %.

Le **factoring** est un produit qui permet aux PME de faire face à leurs besoins de trésorerie. BNP Paribas est leader sur ce marché avec 14 millions de factures traitées par an. Son offre évolue régulièrement pour mieux servir grands clients et PME.

Par ailleurs, BNP Paribas SA a comptabilisé, au 31 décembre 2015, 36 millions d'euros au titre du Crédit d'Impôt Compétitivité Emploi (CICE). Cette somme a été affectée au financement de l'amélioration de la compétitivité notamment en termes d'investissement, d'innovation et de formation. A ce titre, elle a contribué aux efforts déployés pour optimiser les modes de fonctionnement ainsi qu'à la poursuite de l'amélioration de l'efficacité opérationnelle. Dans ce domaine, en 2015, le Groupe a poursuivi ses efforts dans le cadre de son programme Simple & Efficient.

## L'accompagnement des grands clients dans leur développement

BNP Paribas accompagne ses grands clients dans tous leurs besoins, que ce soit sur leurs marchés domestiques ou dans leur développement à l'international. Ainsi, le Groupe a vu la part de ses crédits aux grandes entreprises augmenter pour atteindre 124,1 milliards d'euros fin 2015. De même, en étant n° 1 sur le marché des **financements syndiqués** en Europe et celui **des émissions obligataires** en euros, BNP Paribas démontre sa capacité à servir ses clients à tous les stades de leur développement.

Leader sur les métiers de la conservation de titres, les équipes de **BNP Paribas Securities Services** ont géré en 2015 12,6 % de plus de transactions qu'en 2014 et sont devenues n° 1 européen et n° 5 mondial. BNP Paribas a été retenu par RBS comme banque de référence pour ses 900 clients cash management et trade finance hors Royaume-Uni et Irlande.

## Les financements et investissements à fort impact positif ou High-Value Impact Deals

En 2030, le monde comptera 8,5 milliards d'habitants dont plus de 60 % vivront dans des villes. Cette formidable croissance génère des besoins importants, tant en biens (agricoles ou industriels) qu'en infrastructures (éducation, santé, accès à l'énergie). Cependant, le volume limité des ressources naturelles et la nécessaire protection de la planète obligent à développer des solutions innovantes.

En septembre 2015, l'ONU s'est dotée des Objectifs du Développement Durable (qui prolongent les Objectifs du Millénaire) afin de construire un futur durable, c'est-à-dire de mettre fin à la pauvreté d'ici à 2030 tout en préservant la planète.

Ces objectifs ne pourront être atteints qu'avec la participation de tous et **BNP Paribas entend jouer pleinement son rôle**, en finançant et en accompagnant des entreprises et des projets ayant un impact positif sur la société et l'environnement. Le Groupe a donc identifié et quantifié des « opérations à fort impact positif » afin d'être en capacité de mesurer sa contribution. Cette démarche, propre à BNP Paribas, définit une « opération à fort impact positif » selon :

- son appartenance à un secteur de l'économie identifié par les institutions internationales et les institutions de développement comme un secteur clé du développement économique ou
- ses caractéristiques intrinsèques : l'opération, quel que soit son secteur, présente des impacts fortement positifs.

Considérant que les impacts peuvent être positifs dans leur dimension environnementale (gestion de la biodiversité, de l'eau, de la qualité de l'air, des émissions de gaz à effet de serre, etc.), économique (création d'emplois, revitalisation de territoires, etc.) ou civique (insertion des personnes fragiles, amélioration de l'accès à la santé ou à l'éducation, etc.), le Groupe a inclus dans la définition des opérations à fort impact positif celles qui, tout à la fois :

- contribuent à une économie plus durable (plus verte, plus inclusive, plus respectueuse des populations, etc.) ;
- respectent les critères de risque et rentabilité du Groupe ;
- et ne font l'objet d'aucune controverse majeure.

Au total, 15 % des crédits aux entreprises faits par BNP Paribas en 2015 ont contribué directement à l'atteinte des Objectifs du Développement Durable. Il s'agit du financement des secteurs associatif, social, de l'éducation, des infrastructures de santé, de l'agriculture, des

télécommunications, du transport modal, du transport et distribution d'électricité, du recyclage, des énergies renouvelables et de la recherche.

S'y ajoutent le financement de projets et d'entreprises œuvrant en faveur d'un développement plus harmonieux des territoires ou encore celui de start-up ayant un fort impact positif. Parmi les 350 start-up à fort impact positif du portefeuille de la Banque De Détail en France, 47 % sont à dimension environnementale (efficacité énergétique, énergie renouvelable, etc.), 46 % œuvrent dans le domaine de la santé, 13 % ont un impact positif sur l'agriculture et 12 % ont un fort impact social.

## Le financement d'infrastructures

En 2015, BNP Paribas a été très actif dans le financement d'infrastructures, notamment dans le domaine de l'accès à l'eau et à l'électricité, comme dans le financement d'un **barrage au Kenya**. Ainsi BNP Paribas a signé avec le gouvernement kenyan un contrat de 306 millions d'euros portant sur le financement du barrage Itare, de la construction d'une station d'épuration et de l'installation de pipelines pour l'acheminement de l'eau. Ce projet donnera accès à l'eau potable à plus de 800 000 personnes et s'inscrit dans la stratégie du Kenya visant à orienter les investissements publics vers les projets à fort impact économique et social.

La Groupe a également soutenu le financement d'infrastructures destinées à **améliorer la circulation dans les villes** avec par exemple un pont de contournement au **Ghana**. Le Groupe a ainsi conclu un accord de facilité financière de 68 millions d'euros avec le gouvernement pour la construction d'un nouveau pont à Accra par l'exportateur brésilien Construtora Queiroz Galvao SA. Ce projet a été conçu pour améliorer significativement les conditions de circulation autour de la capitale du pays, zone urbaine particulièrement dense.

BNP Paribas a également contribué au financement de plusieurs métros en **Turquie** (signature avec la municipalité d'Istanbul d'un contrat de 134 millions d'euros pour l'acquisition de 126 voitures de métro), en **Italie** (financement de 531,5 millions d'euros d'une ligne de 14,2 km du métro de Milan reliant l'aéroport au centre-ville) ou encore à **Alger** (extension de deux lignes de métro pour un montant de 60 millions d'euros).

## Les partenariats avec les institutions de développement

Les partenariats avec les banques et institutions de développement permettent à BNP Paribas d'apporter un soutien spécifique à des catégories de clients ciblées : PME, petits exploitants agricoles (Turquie et Pologne), femmes entrepreneures (Turquie...). Le total des partenariats noués avec les institutions de développement dépasse 650 millions d'euros en 2015.

- **En Tunisie**, l'UBCI a initié en janvier 2015 un partenariat avec la Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD), via la signature d'une ligne de crédit de 40 millions d'euros destinée aux micro, petites et moyennes entreprises. Elle contribuera à faciliter l'accès aux financements à long terme de ces entreprises.
- **En Turquie**, TEB a étendu en avril 2015 sa coopération avec la BERD en établissant le premier partenariat dédié au soutien des femmes entrepreneures. Outre l'accès au financement grâce à l'octroi d'une ligne de crédit de 50 millions d'euros, ce programme fournit une assistance technique et des services consultatifs aux PME dirigées par des femmes.
- **En Pologne**, BNP Paribas Polska rejoint la BERD dans le lancement du second mécanisme de financement des énergies renouvelables polonais (PolSEFF2) en accordant des prêts de 50 millions d'euros.

Ce programme d'une enveloppe totale de 200 millions d'euros a pour but d'encourager les PME de moins de 250 salariés souhaitant investir dans l'efficacité énergétique ou les énergies renouvelables. En plus de la facilité d'accès aux financements et aux prêts, l'offre comprend une aide sous forme d'une assistance technique ou d'un service de conseils.

- **Au Sénégal**, la BICIS et l'Agence Française de Développement (AFD) ont renouvelé leur accord de garantie afin de faciliter les prêts aux PME. Ce partenariat, d'un montant de 30 millions d'euros, initié en 2009, fait partie du dispositif ARIZ, un outil de partage de risques destiné à faciliter l'accès au financement de ces entreprises.
- **Au Mali**, la BICIM a signé en juin 2015 un accord de partenariat avec l'AFD pour le lancement d'un programme d'appui aux PME. Il prévoit une subvention de 300 000 euros destinée à renforcer certaines compétences des PME, en particulier dans le domaine de la gestion d'entreprise et de l'élaboration de business plan. Avec l'appui de la SFI, la BICIM développera « Business Edge™ », une plateforme innovante de modules et de méthodologie de formation en management de l'entreprise.

### L'Entrepreneuriat Social (ES)

Par nature, les entreprises sociales ont un modèle hybride dont l'objectif est de générer un fort impact positif social ou environnemental, à travers un modèle économique pérenne. Le soutien que BNP Paribas met spécifiquement en place pour cette catégorie d'entreprises s'intègre pleinement dans les financements et investissements à fort impact positif du Groupe.

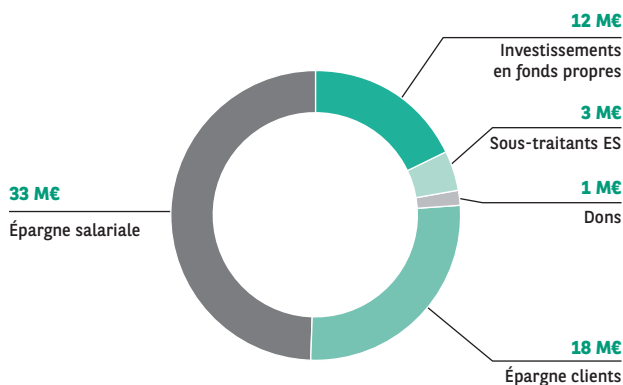
En 2015, les différents dispositifs d'accompagnement des entreprises sociales mis en place par BNP Paribas dans ses marchés domestiques (France, Italie, Belgique et Luxembourg) ont porté leurs fruits.

### Une forte croissance des volumes de financements

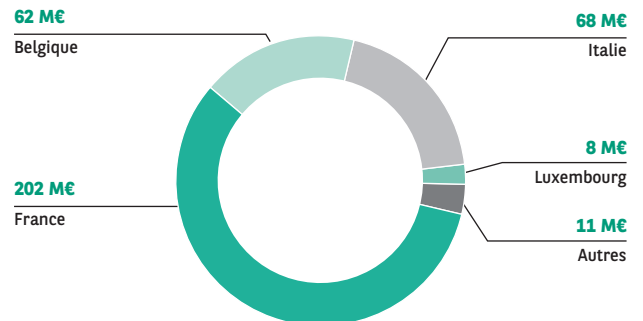
Le soutien financier est passé de 51 millions d'euros en 2014 à 66 millions d'euros en 2015 pour les opérations hors crédits et de 267 à 351 millions d'euros pour les opérations de crédit, soit un total de 417 millions d'euros, en croissance de 31 % par rapport à 2014. En y ajoutant le secteur de la microfinance (domaine particulier de l'entrepreneuriat social - voir Engagement 7 pour plus de détails), le soutien total du Groupe s'élève à 630 millions d'euros et concerne 442 clients (dont 407 entreprises sociales).

#### ➤ SOUTIEN DU GROUPE BNP PARIBAS À L'ES AU 31/12/2015 - 417 MILLIONS D'EUROS

#### ➤ Soutien hors crédits aux ES - 66 millions d'euros



#### ➤ Crédits aux ES par pays - 351 millions d'euros



### Un traitement spécifique des entreprises sociales qui a pris de plus en plus d'ampleur dans les réseaux

- En France, le Groupe a confirmé son ancrage dans ce secteur grâce aux différentes mesures mises en œuvre pour s'adapter en profondeur à ses spécificités et besoins :
  - **Le fonds BNP Paribas Social Business Impact France**, créé fin 2014 pour soutenir le développement par le haut de bilan des entreprises françaises à finalité sociale, a connu une forte croissance en 2015 pour atteindre un actif net de plus de 20 millions d'euros. Plus de 78 % du fonds est investi dans 13 entreprises solidaires (Le Relais, Wimoov, EHD, Foncière Habitat et Humanisme, le Réseau Cocagne, la SIFA, etc.). Ce fonds nourricier permet d'alimenter les produits d'épargne contenant une poche d'investissement à impact social, notamment les fonds d'épargne salariale et le FCP BNP Paribas Social Business France, à destination des clients particuliers (voir l'ISR, dans la mesure d'Impact social, Engagement 1). Le premier Comité d'orientation stratégique du fonds s'est tenu en avril 2015.
  - **Des partenariats avec des acteurs emblématiques de l'écosystème de l'entrepreneuriat social ont été signés en 2015**, notamment avec Ashoka - le plus grand réseau mondial d'ES - pour accompagner les lauréats (Fellows) dans le renforcement de leur modèle économique, et avec le concours « Fermes d'Avenir/La Ruche qui dit Oui » afin de soutenir les initiatives agricoles innovantes sur le plan social ou environnemental.
  - Le Groupe a renforcé ses liens avec France Active :
    - la Banque De Détail en France (BDDF) a participé à l'augmentation de capital de France Active Garanties à hauteur de 731 000 euros,
    - la Fondation BNP Paribas contribue d'une part au programme CAP' Jeunes de France Active, qui permet à des créateurs d'entreprise de moins de 26 ans de bénéficier d'un accompagnement renforcé et d'une prime de démarrage de 2 000 euros et, d'autre part, à l'animation des 41 fonds territoriaux de France Active à travers la France.
  - Afin de consolider son maillage territorial sur le secteur, 21 nouveaux correspondants commerciaux formés aux spécificités de l'entrepreneuriat social ont été nommés, complétant ainsi le réseau existant de 50 référents, et un guide ES pédagogique a été élaboré, ayant pour vocation d'orienter, dans l'écosystème et dans le Groupe, les entreprises sociales en recherche de financements ou d'accompagnement.
  - Enfin la Fondation BNP Paribas soutient également IMPACT Partenaires, société de gestion à vocation sociale qui a pour objectif

de renforcer ses investissements dans des entreprises à fort impact en termes d'emplois dans les zones urbaines défavorisées.

- **En Belgique**, la structure centralisée dédiée aux entreprises sociales mise en place chez BNP Paribas Fortis a permis une importante accélération du déploiement de l'entrepreneuriat social au sein de la banque via :
  - la formation de 27 correspondants commerciaux aux spécificités de l'analyse des entreprises sociales en Flandre, en Wallonie et à Bruxelles. En effet, pour servir au mieux les entreprises sociales, il est essentiel d'intégrer les spécificités des écosystèmes régionaux et de repenser les standards d'analyse classiques ;
  - une forte présence et une intégration dans l'écosystème ES belge (rencontre avec 80 % des acteurs emblématiques, organisation de 2 événements, etc.).
- **En Italie**, BNL a nommé 21 référents ES sur l'ensemble du territoire, choisis pour leur expertise sur le tiers secteur, et a octroyé deux bourses d'études à des étudiants en entrepreneuriat social à l'Université Catholique de Milan.
- **Au Maroc**, BNCI a lancé le projet de déploiement de l'ES en interne ; la Banque commence à être reconnue dans l'écosystème en création et à attirer ses premiers clients.

### La conception et la promotion des fonds d'investissement socialement responsable (ISR)

En 2015, BNP Paribas a continué à développer sa gamme de produits et de services responsables destinée aux clients particuliers et aux investisseurs institutionnels. Son expertise s'appuie sur deux approches complémentaires : l'une, centrée sur les émetteurs engagés (*Best in class*) ; l'autre, thématique, ciblée sur des activités, produits et services liés à la protection de l'environnement et/ou au bien-être social.

#### 29 labels ISR obtenus en 2015

- Pour neuf fonds : le label ISR Novethic (processus de gestion ISR transparent qui intègre les critères ESG dans la sélection des valeurs).
- Pour cinq fonds : le label Fonds Vert Novethic (fonds thématiques investis dans des entreprises apportant des bénéfices environnementaux significatifs).
- Pour cinq fonds : le label Environment LuxFLAG (forte implication dans le secteur de l'environnement et haut niveau de transparence auprès des investisseurs).
- Pour cinq fonds : le label Finansol (investissements dans le domaine de l'économie solidaire et de la microfinance).
- Pour cinq fonds : le label CIES (Comité Intersyndical de l'Épargne Salariale).

Ces labels confortent l'engagement de long terme de BNP Paribas Investment Partners à développer et promouvoir son offre de produits ISR.

#### ► LES FONDS ISR BNP PARIBAS LABELISÉS EN 2015

Nom des Fonds	Labels			
	Label Novethic (renouvellement annuel en septembre)	LuxFLAG Label (renouvellement annuel en décembre)	Finansol	CIES
BNP Paribas Aqua		X	X	
BNP Paribas Etheis	X			
BNP Paribas Euro Valeurs Durables	X			
BNP Paribas L1 Equity World Aqua		X	X	
BNP Paribas Mois ISR	X			
BNP Paribas Oblis État	X			
BNP Paribas Oblis Etheis	X		X	
BNP Paribas Retraite Horizon	X			
BNP Paribas Social Business France			X	
BNP Paribas Social Business Impact France			X	
Parvest Environmental Opportunities		X	X	
Parvest Global Environment		X	X	
Parvest Green Tigers		X	X	
Parvest Sustainable Bond Euro	X			
Parvest Sustainable Bond Euro Corporate	X			
Parvest Sustainable Equity Europe	X			
Multipar Funds			X (2 fonds)	X (5 fonds)

19 milliards d'euros d'actifs ISR gérés par BNP Paribas Investment Partners au 31/12/2015.

Le montant des actifs ISR a augmenté cette année de 28,4 %, soit plus que les actifs gérés par BNP Paribas Investment Partners, en progression de 6,8 % sur la même période.

### De nouveaux fonds proposés à la clientèle de particuliers en 2015

**Parvest SMaRT Food** investit dans des entreprises du secteur alimentaire qui contribuent à la résolution de problèmes critiques, tels que la nécessité de réduire la pollution, de remédier au changement climatique ou d'offrir une alimentation de meilleure qualité, tout en respectant des principes éthiques.

**Parvest Human Development** investit dans des sociétés engagées dans l'amélioration des conditions de vie du plus grand nombre au travers d'activités responsables et durables axées sur la croissance à long terme. Plus précisément, dans les entreprises qui génèrent au minimum 20 % de leur chiffre d'affaires sur les thèmes suivants : le vieillissement de la population, l'accès à l'éducation, l'accès au financement, la nourriture saine, la santé, le transport durable, les infrastructures urbaines durables et le recrutement.

**BNP Paribas Social Business France** propose aux épargnants d'investir dans des entreprises de l'économie sociale et solidaire implantées en France. Celles-ci interviennent dans la lutte contre l'exclusion, la recherche de solutions innovantes autour de la santé, la préservation de l'environnement. Ce fonds lancé en novembre 2014 a connu un succès important et atteint fin 2015 44,5 millions d'euros.

### Une collecte en croissance forte

**BNP Paribas Wealth Management** déploie sa stratégie de développement de son offre ISR avec un succès grandissant : les encours investis en ISR par ses clients atteignent 6,5 milliards d'euros fin 2015, soit une croissance de 50 % par an depuis 2010.

La promotion de l'ISR engagée depuis 2013 par BNP Paribas Fortis continue de porter ses fruits : ses actifs sous gestion ont plus que doublé pour atteindre 4,5 milliards d'euros fin 2015. Grâce à une telle croissance, la part de marché de l'ISR en Belgique pour BNP Paribas Fortis a augmenté pour atteindre 40 %.

### LA MESURE D'IMPACT

Afin de s'inscrire dans la tendance générale du marché (initiée par les États qui doivent rendre compte de l'utilisation des fonds publics) et de mieux répondre aux attentes de ses parties prenantes (investisseurs ou épargnants en recherche d'un rendement « social »...), BNP Paribas a **décidé de mettre en place une démarche globale d'évaluation de l'impact (social, environnemental)** commune à toutes les entités qui réalisent des opérations à impact positif.

Dans un premier temps, il s'agit de construire une méthodologie expérimentale sur un segment de clientèle restreint, particulièrement propice : les entreprises sociales (incluant la microfinance), et de mesurer leur impact social, défini **comme les effets que les entreprises sociales produisent pour leurs bénéficiaires et la société, en lien avec leur mission.**








Ces entreprises sociales (ES) mettent une logique de viabilité économique au service de la création de valeur sociale. Pour mieux travailler avec elles et valoriser leur action, il est essentiel d'intégrer l'impact social comme critère d'analyse à part entière.

Cette démarche, **au service des ES clientes accompagnées par BNP Paribas**, a aussi la vocation d'enrichir la relation commerciale et d'offrir un service différenciant à nos clients, en les aidant notamment à mesurer leur impact, l'un de leurs besoins récurrents. En partenariat avec un consultant spécialisé, BNP Paribas a élaboré une méthode qualitative et quantitative et développé une interface pour collecter annuellement les indicateurs pertinents. Innovante, cette démarche a été conçue de manière souple et progressive afin de s'améliorer et de s'enrichir au fil des expériences et des retours des clients, avant d'être généralisée à d'autres segments de clientèle à impacts positifs.

Les entreprises sociales étant multiples, de par leurs publics variés et la diversité de leurs modalités d'intervention, la méthodologie a été construite sur la base de leur finalité sociale plutôt que des bénéficiaires ciblés. Les indicateurs ont donc été définis par **Domaine d'Action Sociale (DAS)**, comprenant pour certains des sous-domaines.






Sept DAS ont été définis par modalité d'intervention :

	<b>ACCÈS À L'EMPLOI</b>	Structures qui œuvrent pour le retour à l'emploi des personnes en situation d'exclusion du marché traditionnel du travail à travers l'insertion par l'activité économique, l'emploi des personnes en situation de handicap (EA et ESAT), la formation et la mobilité professionnelles.
	<b>ACCÈS AU LOGEMENT</b>	Structures qui facilitent l'accès à un logement ou hébergement d'urgence des personnes en difficulté financière et/ou sociale et/ou dépendantes.
	<b>ACCÈS À LA SANTÉ ET MAINTIEN DE L'AUTONOMIE</b>	Structures agissant auprès de personnes âgées, de personnes en situation de handicap et de personnes malades, soit pour prodiguer des soins, soit pour mettre à disposition des technologies, produits ou activités adaptés pour les personnes en perte d'autonomie.
	<b>ACCÈS À L'ÉDUCATION ET ÉGALITÉ DES CHANCES</b>	Structures liées à la petite enfance, à la protection de l'enfance et à l'égalité des chances.
	<b>ACTIONS DE LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ</b>	Structures qui agissent auprès des bénéficiaires en situation de précarité, via des dons (alimentaires, financiers, en nature...) ou une aide pour faciliter leur accès aux droits et services, aux loisirs...
	<b>MICROFINANCE &amp; SOUTIEN À L'ENTREPRENEURIAT</b>	Structures ayant pour mission sociale le soutien à la création ou au développement d'entreprises comme les institutions de microfinance (IMF), les incubateurs et les plateformes de crowdfunding...
	<b>PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT</b>	Structures agissant pour la consommation responsable (produits biologiques, commerce équitable, circuits courts...) et la protection de l'environnement (recyclage et économie circulaire, agriculture responsable et protection des terres arables, transition énergétique et protection de la biodiversité).

## Les premiers résultats

Une première évaluation a été réalisée sur 100 % des entreprises solidaires dans lesquelles BNP Paribas Investment Partners a investi, soit 16 entreprises représentant 43 millions d'encours (au 30/06/2015), avec les résultats suivants : <http://medias-epargne-retraite-entreprises-bnpparibas-com.is.bnpparibas-ip.com/Documents/actualites/2015/Rapport-performance-sociale-BNPP-Phileis.pdf>

	<b>ACCÈS À L'EMPLOI</b>	Quatre structures financées opèrent dans ce DAS : Optima, Réseau Cocagne, Le Relais France et Wimoov. Elles génèrent ensemble l'impact suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 15 476 personnes en insertion employées dans l'année (hors encadrants) ;</li> <li>■ un taux de sortie dynamique (i.e. vers un CDI, CDD, contrat aidé, intérim, formation qualifiante...) de 54 % dans l'année.</li> </ul>
	<b>MICROFINANCE &amp; SOUTIEN À L'ENTREPRENEURIAT</b>	Quatre structures financées opèrent dans ce DAS : SIFA, Adie, PhiTrust Partenaires et Initiative France. Elles génèrent ensemble l'impact suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 13 821 projets soutenus ou financés dans l'année ;</li> <li>■ 69 millions d'euros de prêts ou d'investissements déboursés dans l'année ;</li> <li>■ un taux de pérennité à 3 ans des projets et entreprises soutenus de 60 %.</li> </ul>
	<b>ACCÈS AU LOGEMENT</b>	Trois structures financées opèrent dans ce DAS : Foncière Habitat & Humanisme, Foncière Chênelet et SNL Prologues. Elles génèrent ensemble l'impact suivant : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 7 876 personnes logées dans l'année ;</li> <li>■ 3 697 logements mis à disposition au 31/12/2014.</li> </ul>

Le déploiement de la démarche et de la méthodologie s'effectuera progressivement en 2016 pour le portefeuille ES.

## Le conseil et l'accompagnement sur mesure

### L'entrepreneuriat féminin

En France, les femmes restent encore minoritaires parmi les entrepreneurs (moins de 40 % en 2015). Conscient des enjeux d'accès au financement dans la création d'entreprise, le Groupe continue de démontrer son engagement auprès des femmes. Dans le cadre de son programme « BNP Paribas Entrepreneur 2016 », la banque de détail a organisé une journée qui a réuni 400 femmes entrepreneures et leur a permis d'échanger et d'enrichir leur réseau. De plus, dans le cadre de ce même programme, 28 000 contacts d'accompagnement ont été réalisés et 11 000 solutions d'accompagnement proposées à 10 000 entreprises clientes dirigées par des femmes. Afin de favoriser l'**entrepreneuriat social féminin**, un partenariat a été signé avec un incubateur : La Ruhe.

Parallèlement, en partenariat avec Women Business Mentoring Initiative, la **Banque Privée** du Groupe a lancé sa première action internationale en faveur de l'entrepreneuriat féminin : la rencontre pendant une semaine de 24 femmes entrepreneures et de 9 de ses collaborateurs venus de 7 pays à la Stanford Graduate School of Business. Par ailleurs, lors du 6<sup>e</sup> Palmarès Women Equity 2015, elle a mis à l'honneur les 50 PME françaises les plus performantes dirigées par des femmes.

**Aux États-Unis**, BNP Paribas a soutenu pour la deuxième année consécutive le Women Entrepreneurship Day aux Nations Unies, un événement qui a réuni plus de 300 participants et qui a été diffusé dans 144 pays.

### Les start-up et les entreprises innovantes

En France, une nouvelle étape a été franchie dans la démarche de soutien à l'innovation du Groupe. Dans le cadre du programme « Innov & Connect », lancé en 2014, la banque de détail et l'Atelier BNP Paribas ont ouvert en 2015 deux lieux dédiés à l'innovation, appelés WAI (« We Are Innovation »), pour accueillir, accélérer, faire se rencontrer les start-up et les ETI clientes du Groupe. BNP Paribas a également créé un **accélérateur et un pôle innovation dédiés aux fintechs**. Ce 15<sup>e</sup> pôle innovation propose aux start-up des solutions bancaires sur mesure et apporte son expertise aux 14 autres pôles innovation. Dans ces pôles, BNP Paribas propose un accompagnement spécifique à 1 500 start-up environ.

**Au Luxembourg**, le Lux Future Lab a encore étoffé son offre d'accompagnement aux 26 start-up innovantes de 12 nationalités qu'il héberge. Cet incubateur a noué des partenariats avec des acteurs luxembourgeois de référence pour leur proposer une palette élargie de services complémentaires (juridiques, comptables, fiscaux, ressources humaines, communication...).

**En Belgique**, le soutien aux créateurs d'entreprise a été renforcé par le lancement en partenariat avec SocialCom du Co.Station, l'accélérateur qui accompagne les start-up et les entreprises en phase de croissance. Un espace de 3 000 mètres carrés au cœur de Bruxelles accueille 27 jeunes entreprises et près de 200 entrepreneurs.

## ENGAGEMENT 2 : LES MEILLEURS STANDARDS D'ÉTHIQUE

Le respect des normes les plus rigoureuses d'éthique est un prérequis pour BNP Paribas. Tous les collaborateurs du Groupe sont tenus de respecter scrupuleusement les lois, règles et règlements en vigueur dans tous les domaines ainsi que les normes professionnelles qui s'appliquent à leurs activités. En cas de conflit entre la législation d'un pays et les règles éthiques du Groupe BNP Paribas, les collaborateurs du Groupe sont tenus de se conformer aux lois locales en vigueur tout en cherchant les moyens d'appliquer et respecter les règles éthiques internes.

### LES MEILLEURS STANDARDS D'ÉTHIQUE

#### Le lancement du Comité d'éthique

Le Comité d'éthique, dont la création avait été annoncée en juillet 2014, s'est réuni 2 fois en 2015.

Présidé par Jean-Marie Guéhenno, président de l'International Crisis Group, il est composé de membres du Comité Exécutif du Groupe : Marie-Claire Capobianco, responsable de la Banque De Détail en France, Éric Martin, responsable de la Conformité, et Éric Raynaud, responsable de la région Asie-Pacifique, ainsi que de personnalités externes indépendantes : Pr Antoon Vandeveld, professeur d'éthique et de philosophie politique à KU Leuven, Julia Marton-Lefevre, ex-directrice générale de l'Union Internationale pour la Conservation de la Nature (UICN) et Dr Margaret Jungk, United Nations appointed independent expert on Human rights and

business, founding director of the Human rights and business department, Danish Institute for Human Rights.

**Le rôle du Comité d'éthique est de conseiller la Direction Générale afin que les activités de la Banque soient en cohérence** avec les valeurs de BNP Paribas et **avec les meilleurs standards** de professionnalisme, d'intégrité et d'éthique. C'est un organe consultatif.

En 2015, le Comité d'éthique a formulé des avis sur la refonte du Code de conduite du Groupe, sa politique de financement et d'investissement dans le secteur de l'agriculture ainsi que sa stratégie de financement de la transition énergétique.

#### Le droit d'alerte éthique

BNP Paribas a une exigence élevée en matière de conformité de ses opérations. Pour se donner les moyens de la mettre en œuvre, chaque collaborateur est responsabilisé : il doit en permanence s'assurer que toutes les actions réalisées s'inscrivent dans le respect de la loi, des règlements et des principes du Code de conduite des collaborateurs du Groupe BNP Paribas. Et il dispose d'un droit d'alerte éthique (whistleblowing), qui repose notamment sur une stricte confidentialité et des moyens de communication dédiés, dont un « mode d'emploi » diffusé sur l'intranet du Groupe.

**L'exercice de ce droit d'alerte éthique est un droit pour chaque collaborateur**, qui ne saurait être sanctionné, licencié ou faire l'objet de mesures discriminatoires pour le seul fait d'avoir fait appel, de bonne foi, à ce dispositif.



## La lutte anti-corruption et contre le blanchiment d'argent

Le Groupe a renforcé son dispositif de contrôle en 2014 et 2015 pour lutter toujours plus efficacement contre la criminalité économique, notamment la fraude, la corruption, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

La prévention et la détection des actes de corruption sont des éléments clés du cadre d'éthique professionnelle et de conformité de BNP Paribas et plus globalement de son dispositif de contrôle interne.

La lutte anti-blanchiment, notamment via les procédures et les contrôles mis en place pour bien connaître les clients et l'utilisation qu'ils font des produits et services du Groupe (voir *Une gestion rigoureuse des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance*, Engagement 3), a pour objectif de s'assurer que les transactions des clients ne soient pas liées à de la corruption.

De la même façon, BNP Paribas ne tolère aucune corruption parmi ses employés et chaque collaborateur est tenu de respecter la politique du Groupe relative aux cadeaux et invitations.

**Ces politiques s'appliquent à l'ensemble du Groupe et sont accessibles sur l'intranet.** Leur référence principale est la Convention sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales de l'OCDE (et les autres conventions de l'OCDE afférentes). Elles prennent aussi en compte les législations du Royaume-Uni et des États-Unis, soit respectivement le UK Bribery Act et le US Foreign Corrupt Practices Act.

Chaque métier s'efforce de consolider régulièrement ses dispositifs. À titre d'exemple une évaluation à grande échelle des risques de fraude a été menée en 2015 par Arval au Royaume-Uni, pour mesurer l'ensemble des risques, à la fois internes et externes.

Au Maroc, la BMCI a reçu un des 10 trophées « Top Performers RSE 2015 », conjointement remis par la Bourse de Casablanca et l'agence de notation extra-financière Vigeo. Les 10 entreprises primées ont recueilli les scores les plus élevés sur les facteurs de RSE, Vigeo ayant noté les 42 premières capitalisations du marché des titres actions et obligations du Maroc. Chacune des 10 entreprises s'est particulièrement illustrée sur certains critères : c'est pour la « Formalisation de la politique anti-corruption » que la BMCI a été tout particulièrement récompensée.

## La formation

En matière de formation, une action de grande envergure s'est poursuivie dans l'ensemble du Groupe, en utilisant plusieurs canaux (formation en ligne obligatoire pour les collaborateurs exposés aux risques dans ce domaine, diffusion d'un guide, séances présentielles) en vue de sensibiliser tous les collaborateurs concernés à l'importance et aux principales caractéristiques des sanctions financières internationales. Ainsi et par exemple au 30 juin 2015, 93 % des 70 930 collaborateurs concernés avaient été formés avec le manuel des sanctions financières ; et au 31 décembre 2015, 93,8 % des 188 022 collaborateurs concernés ont suivi la formation en ligne sur les sanctions internationales et les embargos ; 91 % des 11 456 collaborateurs concernés ont suivi la formation en ligne sur la loi bancaire française et la Volcker Rule.

## Les implantations du Groupe sont guidées par la volonté de servir ses clients partout dans le monde et non par des considérations fiscales

Le montant des impôts acquittés par le Groupe en France atteint 2,6 milliards d'euros en 2015. Ce montant provient, pour la moitié, des taxes qui s'appliquent spécifiquement au secteur bancaire et, pour l'autre moitié, des autres impôts.

Si l'on s'en tient au seul impôt sur les sociétés, on observe que le montant d'impôt acquitté à l'échelle mondiale par BNP Paribas correspond à 30,9 % du bénéfice. Les choix d'implantation du Groupe sont donc guidés par la volonté de servir au mieux ses clients et non par la fiscalité.

En tout état de cause, BNP Paribas veille à ne pas s'implanter dans les juridictions qui, ne fournissant pas aux autres États ou territoires une assistance administrative efficace en matière fiscale, pourraient être considérées comme des « paradis fiscaux » par les instances internationales ou les autorités nationales. Ainsi, le Groupe n'est présent dans aucun État considéré comme « non conforme » par le Forum mondial de l'OCDE. Quant à la présence de BNP Paribas dans deux juridictions considérées comme insuffisamment coopératives par la France, elle appelle les précisions suivantes : au Brunei, notre Groupe se borne à gérer des actifs du fonds souverain et de clients institutionnels, à l'exclusion de toute activité au profit de clients non-résidents, et, au Botswana, notre Groupe détient, à la suite d'une acquisition faite en Afrique du Sud, une entité spécialisée dans le crédit à la consommation.

Voir *Informations concernant les implantations et les activités relatives à l'exercice 2015*, section 8 du Document de référence.

## L'INTÉRÊT DES CLIENTS

### La politique « Protection des Intérêts des Clients », au centre de la démarche

Pour mériter la confiance de ses clients, BNP Paribas continue de renforcer la protection de leurs intérêts tout en respectant toutes les lois et réglementations en vigueur. La Politique Globale de Protection des Intérêts des Clients (PIC), publiée en 2013 et intitulée « Bien Vendre », est un élément central du dispositif, sa bonne application est constamment vérifiée par les équipes de l'Audit interne et par celles de la Conformité.

La PIC couvre l'ensemble du processus de vente d'un produit, car il est essentiel d'assurer la traçabilité complète de la validation des produits, de leurs supports commerciaux et des échanges avec les clients. Les collaborateurs (en particulier Front Office et Management) y sont formés en permanence. La Conformité Groupe, chargée de veiller au respect des dispositions légales et des règles internes, a mis en place un nouveau modèle d'organisation en 2015 en créant le Domaine d'expertise PIC et en y regroupant une équipe de spécialistes de la protection des intérêts des clients. Désormais, cette équipe vérifie la mise en place, au sein des entités opérationnelles, d'un dispositif adapté visant à assurer la conformité aux obligations réglementaires de protection des intérêts des clients.

Les principes généraux de la PIC sont :

- agir de manière honnête, transparente, loyale et professionnelle : définir le profil du client, lui fournir les informations conformes, s'assurer que le produit est le plus approprié à ses besoins ;
- garantir la primauté de l'intérêt du client : fixer une rémunération des produits et services raisonnable et transparente, définir un système de rétribution des collaborateurs de nature à prévenir le risque de conflit d'intérêt.

Ces engagements sont traduits en **pratiques concrètes déployées dans toutes les entités du Groupe**, en fonction de leurs spécificités :

- Les procédures d'approbation de nouveaux produits intègrent toutes les problématiques du respect de la protection des intérêts des clients. Elles traitent notamment des informations qui leur sont communiquées et des services qui leur sont proposés, lors de comités mis en place par le département du Contrôle permanent.
- Le Groupe s'engage vis-à-vis de ses clients à être exemplaire en matière de protection de leurs données personnelles (voir *BNP Paribas s'engage pour le respect des Droits de l'Homme*, Engagement 8).
- Le Groupe promeut aussi le dialogue avec les associations de consommateurs et autres parties prenantes afin de recueillir leur avis sur de nouvelles améliorations et co-créer des produits (voir exemples de BNP Paribas Fortis dans *Le suivi de la satisfaction clients*, Engagement 2 ; BNP Paribas Personal Finance dans *BNP Paribas s'engage pour le respect des Droits de l'Homme*, Engagement 8).
- Les employés du Groupe sont sensibilisés à grande échelle et formés au respect de l'intérêt des clients :
  - Dans le réseau français de la banque de détail, des rendez-vous « Commerce Conformité » sont organisés par les managers chaque trimestre sur l'un des sujets phares de la Conformité. Le kit qui leur est fourni reprend les points essentiels à savoir et transmettre. Ces rendez-vous d'environ trente minutes selon les sujets s'insèrent aisément au sein d'une réunion commerciale ou d'un point hebdomadaire, comme en témoigne l'un des thèmes traités en 2015 : « le droit au compte et l'accompagnement des clients fragiles ».

- Au niveau du Groupe, des séminaires experts destinés aux collaborateurs de la Conformité concernés par la PIC sont proposés dans toutes les entités et des actions de sensibilisation sont menées auprès du management des entités & métiers (« PIC days »).
- De nombreux accès à l'information financière sont fournis, au-delà du conseil prodigué par les équipes commerciales (voir *La formation du public aux enjeux financiers*, Engagement 7).
- BNP Paribas a aussi développé des produits et des offres spécifiques pour servir et accompagner ses clientèles fragiles, qu'il s'agisse de personnes dépendantes ou de clients financièrement fragiles (voir *L'accompagnement des clients fragiles*, Engagement 7).

### La transparence de l'offre

Autres axes de la protection des intérêts des clients, la transparence de l'offre et la compréhension des produits bancaires par les clients sont plus que jamais au cœur des préoccupations du Groupe, qui va jusqu'à co-créer certains de ses produits avec leurs futurs utilisateurs.

- **En Belgique**, BNP Paribas Fortis a poursuivi le programme « La Banque en toute simplicité ». Ces sessions d'information financière proposées aux clients et prospects, animées par des collaborateurs, ont rencontré un grand succès : 750 sessions ont réuni plus de 15 000 participants. Elles ont porté notamment sur la sécurité et les moyens de paiement lors des achats en ligne, sur l'utilisation des nouvelles technologies dans les services bancaires et sur les crédits habitation.
- **Cetelem** propose en France différents supports pour aider ses clients à gérer leur budget : une bibliothèque de courriers types (ex. : résiliation de contrats) sur [cetelem.fr](http://cetelem.fr) ; des informations détaillées sur le découvert bancaire et des rubriques « bons plans » sur [jureremesfinsdemois.com](http://jureremesfinsdemois.com) ; ainsi qu'un webmagazine [touslesbudgets.com](http://touslesbudgets.com), qui traite des modes de vie et des tendances de consommation en y intégrant les notions de pouvoir d'achat et de budget à gérer. En 2015, le site [moncreditresponsable.com](http://moncreditresponsable.com) a mis à disposition de ses clients des conseils à la gestion du changement de situation, des astuces et des informations sur les activités du Groupe et de la fondation Cetelem. Le « Tour de France Cetelem de la consommation » a également été poursuivi. Cette opération, qui a rythmé toute l'année, s'invite dans les bassins d'emploi de l'entreprise (Marseille, Lyon, Lille, Strasbourg, Nantes, Île-de-France, Bordeaux). Les parties prenantes locales (journalistes, clients, collaborateurs) ont été conviées à échanger autour du rôle de Cetelem dans l'accompagnement des clients et de la gestion au quotidien de leur budget. Au cours de la soirée dédiée aux clients, trois ateliers pédagogiques leur permettaient : de découvrir ou redécouvrir quel type de gestionnaires ils sont, de savoir comment utiliser les différentes solutions de financement et de partager les « trucs et astuces » pour optimiser les dépenses quotidiennes.
- En France, Hello factory ([www.hellobank.fr/fr/hello-factory](http://www.hellobank.fr/fr/hello-factory)), **programme de co-création de la banque du futur** lancé fin 2014, s'est prolongé tout au long de l'année 2015. Dédié à l'innovation, il favorise les échanges entre Hello bank!, la banque digitale et ses clients. Chaque rencontre (200 participants par événement en moyenne), organisée autour d'un thème particulier (tablettes, applications, etc.), devient alors l'opportunité de tester, commenter, débattre et réfléchir ensemble à de nouvelles idées. Ces moments conviviaux, ancrés dans le monde réel, contribuent au développement d'une relation de proximité originale avec les clients, co-constructeurs des produits et services dont ils bénéficient par la suite, tout en permettant d'apporter des réponses concrètes à leurs préoccupations. De même, d'autres réseaux bancaires n'hésitent pas à faire appel à leurs clients pour co-créer des produits. Ainsi en Belgique en 2015, 18 sessions de co-création ont été organisées avec 166 clients sur des produits comme le Nouveau Pack Pro, le service « BNP Paribas Priority », etc.

## Le suivi de la satisfaction des clients

La mesure de la satisfaction des clients est jugée cruciale pour adapter les offres de produits et services à la demande et **servir toujours au mieux leurs intérêts**.

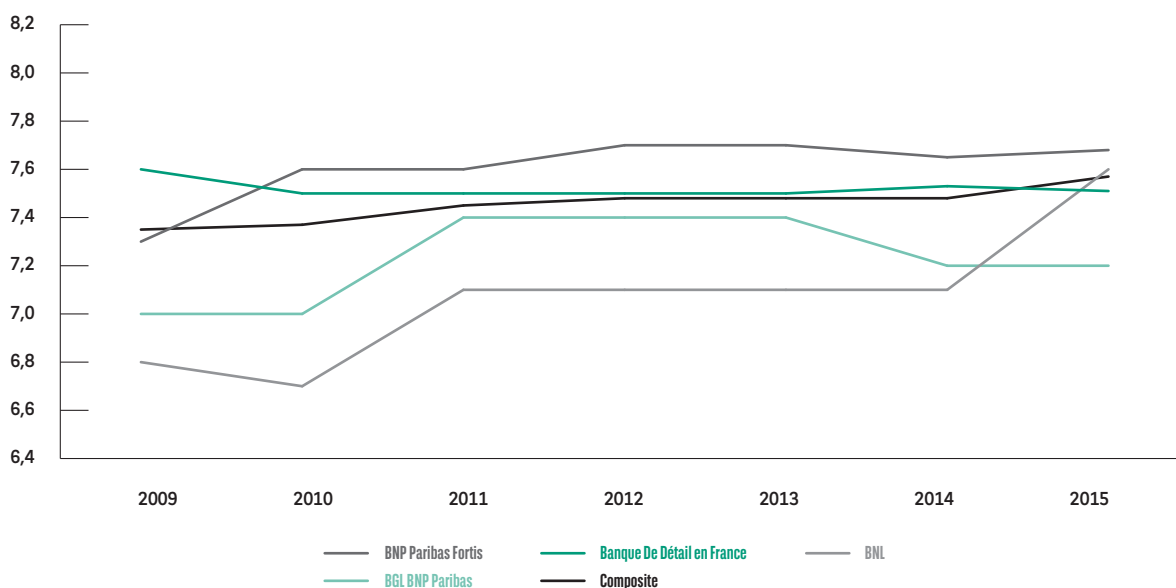
La plupart des métiers de BNP Paribas pilotent donc de manière systématique la satisfaction des clients, en apportant tout le soin nécessaire au traitement des réclamations et en renforçant l'identification des insatisfactions sur les réseaux sociaux.

Par ailleurs, c'est pour réfléchir sur le thème « Transformer l'insatisfaction clients en un service d'excellence » que le réseau Qualité du Groupe s'est réuni en mai 2015. Être à l'écoute des insatisfactions des clients afin d'y apporter les réponses les plus rapides et les plus adaptées est en effet une priorité, affirmée dans la lettre de Politique Qualité Groupe. Le management de l'insatisfaction est considéré dans le Groupe non seulement comme un **levier d'amélioration** de la relation client mais aussi comme un **élément clé de confiance et de fidélisation**.

La satisfaction des clients des quatre marchés domestiques est un des indicateurs de pilotage RSE du Groupe de la période 2013 à 2015. L'objectif était de maintenir le score de satisfaction client sur cette période, objectif atteint en ce qui concerne le score général (cf. « Composite » dans le tableau ci-dessous).

Plus précisément, la satisfaction client est restée à peu près stable dans trois des quatre marchés domestiques en 2013 et 2014. En ce qui concerne le Luxembourg, la sollicitation des clients, en vue de leur mise en conformité avec les nouvelles réglementations en 2014 (notamment échange automatique d'informations), a pesé sur le niveau de satisfaction. En 2015, BNL observe une augmentation notable de son score, proportionnée à l'amélioration progressive de la qualité de service des différents canaux (agence, banque en ligne et banque téléphonique) enregistrée au cours de l'année 2014 par leur outil de suivi de la satisfaction.

### ► SCORES DE SATISFACTION GLOBALE DES CLIENTS PARTICULIERS\*(\*) (SUR UNE ÉCHELLE DE 0 À 10)



(\*) Clients ayant déclaré la Banque comme banque principale dans le cadre d'enquêtes de satisfaction réalisées par des instituts d'études externes indépendants.

De plus en plus de banques de réseau dans le Groupe mesurent également leur taux de satisfaction client, notamment :

- la Banque Marocaine pour le Commerce et l'Industrie (BMCI) au Maroc :
  - 2013 = 8/10 ;
  - 2014 = 7,6/10 ;
  - 2015 = 7,5/10.
- l'Union Bancaire pour le Commerce et l'Industrie (UBCI) en Tunisie :
  - 2013 = 7,5/10 ;
  - 2014 = 6,8/10 ;
  - 2015 = 9/10.
- Pour la première année, la **BICICI** en Côte d'Ivoire, la **BICIAB** au Burkina Faso et la **BICIGUI** en Guinée ont mesuré la satisfaction de leurs clients : 6,7/10 pour les deux premières et 7,5/10 pour la BICIGUI en 2015.

■ **Pologne** : pas d'enquête en 2015, compte tenu de la fusion entre BNP Paribas et BGZ ; l'enquête est planifiée en 2016. Avant la fusion, les scores étaient de 8,4/10 en 2010, 8,4 en 2013, et 8,6 (en 2014).

Parallèlement, la plupart des métiers du Groupe proposent un ou plusieurs services (internet, téléphone, e-mail...) permettant au client de faire un feedback ou une réclamation 7 j/7, 24 h/24. Ces feedbacks sont pris en compte dans le développement de nouveaux produits ou l'amélioration des processus de l'entreprise.

De plus, de nombreuses entités du Groupe, telles que BNP Paribas Personal Finance, les réseaux de Banque De Détail en France et en Belgique, au Maroc, en Tunisie, au Sénégal, en Pologne, en Turquie ou encore le pôle Assurance (BNP Paribas Cardif) proposent les services de **médiateurs indépendants** auxquels les clients peuvent faire appel.

BNP Paribas met en œuvre des **solutions innovantes** pour faire de son **traitement des réclamations clients** un avantage concurrentiel :

- Chez **Arval**, l'accent a été mis sur la responsabilisation, l'« empowerment » des collaborateurs : toute personne recevant une réclamation en devient le « propriétaire ». Des règles de délégation de pouvoir ont été mises en place dans 19 pays, permettant une prise de décision plus rapide (la validation d'un supérieur n'étant plus nécessaire), une efficacité opérationnelle accrue et finalement davantage de satisfaction clients.
- En **Belgique**, des « cycles d'amélioration continue » sont menés dans le cadre du programme « Proud on Quality ». Une nouvelle méthodologie formalisée permet d'apporter rapidement des solutions à des problèmes récurrents dans la relation client. Les problèmes à traiter sont identifiés lors d'une sélection périodique. Une équipe réunissant les principales parties prenantes est constituée (conseillers, clients, managers, etc.). Elle élabore un plan d'amélioration, validé par le management sous 3 mois maximum. Le plan est mis en place dans les 3 mois suivants. Ses résultats sont mesurés et son taux de succès calculé trois mois maximum plus tard. Quatre cycles ont été initiés depuis fin 2014 pour traiter entre autres de l'envoi de courriers aux clients défunts ou à une mauvaise adresse.
- **BNP Paribas est la première banque française à avoir obtenu en 2015 la certification ISO 9001** pour son dispositif national de traitement des réclamations des clients particuliers du réseau de la banque de détail. Cette certification vise l'amélioration de la satisfaction client et engage tous les acteurs de son réseau dans une démarche globale d'amélioration continue de son organisation et de ses processus. Fondée sur l'écoute client et le recueil de ses attentes, elle contribue à positionner pleinement la réclamation comme un véritable moment d'attention et de considération du client.

Enfin, une directrice de l'Expérience Client, rattachée à la direction de la Relation Client et du Marketing, a été nommée en 2015.

## L'ÉTHIQUE AU CŒUR DE LA RELATION AVEC LES FOURNISSEURS

Les achats du Groupe représentent 10 milliards d'euros de dépenses dans le monde. BNP Paribas se doit donc de développer avec ses fournisseurs des relations équilibrées, en cohérence avec ses engagements. Le Groupe a défini trois principes clés qui guident ses achats : l'équité et la transparence dans la sélection des fournisseurs, la recherche du meilleur rapport coût/qualité/risques et la recherche de solutions innovantes.

Signataire en France de la Charte des Relations Fournisseurs Responsables conçue par la Médiation Inter-entreprises émanant du ministère de l'Économie et des Finances, le Groupe a adopté des procédures et des outils afin de respecter : la réglementation et les normes, la traçabilité dans les processus de sélection des fournisseurs et la confidentialité des informations. La filière Achats veille à maîtriser les risques de dépendance réciproque avec les fournisseurs, et à offrir, via un médiateur interne indépendant de la fonction Achats, une voie de recours en cas de difficulté (voir *Une démarche de dialogue avec les parties prenantes*, Notre stratégie de RSE).

La connaissance des règles de déontologie fait l'objet d'une déclaration de prise de connaissance par les acheteurs dans plusieurs entités (Achats Groupe, BNP Paribas Fortis, BGL Luxembourg, et périmètre CIB depuis 2015). Les collaborateurs de la filière Achats sont tenus de suivre une formation en ligne sur la lutte contre la corruption.

Le Groupe déploie des **initiatives pour soutenir les PME**. En France par exemple, dans le cadre du partenariat noué avec Pacte PME, les Achats Groupe ont développé un plan d'actions pour soutenir l'activité des fournisseurs PME et ETI performantes ou innovantes. Ce plan relayé par plusieurs équipes Achats locales, comme Cardiff en France, est soutenu par la Banque De Détail en France, dans le cadre des différentes actions de développement déployées par ce métier auprès des PME. Il inclut les améliorations pour réduire les délais de paiement (par exemple, déploiement de la facturation centralisée et développement de la facturation électronique).

Ces initiatives ont été récompensées par l'Association Pacte PME dont le Groupe est adhérent depuis mi-2012, comme près de 60 grands comptes à ce jour. Le plan d'actions du Groupe et les résultats du baromètre Pacte PME ont fait l'objet d'une restitution par les Achats Groupe à un panel de PME ou ETI participantes fin 2015.

En avril 2015, l'équipe Achats Groupe a mis en place une **structure dédiée aux Achats Responsables**. Réunissant des compétences variées, elle couvre toutes les problématiques de la RSE au service de la filière Achats en France et dans le Monde. Un réseau de 40 correspondants Achats Responsables a été mis en place au sein de la filière afin de déployer la démarche Achats Responsables.

Cette équipe Achats Responsables a lancé en 2015 des « **Trophées des Bonnes Pratiques** » au sein de la filière Achats et a ainsi récompensé plusieurs actions locales : journée de dialogue avec les fournisseurs en Turquie (voir *Une démarche de dialogue avec les parties prenantes*, Notre stratégie de RSE), appel d'offres SSII intégrant un lot orienté vers les entreprises du secteur protégé et adapté et un lot orienté vers les PME/ETI, etc.

## ENGAGEMENT 3 : UNE GESTION RIGOUREUSE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE

Finançant et investissant dans des industries présentant de multiples enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), opérant dans des pays dont les environnements légaux et de gouvernance n'ont pas tous la même maturité, BNP Paribas est confronté à des enjeux éthiques très variés qui requièrent une vigilance accrue dans les décisions de financement et d'investissement. Une gestion appropriée des risques ESG est primordiale car elle contribue à la maîtrise du risque financier que représentent les financements et investissements du Groupe. Son

dispositif de gestion des risques ESG s'inscrit dans la démarche globale de gestion des risques.

Il s'articule autour de :

- l'élaboration de politiques de financement et d'investissement encadrant les activités du Groupe dans les secteurs présentant de forts enjeux ESG ;

- le respect des Principes de l'Équateur pour les grands projets industriels et d'infrastructures ;
  - la mise en place d'un dispositif spécifique d'évaluation des risques ESG de ses produits et services ;
  - l'utilisation d'outils de gestion et de suivi de ces risques.
- Ce dispositif, déployé depuis 2010, a été renforcé en 2015.

## DES POLITIQUES DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT ENCADRANT LES ACTIVITÉS DU GROUPE DANS LES SECTEURS À FORTS ENJEUX ESG

### BNP Paribas renforce son dispositif de gestion du risque carbone

Afin d'infléchir la courbe des émissions de CO<sub>2</sub> avant 2020 pour juguler le réchauffement climatique et le mener sous la barre des 2 degrés Celsius, **BNP Paribas a pris la décision de ne plus financer l'extraction de charbon**, que ce soit via les projets miniers ou via les sociétés minières spécialisées dans le charbon qui n'ont pas de stratégie de diversification. Les politiques de financement et d'investissement dans les secteurs de la production d'électricité à partir du charbon et de l'extraction minière ont été mises à jour en décembre 2015.

Le Groupe fait également le choix d'accompagner la transition progressive des pays en voie de développement vers une économie moins carbonée. Il mettra donc en place une stratégie diversifiée en matière de financement des centrales à charbon : **il ne financera plus de centrales électriques à base de charbon dans les pays dits à « hauts revenus »** et étudiera la possibilité des projets dans les autres pays. Le financement sera notamment conditionné au respect des exigences suivantes :

- le pays hôte devra avoir pris l'engagement de limiter ses émissions de gaz à effet de serre dans le cadre de la COP21 ;
- le projet devra avoir fait l'objet d'une consultation des populations locales potentiellement impactées ; leur dédommagement devra être revu si nécessaire et elles devront avoir accès à un mécanisme de recours ;
- la centrale devra être conçue pour réduire au maximum ses émissions de gaz à effet de serre.

De plus, seules seront financées les entreprises productrices d'électricité qui ont une stratégie de réduction de la part du charbon dans leur production au moins aussi ambitieuse que celle de leur pays.

BNP Paribas va également intégrer la composante climatique dans la méthodologie de notation des projets et des entreprises qu'il finance : l'utilisation d'un prix interne au carbone va être progressivement systématisée, afin de prendre en compte les mutations engendrées par la transition énergétique et les risques associés dans ses décisions de financement.

### La production d'électricité à partir du charbon, un secteur particulièrement sensible

Depuis l'entrée en vigueur de sa politique Production d'électricité à partir du charbon en septembre 2011, le Groupe a refusé de participer au financement de trente centrales électriques dans le monde, représentant une émission annuelle de plus de 183 millions de tonnes équivalent CO<sub>2</sub>, principalement en application des critères d'efficacité énergétique de la politique. Cela représente 41 % des émissions annuelles de la France

(données 2013) et 340 fois les émissions annuelles du Groupe (données 2015).

### Le déploiement d'une nouvelle politique sur le secteur de l'agriculture

L'agriculture est un des secteurs les plus importants au monde en terme d'emploi et de PIB, ainsi qu'un moyen de subsistance pour des millions d'individus, tant dans les pays développés que dans les pays en développement. Sans une gestion appropriée, le développement de l'agriculture peut avoir de nombreuses conséquences néfastes sur les communautés locales, les écosystèmes et le changement climatique. Répondre à ces enjeux est toutefois possible en adoptant une stratégie de croissance durable qui repose principalement sur les pratiques agricoles.

Afin de répondre aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance du secteur agricole, BNP Paribas a élaboré une politique encadrant ses activités de financement et d'investissement. **Publiée le 31 juillet 2015**, cette politique sectorielle rappelle ses engagements notamment ceux en matière de « non-déforestation » ou de respect des droits des communautés locales potentiellement impactées par les nouveaux développements agricoles. Est ainsi renforcée et complétée la couverture des enjeux précédemment abordés par les politiques dédiées aux secteurs de la production d'huile de palme et de pâte à papier.

**BNP Paribas prend en compte les enjeux clés liés au secteur agricole** tels que :

- les écosystèmes et la biodiversité ;
- l'utilisation et la pollution de l'eau, les émissions de gaz à effet de serre, l'utilisation de produits agrochimiques ;
- les conditions de travail et les Droits de l'Homme ;
- la santé et la sécurité au travail ;
- le régime foncier et les droits des communautés locales ;
- la sécurité alimentaire ;
- la sécurité sanitaire et la traçabilité alimentaire.

### Une nouvelle position sur les produits financiers ayant comme sous-jacents des prix de matières premières agricoles

Au service du développement économique, BNP Paribas investit en priorité dans des projets et des entreprises ayant une utilité économique et sociale.

Certains produits d'investissement soulèvent des interrogations quant à leur influence sur le cours des matières premières agricoles et donc à leurs impacts sur les populations les plus fragiles.

Soucieux de contribuer à une relation durable entre les marchés physiques et financiers des matières premières agricoles, le Groupe a donc adopté les mesures lui permettant de s'assurer que ses instruments financiers ne contribuent pas à déstabiliser le marché des matières premières agricoles. Il s'est engagé à ne pas proposer à ses clients investisseurs individuels et institutionnels de fonds internes à BNP Paribas contenant une exposition à des matières premières agricoles.

### Des mesures pour lutter contre la déforestation

Avec la signature du 'Soft Commodities Compact' en 2014, BNP Paribas s'est engagé à travailler activement avec les entreprises du « Consumer Goods Forum » sur l'ensemble de leur chaîne de valeur afin de les aider à atteindre un niveau zéro de déforestation nette à l'horizon 2020.



## La défense, un secteur particulièrement sensible

Le Groupe dispose d'une politique de financement et d'investissement responsable dédiée à ce secteur. Publiée en 2010, elle écarte strictement certains types d'armes (armes controversées) et certaines zones géographiques (zones de conflit armé ou de violation des droits des enfants). Cette politique a été mise à jour en 2012, notamment pour mieux tenir compte des enjeux liés aux armes légères.

En 2015, le Groupe a continué d'engager le dialogue avec plusieurs sociétés clientes dont l'implication potentielle dans des armes controversées avait été signalée par les prestataires de recherche spécialisés reconnus internationalement. Depuis plusieurs années, sur la base d'éléments tangibles, un conglomérat industriel singapourien avait été placé sous exclusion par BNP Paribas, en raison de la production d'armes à sous-munitions et de mines anti-personnel. En novembre 2015, faisant suite aux demandes de nombreux investisseurs et de banques, dont BNP Paribas, la société leur a annoncé ainsi qu'aux autres parties prenantes, l'arrêt de toute implication dans les armes controversées. Cette décision constitue une victoire importante pour les conventions internationales interdisant ces armes controversées ainsi que pour les banques et investisseurs qui ont adopté des politiques s'inspirant de ces conventions.

## LE RESPECT DES PRINCIPES DE L'ÉQUATEUR DANS LES FINANCEMENTS DE PROJETS

Les grands projets industriels et d'infrastructures peuvent avoir des impacts négatifs sur les populations et l'environnement. En tant que financier et conseiller, BNP Paribas travaille en partenariat avec ses clients afin d'identifier, d'évaluer et de gérer leurs risques et leurs impacts environnementaux ou sociaux. Il est guidé dans cette démarche par les Principes de l'Équateur (« PE ») dont il est signataire : une série de principes conçus pour assurer que les projets financés ou conseillés soient développés de manière responsable. D'après ces principes, les impacts négatifs sur les communautés, les écosystèmes ou le climat doivent être évités ou minimisés, atténués et/ou compensés. Cette initiative volontaire regroupe 82 institutions financières à travers le monde.

Les projets classés A présentent des risques significatifs, où la mise en place de mesures d'atténuation et d'actions correctives est nécessaire ; ceux classés B présentent des risques plus limités ; ceux classés C présentent des risques minimes voire nuls.

	2011	2012	2013	2014	2015
Nombre de transactions concernées dans l'année	30	13	21	26	17
Nombre de transactions classées A dans l'année	5	2	3	6	1
Nombre de transactions classées B dans l'année	20	10	13	18	15
Nombre de transactions classées C dans l'année	5	1	5	2	1

(\*) Corporate Social Responsibility

Cette année, 3 transactions ont consisté au financement de projets dédiés aux énergies renouvelables, l'installation de parcs éoliens représentant une capacité électrique de plus de 500 MW.

En 2015, en plus de ses attributions de membre du Comité de pilotage des PE, BNP Paribas a poursuivi le co-pilotage du groupe de travail « Assurance » réunissant 18 banques et 3 grandes sociétés de conseil. Son objectif est de réaliser un guide visant à s'assurer que les PE sont appliqués correctement par les institutions signataires.

Un module de formation en ligne a également été développé et mis à la disposition de l'ensemble des collaborateurs de BNP Paribas concernés par l'application des Principes de l'Équateur.

## UN DISPOSITIF SPÉCIFIQUE D'ÉVALUATION DES RISQUES ESG DES PRODUITS ET SERVICES

### L'intégration de critères ESG dans les politiques de crédit et de notation

En plus des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) portant sur leurs activités propres, l'analyse crédit des entreprises clientes inclut également la gestion des risques ESG liés à leurs principaux fournisseurs et sous-traitants.

Initié en 2012, le travail d'intégration de critères ESG dans les politiques spécifiques de notation et de crédit a été poursuivi : **fin 2015, 11 politiques intégraient des critères ESG** et 4 étaient en cours de validation.

### L'évaluation des risques ESG des grandes entreprises clientes

Les risques ESG des clients grandes entreprises appartenant à des secteurs non couverts par les politiques sectorielles sont également analysés à travers un outil dédié, le « CSR(\*) Screening » du pôle Corporate and Institutional Banking. **Chaque responsable de clientèle peut ainsi évaluer les risques extra-financiers les plus pertinents de ses clients.** Des questionnaires détaillés ont été conçus pour dix secteurs : biens de consommation, biens d'équipement, énergie et électricité, pétrole, gaz et produits chimiques, TIC, santé, transport, automobile, construction & matériaux de construction, métallurgie. Au total, une vingtaine de risques sont évalués pour rendre compte des enjeux liés à la pollution et à la protection des ressources naturelles, à la sécurité et aux conditions de travail des employés, à l'impact sur les communautés, à l'éthique et à la corruption.

L'objectif de cette analyse est de dialoguer avec les clients les plus sensibles sur leurs enjeux RSE et, si nécessaire, élaborer avec eux des mesures pour une meilleure maîtrise de ces risques.

## L'intégration de critères ESG dans les produits d'épargne

Avec un double objectif de gestion des risques et d'investissement responsable, BNP Paribas Investment Partners, le métier Gestion d'actifs du Groupe, applique des critères ESG à l'ensemble de ses gestions collectives. L'analyse de ces critères, complémentaire à l'analyse financière, est réalisée selon un cadre formalisé fondé sur le respect des 10 principes du Pacte Mondial en matière de droits humains, de droit du travail, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption. En application des politiques sectorielles de BNP Paribas Investment Partners, ces principes sont complétés par des règles encadrant les investissements dans des secteurs ou des produits sensibles. Cette démarche conduit à engager un dialogue avec les sociétés identifiées comme ne respectant pas ces engagements. En cas de manque de transparence ou de coopération, BNP Paribas Investment Partners peut ne pas approuver les états financiers, voire exclure les sociétés de ses investissements.

La stratégie de BNP Paribas Investment Partners vise à **aligner ses investissements avec l'objectif mondial de limitation du réchauffement climatique à moins de 2 °C**. Ceci passe d'abord par la mesure et l'évaluation du risque carbone des portefeuilles gérés et ensuite par la réduction de ce risque. À ce titre, BNP Paribas Investment Partners :

- s'est engagé à publier l'empreinte carbone de ses fonds investis en actions (signature du PRI Montréal Carbon Pledge en mai 2015). Cet engagement a déjà été suivi par la publication de l'empreinte carbone de 26 fonds actions de la gamme internationale Parvest ;
- a défini une politique d'investissement « sans charbon », appliquée à ses fonds ouverts ISR (14 milliards d'euros d'encours au 31 décembre 2015) et a rejoint, avec plus de 19 milliards d'euros d'encours décarbonés, la Portfolio Decarbonization Coalition, initiative portée par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE), qui encourage les acteurs financiers à diminuer les émissions de gaz à effet de serre liées à leurs investissements ;
- propose à ses clients des solutions d'investissement bas carbone. À titre d'exemple, BNP Paribas Investment Partners a défini une méthodologie spécifique avec le Fonds de Réserve pour les Retraites (FRR) afin de réduire l'empreinte carbone et l'exposition aux « stranded assets » (actifs qui font face à des dépréciations imprévues ou anticipées), ainsi que d'exclure les valeurs les plus polluantes du portefeuille indiciel Actions nord-américaines. Cette méthodologie a permis de diminuer l'empreinte carbone du portefeuille de plus de 50 %.

En 2015, pour garantir la prise en compte des enjeux ESG par les entreprises dans lesquelles il investit, BNP Paribas Investment Partners a **systématiquement exercé ses droits de vote** en tant qu'actionnaire, votant dans plus de 1 200 Assemblées Générales ; sur près de 16 200 résolutions votées, environ 19 % des résolutions ont fait l'objet de votes d'abstention ou d'opposition. Dans le cadre de sa stratégie sur le changement climatique, la politique de vote a été adaptée et BNP Paribas Investment Partners se réserve le droit de s'abstenir sur l'approbation des comptes si la société ne communique pas de manière suffisante ses émissions de CO<sub>2</sub>. BNP Paribas Investment Partners soutiendra également toute résolution (proposée par la société ou un actionnaire) en ligne avec sa politique sur le changement climatique.

En 2015, l'expertise de BNP Paribas Investment Partners en termes d'investissement responsable et de déploiement de l'intégration ESG dans ses gestions a été reconnue par le classement des PRI (Principes de l'Investissement Responsable). Dans leur rapport d'évaluation annuel, BNP Paribas Investment Partners s'est vu attribuer le score « A+ », une catégorie nouvellement créée qui vient se rajouter aux cinq catégories précédemment utilisées (A, B, C, D, E), ce qui confère à BNP Paribas Investment Partners la meilleure note.

**BNP Paribas Cardif**, le métier d'assurance du Groupe, a poursuivi sa démarche amorcée en 2008 d'intégration des critères ESG dans la sélection des investissements de son principal fonds en euros, Cardif Assurance Vie (104 milliards d'euros au 31 décembre 2015).

Des critères ESG sont systématiquement pris en compte dans les choix d'investissement ou de désinvestissement de BNP Paribas Cardif, et font partie intégrante du processus de gestion. La performance ESG du portefeuille est pilotée trimestriellement et fait l'objet d'un Comité de gestion d'actifs une fois par an. En 2015 plus de la moitié des actifs du Fonds Général ont fait l'objet d'un filtre ESG contre 49% au 31/12/2014, selon son indicateur de suivi.

BNP Paribas Investment Partners et BNP Paribas Real Estate Investment Management sont signataires des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI).

## L'intégration de critères ESG dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement

BNP Paribas porte une attention particulière aux enjeux extra-financiers des fournisseurs dans l'analyse des offres, conformément à la Charte des engagements RSE des Fournisseurs de BNP Paribas et attend de tout fournisseur qu'il s'engage à respecter cette charte. En 2015, le nombre d'évaluations ESG des fournisseurs réalisées par le Groupe, lors des appels d'offre, s'élève à 1 470.

De plus, dans certaines entités, des clauses environnementales et sociales sont intégrées dans les contrats signés par les équipes achats. Sur le périmètre d'International Retail Banking, la signature de la Charte d'engagements RSE est requise lors de l'entrée en relation.

En 2015, la filière Achats a poursuivi ses travaux visant à améliorer le suivi du risque fournisseurs, dans le cadre du **projet KYS (Know Your Supplier)**, lancé fin 2014. Son objectif est de s'assurer que BNP Paribas contractualise avec des fournisseurs respectant :

- les réglementations locales et internationales, en particulier dans le domaine de la sécurité financière ;
- des principes et valeurs fondamentaux en matière de responsabilité sociale et environnementale.

Dans le domaine des achats responsables, la démarche doit permettre une meilleure évaluation des fournisseurs, en particulier sur les aspects droits humains. Parmi les pistes identifiées : généralisation de la signature d'engagements par les fournisseurs (charte), formation des collaborateurs des achats sur les Droits de l'Homme à partir de 2016 et intégration de questions RSE spécifiques dans les consultations pour les catégories d'achats sensibles.

## DES OUTILS DE GESTION ET DE SUIVI DES RISQUES ESG

### Les listes de surveillance et d'exclusion RSE

L'application des politiques de financement et d'investissement sur les secteurs à forts enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance et de la liste d'exclusion de certains biens permet l'identification d'entreprises qui ne respectent pas les exigences du Groupe en matière de protection de l'environnement ou dont les activités ont des impacts sociaux négatifs. Ces listes sont complétées par un suivi des principales controverses impliquant des entreprises dans des graves violations du respect de l'environnement ou des Droits de l'Homme.

Les entreprises avec lesquelles le Groupe ne souhaite pas engager une relation commerciale sont ajoutées à la liste d'exclusion ; celles avec lesquelles le Groupe ne souhaite pas réaliser certaines opérations sont ajoutées à la liste de surveillance. **Fin 2015, ces listes comprenaient 242 sociétés** : 171 exclues et 71 sous surveillance.

Alors que toute relation avec les sociétés sous liste d'exclusion est bannie, les entreprises placées sous liste de surveillance font l'objet de mesures d'engagement de la part du Groupe afin qu'elles modifient durablement leurs pratiques et réduisent leurs risques ESG.

### Les transactions traitées par la filière RSE

En 2015, la filière RSE du Groupe a revu **658 transactions** (financements, entrées en relation, accompagnements d'exportations, etc.) contre 481 transactions l'année précédente.

### Les collaborateurs formés aux politiques de financement et d'investissement

Les politiques sectorielles concernent tous les collaborateurs du Groupe. Depuis leur publication, en décembre 2012, 20 373 collaborateurs ont été formés en ligne à au moins l'une d'entre elles. **L'objectif** – avoir formé en 2015 12 500 collaborateurs concernés par l'application de ces politiques – **est donc largement dépassé** (voir *Le tableau de bord de pilotage de la politique RSE*).

### La part des crédits octroyés aux entreprises clientes encadrée par un dispositif spécifique de gestion des risques ESG

Afin de suivre dans le temps le déploiement progressif de dispositifs de gestion des risques ESG spécifiques aux différents secteurs, le Groupe suit annuellement la part des crédits octroyés aux entreprises encadrée par un dispositif spécifique de gestion des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance. En 2015, année de référence pour cet indicateur clé de performance de la RSE du Groupe, la part s'est établie à 25 %.

### Le plan de contrôle opérationnel

Afin de vérifier l'application stricte dans toutes les entités des outils de gestion des risques ESG, le Groupe déploie **depuis 2015 un plan de contrôle opérationnel RSE**. Après la définition des contrôles à mener par les différents métiers et entités du Groupe, les filières RSE et de contrôle opérationnel permanent ont lancé les premiers groupes de travail pour définir l'organisation et la mise en œuvre des contrôles au sein de l'ensemble des entités du Groupe. Les premiers contrôles périodiques doivent avoir lieu en 2016. Ils vérifieront les moyens mis en place à chaque niveau et instaureront une dynamique d'amélioration continue, nécessaire à la bonne gestion des risques ESG.

## 7.3 Responsabilité sociale : favoriser le développement et l'engagement de nos collaborateurs

Notre responsabilité sociale repose sur 3 principes : la promotion de la diversité et de l'inclusion, assurer une « good place to work » et une gestion responsable de l'emploi et être une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières. La combinaison de ces 3 objectifs ambitieux et volontaristes a pour objet de favoriser le développement et l'engagement de nos collaborateurs :

- engagement 4 : promotion de la diversité et de l'inclusion ;
- engagement 5 : « good place to work » et gestion responsable de l'emploi ;

- engagement 6 : une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières.

### « LEADERSHIP FOR CHANGE »

L'année a été marquée par la refonte des valeurs du Groupe qui a été suivie par une réflexion collective sur la vision et la mission que le Groupe souhaitait se donner. L'essentiel de ces travaux a été réalisé dans le cadre de l'initiative « Leadership for Change » (Lfc) qui a été lancée pour accompagner le Groupe dans son processus de transformation.



L'un des objectifs de cette initiative était d'amener les 500 membres composant les Comités Exécutifs transverses<sup>(1)</sup> du Groupe à travailler ensemble sur « Nos Convictions partagées : notre vision, notre mission et nos valeurs ». Ils poursuivent leurs travaux en sous-groupes sur sept thèmes de transformation identifiés au cours du processus LfC tels que le cross selling, l'innovation ou la stratégie d'identification et de promotion des talents.

## L'ÉCOUTE DES COLLABORATEURS GRÂCE AU GLOBAL PEOPLE SURVEY (GPS)

Le taux de participation à l'enquête d'engagement du Groupe se maintient à un niveau élevé (71 %, + 19 points depuis 2010). 126 889 collaborateurs dans 73 pays ont exprimé leur opinion, en 22 langues, avec 95 000 commentaires recueillis sur 2 questions ouvertes, notamment sur le changement qui est désormais bien perçu.

La perception des collaborateurs sur les thèmes du GPS s'améliore en général, plus particulièrement sur l'engagement qui reste fort avec la fierté d'appartenance à 83 % (+ 2 points depuis 2014), l'adhésion aux objectifs de l'entreprise à 69 % (+ 2 points) se renforce, de même que leur confiance dans l'avenir du Groupe à 40 % (+ 5 points) qui répond à l'item « la situation va s'améliorer ». Le sentiment que le management

transmet désormais des orientations plus claires s'accroît à 70 % (+ 3 points) et les décisions du management sont perçues davantage en cohérence avec les valeurs du Groupe à 69 % (+ 3 points).

Les scores liés aux quatre principes de management évoluent positivement : 73 % (+ 2 points, au-delà de l'objectif fixé en 2012) des collaborateurs ont une perception positive de leur mise en œuvre, dont 68 % (+ 2 points) sur « Focus client » qui reste au cœur des priorités du Groupe.

La dynamique « Simple Working » se poursuit avec succès grâce à une « délégation suffisante pour bien faire son travail » à 78 % (+ 3 points) et une « prise de décision au bon niveau » à 67 % (+ 1 point). L'innovation apparaît davantage encouragée pour soutenir la transformation à 67 %, (+ 4 points) et le déploiement des solutions digitales perçu comme un moyen de renforcer la performance (61 %, + 3 points), mais il reste des marges de progrès dans ce domaine à évolution rapide.

Afin de suivre la bonne réalisation des démarches engagées, notamment sur les trois enjeux avec des objectifs précis, les Ressources Humaines Groupe pilotent un reporting social auquel les entités de 67 pays ont répondu en 2015, ce qui représente 95 % des effectifs Équivalents Temps Plein (ETP) gérés par le Groupe au 31 décembre 2015 (contre 44 pays sur 87 % de l'effectif en 2014). Certains indicateurs sont en hausse, en conséquence de cette augmentation de périmètre.

## ENGAGEMENT 4 : PROMOTION DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

Mettre l'ouverture au cœur de nos valeurs guide l'orientation de nos politiques et de nos actions en faveur de la diversité et de l'inclusion. En garantissant le respect des différences, notre ambition est d'assurer la convivialité entre équipes et collaborateurs mais également de favoriser le développement individuel et l'innovation en valorisant l'expression de ces différences.

Nouvel objectif pour l'engagement 4 : Taux de femmes parmi les membres des comités exécutifs transverses (multimétiers et/ou multipays sur 500 Top executives environ) en 2018 : 23 % (baseline 2015 : 21 %).

### UN DISPOSITIF ASSURANT UN ENGAGEMENT GLOBAL

#### La gouvernance diversité : l'implication de tous à tous les niveaux

Le Comité Diversité Groupe est désormais constitué de 35 membres binômes de représentants métiers et des Ressources Humaines. Il est décliné au niveau des métiers, pays ou régions (APAC, BDDF, BNL, BNP Paribas Fortis, CIB, UK, IRB...). Il se réunit 2 fois par an alternativement en France et dans un autre pays européen (Italie en 2015).

L'animation de cette gouvernance a été renforcée et digitalisée par la création d'une communauté sur le réseau social interne et le lancement du compte twitter BNPP\_diversity.

#### Un engagement fort et visible du Comité Exécutif

L'année a été marquée par un engagement très visible du Directeur Général qui, en mai, a lancé la campagne **HeForShe**<sup>(2)</sup> dans le Groupe. En septembre, à New Delhi, BNP Paribas a renouvelé son engagement en faveur de l'égalité professionnelle, en sponsorisant l'événement « **Equality means business : WEP**<sup>(3)</sup> **in practice** », organisé par le Pacte Mondial des Nations Unies. En octobre, le Directeur Général a signé la **charte d'engagement LGBT**<sup>(4)</sup> de l'Autre Cercle<sup>(4)</sup>, BNP Paribas devenant ainsi la 1<sup>re</sup> banque en France à marquer son engagement d'assurer un environnement de travail non discriminant et non hostile pour l'ensemble des collaborateurs, quelle que soit leur orientation sexuelle.

Les membres du Comité Exécutif se sont également engagés personnellement dans des programmes d'envergure. Ainsi Marie-Claire Capobianco fait partie des 50 premiers dirigeants ayant intégré le mouvement « **Patrons, champions du changement** » lancé en octobre par le Medef, mettant en avant l'engagement en faveur de l'égalité hommes-femmes. Alain Papiasse était au **11<sup>e</sup> Women's Forum** dont BNP Paribas était partenaire. Clientes et collaboratrices se sont retrouvées pour échanger autour de la thématique « **Energizing the world** ».

BNP Paribas a intégré le « **réseau des entreprises pour l'égalité** » lancé par la secrétaire d'État chargée des Droits des femmes.

(1) Métiers/fonctions multipays ou pays/région multimétiers/fonctions.

(2) Mouvement de solidarité international lancé par les Nations Unies, dédié à l'égalité des sexes et appelant les hommes à s'engager.

(3) « Women's Empowerment Principles » sont les 7 principes en faveur de l'égalité des femmes en entreprises rédigés par ONU Femmes et le Pacte Mondial des Nations Unies.

(4) L'Autre Cercle est une association dont l'objet principal est de lutter contre les discriminations dans le monde du travail à l'encontre des LGBT (Lesbiennes, Gays, Bisexuels, Transsexuels et Transgenres).

## Des collaborateurs impliqués dans des réseaux dynamiques favorisent les échanges et l'innovation

Les réseaux de collaborateurs constituent un relais informel d'information des politiques diversité, une source d'innovation et des lieux d'échanges transversaux (multientités, multipays...) en lien avec l'environnement professionnel. Les échanges réguliers entre réseaux, facilités par le soutien de cadres dirigeants, renforcent le dynamisme de la gouvernance, des politiques et des actions relatives à la diversité et l'inclusion. La contribution des réseaux est régulièrement encouragée, par exemple chez **CIB à New York** par un déjeuner annuel avec le Responsable Pays.

On compte des réseaux centrés sur l'égalité professionnelle (19 réseaux **MixCity** dont les derniers lancés en Suisse, en Espagne, en Allemagne, au Canada et au Japon ; **Happy Men**), des réseaux ouverts à tous sur les thématiques du multiculturalisme et des minorités (**Afrinity**, **All Abroad** en France, **Friends of Africa** en Belgique, **Respect** au Royaume-Uni, **Amérindiens** au Canada et **Hispanic, Asian et African Heritage** aux États-Unis), de l'orientation sexuelle (**Pride** en France, au Royaume-Uni et aux États-Unis), de l'inter-générationnel (Belgique, **Bank of the West** aux États-Unis), de la parentalité (**Parentality** au Royaume-Uni), du handicap (**Ability** au Royaume-Uni), des vétérans ou de l'inter-religieux (États-Unis).

## DES ACTIONS, DES RÉSULTATS VISIBLES ET UN ÉLARGISSEMENT DES THÉMATIQUES

### Égalité professionnelle : des objectifs volontaristes et des résultats visibles

Le Groupe a une nouvelle fois pu constater l'impact positif des actions mises en œuvre pour augmenter la mixité dans les populations clés. La part des femmes dans le **senior management**<sup>(1)</sup> a atteint 26 % (35 % de femmes nommées dans la dernière promotion) et l'objectif est porté à 30 % pour 2020. Les femmes représentent désormais 20 % du **G100** contre 16 % en 2014 (avec un pourcentage moyen de 32 % de femmes dans les nominations depuis 2011). BNP Paribas peut se féliciter d'avoir un **Conseil d'administration** paritaire (en incluant deux administratrices salariées, à 41,7 % selon les règles de la loi Copé-Zimmermann).

Dans la continuité de l'initiative Leadership for Change, un **objectif d'au moins 25 % de femmes parmi les membres des Comités exécutifs transverses multimétiers et/ou multipays (sur 500 Top executives environ) du Groupe d'ici à 2020** a été fixé.

Il a aussi été décidé que les femmes devaient représenter 50 % des jeunes talents (emerging) dès 2016, 40 % des advanced et 30 % des top talents pour 2020. Ces objectifs sont en cohérence avec la mixité du recrutement au niveau du Groupe ainsi qu'avec le niveau de maturité en termes de politique de promotion des femmes.

## Autres axes développés par les politiques de diversité et d'inclusion

### Internationalisation et multiculturalisme, un objectif Groupe

161 nationalités sont représentées dans le Groupe, dont 56 nationalités au sein des SMP<sup>(1)</sup>. 40 % ne sont pas français. Au niveau des Top 500 executives (LFC), 31 nationalités sont représentées et 35 % ne sont pas de nationalité française. **Au Royaume-Uni**, 50 % des SMP ont participé à des formations centrées sur les biais inconscients liés aux nationalités.

### Des mesures en faveur des minorités

Dans certaines régions, une attention est portée aux minorités ethniques comme par exemple à la **BICIG (Gabon)**, qui a mis en place une politique de recrutement en faveur des minorités albinos et pygmée.

### Une volonté de favoriser l'intergénérationnel

Afin de mieux comprendre les besoins spécifiques de chaque génération tout en facilitant le « travailler ensemble », **BNP Paribas SA en France** a participé à une étude de l'IMS (IMS-Entreprendre pour la Cité) sur la question des stéréotypes liés aux générations.

**En Italie**, **BNL** a lancé une large enquête pour recueillir les attentes des collaborateurs seniors et réalisé un programme intergénérationnel de mentoring en management et de reverse mentoring digital.

**En France**, dans le cadre des accords de génération et de l'engagement vis-à-vis des seniors, l'âge moyen de départ des salariés de plus de 55 ans a atteint 60,9 ans (60,7 ans en 2014).

### Parentalité et équilibre des temps de vie

BNP Paribas poursuit les actions pour aider les collaborateurs à concilier vie professionnelle et vie personnelle car c'est une condition pour renforcer leur engagement sur le long terme.

Des entités du Groupe (Cardif, BNP Paribas Fortis) organisent des « **Family Days** » afin que les collaborateurs puissent partager avec leurs enfants leur environnement de travail. **Wealth Management** a aussi lancé un « **Digikids** » (création de robots, chasse aux flashcodes...).

**En France**, lors de la Semaine de la Parentalité impulsée par la Journée de l'OPE<sup>(2)</sup>, des conférences sur l'addiction aux jeux vidéo ou l'évolution du modèle familial ont été organisées. **CIB** a lancé en Europe, un site collaboratif « **The Parent's Way** » pour échanger conseils, astuces et expériences entre parents. En Italie, **BNL** a organisé une journée pour les futurs pères (« **Dads@Work** »). **TEB** a remporté le prix de la Diversité IRB grâce à une initiative ayant pour objectif d'inciter les femmes à équilibrer leur vie professionnelle et personnelle et **BNP Paribas Fortis** a organisé des déjeuners « **Back to Professional Life** » avec 80 jeunes mamans de retour de congé maternité.

(1) Les Senior Management Position (SMP) ou le senior management du Groupe est composé de collaborateurs occupant les 2 500 postes considérés par les Comités Exécutifs de l'ensemble des Domaines d'activités/Entités Opérationnelles/Fonctions Groupe comme les postes ayant l'impact le plus important sur les plans stratégique, commercial, fonctionnel et de l'expertise.

(2) Observatoire de la Parentalité en Entreprise.

## UNE RECONNAISSANCE INTERNE ET EXTERNE RENOUVELÉE

### Un baromètre interne positif pour la diversité

Les résultats du Global People Survey (GPS) sont très positifs sur tous les aspects de la diversité : 67 % (+ 1 point) des collaborateurs déclarent avoir une vision claire des actions menées par BNP Paribas pour promouvoir la diversité et 70 % que le management de BNP Paribas favorise la diversité sur le lieu de travail par le respect et la reconnaissance des différences entre les personnes (+ 6 points, au-delà de l'objectif fixé en 2012). Pour la première fois, certains pays étaient également interrogés sur le caractère inclusif de l'environnement de travail pour les collaborateurs LGBT (71 %).

### De nombreuses distinctions externes démontrent le dynamisme des politiques et actions menées

En France, le label **Diversité** du Groupe a été confirmé par le ministère des Affaires sociales. Le périmètre labellisé a été étendu à Leasing Solutions, Arval et BNP Paribas Factor et porte désormais sur 84 % de l'effectif. **BNP Paribas Fortis** a obtenu le renouvellement du label Diversité de la Région de Bruxelles-Capitale pour 2015-2017.

Le responsable Diversité BNP Paribas au Royaume-Uni, Vinay Kapoor, a intégré le Top 50 mondial des « **Diversity Professional** », une distinction décernée par l'hebdomadaire *The Economist*. Pour la seconde année consécutive, **Bank of the West** figure parmi les « **Meilleurs Employeurs bancaires** » élus par *Hispanic Network Magazine*.

En octobre, BNP Paribas a obtenu la 2<sup>e</sup> place du classement « **Workplace Pride** ». Le dynamisme du réseau Pride a également été récompensé par *The Economist* dans son classement mondial « **The Global Diversity List** ».

## UNE SENSIBILISATION CONTINUE DE NOS COLLABORATEURS ET DE NOS CLIENTS

### Former

En France et au Royaume-Uni, des formations sur les biais inconscients à destination des managers ont été déployées. L'ensemble du Comex de CIB à Londres a suivi 121 séances de coaching de leadership inclusif.

CIB a achevé la dernière session du programme **Women Leadership Initiative** qui a mobilisé des sponsors de très haut niveau. Le programme sera généralisé au Groupe à partir de 2016.

### Sensibiliser

#### Sensibiliser les collaborateurs

Tout au long de l'année, des actions de sensibilisation sont menées. En Belgique, **BNP Paribas Fortis** a initié la campagne « **Thank You** » dans le cadre d'une politique sur le respect et le bien-vivre ensemble (8 000 cartes « Thank You » et plus de 7 300 mails de compliments envoyés).

À l'automne la **Diversity Week** était l'occasion pour les pays (Belgique, Corée, États-Unis, France, Royaume-Uni, Singapour...) et les filiales d'organiser de nombreux événements partagés avec des milliers de collaborateurs.

#### Partager nos actions de sensibilisation avec nos parties prenantes et nos clients

BNP Paribas prend à cœur sa responsabilité sociétale en contribuant de façon positive au changement auprès de ses clients et de ses parties prenantes. **Wealth Management** a ainsi co-construit avec l'université Stanford un programme pédagogique (Women Entrepreneur Program) à destination de 30 clientes et collaboratrices du monde entier. Le **Royaume-Uni** organise régulièrement des petits-déjeuners avec des cabinets de recrutement pour leur présenter nos politiques diversité. En **Asie**, une campagne de recrutement centrée sur la volonté d'attirer des profils divers a été menée.



### FAVORISER L'EMPLOI ET L'INSERTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Au-delà des obligations légales, cette année des entités de 22 pays ont signé des accords collectifs sur le handicap ou pris des mesures favorables aux personnes en situation de handicap. Parmi la cinquantaine de pays légalement autorisés à comptabiliser les travailleurs handicapés et suivant cet indicateur, on décompte 3 237 personnes en situation de handicap réparties dans 32 pays, dont 176 recrutements réalisés dans 11 pays en 2015. Cette augmentation est essentiellement due à un effet périmètre.

**► NOMBRE DE SALARIÉS EN SITUATION DE HANDICAP(\*)**

				Recrutements		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
France (dont BNP Paribas SA)	1 350 (1 170)	1 398 (1 203)	1 497 (1 203)	53 (45)	52 (43)	57 (38)
Belgique (dont BNP Paribas Fortis)	66 (66)	69 (69)	71 (71)	1 (1)	3 (3)	0 (0)
Italie (dont BNL)	660 (520)	679 (524)	803 (649)	19 (6)	21 (2)	21 (11)
Luxembourg (dont BGL BNP Paribas)	59 (47)	53 (52)	54 (53)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Europe hors marchés domestiques	720	664	685	127	65	46
Reste du monde	50	68	127	65	9	52
<b>TOTAL</b>	<b>2 905</b>	<b>2 931</b>	<b>3 237</b>	<b>265</b>	<b>150</b>	<b>176</b>

(\*) Effectif physique sur 82 % de l'effectif du Groupe.

En France, sur cette dernière année du deuxième accord handicap, **BNP Paribas SA** a réalisé 38 recrutements (172 sur 4 ans) et 396 maintiens dans l'emploi de salariés actifs (319 en 2014) soit 1 230 accompagnements, en progression de 24 %. Le taux d'emploi des salariés handicapés est en progression constante, soit un taux d'emploi de 3,6 % (2,8 % en 2011 à la fin du précédent accord). Les actions de formation et de sensibilisation se renforcent sur le thème du handicap invisible, diversifiées par des témoignages sur l'intranet et complétées par des sessions de prévention menées conjointement avec le Service de Santé au Travail. Le troisième accord pour 2016-2019 a été signé fin 2015 à l'unanimité par les organisations syndicales. Dans les filiales, **BNP Paribas Personnel Finance** a lancé le « programme handicap », avec un tour de France en bus et des ateliers sur le handicap sensoriel.

En Belgique, **BNP Paribas Fortis** a fait réaliser un film pour sensibiliser collaborateurs et clients aux outils de compensation du handicap. Il est repris sur certains sites d'associations de personnes en situation de handicap. En Italie, **BNL** a orienté son action autour du recrutement : formation de recruteurs et partenariat avec une CVthèque spécialisée. **Bank of the West** a lancé une véritable action en faveur des personnes en situation de handicap et pour l'égalité des chances et a augmenté de zéro à 33 ses recrutements en un an.

**PROMOUVOIR ET RESPECTER LES CONVENTIONS FONDAMENTALES DE L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TRAVAIL SUR LES DROITS DE L'HOMME**

BNP Paribas effectue une revue annuelle des pays à risques en matière de respect des droits humains<sup>(1)</sup>. Comme en 2014, BNP Paribas est présent dans 8 pays à risques représentant 4,0 % de son effectif total, et dans 20 pays en situation préoccupante, pour 14,4 % de son effectif total, ce qui est relativement stable (3,1 % et 15,8 % en 2014). Par ailleurs, onze salariés (5 en 2015), essentiellement au Brésil, sont répertoriés dans le Groupe comme ayant moins de 18 ans et plus de 16 ans (pour plus d'informations, voir chapitre 7, partie 4 - *Engagement 8 : La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des Droits de l'Homme*).

(1) Source : Maplecroft qui identifie 41 pays à risque et 58 pays en situation préoccupante (contre 35 et 68 en 2014).

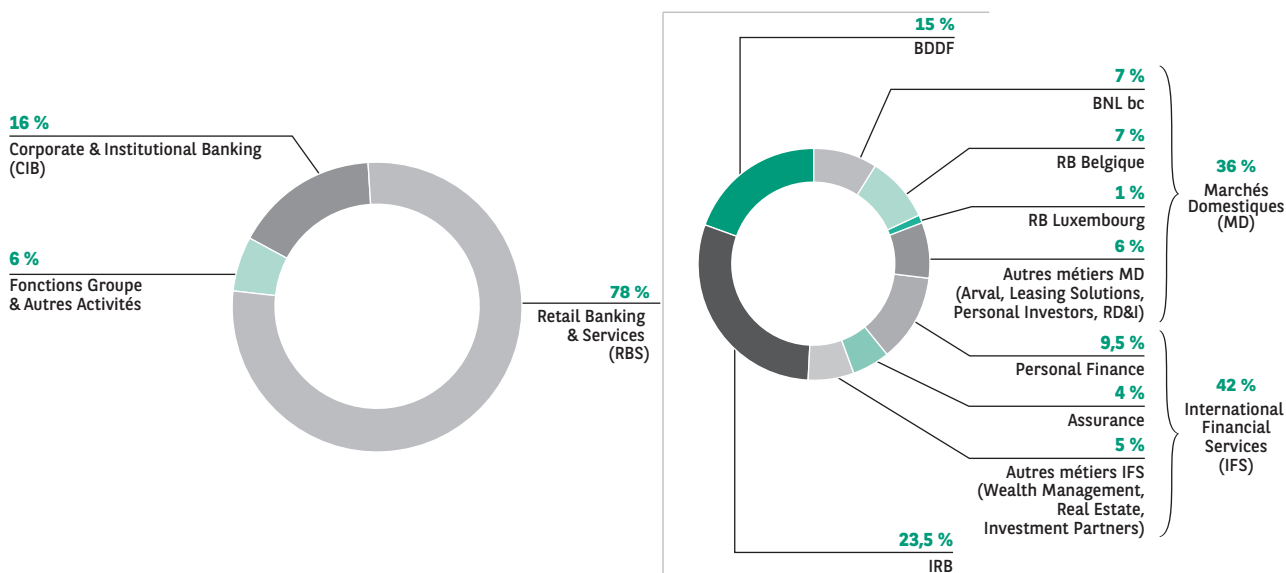
## ENGAGEMENT 5 : « GOOD PLACE TO WORK » ET GESTION RESPONSABLE DE L'EMPLOI

Nos collaborateurs constituent notre principal atout auquel il nous faut être attentifs en garantissant quelques règles collectives importantes. Notre responsabilité sociale se traduit notamment par notre capacité à veiller à une « good place to work » pour nos collaborateurs en les faisant bénéficier collectivement d'un environnement sécurisé en préservant notamment leur santé, l'équilibre des temps de vie et ainsi, favorable à une relation à long terme en entreprise.

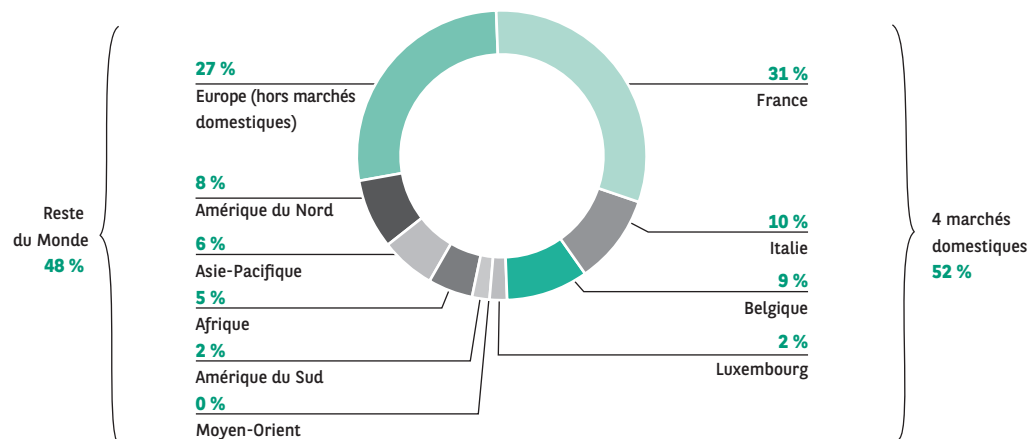
### ÉVOLUTION DES EFFECTIFS

Fin 2015, les effectifs gérés par le Groupe atteignent 189 077 ETP (Équivalent Temps Plein - 181 551 ETP en effectif financier<sup>(1)</sup>), en hausse par rapport à 2014 (187 903 ETP), ce qui est dû principalement à l'intégration de GE Fleet par Arval et à la croissance organique des activités dans les régions Amérique du Nord et Asie-Pacifique et de la fonction Conformité. Pour mémoire, les effectifs gérés par le Groupe étaient de 184 545 ETP à fin 2013.

### ➤ RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR DOMAINE D'ACTIVITÉ



### RÉPARTITION DE L'EFFECTIF TOTAL PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



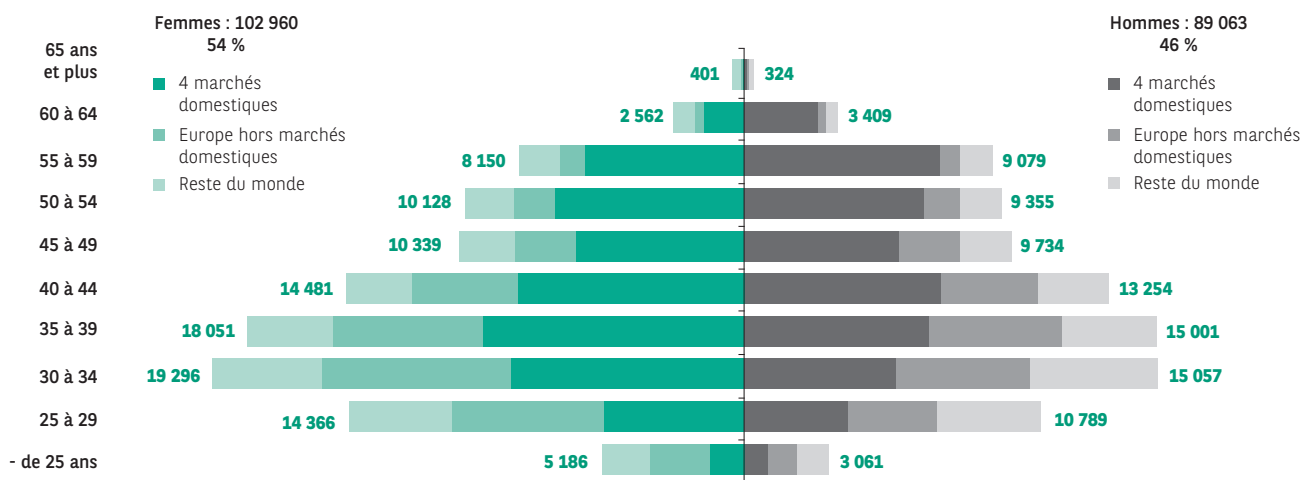
La répartition des effectifs par zone géographique dans 75 pays, dont 50 pays pour la banque de détail, demeure relativement stable par rapport à 2014.

(1) Effectif financier : Effectif en Équivalent Temps Plein (ETP) au 31 décembre 2015 des entités sous contrôle exclusif consolidées par intégration globale.

### ➤ ÉVOLUTION DES EFFECTIFS AU COURS DES DIX DERNIÈRES ANNÉES

	2005	2010	2015		
France	54 745	59 302	57 974	} 4 marchés domestiques 95 973	} Europe 146 611
Italie	2 602	19 126	17 993		
Belgique	478	18 345	16 360		
Luxembourg	1 105	3 942	3 646		
Europe (hors marchés domestiques)	16 039	52 666	50 638		
Amérique du Nord	14 766	15 137	16 009	} Reste du monde 42 466	
Asie-Pacifique	4 733	11 650	12 180		
Afrique	5 036	9 555	9 861		
Amérique du Sud	1 545	4 323	3 834		
Moyen-Orient	868	2 233	582		
<b>TOTAL</b>	<b>101 917</b>	<b>196 279</b>	<b>189 077</b>		<b>189 077</b>

### ➤ RÉPARTITION DES EFFECTIFS DU GROUPE PAR ÂGE, PAR SEXE ET PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE<sup>(1)</sup>



(1) Effectif physique sur 99 % de l'effectif du Groupe (CDI + CDD).

La pyramide des âges est équilibrée. L'âge moyen augmente légèrement de 40,5 à 40,6 ans, notamment en Amérique du Sud (à 35 ans) où il est le plus faible, en Europe (40,3 ans) et baisse en Amérique du Nord (42,7 ans) où il est le plus élevé. En France, il est de 42,4 ans.

L'ancienneté moyenne diminue légèrement de 12,2 à 11,7 ans, notamment en Afrique (9,1 ans), en Europe (hors France - 11,1 ans) et en France (16 ans) où elle est la plus élevée. Elle reste stable en Amérique du Nord et baisse légèrement en Asie-Pacifique et en Amérique du Sud. L'âge moyen de départ des salariés de 55 ans et plus, demeure stable dans le Groupe à 60,7 ans.



## LE RECRUTEMENT

Le Groupe a recruté 19 672 personnes dans le monde (+ 10 %) en CDI, dont 3 055 en France (+ 34 %), bien que le recours à la mobilité avant tout recrutement externe soit systématiquement favorisé.

### Dans un contexte exigeant, BNP Paribas continue de recruter tout en privilégiant la mobilité interne

Avec 56 % des recrutements en Europe, BNP Paribas confirme sa dimension de banque européenne. Néanmoins, les États-Unis demeurent les premiers recruteurs avec 21 %, devant la France (16 %), l'Inde (8 %), la Turquie (7 %), l'Ukraine (6 %), l'ensemble de ces pays enregistrant, à l'exception de la France, un fort turn-over. Suivent ensuite le Royaume-Uni (5 %) et la Belgique (4 %). Le recrutement externe reste ainsi élevé dans un contexte où la mobilité et la formation sont toujours favorisées.

### Digitaliser le recrutement pour être l'employeur de choix des candidats

L'année 2015 marque une forte digitalisation du recrutement externe et interne avec la création d'une nouvelle communauté sur le réseau social interne des recruteurs digitaux, des guidelines médias sociaux, des conférences web thématiques et un programme de certification LinkedIn.

Le Groupe a renforcé sa présence sur les réseaux sociaux avec plus de 250 000 abonnés sur LinkedIn, la création de la page BNP Paribas sur Glassdoor<sup>(1)</sup> et l'accueil du premier événement Glassdoor en France sur la transparence, la création de jeux concours et autres interactions avec les candidats sur Twitter (France, Italie, Royaume-Uni, Turquie), un challenge Instagram (BNL), une présence originale sur Pinterest (France, Italie) et de nombreuses pages Facebook.



Le Groupe a poursuivi le déploiement de sa promesse employeur « Let's Design Tomorrow » sur différents outils de communication par la création d'une campagne publicitaire universelle (Asie-Pacifique, Belgique, France, Italie, Pologne ...), la mise à jour de contenus sur le site bnpparibas.com, la création de la communauté des Campus managers du Groupe et d'un campus kit (outils pour activer les relations avec les écoles) et un important travail de sensibilisation en interne.

BNP Paribas est à nouveau certifié **Top Employer Europe**, cette fois dans 7 pays : Belgique, France, Italie, Pologne, Turquie et également Espagne et Luxembourg. Le Groupe a analysé son attractivité employeur à travers l'étude Universum sur 11 de ses marchés. **BNP Paribas CIB à New York** a reçu le prix « **Best Place to Work** ».



BNP Paribas a aussi travaillé à l'amélioration de l'expérience candidat pour la rendre plus accessible et plus connectée avec de nombreuses nouveautés : pour postuler, le site est devenu « mobile friendly », avec un formulaire d'inscription plus fluide et plus esthétique. Le Groupe a commencé les entretiens à distance et créé un jeu de piste pour valider les compétences (**Royaume-Uni**), proposé les tests cognitifs sélectifs en ligne (**France**), participé au programme « Blind Applying » pour postuler à un stage surprise au niveau mondial... Le premier **HR Hackathon** interne a réuni 25 entités dans 10 pays et a généré plus de 400 idées pour améliorer le parcours candidats.

BNP Paribas a adhéré à l'**Individual Dual Career Network (IDCN)**, un réseau d'entreprises internationales dont l'objectif est d'améliorer l'accompagnement des collaborateurs en mobilité internationale en fournissant une assistance à la recherche d'un travail au conjoint (<http://idcn.info/>).

En France, le Groupe a organisé deux événements majeurs : « **Objectif CDI**<sup>(2)</sup> » en juin et « **Job Meet Up** » en septembre, dédiés au recrutement de profils commerciaux pour le réseau d'agences et la banque en ligne dont Hello bank!. Les candidats, conviés sur préinscription, rencontraient un chargé de recrutement puis un opérationnel métier, et repartaient avec une invitation pour un second entretien dès la semaine suivante. Près de 80 collaborateurs, RH et opérationnels métiers, ont été mobilisés et 150 collaborateurs recrutés à l'issue de ces deux journées.

Des soirées **job dating** ont également été organisées à Paris, Lille ou Orléans en avril pour favoriser des rencontres et échanges entre des candidats et des opérationnels du métier pour permettre aux candidats de mieux se projeter dans l'entreprise et de vérifier leur bonne compréhension des missions proposées.

(1) Glassdoor est un site sur lequel les employés et les demandeurs d'emploi publient de manière anonyme des avis sur les entreprises.

(2) Contrat à durée indéterminée.

## LES MOUVEMENTS

### ► MOUVEMENTS : ENTRÉES EN CDI ET RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE<sup>(1)</sup>

	Hommes	Femmes	Total 2014	Hommes	Femmes	Total 2015
Recrutements en CDI	8 028	8 121	16 149	8 645	9 488	18 133
Transformations de CDD en CDI	595	688	1 283	654	885	1 539
<b>TOTAL</b>	<b>8 623</b>	<b>8 809</b>	<b>17 432</b>	<b>9 299</b>	<b>10 373</b>	<b>19 672</b>
4 marchés domestiques	52 %	48 %	3 244	51 %	49 %	4 341
Europe (hors marchés domestiques)	43 %	57 %	6 225	42 %	58 %	6 217
Reste du monde	53 %	47 %	7 963	53 %	47 %	9 114
<b>TOTAL</b>	<b>50 %</b>	<b>50 %</b>	<b>17 432</b>	<b>48 %</b>	<b>52 %</b>	<b>19 672</b>

(1) Effectif physique.

### ► MOUVEMENTS : MOTIFS DE DÉPARTS DES CDI

	Hommes	Femmes	Total 2014	Hommes	Femmes	Total 2015
Retraites/préretraites	1 269	1 372	2 641	1 589	1 665	3 254
Démissions	4 713	5 371	10 084	4 923	5 740	10 663
Licenciements <sup>(1)</sup>	1 368	1 942	3 310	1 116	1 444	2 560
Ruptures conventionnelles et assimilées	222	250	472	353	545	898
Plans de départs aidés	286	290	576	566	532	1 098
Autre fin de contrat permanent (dont non précisé, fin de période d'essai, décès)	873	880	1 753	817	849	1 666
<b>TOTAL</b>	<b>8 731</b>	<b>10 105</b>	<b>18 836</b>	<b>9 364</b>	<b>10 775</b>	<b>20 139</b>

(1) En France, les motifs des 418 licenciements (442 en 2014) sont les insuffisances professionnelles, les inaptitudes et les fautes.

28 % des départs sont dans les marchés domestiques, 36 % dans le reste de l'Europe et 36 % dans le reste du monde.

## L'ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

### ► TYPE DE CONTRAT<sup>(1)</sup>

	Hommes	Femmes	Total 2014	%	Hommes	Femmes	Total 2015	%
Nombre de CDI	86 280	94 944	181 224	96 %	87 355	94 999	182 354	96 %
Nombre de CDD	2 219	4 460	6 729	4 %	2 392	4 330	6 723	4 %
<b>TOTAL</b>	<b>88 499</b>	<b>99 404</b>	<b>187 903</b>	<b>100 %</b>	<b>89 748</b>	<b>99 330</b>	<b>189 077</b>	<b>100 %</b>

(1) Équivalent temps plein.

### ► TEMPS PARTIEL<sup>(1)</sup>

	Hommes	Femmes	Total 2014	%	Hommes	Femmes	Total 2015	%
Nombre de salariés à temps partiel	2 074	14 381	16 455		2 187	14 728	16 915	
Dont temps partiel à 80 % ou plus	1 391	9 824	11 215	68 %	1 364	9 933	11 297	67 %
% de salariés à temps partiel	3 %	17 %		10 %	3 %	16 %		10 %
% de salariés à temps partiel par genre	13 %	87 %			13 %	87 %		

(1) Effectif physique sur 90 % de l'effectif du Groupe.

Les temps partiels sont répartis principalement dans les 4 marchés domestiques.



## UN DIALOGUE SOCIAL DE QUALITÉ

Le Groupe encourage un dialogue social de qualité, donne la priorité au reclassement et confirme son engagement d'assurer une gestion sociale responsable.

### Le Comité européen

Dans le cadre de la mandature du Comité européen pour une durée de 4 ans, le secrétaire et ses adjoints (2 hommes et 1 femme), respectivement luxembourgeois, belge et espagnol, reflètent la diversité du Groupe et son ancrage européen fort. Le Comité européen couvre 23 pays et 67 % de l'effectif total à fin 2015.

Un premier bilan de l'accord européen sur l'égalité professionnelle signé en 2014, qui constituait le 2<sup>e</sup> volet de la Charte sociale européenne, avec un comparatif 2015/2014 sera présenté lors de la session plénière du Comité au printemps 2016.

Des négociations ont débuté avec le groupe de travail désigné par le Comité européen en vue d'aboutir en 2016 à un accord sur le stress au travail.

Un groupe spécial de négociation (GSN) a été créé dans le cadre de la fusion-absorption transfrontalière de la société DAB Bank AG par BNP Paribas SA, en vue de déterminer les modalités de participation des salariés au sein de la société issue de la fusion. Par un accord signé en octobre, il a été convenu que les modalités de participation seraient celles existantes au sein de BNP Paribas SA.

Sur le plan européen, l'actualité a été chargée avec, en particulier, des présentations et échanges sur la création d'un Centre Opérationnel Finance Européen au Portugal, l'évolution de la fusion PF-LaSer et l'ambition ainsi que le contexte du projet « CIB for Tomorrow ».

### Dans le monde

Les salariés de nombreuses entités réparties dans 44 pays, y compris les pays du Comité européen, sont protégés par des représentants du personnel et/ou des représentants syndicaux ou dialoguent directement avec la direction, ce qui couvre 86 % de l'effectif total. Presque tous les pays d'Europe et d'Afrique sont représentés, ainsi que plusieurs pays d'Asie et d'Amérique du Sud. En Allemagne, des élections de représentants du personnel ont eu lieu pour la 1<sup>re</sup> fois à Francfort, Berlin, Hambourg, Hanovre et Stuttgart.

Plus de 4 441 réunions officielles dans 44 pays ont été organisées entre ces représentants et leur management, qui ont permis de signer un total de 257 accords collectifs ou sectoriels dans 26 pays. Les accords mieux-disant signés en 2015, ou auparavant et toujours en vigueur, portent le plus souvent, par ordre dégressif, sur les rémunérations et/ou avantages sociaux, la gouvernance du dialogue, l'organisation du travail, l'emploi, la santé et sécurité au travail et aussi sur l'égalité professionnelle, l'inter-générationnel, la diversité, l'inclusion ou le handicap. Hors obligations légales ou la signature d'accords collectifs, une trentaine d'entités du Groupe dans 22 pays discutent de ces sujets avec les salariés ou leurs représentants et prennent des mesures positives.

## ► NOMBRE D'ACCORDS COLLECTIFS SIGNÉS ET DE RÉUNIONS

	Accords Collectifs			Réunions		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
France (dont BNP Paribas SA)	90 (7)	76 (8)	106 (13)	3 330 (2 197)	3 732 (2 493)	3 763 (2 375)
Belgique (dont BNP Paribas Fortis)	11 (7)	10 (8)	15 (12)	181 (157)	175 (160)	208 (184)
Italie (dont BNL)	46 (23)	62 (36)	57 (37)	226 (100)	195 (80)	123 (62)
Luxembourg (dont BGL BNP Paribas)	1	1	2 (0)	-	24 (8)	26 (10)
Europe (hors marchés domestiques)	34	9	50	92	114	225
Reste du monde	29	16	27	78	92	96
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>174</b>	<b>257</b>	<b>3 907</b>	<b>4 332</b>	<b>4 441</b>

### La gestion de l'emploi

En matière d'emploi, BNP Paribas privilégie la formation et la mobilité partout dans le monde et gère l'emploi dans le respect des accords avec les partenaires sociaux.

Les accords sur la gestion de l'emploi en France et au niveau européen (accord signé en 2012 et renouvelé par tacite reconduction) font l'objet d'une application rigoureuse et témoignent des engagements pris :

- anticiper le plus possible et informer de manière régulière les représentants des salariés dans le cadre des instances ou lieux d'échange mis en place, des ajustements de structures et d'organisation consécutifs à l'adaptation nécessaire des entreprises du Groupe ;
- chercher à éviter le recours aux départs contraints dans toute la mesure du possible en cas de changement organisationnel ayant des conséquences significatives sur l'emploi via notamment l'utilisation du turn-over naturel, la mobilité et les solutions de départ volontaire.

## UNE POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION COMPÉTITIVE

### Les rémunérations et leur évolution

La politique de rémunération du Groupe repose sur des principes d'équité et de transparence et se traduit notamment par un processus annuel unique de révision des rémunérations pour le Groupe. Les principes relatifs à la composition de la rémunération et l'évolution des rémunérations fixes sont communs à l'ensemble du Groupe et sont en adéquation avec les objectifs de maîtrise des risques. Cette politique vise notamment à ne pas encourager une prise de risque excessive. Les rémunérations variables sont déterminées de manière à éviter la mise en place d'incitations qui pourraient entraîner des situations de conflit d'intérêts entre les collaborateurs et les clients ou le non-respect des règles de bonne conduite. Ces principes s'appliquent à l'ensemble du Groupe. Ils font l'objet par les divers métiers de communication auprès des salariés.

Les rémunérations variables sont déterminées en fonction des performances individuelles et collectives de l'année au regard des objectifs fixés. Elles peuvent revêtir différentes formes selon les métiers. Le mode de détermination des rémunérations variables individuelles intègre l'évaluation de la performance quantitative et qualitative durable mesurée par rapport aux objectifs fixés, l'appréciation du comportement professionnel de chacun au regard du respect des valeurs, de l'esprit d'équipe, du respect des règles de conformité, du Code de conduite et des procédures du Groupe et de la contribution à la maîtrise des risques (y compris le risque opérationnel). Par ailleurs, à des fins de rétention, le Groupe a attribué en 2015 pour la 3<sup>e</sup> année consécutive à plus de 5 000 collaborateurs clés<sup>(1)</sup> un plan d'intéressement à moyen terme à échéance juin 2018 appelé **Group Sustainability and Incentive Scheme (GSIS)** dont 20 % de l'attribution initiale est indexée sur la performance RSE du Groupe, le reste étant indexé sur la performance opérationnelle

du Groupe. Dans le cadre de ce plan, la performance RSE est basée sur 9 objectifs représentatifs des 4 piliers de la politique RSE et de la gouvernance du Groupe.

Un indicateur sur l'attribution des rémunérations entre femmes et hommes a été intégré dans le cadre du processus annuel de révision des rémunérations pour tous les métiers et fonctions du Groupe. Des dispositions peuvent également être prises localement pour réduire les éventuels écarts de rémunération entre les femmes et les hommes. Au **Luxembourg**, une enveloppe dédiée a été réservée dans le cadre du processus annuel. De même en **France**, BNP Paribas SA et plusieurs filiales allouent, depuis plusieurs années, des enveloppes spécifiques d'augmentations de salaires négociées dans le cadre des négociations annuelles obligatoires, visant à soutenir la politique d'égalité professionnelle hommes/femmes. En 2015, l'enveloppe globale reste stable à près de 1,9 million d'euros.

### ► RÉMUNÉRATION MOYENNE ANNUELLE <sup>(1)</sup>

	2013	2014	2015	Variation 2013/2014 en %	Variation 2014/2015 en %
France <sup>(2)</sup>	51 615 €	52 018 €	52 490 €	+ 0,78 %	+ 0,91 %
Belgique (BNP Paribas Fortis)	69 920 €	70 525 €	70 286 €	+ 0,87 %	- 0,34 %
Italie (BNL SpA)	49 712 €	50 600 €	50 835 €	+ 1,79 %	+ 0,46 %
Luxembourg	75 295 €	77 436 €	77 968 €	+ 2,84 %	+ 0,69 %

(1) Données brutes sur l'effectif de plus de 2 ans d'ancienneté, hors cadres dirigeants (G100), rémunérés au 31/12 hors charges patronales, incluant la rémunération fixe, les commissions et la rémunération variable versée dans l'année hors rémunération différée, participation et intéressement.

(2) Ensemble des entités hors BNP Paribas Real Estate, sur une durée de travail de 35 heures.

### Une politique de rémunération en ligne avec les évolutions de la réglementation

Conformément à la réglementation applicable, la politique de rémunération du Groupe vise à assurer une cohérence entre les comportements des collaborateurs dont les activités professionnelles ont une incidence significative sur le profil de risque du Groupe et les objectifs à long terme particulièrement en matière de maîtrise des risques. Depuis 2009, la mise en œuvre de cette politique a permis de formaliser et renforcer la gouvernance qui repose notamment sur l'implication des fonctions de contrôle, de la Direction Générale et du Comité des rémunérations du Conseil d'administration. Elle a conduit à différer pour ces collaborateurs identifiés comme preneurs de risque, une fraction significative de leurs rémunérations variables sur trois ans (plus de 60 % différés au-delà d'un an pour les attributions 2015 au titre de 2014), à indexer une partie de la rémunération variable à la performance de l'action BNP Paribas, pour aligner les intérêts des bénéficiaires et des actionnaires (plus de 50 % pour les attributions 2015 au titre de 2014) et à soumettre le paiement de chaque échéance à l'atteinte de conditions de performance et comportementales dont le non-respect peut entraîner la perte partielle ou totale de la fraction annuelle (système de « malus »).

La politique de rémunération du Groupe, est applicable à l'ensemble de ses succursales et filiales, y compris celles en dehors de l'Union européenne. Elle est conforme à la directive européenne CRD 4 du 26 juin 2013, à sa transposition en droit français dans le Code monétaire et financier ainsi qu'au règlement délégué européen sur les critères d'identification des collaborateurs preneurs de risque. Ces informations relatives à la politique et aux pratiques de rémunération ainsi que les informations quantitatives relatives aux collaborateurs identifiés selon

la nouvelle réglementation comme preneurs de risque pour le Groupe au titre de l'exercice 2015 seront publiées dans un rapport mis en ligne sur le site internet de BNP Paribas (<http://invest.bnpparibas.com>) avant l'Assemblée Générale du 26 mai 2016.

### L'intéressement à la performance du Groupe

En **France**, le Groupe associe les collaborateurs à la performance du Groupe dans le cadre des dispositifs de participation et d'intéressement. Au titre de la performance 2015, un montant global de 141 millions d'euros pour la participation et de 112 millions d'euros pour l'intéressement de BNP Paribas SA, mais qui reste à déterminer pour l'ensemble du Groupe, seront versés à 67 790 collaborateurs, contre 99 millions d'euros et 161 millions d'euros effectivement versés au titre de 2014. Pour **BNP Paribas SA**, l'accord d'intéressement s'articule autour de trois composantes, dont une RSE basée sur la consommation de papier par salarié dont l'objectif a été atteint en 2015. Chez **BNP Paribas Fortis**, une partie de la rémunération variable dite « collective » est liée à l'atteinte d'objectifs de développement durable tels que la satisfaction client, la promotion de la diversité, l'amélioration du bien-être au travail, la conscience du risque et de la conformité et la réduction de l'impact négatif de la banque sur l'environnement. Les objectifs 2015 ayant été atteints, 21 millions d'euros (inchangé) ont été versés en 2015 à plus de 16 700 collaborateurs. Au **Luxembourg**, la banque a versé en 2015 aux salariés non-cadres une prime d'intéressement pour 2014 d'un montant de près de 4,1 millions d'euros.

À fin 2015, le pourcentage de détention directe ou indirecte du capital par les salariés du Groupe s'élève à 4,9 % (5,2 % à fin 2014).

(1) Collaborateurs clés : senior managers, collaborateurs à fort potentiel ou ressources clés locales.

## L'ATTENTION PORTÉE AUX PERSONNES

Nouvel objectif pour l'engagement 5 : Taux de collaborateurs bénéficiant de 14 semaines payées de congé maternité et/ou 6 jours payés de congé paternité en 2018 : 85 % (baseline 2015 : 74 %).

### La protection de la santé des collaborateurs

Au-delà des législations en matière de politique de santé et sécurité au travail qui existent dans tous les pays européens et hors Europe, les entités dans plus d'une cinquantaine de pays, couvrant 90 % des effectifs, négocient ou discutent des accords mieux-disant sur la santé et la sécurité des salariés ou prennent des mesures positives.

### Les conditions de travail

En France, BNP Paribas expérimente la combinaison du télétravail avec de nouveaux espaces de travail en flex office<sup>(1)</sup>. Les collaborateurs sont associés aux réflexions dans le cadre d'une démarche participative concertée avec les partenaires sociaux et le service de santé au travail. Le pilote actuel porte sur 4 sites, 600 collaborateurs, 30 activités/métiers sont représentés et inclut une journée de formation par personne (1/2

télétravail et 1/2 flex office). Le bilan sera réalisé au second trimestre 2016.

En Italie, BNL a reçu le « Smart Working Award 2015 »<sup>(2)</sup> distinguant les meilleurs projets de travail flexible en Italie avec deux pilotes complémentaires de télétravail et flexoffice. Real Estate a lancé dans ses bureaux Office Lab, un pilote pour expérimenter les futurs bureaux à proposer aux clients pour la nouvelle génération.

### Les accidents du travail

Sur 56 pays ayant reporté les accidents du travail, on compte 939 accidents dans 27 pays (79 % de l'effectif), soit un taux de fréquence<sup>(3)</sup> de 2,5 (2,7 pour 801 accidents dans 22 pays sur 70 % de l'effectif en 2014). Le taux de gravité<sup>(3)</sup> n'est pas significatif et il n'y a pas de cas de maladie professionnelle significatif identifié<sup>(4)</sup>.

### L'absentéisme

Le taux d'absentéisme<sup>(5)</sup> du Groupe, calculé sur 45 pays est de 3,5 % (5,2 % en 2014 sur 38 pays), plus 2,9 % d'absences pour maternité/paternité<sup>(6)</sup> (3,9 en 2014).

En %	2014		2015 <sup>(*)</sup>	
	Taux d'absentéisme	Maternité/paternité	Taux d'absentéisme	Maternité/paternité
France	4,8	3,5	4,4	2,0
Belgique	4,3	0,7	4,1	0,8
Italie	4,6	3,6	3,4	2,1
Luxembourg	3,5	1,7	4,1	1,7
Europe hors marchés domestiques	n.d.	n.d.	2,7	6,3
Reste du monde	n.d.	n.d.	1,3	1,0
<b>TOTAL</b>	<b>5,2</b>	<b>3,9</b>	<b>3,5</b>	<b>2,9</b>

(\*) ETP sur 78 % de l'effectif du Groupe.

### Les politiques de santé et de sécurité au travail

Au Royaume-Uni, c'est la première fois dans l'histoire des prix qu'une entreprise remporte les 5 catégories comme l'a fait BNP Paribas CIB à l'annuel « Employee benefits Awards 2015 » : Grand Prix, meilleur alignement des avantages sociaux à la stratégie business, meilleur plan flexible, meilleurs avantages santé et bien-être et meilleure communication (catégorie grandes entreprises).

Pour la quatrième année consécutive, First Hawaiian Bank est classée parmi les « best places to work » à Hawaii (classement annuel du Hawaii Business Magazine) en particulier grâce à son programme santé sur site entièrement gratuit pour tous les salariés.

Soucieuses de la bonne santé des collaborateurs, des entités du Groupe dans 36 pays (76 % de l'effectif) proposent et développent des actions, formations ou programmes de sensibilisation, en général accessibles à tous, sur des thèmes variés tels que le stress et les risques psychosociaux, la nutrition, l'ergonomie, le bien-être ou l'amélioration de l'environnement de travail. Dans une majorité de pays, le Groupe propose également énormément d'activités sportives ponctuelles (participation à de nombreuses courses ou challenges) ou permanentes (salles de sport sur site ou à proximité), gratuites ou à moindre coût.

### Prévention des risques professionnels

Dans 17 pays (31 % de l'effectif), des entités évaluent les risques de problèmes musculo-squelettiques et ergonomiques et dans 26 pays (43 % de l'effectif) des tâches ou des postes de travail ont été modifiés pour

(1) Le flex office est un concept d'aménagement des espaces de bureau pour les immeubles tertiaires qui répond aux nouveaux modes d'organisation du travail et implique la mise en place de positions de travail partagées et d'espaces collaboratifs adaptés aux besoins des collaborateurs.

(2) Remis par le « Smart Working » de l'École Polytechnique de Milan.

(3) Le taux de fréquence correspond au nombre d'accidents pour 1 million d'heures et le taux de gravité, de 0,06, au nombre de jours perdus pour 1 000 heures.

(4) 1 923 jours d'absence déclarés pour maladie professionnelle par rapport au nombre total de jours d'absence, soit 0,1 %.

(5) Le taux d'absentéisme comprend les maladies, les accidents au travail et les maladies professionnelles, hors trajet et hors autres absences autorisées. Il est calculé pour la première fois, en tenant compte de la méthode indiquée comme utilisée localement par chaque entité, pondéré en fonction de l'effectif.

(6) Le taux maternité/paternité comprend les congés de maternité, de paternité et d'adoption.

créer un environnement plus sain. Ainsi, au **Canada**, CIB a fait appel à un ergonome pour aider les salariés à mieux organiser leur espace de travail. Des formations ou des manuels ont été proposés (**Luxembourg, Irlande, Personal Finance LaSer au Royaume-Uni**) et les postes de travail ont été adaptés au cas par cas (**Luxembourg, Tunisie**) ou de façon plus systématique pour tout ou partie des salariés (**Algérie, Belgique, Canada, Mexique, Pologne, Ukraine**).

En **France**, la politique de prévention des risques professionnels fait l'objet de mesures adaptées, en lien avec les partenaires sociaux. Tous les collaborateurs sont suivis en interne par un service médicosocial (19 médecins, 40 infirmières et 40 assistantes sociales) y compris 1 700 collaborateurs de Bordeaux depuis cette année, ou en externe par des services inter-entreprises.

### Prévention des risques psychosociaux

Dans 29 pays, 72 % des salariés ont bénéficié de programmes liés aux risques psychosociaux et au stress au travail. Ainsi, des programmes de formation des managers et/ou des salariés sur les risques psychosociaux (**Belgique, Mexique, Suisse**), de sensibilisation (**LaSer au Royaume-Uni**, pendant la *National Mental Health Awareness Week* en mai), d'évaluation (mis en place chez **Cetelem en Espagne**, à déployer en 2016) ou d'aide des salariés (**BNL en Italie, Canada**) sont proposés. Des programmes sur le bien-être au travail (**Luxembourg**), des séances de relaxation (pour plus de 150 salariés devant le siège social en **Pologne** où 500 salariés ont téléchargé des instructions d'exercices de relaxation au travail), de méditation (à New-York) ou des massages (Royaume-Uni).

En **France**, un questionnaire de l'Observatoire Médical du Stress, de l'Anxiété et de la Dépression (OMSAD) est proposé à tous les collaborateurs lors de leur visite médicale périodique, soit plus de 40 000 questionnaires remplis en 5 ans. Le service médicosocial reçoit les salariés en difficulté. Le dispositif d'écoute et de soutien psychologique Care mis en place fin 2014 avec le cabinet Capital Santé pour tous les salariés de BNP Paribas SA a pris en charge 214 consultations. Un guide de prévention du burn-out est en préparation. Chez **Personal Finance**, une formation obligatoire pour tous les managers portait sur la « détection du stress et burn-out ».

### Prise en compte des problèmes de santé publique

Dans 27 pays (78 % de l'effectif), des entités participent à des campagnes de sensibilisation sur la santé et la nutrition. Ainsi, 9 filiales **IRB en Afrique** (7 en 2015, 2 en 2016) participent à l'opération Diabète Afrique avec le dépistage et la sensibilisation des collaborateurs aux risques du diabète. L'opération Dépistage Cancers vise tous les pays **IRB** (5 filiales en 2015) avec une mise en place pour les collaborateurs de plus de 40 ans : cancer du sein pour les femmes, de la prostate pour les hommes.

En **Pologne**, plus de 300 salariés ont participé à un test sanguin de dépistage (cholestérol et sucre). Un guide sur la nutrition et/ou la santé est disponible (**Belgique, Cetelem au Brésil, Canada, Espagne, Hong Kong, Luxembourg, Maroc, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, Singapour, Tunisie, Turquie**). Des fruits sont mis à disposition des collaborateurs (corbeille mensuelle à chaque étage en **Belgique**, une journée fruits hebdomadaire à **Singapour**, des paniers bio et service traiteur du soir lors de la « Journée Santé » en **Allemagne**, fruits gratuits le mardi chez **BP2S au Royaume-Uni**).

Dans quelques pays, des entités proposent de soutenir les salariés souffrant d'addictions (**Belgique, Canada, États-Unis, France, Italie, Pologne, Royaume-Uni, Tunisie**).

En **France**, le Service de Santé au Travail du Groupe poursuit le dépistage des facteurs de risques, professionnels et, plus généralement, d'ordre de santé publique, notamment cardio-vasculaires et du diabète, et procède à des campagnes de vaccination gratuites contre la grippe et de dons du sang. Il a organisé 15 journées de prévention (cancer, diabète), des conférences d'information (lombalgie, fatigue visuelle, tabac, addictions) et dispense une formation de sauveteurs secouristes du travail. Un bulletin d'information médicale (« PEP's ») est proposé plusieurs fois par an aux collaborateurs sur intranet.

### Harcèlement et violence au travail

Le Comité de gouvernement d'entreprise et des nominations a engagé l'élaboration d'un nouveau **Code de conduite** pour le Groupe, en collaboration avec les équipes managériales, dans lequel la notion de harcèlement, y compris harcèlement sexuel, a été développée. En France, le **règlement intérieur** de BNP Paribas SA a été mis à jour et est disponible sur intranet. Il réaffirme clairement que le harcèlement et la violence au travail ne sont pas admis. Il vise notamment l'accord « Harcèlement et violence au travail » signé en 2010 et reconduit en 2014.

### Des avantages sociaux en matière de protection sociale, de retraite, et d'épargne

Au-delà des dispositifs légaux et conventionnels, selon les réglementations et pratiques des pays dans lesquels le Groupe est implanté, les collaborateurs peuvent bénéficier d'une couverture sociale complémentaire couvrant leurs frais de santé et ceux de leurs familles qui leur assure une protection de qualité, de plans de pension à cotisations définies (voir États financiers note 7 - *Rémunérations et avantages consentis au personnel*) leur permettant de constituer au cours de leur vie professionnelle un capital pour leur retraite complémentaire des éventuelles pensions versées par les régimes locaux obligatoires et de systèmes collectifs d'intéressement visant à les associer à la performance collective. En complément des couvertures santé locales obligatoires, le Groupe offre une bonne protection sociale et prend en charge pour plus de 83 %<sup>(1)</sup> des salariés une partie des frais de santé, une assurance invalidité et/ou une assurance décès et améliore localement régulièrement ses prestations.

Il existe aussi au sein du Groupe des dispositifs d'avantages sociaux à la carte (*flexible benefits*) permettant aux salariés de définir, dans une certaine mesure, leur niveau de couverture sur un panel d'avantages proposés. Le plan mis en place par **BNL** en 2014 permet aux collaborateurs, sur une base volontaire, de recevoir une part de leur intéressement (40 %) sous forme d'aide médicale, plan de pension, cours particuliers ou formation pour eux ou leur famille. En 2015, près de 24 % des collaborateurs éligibles ont opté pour ce dispositif. En **France**, le Groupe accompagne les efforts d'épargne volontaire des salariés par les plans d'épargne (PEE et PERCO) avec un abondement cumulé de 65,5 millions d'euros en 2015. Il offre un régime obligatoire de mutuelle santé aux salariés et un système de prévoyance qui permet, à chaque collaborateur, d'ajuster son niveau de protection en fonction de sa situation personnelle.

(1) Des entités de 54 pays (90 %) indiquent prendre en charge une partie des frais de santé de l'ensemble des salariés, proposer une assurance décès dans 51 pays (83 %) et/ou une assurance invalidité dans 44 pays (83 %). En outre, les entités dans 24 pays déclarent avoir amélioré cette année leur couverture sociale sur les frais de santé (61 %), sur l'assurance décès dans 15 pays (25 %) et sur l'assurance invalidité dans 12 pays (23 %).



## ENGAGEMENT 6 : UNE ENTREPRISE APPRENANTE OFFRANT UNE GESTION DYNAMIQUE DES CARRIÈRES

La volonté de créer un environnement favorable au développement de nos collaborateurs passe également par notre capacité à créer, pour chacun, des possibilités variées d'évolution.

Nouvel objectif pour l'engagement 6 : Taux de collaborateurs déclarant avoir suivi une formation (tous formats, e-learning compris) au cours des 12 derniers mois avec un objectif 2018 à 90 % (sur une baseline 2015 de 74 %).

### LA GESTION DES CARRIÈRES

#### La valorisation et le développement de tous les talents

Dans le cadre de sa promesse employeur, BNP Paribas réaffirme s'attacher à proposer des missions stimulantes et des évolutions professionnelles variées pour tous.

Cet engagement s'illustre notamment dans la diffusion de la nouvelle politique de gestion de carrière qui renforce la culture d'accompagnement et de développement. Des indicateurs sont mis en place pour suivre la mise en œuvre de l'évaluation annuelle de l'ensemble des collaborateurs du Groupe ou d'un entretien de carrière tous les 3 ans :

- taux d'évaluation des SMP 2014/2015 dans le monde : 78 % (2 187 personnes concernées) ;
- taux d'entretien de carrière dans les 4 marchés domestiques (depuis 3 ans ou moins - hors Belgique) : 62 %.

La volonté d'accompagner les collaborateurs dans leur parcours de carrière se traduit ainsi chez **BNP Paribas Fortis** par la mise en place d'un **Career Corner** pour mieux se connaître, définir soi-même son profil, et d'un **Career Navigator** donnant un aperçu des diverses possibilités de carrière aux collaborateurs. Dans la zone **Asie-Pacifique**, le site **Internal Carreers** a été lancé pour donner aux collaborateurs toutes les informations nécessaires pour faire évoluer leur carrière.

L'accent a été mis sur les métiers et les compétences liées au digital grâce à la diffusion d'un référentiel qui identifie 5 familles, une quarantaine de métiers et 3 niveaux d'expertise.

#### Actualités du programme Talents

L'évolution de la stratégie talent est un levier critique pour adapter les capacités individuelles et collectives de leadership du Groupe. Le nouveau programme « **Leadership for tomorrow** » est l'un des leviers clés qui va soutenir la transformation de BNP Paribas par l'identification, le développement et la promotion de 3 000 collaborateurs à fort potentiel qui vont aider l'organisation à traverser les changements et assurer le succès de la mise en œuvre des priorités stratégiques. L'identification des talents de ce nouveau programme est en cours avec la mise en place de 3 niveaux de Leadership Talents (Emerging/Advanced/Top). Près de 260 collaborateurs ont suivi une initiative de développement avec un séminaire Groupe ou la rencontre du Comex.

### LA POLITIQUE DE FORMATION

#### Développer les compétences et renforcer l'employabilité des collaborateurs restent les priorités de la formation

Être une « entreprise apprenante/Learning Company », c'est créer un environnement qui permette collectivement et individuellement aux collaborateurs de se développer et d'acquérir en permanence de nouvelles compétences. Le Groupe porte ainsi une attention particulière à la formation et à l'employabilité de ses collaborateurs par une offre large et diversifiée, des formats innovants, des campus et beaucoup de formation sur le terrain. La formation est un atout du Groupe pour attirer des talents et les garder en les faisant évoluer.

Les résultats du GPS sur la formation progressent de manière constante. En 2015, 74 % des collaborateurs déclarent avoir suivi au moins une formation au cours des 12 derniers mois (+ 3 points). L'objectif fixé est d'atteindre 90 % en 2018.

#### Des lieux où se forge et se renforce la culture du Groupe

##### Les campus Groupe, centres de formation et académies

En France, le **Campus de Louveciennes** a accueilli 34 415 personnes, soit une augmentation de près de 40 % sur 5 ans. En un an, 3 nouveaux espaces atypiques et décalés ont été créés : la Parenthèse, le Grenier et le Loft, pour favoriser co-working, agilité, innovation et échanges entre participants. Au **Campus de Singapour**, l'objectif pour cette deuxième année d'exercice de 3 300 collaborateurs formés est, comme celui de l'année dernière, largement dépassé, avec 3 800 salariés formés au cours de 195 programmes récurrents de formation (73 régionaux et 122 locaux).



Le Groupe dispose également de nombreux centres de formation dans le monde, physiques ou digitaux, et d'académies Groupe destinées à renforcer la culture d'entreprise et la performance managériale. Le Centre de Service Partagé Formation d'Afrique subsaharienne devient la **BICI Academy** et se transforme avec un rôle et des missions élargies pour, au-delà de l'animation de formations, développer son expertise à l'ingénierie, la conception de modules encore plus alignés aux enjeux business et être un appui au pilotage et à l'efficacité, tout en intégrant innovation et digital. La **Risk Academy**, qui diffuse la culture de gestion des risques du Groupe, et la **Management Academy**, qui s'adresse en priorité aux senior managers, sont actuellement en pleine restructuration.

**► FORMATION : NOMBRE TOTAL D'HEURES ET DE SALARIÉS<sup>(1)</sup>**

	2013	2014	2015
Nombre total de salariés ayant suivi au moins une formation	148 875	157 083	171 360
Nombre total d'heures de formation	4 697 071	4 603 606	4 684 971

(1) Source : outils de reporting cumulés My Learning et « Grenelle 2 » ; Effectif physique sur 89 % de l'effectif du Groupe dans 60 pays (86 % sur 44 pays en 2014).

89 % des collaborateurs du Groupe ont reçu au moins une formation par an (84 % en 2014), avec une moyenne de 27 heures de formation par salarié (24 en 2014). On remarque une progression sensible du format e-learning, notamment due aux formations Conformité obligatoires, et dans les 4 marchés domestiques un renforcement du nombre de formations Risques et Conformité (+ 48 %), des formations techniques métier & fonction (+ 16 %) et de la culture et connaissance du Groupe (+ 77 %).

**► FORMATION : FOCUS PAR MÉTHODE ET PAR MATIÈRE<sup>(1)</sup>**

	Méthode de formation <sup>(2)</sup>			Matière de formation <sup>(3)</sup>			
	Présentiel	E-learning	Autres formats	Techniques métier & fonction	Risques & conformité	Culture & connaissance Groupe	Compétences individuelles & management
France	38 %	52 %	10 %	38 %	45 %	7 %	9 %
Belgique (BNP Paribas Fortis)	37 %	61 %	2 %	24 %	43 %	17 %	15 %
Italie (BNL)	10 %	77 %	13 %	50 %	34 %	10 %	3 %
Luxembourg	39 %	60 %	1 %	33 %	53 %	4 %	10 %
Europe hors marchés domestiques	18 %	74 %	8 %	36 %	39 %	8 %	8 %
Reste du monde	19 %	79 %	2 %	20 %	68 %	5 %	5 %
<b>TOTAL</b>	<b>25 %</b>	<b>67 %</b>	<b>8 %</b>	<b>35 %</b>	<b>46 %</b>	<b>8 %</b>	<b>7 %</b>

(1) Source : My Development ; Effectif physique sur 75 % de l'effectif du Groupe (CDI + CDD).

(2) % de stagiaires par méthode sur le total des formations réalisées.

(3) % de stagiaires par matière sur le total des formations réalisées. Un même bénéficiaire peut participer à plusieurs stages de formation. Le total est inférieur à 100 % car les formations indéterminées ne sont pas reportées.

**Une offre dynamique pour mieux développer les compétences**

Le Groupe développe des formats diversifiés et digitaux (e-learning, classes virtuelles, MOOC's<sup>(1)</sup>...) qui tiennent compte de l'évolution des modes de travail et des appétences digitales.

**De nouveaux formats diversifiés et digitaux**

BNL utilise des **classes virtuelles** systématiques pour la formation, ainsi que la ligne du **contrôle permanent** qui a déployé dans le monde un nouvel outil de formation en trois semaines. La production d'e-learning demeure forte en interne grâce à la e-factory d'IRB. Ainsi les modules e-learning de **Conformité** ont été diffusés à l'intégralité des collaborateurs du Groupe et **Investment Partners** a mis en place l'e-learning Claritas du CFA Institute pour aider les collaborateurs non gérants à comprendre l'industrie de la gestion d'actifs et faire d'IP un centre d'excellence.

L'utilisation du « **blended-learning** » est de plus en plus répandue, qui mixe divers modes pédagogiques dont au moins un présentiel et un e-learning, notamment sur certaines formations en développement personnel pour la **France** (Fondamentaux du management, Structurer ses idées...) ou encore dans le parcours de certification international

réalisé par **Wealth Management** qui comprend 15 à 20 jours de formation sous différents formats et permet l'obtention d'une accréditation externe.

Le lancement d'un **SPOC (Small Private Online Courses)**, croisé par **BDDF** et **Investment Partners** pour « Comprendre les marchés financiers », utilise des vidéos, des concepts ludiques (jeux), des quiz et permet l'échange et les discussions entre participants sur une plateforme en ligne.



L'année a également été marquée par la mutualisation continue de formations pour optimiser les coûts. Par exemple, le lancement de formations sur les méthodes agiles conçues par **ITG** et mutualisées à l'ensemble de la filière informatique.

L'ensemble de ces initiatives et la diffusion continue de nouveaux formats confirment la robustesse et la fiabilité (Learning Management System) de BNP Paribas qui est capable d'atteindre l'intégralité des collaborateurs, de segmenter des modules par profil de population et de développer un reporting de plus en plus fin en terme de suivi.

(1) Massive Open Online Courses

154 427 collaborateurs du Groupe, soit 82 % (contre 112 895 collaborateurs, 60 % en 2014) ont suivi au moins un module de formation e-learning pour un total de plus d'1,1 million de modules suivis (765 015 en 2014, + 49 %). Ces formations e-learning sont disponibles en 8 langues. Parmi les utilisateurs, seuls 18 % ont suivis un seul module puisque 82 % ont accompli plus d'un module et 23 % plus de 10 modules (79 % et 23 % en 2014). Les formations e-learning dédiées aux Risques et Conformité augmentent de 47 % par rapport à 2014, celles dédiées aux techniques métier & fonction de 45 % et celles relatives à la culture et connaissance du Groupe de 148 %.

### Diffuser une culture digitale

La formation se doit d'accompagner l'évolution forte liée au digital pour permettre aux collaborateurs d'acquérir les compétences et l'aisance nécessaires pour travailler de façon durable et intégrer les innovations au sein de leur activité. De nombreuses initiatives sont mises en place pour diffuser une culture digitale au sein du Groupe et former les collaborateurs.

### Formation aux usages digitaux

Elle a commencé par les managers de nombreux membres de Comex qui ont bénéficié de **reverse mentoring** et/ou de **learning expedition** chez Arval, Cardif, Fortis, IFS, IRB, PF et RHG. Les communications sont de plus en plus en ligne à l'aide d'infographies, de films, de tutoriels, etc. Des communautés ont été créées (« **digital champions** », « **key users** » et « **innov angels** » identifiés chez BDDF, « **digital doctors** » en Belgique, des référents pour améliorer la digitalisation des usages), du temps de partage mis en place (« **digitime** » aux Ressources Humaines Groupe, « **digidjé** » chez BDDF).

**Wealth Management** et **IRB** ont créé les « **Digidays** », forums sur un ou deux jours (600 participants par événement) en Europe et en Asie avec des stands tenus par des collaborateurs qui présentent et expliquent leurs meilleures innovations digitales. Le **Cardif Lab** et le **Modu' Lab (Leasing Solutions)** ont été créés pour former les collaborateurs à l'innovation et à la transformation digitale.



Un site web « **Let's get digital** » a été créé et déployé en **France** pour tous les collaborateurs et traite de l'histoire du Web, des médias sociaux, du travail collaboratif, des impacts business chez BNP Paribas, du bon sens numérique... À fin 2015, il compte plus de 16 000 visiteurs uniques, 140 000 vues et 6 000 likes.

### Diversifier les sources de développement des collaborateurs

#### L'intrapreneuriat<sup>(1)</sup>

BNP Paribas considère l'intrapreneuriat comme une diversification des sources d'innovation et une opportunité de développement des compétences des collaborateurs. Le **People's Lab** est un programme transverse d'accompagnement sur 12 jours pour proposer aux collaborateurs intrapreneurs et leurs managers de transformer leurs intuitions en projets et de transformer ainsi l'énergie intrapreneuriale en source de valeur pour nos clients et pour le Groupe. La **tribu des agiles** est l'initiative imaginée par une collaboratrice, accélérée dans le

People's Lab en 2015 et récompensée par un prix de l'innovation CIB, qui vise à permettre à des collaborateurs qui ont développé un talent utile au Groupe de l'exprimer officiellement au travers de missions courtes, ponctuelles, en dehors de leur activité habituelle.

**Au Luxembourg**, l'intrapreneuriat a été encouragé avec un programme permettant aux collaborateurs de développer leurs projets d'entreprises dans le cadre du Groupe.

#### Le mécénat de compétences

En permettant à des collaborateurs de s'investir davantage dans des missions auprès d'organisations à but social par le mécénat de compétences (un programme pilote est en cours chez **BNP Paribas SA en France**), BNP Paribas affirme sa conviction que les sources de développement sont diverses et peuvent également se nourrir d'expériences externes. **En Belgique**, **BNP Paribas Fortis** a lancé un programme de formation des haut potentiels autour de l'entrepreneuriat social. (Pour plus d'informations sur le mécénat, voir chapitre 7, partie 4 – *Engagement 9 : Une politique de mécénat en faveur de la culture, de la solidarité et de l'environnement*).

### LA MOBILITÉ

**Avec 5 157 mobilités inter-entités et inter-métiers réalisées en 2015<sup>(2)</sup>, l'objectif visant à en réaliser une moyenne annuelle de 4 700 entre 2013 et 2015 est dépassé (4 787 en 2014). En France, leur progression est de 11 %.**

La mobilité demeure au centre des pratiques de gestion des ressources humaines et le Groupe reste mobilisé pour répondre à la forte demande des collaborateurs exprimée dans l'enquête interne GPS, qui montre un taux de mobilité de 13 % (12,7 % en 2014).

#### Offrir aux collaborateurs des opportunités nombreuses et variées, un pilier de la promesse employeur du Groupe

La mobilité interne est le moyen le plus fréquent de pourvoir aux postes vacants et demeure un fondement essentiel de la gestion de carrière pour améliorer l'efficacité collective, la performance et favoriser l'épanouissement professionnel des collaborateurs et renforcer leur engagement. BNP Paribas a mis l'accent sur son caractère transverse et international afin de proposer des carrières riches et diversifiées.

Les principes de mobilité ont été définis avec une volonté de créer une dynamique de Groupe, tout en respectant les spécificités de chaque pays. Pour accompagner leur déploiement et souligner l'importance de la mobilité dans la gestion de carrière, le Groupe a organisé pour la deuxième année consécutive les « **Mobility days** ». En avril, 30 pays (13 en 2014) ont organisé une centaine d'événements visant à favoriser la mobilité interne. 14 forums mobilité, 26 conférences, 47 ateliers de travail ont mobilisé environ 300 RH, 600 managers autour de 7 200 collaborateurs avec un compte twitter dédié (#MobDays15).

Avec une communication et une communauté actives sur la mobilité et un déploiement accru des outils de mobilité interne dans une quarantaine de pays et un taux de couverture d'environ 80 % des collaborateurs du Groupe, le nombre d'annonces publiées augmente en moyenne de 19 % par rapport à 2014 et les postes pourvus en interne progressent de 11 %.

(1) Un intrapreneur est un salarié qui, en accord et avec le soutien de l'entreprise, développe en interne un projet d'entrepreneuriat.

(2) Sur une base de 85,2 % des effectifs du Groupe.

**► NOMBRE TOTAL D'ANNONCES PUBLIÉES ET DE POSTES POURVUS EN INTERNE**

	2014			2015		
	Nombre d'annonces publiées	Postes pourvus en interne	% de postes pourvus/annonces publiées	Nombre d'annonces publiées	Postes pourvus en interne	% de postes pourvus/annonces publiées
France	3 960	1 918	48 %	4 993	2 127	43 %
Belgique (BNP Paribas Fortis)	835	472	57 %	1 369	578	42 %
Italie	72	35	49 %	108	13	12 %
Luxembourg (BGL BNP Paribas)	285	154	54 %	282	171	61 %
Royaume-Uni	896	287	32 %	1 011	351	35 %
Ukraine	2 185	947	43 %	1 524	660	43 %
Pologne (BGZ BNP Paribas)	401	104	26 %	1 027	347	34 %
Turquie (TEB)	212	70	33 %	213	56	26 %
États-Unis (BNP Paribas CIB)	555	177	32 %	540	161	30 %
Autres pays (Algérie, Espagne, Maroc, Portugal, Sénégal, Suisse, etc.)	909	223	25 %	1 184	408	34 %
<b>TOTAL</b>	<b>10 310</b>	<b>4 387</b>	<b>43 %</b>	<b>12 251</b>	<b>4 872</b>	<b>40 %</b>

Source : Steering center de e-jobs, déclarations des pays pour Taleo et les autres outils internes de mobilité.

**En France**, le processus centralisé mis en œuvre sur six filières fonctionnelles (Conformité, Communication, Finance, Juridique, Ressources Humaines, Risques) a permis d'optimiser la gestion de l'emploi par une mobilité active et de fluidifier les **mobilités transverses**. Une équipe dédiée centralise les offres et les gère jusqu'à la présélection des candidats, la décision finale restant à la main des métiers. Le nombre d'annonces publiées a continué de progresser de 26 % et le nombre de postes pourvus en interne de 11 %. Une démarche de design thinking a été menée pour améliorer le processus de mobilité. Elle a combiné

une vingtaine d'interviews et une journée d'ateliers participatifs avec une soixantaine de participants (collaborateurs, managers, gestionnaires Ressources Humaines). Des pistes d'action sont en cours d'élaboration suite à ces travaux.

**En Suisse**, un Comité ressources hebdomadaire entre les membres du Comex et des responsables RH a été mis en place pour encourager et optimiser la dynamique de mobilité interne et favoriser un échange pro-actif et cross-métiers.



## 7.4 Responsabilité civique : être un acteur engagé dans la société

BNP Paribas est un acteur engagé dans la société : il initie et participe à de nombreuses initiatives en faveur de la lutte contre l'exclusion, de l'éducation et de la culture.

Dans le cadre de sa responsabilité civique, le Groupe utilise ainsi tous les leviers dont il dispose, en tant que banquier, employeur et mécène, pour favoriser un développement durable et harmonieux de la société.

Ces actions sont menées en cohérence avec ses trois engagements :

- engagement 7 : des produits et services accessibles au plus grand nombre ;
- engagement 8 : la lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des Droits de l'Homme ;
- engagement 9 : une politique de mécénat en faveur de la culture, de la solidarité et de l'environnement.

### ENGAGEMENT 7 : DES PRODUITS ET SERVICES ACCESSIBLES AU PLUS GRAND NOMBRE

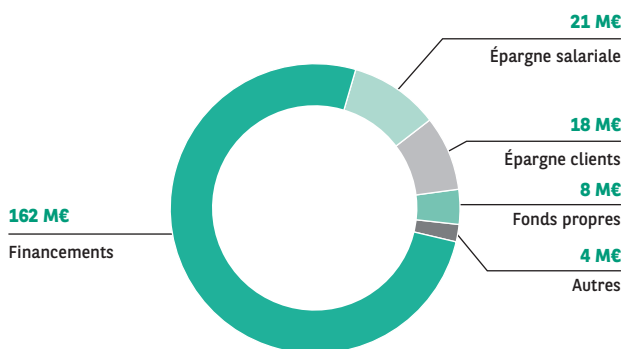
Le Groupe a pour objectif de rendre accessibles les produits financiers au plus grand nombre, car l'inclusion financière des populations est un des axes majeurs du développement économique. Elle apporte un mieux-être financier aux ménages, les aide à anticiper les périodes difficiles et les encourage à entreprendre. Cette démarche d'inclusion financière s'accompagne d'un effort spécifique du Groupe dans le soutien à l'éducation financière. En effet, pour utiliser les produits et services financiers de façon responsable et autonome, les consommateurs doivent être capables de les comprendre et de les comparer.

#### LE SOUTIEN DU GROUPE À LA MICROFINANCE

La microfinance est un puissant levier d'inclusion des personnes usuellement exclues du système bancaire classique : elle leur permet de réaliser des micro-projets entrepreneuriaux qui améliorent ainsi leur niveau de vie. Grâce aux financements et aux services qu'il propose aux institutions de microfinance, le Groupe est devenu un acteur clé de ce secteur, aux côtés des fonds spécialisés et organismes multilatéraux.

En 2015, le soutien global du Groupe à la microfinance s'est amplifié : au 31/12/2015, il a atteint 213 millions d'euros, en croissance de 20,7 % par rapport à 2014.

#### ► SOUTIEN DU GROUPE BNP PARIBAS À LA MICROFINANCE AU 31/12/2015



Cette progression en 2015 a aussi bien concerné les pays matures (France, Italie, Belgique, Royaume-Uni, États-Unis) avec 72,4 millions d'euros d'engagements de crédit au 31/12/2015 (+ 29,3 % par rapport à fin 2014) que les pays émergents (Colombie, Chine, Côte d'Ivoire, Inde, Maroc, Sénégal, Tunisie, Vietnam, etc.) avec 89,3 millions d'euros d'engagements de crédit au 31/12/2015 (+ 20,7 % par rapport à fin 2014).

**Dans les pays matures**, ce soutien se matérialise par des lignes de crédit destinées à financer le portefeuille de microcrédits des Institutions de Microfinance (IMF) qui n'ont généralement pas la capacité à collecter l'épargne ou à financer l'accompagnement des micro-entrepreneurs.

Le Groupe a également noué des partenariats privilégiés avec des IMF dans chacun de ses marchés domestiques en investissant à leur capital. BNP Paribas est parmi les premiers partenaires bancaires de l'Adie (Association pour le Droit à l'Initiative Économique) en France, de Permico en Italie, de Fair Finance au Royaume-Uni, de Microstart en Belgique et de MicroLux au Luxembourg.

**En France**, en 2015, le Groupe a souscrit pour **1 million d'euros de titres associatifs** émis par l'Adie. L'émission totale, qui permettra de financer 24 000 personnes par an à l'horizon 2017, est une innovation majeure pour l'association, une des rares à bénéficier de cet outil destiné à renforcer ses quasi-fonds propres.

**Au Luxembourg**, en association avec ADA (Appui au Développement Autonome), l'Adie International et le Fonds Européen d'Investissements, BGL BNP Paribas vient de **créer la première IMF du pays**, MicroLux, en apportant 83 % du capital. La mission principale de MicroLux sera de soutenir les initiatives d'entrepreneurs exclus du système bancaire traditionnel, ainsi que les entreprises sociales au Luxembourg et dans la Grande Région.

**Dans les pays émergents, le Groupe soutient 28 partenaires dans 9 pays** en finançant une partie du portefeuille de microcrédit de ces institutions.

BNP Paribas a participé indirectement en 2015 à l'inclusion financière d'environ 255 000 personnes (+ 40 % par rapport à 2014).

- **En Inde**, où les besoins de microfinance sont massifs (41 % des micro-emprunteurs mondiaux), la Banque accompagne la croissance et le renforcement du secteur désormais supervisé par la Reserve Bank of India. Les engagements de crédit sont ainsi passés en deux ans de 6,6 à 41 millions d'euros auprès de 13 institutions soutenues. Afin de mesurer l'impact de son action, le Groupe a mené une étude d'impact social avec des étudiants d'HEC sur une des IMF financée : Ujjivan. L'étude a notamment montré que, dès le premier prêt, 82 % des foyers ont vu leurs revenus augmenter.
- En 2015, BNP Paribas a décidé de soutenir activement **un nouveau pays, la Colombie**, où seulement le tiers de la population est bancarisé. Le Groupe y finance deux institutions de microfinance à hauteur de 7 millions d'euros. Elles fournissent des prêts inférieurs à 10 % du PNB par habitant (ce qui prouve que les IMF travaillent avec les populations les plus pauvres), majoritairement à des femmes, et déploient un programme d'éducation financière.
- Enfin, le soutien au secteur dans les pays émergents se matérialise par l'appui à des projets structurants, tels que le financement du **projet MIMOSA** (The Microfinance Index of Market Outreach and Saturation). Cette étude mondiale menée sur le terrain par une équipe indépendante analyse les risques de saturation en crédit des marchés de microfinance. Les premiers résultats ont été présentés en 2015. Cet outil, dont un des objectifs est d'**anticiper les crises de surendettement**, facilitera la prise de décision des investisseurs et l'orientation des financements vers des pays peu aidés.
- BNP Paribas est aussi partie prenante à la Social Performance Task Force (SPTF), une plateforme internationale de promotion de

la performance sociale en microfinance. Dans ce cadre, le Groupe a contribué à la conception et au financement d'ALINUS (Aligning Investors due diligence with the Universal Standards), un outil commun d'évaluation de la performance sociale pour les investisseurs sociaux qui permettra aux IMF d'alléger leur charge de reporting de performance sociale.

## L'ACCÈS À LA FINANCE ET À L'ASSURANCE

### Le droit au compte

Pour lutter contre l'exclusion bancaire, le législateur a institué le mécanisme du Droit au Compte dont peut se prévaloir toute personne physique ou morale domiciliée en France ou toute personne physique de nationalité française résidant hors de France qui serait dépourvue d'un compte de dépôt. **BNP Paribas remplit pleinement ses obligations** et va au-delà en proposant gratuitement une Gamme de Paiement Alternatif pour les accompagner dans les moments les plus difficiles.

### L'accès au crédit des CDD

Depuis 2011, Cetelem propose un prêt personnel à des personnes en contrat à durée déterminée ou intérimaires. Près de 25 000 prêts ont été financés depuis le lancement de l'offre, permettant à ces personnes qui n'avaient pas accès au crédit de démarrer dans la vie active et de financer des projets (véhicule, travaux...). La durée, le taux de ces crédits et leurs remboursements sont personnalisés et adaptés à leur budget. Depuis 2014, Cetelem, en collaboration avec Mondial Assistance, leur propose en plus gratuitement le « Projet Emploi ». Ce programme personnalisé d'accompagnement vers l'emploi comprend un bilan de compétences, une formation sur les techniques de recherche d'emploi, le ciblage de candidature et un suivi tout au long de la recherche.

### L'accès à l'assurance

BNP Paribas Cardif continue d'améliorer en France l'accès à l'assurance des **populations ayant un risque aggravé de santé**, en affinant la tarification appliquée selon la pathologie, compte tenu des progrès de la médecine ou du suivi médical. Depuis 2008, des améliorations de tarif ont été proposées aux personnes souffrant de 6 pathologies dont, en 2015, les valvulopathies cardiaques.

**En Corée**, Cardif Assurance Vie Korea élargit l'accès à l'assurance pour les seniors (61-80 ans) souffrant de maladies chroniques (diabète, hypertension) et lance son programme Silver Cancer Assurance. Ce produit est renouvelable tous les 10 ans jusqu'à l'âge de 100 ans.

**Au Chili**, en partenariat avec la banque Caja de los Andes, BNP Paribas Cardif Seguros Generales lance en 2015 une assurance destinée aux populations défavorisées (avec un revenu mensuel moyen d'environ 650 euros). Cette assurance décès accidentel à faible coût (530 pesos chiliens, soit environ 0,65 centime d'euro) propose une couverture d'environ 16 500 euros en cas de sinistre.

## L'ACCOMPAGNEMENT DES CLIENTS FRAGILES

BNP Paribas agit tout particulièrement en faveur des clients en situation de fragilité du fait de leur handicap ou de leur situation financière et veille à leur faciliter l'accès aux services bancaires.

### Les clients en situation de handicap

En Belgique, BNP Paribas Fortis continue de renforcer ses actions mises en œuvre depuis 2012 pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap. 132 de ses agences sont reconnues « accessibles aux personnes à mobilité réduite » (soit 12 de plus que l'an dernier). Les clients aveugles et malvoyants peuvent utiliser les 2 000 distributeurs automatiques avec fonction vocale répartis sur près de 1 000 sites.

En Italie, en partenariat avec Pedius, une start-up italienne spécialisée dans la télécommunication, BNP Paribas a développé une application mobile : en utilisant les technologies de la reconnaissance et de la synthèse vocales, elle permet aux personnes malentendantes d'avoir l'accès aux services bancaires par téléphone.

### Les clients en difficulté financière

Le Groupe est engagé dans le développement d'un crédit responsable avec la volonté de favoriser l'accès au crédit au plus grand nombre tout en luttant contre le surendettement. La Banque accompagne ses clients aux moments clés de leur vie mais aussi en cas de période difficile liée à un changement de situation, à des dépenses imprévues, à des problèmes de santé ou à des difficultés à gérer un budget.

Depuis 2010, Cetelem a investi dans un outil de détection des signes avant-coureurs de fragilité de ses clients afin de les contacter et les conseiller avant que leur situation ne soit trop dégradée. Cette approche proactive permet d'identifier des clients potentiellement fragiles et de leur adresser un courrier les invitant à contacter une équipe dédiée, qui propose un entretien exploratoire de la santé financière du foyer. En cas de fragilité avérée, Cetelem peut leur proposer une solution interne (une pause dans ses remboursements, un réaménagement de crédit pour équilibrer durablement le budget, etc.). Si leur situation est plus délicate (environ 10 % des cas), Cetelem les oriente vers l'association CRESUS, avec laquelle il a co-construit en partenariat un dispositif d'accompagnement spécifique. Pour ces clients diagnostiqués en difficulté, toute sollicitation commerciale est suspendue et ils bénéficient d'un programme pédagogique d'aide à la gestion budgétaire. En 2015, plus de 8 200 clients ont ainsi bénéficié d'un diagnostic complet de leur situation budgétaire ; 35 % ont révélé des fragilités et ont été pris en charge de façon personnalisée.

La Banque De Détail en France (BDDF) a également mis en place plusieurs dispositifs de prévention et d'accompagnement de ses clients dans les moments difficiles. En 2015, BDDF a participé aux travaux de l'Observatoire de l'Inclusion bancaire et de la Direction Générale de la Cohésion Sociale (du ministère des Affaires sociales). Parmi les sujets traités : la définition des indicateurs qui permettent d'identifier les clients fragiles et les points conseils budgets. Un partenariat entre CRESUS, la Direction Régionale Est et celle de Lyon a également été mis en place afin d'assurer une prise en charge des clients nécessitant un accompagnement de lutte contre le surendettement : 150 clients en ont bénéficié en 2015. Plusieurs rencontres avec CRESUS et les équipes des 8 centres spécialisés en solutions budgétaires régionaux ont

également été organisées. Elles ont permis la présentation du partenariat, l'échange de bonnes pratiques, l'organisation de l'atelier Jeu Dilemme, la formation de 120 collaborateurs à l'animation du jeu, en perspective d'une journée nationale budget en février 2016 dans les agences. Enfin, un document à destination des collaborateurs sur le droit au compte et l'accompagnement des clients fragiles a été créé en 2015.

## LA FORMATION DU PUBLIC AUX ENJEUX FINANCIERS

L'éducation financière a démontré son efficacité pour lutter contre le surendettement et favoriser le développement économique. En 2015, les collaborateurs de BNP Paribas se sont à nouveau fortement engagés, en participant à la conception de contenus de formation et d'outils pédagogiques ou encore en formant le grand public.

En 2015, plus de 479 000 personnes ont ainsi pu accéder à ces programmes non seulement dans les marchés domestiques mais aussi en Turquie, aux Pays-Bas, aux États-Unis, ou encore en Inde.

### De très nombreux programmes ciblent en priorité les jeunes

- En 2015, la First Hawaiian Bank a signé un partenariat avec EverFi, une entreprise spécialisée dans l'éducation financière pour les élèves des écoles publiques tout en utilisant des technologies innovantes. La FHB a investi plus de 15 000 dollars dans la mise en place du programme « MyMoney Program » dans 5 écoles publiques hawaïennes qui accueillent principalement des élèves à revenu faible. Cette année, plus de 450 élèves l'ont suivi.
- En 2015, grâce au partenariat de BNP Paribas Cardif avec l'association Entreprendre pour Apprendre (EPA), 54 collaborateurs se sont engagés pendant l'année scolaire dans le parrainage de mini-entreprises EPA, les programmes Start-Up EPA, Notre Commune EPA ou bien ont participé aux championnats Île-de-France ou national. Au total, 475 élèves ont bénéficié cette année des programmes EPA, 480 heures ont été dispensées par 66 collaborateurs, dont 50 % sur leur temps personnel et 50 % sur leur temps professionnel. Aux Pays-Bas, BNP Paribas Cardif est sponsor de la plateforme Life & Finance (LEF) qui promeut l'éducation financière auprès des jeunes. 2 500 étudiants ont accédé à ce programme en 2015.
- BNP Paribas Singapore continue de renforcer son partenariat avec la Singapore Management University (SMU) et remet « The Fellowship Award », prix qui distingue les contributions exceptionnelles des membres de la faculté des finances de cette université.
- En Roumanie, BNP Personal Finance a participé au projet « Grow » de l'association Scoala de Valori. En 2015, 500 heures de sensibilisation financière ont été dispensées à 1 600 élèves de classes de première et de terminale et à 1 750 élèves de troisième et de seconde.
- En Belgique, 100 jeunes ont bénéficié cette année du « Plan Jeunes Banking Sector », qui favorise l'insertion sur le marché du travail des moins de 26 ans.

### D'autres actions sont destinées aux entrepreneurs

- En Ukraine, UkrSibbank propose à ses clients (dirigeants de PME, entrepreneurs, comptables...) des séminaires sur la législation, la fiscalité ou encore sur la comptabilité. En 2015, 1 116 clients ont bénéficié de 9 sessions de formation.

### D'autres programmes concernent tous les publics

- **En France, la Fondation Cetelem** pour l'éducation budgétaire a poursuivi cette mission cohérente avec l'engagement en faveur d'un crédit responsable® de **BNP Paribas Personal Finance**. En parallèle des actions de sa fondation, BNP Paribas Personal Finance a renforcé son programme « Collaborateurs Citoyens », qui organise dans les bassins d'emploi des ateliers budget animés par des collaborateurs, en faveur de personnes suivies dans des structures d'insertion.
- **En Italie**, à travers son programme EduCare, **BNL** propose un ensemble de cours d'éducation budgétaire destinés à des clients et à des non-clients. Grâce à l'école EduCare (EduCare Scuola), lancée en 2014, près de 125 000 élèves de 15 à 16 ans ont bénéficié en 2015 de ces formations. 2015 a vu le lancement d'une nouvelle initiative, en partenariat avec le Comité national olympique italien (CONI) : EduCare

Sport propose des cours d'éducation financière aux professionnels du sport, athlètes et anciens athlètes.

- **En Belgique, BNP Paribas Fortis** offre à ses clients et non-clients des sessions d'éducation financière. Environ 15 000 particuliers y ont déjà assisté, chacun pouvant trouver ce dont il a besoin parmi près de 750 modules couvrant de nombreuses thématiques financières.
- **Au Maroc, la BMCI** a lancé « Experts Banque », fruit d'un partenariat avec Atlantic Radio. Ce projet décline une émission sur la thématique de « La banque et l'actualité financière ». D'une durée d'1 minute 30, ses flashes d'information pédagogiques sont diffusés quotidiennement et relayés sur la page Facebook de la BMCI. Parallèlement, pour la 4<sup>e</sup> année consécutive, la BMCI a participé à la Semaine de l'Éducation Financière des enfants et des jeunes dans toutes les villes du Maroc.

## ENGAGEMENT 8 : LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE ET LA PROMOTION DU RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

Au-delà de la lutte contre l'exclusion financière, BNP Paribas est engagé depuis de longues années dans la lutte contre l'exclusion sociale. Le Groupe développe ainsi des actions afin de favoriser l'accompagnement des populations fragiles, notamment en zones urbaines sensibles. Plus largement, BNP Paribas réaffirme son engagement en matière de Droits de l'Homme.

### LUTTE CONTRE L'EXCLUSION SOCIALE

Le Projet Banlieues, une initiative à dimensions multiples qui cible les zones urbaines sensibles en France, est le programme phare du Groupe en matière de lutte contre l'exclusion sociale.

#### Le Projet Banlieues : 10 ans d'engagement pour les quartiers

En 2015, BNP Paribas et sa Fondation ont célébré les 10 ans de leur Projet Banlieues, lancé fin 2005 à la suite des émeutes urbaines dans de nombreuses banlieues françaises touchées par le chômage et le sentiment de relégation.

Entre 2005 et 2015, le Groupe a quadruplé ses subventions versées aux associations en faveur de l'inclusion sociale dans les quartiers défavorisés, avec trois axes de soutien : l'insertion par l'activité économique via l'Adie, l'éducation via l'Afev et le soutien à des associations locales qui agissent pour l'amélioration du vivre ensemble dans les quartiers ; autant de moyens pour lutter contre les différentes formes d'exclusion dans les zones urbaines sensibles.

#### Les 10 ans du Projet Banlieues – Chiffres clés

- **Près de 35 millions d'euros de subventions :**
  - 600 agences et plus de 800 collaborateurs bénévoles mobilisés sur le terrain ;
  - 320 associations accompagnées par des dons et du bénévolat de compétences ;
  - 829 projets soutenus.

- **Plus de 220 000 bénéficiaires :** 8 000 emplois créés grâce à l'Adie ; 7 000 enfants accompagnés chaque année par l'Afev ; 30 000 collégiens bénéficiaires d'Odyssee Jeunes ; plus de 182 000 bénéficiaires du soutien à des associations locales qui agissent pour l'amélioration du vivre ensemble.

#### La création d'entreprises et l'insertion professionnelle

Le Groupe et la Fondation BNP Paribas sont mobilisés aux côtés de :

- **L'Adie** : depuis 20 ans, BNP Paribas s'investit avec l'Adie dans le développement du microcrédit en France, véritable outil d'inclusion sociale. Le Groupe est devenu le premier partenaire de l'association, avec plus de 8 925 000 euros versés depuis 2006 (voir également *Une politique de mécénat*, Engagement 9) ;
- **Le réseau « Initiative France »**, qui finance et accompagne la création/reprise d'entreprises en France via des plateformes de création d'entreprises innovantes ;
- **France Active**, que BNP Paribas soutient à travers ses 41 fonds territoriaux et accompagne pour le développement de son programme CAP'Jeunes.

#### Éducation : favoriser l'égalité des chances

Depuis 20 ans, la Fondation BNP Paribas soutient l'éducation à travers les initiatives locales du Projet Banlieues mais aussi aux côtés d'acteurs clés comme l'Afev ou encore à travers son propre programme **Odyssee Jeunes** (voir *Une politique de mécénat*, Engagement 9).

**En octobre 2015, BNP Paribas s'est engagé à renforcer significativement son soutien en faveur de l'éducation, avec :**

- Une augmentation de 60 % de ses subventions, soit un engagement total de 410 000 euros en 2015.
- Des actions sur le terrain pour donner le goût d'entreprendre :
  - 100 collaborateurs BNP Paribas à la rencontre des élèves dans les collèges et les lycées ;
  - 200 collégiens dans les agences des quartiers pour découvrir le monde de l'entreprise.

### L'appui à des actions de proximité

Grâce à l'implication de sa Fondation, de son réseau d'agences et de ses collaborateurs, le Groupe a soutenu 350 associations de quartier depuis 2006, dont 111 pour la seule année 2015. En 2015, la Fondation BNP Paribas a souhaité étendre ce volet à trois nouvelles zones : le Val-de-Marne, Paris (19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup> arrondissements) et les Yvelines.

**En octobre 2015, BNP Paribas a annoncé l'ouverture de son Projet Banlieues à ses clients Entreprises et Particuliers, avec le Projet Banlieues & Connect :** parce qu'un changement d'échelle des actions est plus que jamais nécessaire pour favoriser la cohésion sociale et la création d'emplois dans les banlieues, le Groupe souhaite ainsi favoriser sur le terrain la solidarité et la coopération entre tous les acteurs.

**Marie-Claire Capobianco, Directrice des Réseaux France et membre du Comité Exécutif de BNP Paribas, précise :** « Depuis 10 ans, nos équipes sont engagées sur le terrain aux côtés des associations locales qui font un travail remarquable. Aujourd'hui nous voulons aller encore plus loin : nous allons proposer à nos Clients Entreprises et Particuliers d'intégrer le Projet Banlieues & Connect pour favoriser ensemble la cohésion sociale et la création d'emplois dans les banlieues. » (Voir le communiqué de presse d'octobre 2015 sur le site [www.bnpparibas.com](http://www.bnpparibas.com).)

### Autres démarches au sein du Groupe de lutte contre l'exclusion sociale

D'autres initiatives sont mises en place dans le Groupe pour lutter contre l'exclusion sociale, notamment :

- Depuis fin 2015, **BNP Paribas Real Estate** s'engage dans l'immobilier tertiaire solidaire et le coworking aux côtés de Solid'Office (Immobilier tertiaire solidaire et coworking) et Bureaux A Partager, en mettant à la disposition des demandeurs d'emploi des espaces de bureaux vacants. Le 1<sup>er</sup> espace Solid'Office a ouvert sur son initiative.
- Le Groupe renforce ses actions pour faciliter l'accès des personnes en situation de handicap à ses services (voir *L'accompagnement des clients fragiles*, Engagement 7).
- En ce qui concerne les achats responsables, le Groupe veille à ouvrir ses consultations aux entreprises du Secteur du Travail Protégé et Adapté (voir *Engagement 1 : Des financements et investissements à impact positif, Entrepreneuriat social*).

### BNP PARIBAS S'ENGAGE POUR LE RESPECT DES DROITS DE L'HOMME

BNP Paribas respecte les normes relatives aux Droits de l'Homme internationalement reconnues. La Banque veille au respect de ces droits dans toutes ses activités, dans tous les pays où elle est présente et dans toutes les relations qu'elle entretient avec ses collaborateurs, sa chaîne logistique, ses clients et les communautés au sein desquelles elle opère. BNP Paribas soutient les Principes Directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux Droits de l'Homme, conformément au cadre de référence « Protéger ; Respecter ; Réparer ».

La Banque reconnaît sa propre responsabilité en qualité d'employeur, de prestataire de services financiers et de donneur d'ordre. Elle veille donc à n'être en aucun cas complice, directement ou indirectement, de violation

des Droits de l'Homme. Par ailleurs, pour témoigner de son engagement et de sa volonté, BNP Paribas s'est efforcé cette année de respecter les recommandations du Cadre de référence de reporting sur les Principes Directeurs des Nations Unies lancé en février 2015.

### Un engagement au plus haut niveau

En 2012, la Direction Générale a signé la Déclaration de BNP Paribas relative aux Droits de l'Homme, s'engageant à assurer leur respect au sein de sa sphère d'influence qui inclut les collaborateurs, fournisseurs, clients et communautés. Ainsi, le Groupe prend en compte des critères Droits de l'Homme dans le choix des pays dans lesquels il intervient.

Parmi les neuf indicateurs de pilotage RSE (indicateurs 2013-2015) intégrés dans le calcul de la rémunération variable différée des 5 000 top managers du Groupe (voir *Notre stratégie de responsabilité sociale et environnementale*), trois sont liés aux Droits de l'Homme.

### L'importance des impacts indirects

Depuis 2013, BNP Paribas prend part aux réunions du Groupe de Thun, groupe informel de représentants de banques internationales qui se réunissent pour discuter de l'application au secteur financier du cadre de référence « Protéger, Respecter, Réparer ». De fait, les impacts potentiels du secteur financier sur les Droits de l'Homme ont ceci de très particulier qu'ils sont en grande partie indirects (ils résultent des activités des clients ou entreprises du portefeuille). Les banques, dans leur volonté de respecter les Droits de l'Homme, font donc face à des défis spécifiques et à une complexité accrue.

### L'identification des enjeux « saillants »<sup>(1)</sup> relatifs aux Droits de l'Homme pour BNP Paribas

Le Groupe concentre son action sur les sujets les plus « saillants » qui se posent aux banques et institutions financières. Selon le Cadre de référence de reporting sur les Principes Directeurs des Nations Unies, ces sujets dits « saillants » sont ceux qui sont les plus à risques dans les activités de l'entreprise ou dans ses relations commerciales.

BNP Paribas a identifié **quatre enjeux « saillants » :**

- deux résultant directement de ses activités : le droit à l'accès aux services financiers et le droit à la vie privée (protection des données personnelles des clients) ;
- deux résultant des activités de ses clients ou des entreprises de son portefeuille d'actifs : les droits des travailleurs et le droit des communautés locales.

Ces enjeux ont été identifiés en croisant différentes sources :

- une démarche d'identification des risques Droits de l'Homme a été menée en interne sur l'ensemble des risques directs (collaborateurs, clients particuliers, fournisseurs) et sur le portefeuille de crédit du Groupe pour les risques indirects ;
- la Banque a participé à plusieurs groupes de travail (Groupe de Thun, Entreprises pour les Droits de l'Homme (EDH), Club advanced du Global Compact France, Forum Business and Human Rights des Nations Unies...) et a pris en compte des échanges avec ses parties prenantes.

(1) Le terme « saillant » est directement traduit et emprunté du terme anglais « salient » utilisé par les rédacteurs du Cadre de référence de reporting sur les Principes Directeurs des Nations Unies.



## Le dialogue avec les parties prenantes

Les parties prenantes sont de plus en plus nombreuses à appeler à plus de transparence et de discussions sur la prise en compte des Droits de l'Homme par les entreprises. À leur écoute, BNP Paribas, signataire des « Principes directeurs pour un dialogue constructif avec les parties prenantes » du Comité 21 en 2015, accorde une grande importance au dialogue avec ses parties prenantes (voir *Une démarche de dialogue avec les parties prenantes*, Notre stratégie de RSE).

## Les mécanismes de recours

Le Groupe BNP Paribas reconnaît l'importance d'avoir des processus de recours en place pour fournir ou permettre une remédiation en cas d'incidences négatives sur les Droits de l'Homme liées à ses activités ou relations commerciales.

Les différents mécanismes en place sont présentés dans « *Une démarche de dialogue avec les parties prenantes*, Notre stratégie de RSE ».

## La formation

Membre fondateur de l'association « Entreprises pour les Droits de l'Homme » (EDH), BNP Paribas en a diffusé le **Guide d'évaluation** des risques liés aux Droits de l'Homme pour les managers, à tous ses responsables RSE, qui disposent ainsi d'un outil d'application à la disposition de tous les managers. En 2015, les **correspondants RSE** ont été **sensibilisés** à la démarche d'identification des risques Droits de l'Homme indirects dans le portefeuille de crédit du Groupe. BNP Paribas a également contribué à développer un **module e-learning** de sensibilisation : « Entreprises et Droits de l'Homme », de 30 minutes. Destiné aux collaborateurs des entreprises membres de l'association, ce module viendra compléter le dispositif du Groupe et sera inscrit dans son catalogue de formation. Il sera rendu obligatoire pour les collaborateurs contribuant directement à la promotion des Droits de l'Homme (risques, achats, chargés de relations entreprises...).

## Due diligences et dialogue

En cas d'incidences négatives supposées ou avérées sur les Droits de l'Homme par un client de BNP Paribas ou une entreprise de son portefeuille, **le Groupe mène des due diligences approfondies et engage le dialogue** avec l'entreprise concernée (voir *Gestion des risques ESG*, Engagement 3). Trois exemples en témoignent :

- BNP Paribas engage régulièrement le dialogue avec les sociétés du secteur de l'armement pour garantir le respect des conventions internationales interdisant les armes controversées (voir *Gestion des risques ESG*, Engagement 3).
- Pour faire face au manque de transparence sur les essais cliniques, l'équipe de recherche ISR de BNP Paribas Investment Partners a invité les investisseurs à appeler les laboratoires pharmaceutiques à publier les résultats de tous leurs essais cliniques. Cette démarche exemplaire illustre l'effet de levier bénéfique dont disposent les investisseurs sur la promotion des meilleures pratiques au sein des entreprises de leur portefeuille.
- Cette démarche fait écho à une autre initiative de l'équipe ISR de BNP Paribas Investment Partners qui, à partir de 2014, a réussi à fédérer un groupe d'investisseurs institutionnels pour faire pression sur certains laboratoires pharmaceutiques. Leurs produits étant détournés pour procéder à des injections létales dans les prisons américaines, ces investisseurs ont insisté pour que ces laboratoires mettent en place des mécanismes de contrôle de leur chaîne de distribution aval,

comme il en existe chez certains de leurs concurrents. À l'automne 2015, deux des laboratoires visés, dont un des leaders, ont publié une déclaration annonçant la mise en place de tels mécanismes de contrôle contractuels vis-à-vis de leurs distributeurs. BNP Paribas Investment Partners continue à suivre l'application de ses engagements.

## Gestion des risques « saillants » directs

### Droit à la vie privée

Conformément à la volonté de BNP Paribas d'être exemplaire en matière de **protection des données personnelles** de ses clients, sa politique générale sur cette protection s'applique dans toutes les entités et pays où le Groupe est présent. Elle prévaut sur les règles locales dès lors que ces dernières sont d'un niveau d'exigence inférieur et engage le Groupe notamment à :

- informer les clients dans les plus brefs délais en cas de changement de politique ou de piratage des données ;
- limiter la collecte des données aux informations personnelles essentielles ;
- présenter clairement l'utilisation qui sera faite des informations personnelles ;
- demander l'accord des clients pour toute collecte, utilisation ou partage d'informations personnelles non essentielles ;
- utiliser les meilleurs dispositifs de protection des données disponibles.

La formation « Protection des données » de BNP Paribas est destinée à l'ensemble de ses collaborateurs, afin de développer les réflexes nécessaires permettant de garantir un processus de traitement sécurisé des données personnelles tout au long de la relation commerciale. En 2015, 35 885 collaborateurs avaient suivi intégralement cette formation.

Par ailleurs, la plateforme de formation en ligne du Groupe propose à ses collaborateurs « Let's get digital ». Cette formation au digital traite des réseaux sociaux et de leur utilisation, des risques numériques, des réflexes à adopter, des opportunités et défis du digital. Elle prépare ainsi les collaborateurs à la banque digitale de demain en rappelant les exigences du Groupe en termes de protection de l'intérêt des clients et de marketing responsable (voir *Primauté de l'intérêt des clients*, Engagement 2).

### Droit à l'accès aux services financiers

Le Groupe considère que le développement économique durable favorise un accès plus large aux droits fondamentaux. C'est pourquoi, il **met l'accent sur l'accès aux services financiers dans les communautés où il opère**, marquant clairement sa volonté d'y contribuer.

Le droit à l'accès aux services financiers est un enjeu « saillant » pour le Groupe à plusieurs titres : il peut être assimilé à un risque pour les clients impactés (illettrisme financier, surendettement, etc.) et pour la Banque (défauts de crédit, risque d'image, etc.). Mais il peut aussi constituer une véritable opportunité pour l'ensemble des parties prenantes : par l'éducation financière, les clients sont sensibilisés à l'épargne et à la gestion d'un budget ; par ses offres de produits et services spécifiques pour les clients vulnérables, BNP Paribas s'efforce de protéger ses clients du surendettement et de la dépendance et rend les services bancaires accessibles à ceux qui n'ont pas accès aux financements et produits traditionnels.

BNP Paribas agit donc tout particulièrement en faveur des clients en situation de fragilité du fait de leur situation financière ou de leur handicap, et veille à leur faciliter l'accès aux services bancaires, notamment en formant le public aux enjeux financiers et en développant



des offres spécifiques de produits et services (voir *Des produits et services accessibles au plus grand nombre*, Engagement 7).

À côté de ces différentes initiatives et afin de continuer à promouvoir le droit à l'accès aux services financiers de chacun, le Groupe poursuit depuis plusieurs années une concertation et un dialogue multi-parties prenantes avec les associations de consommateurs, familiales, caritatives, institutions, etc., concernées par ses métiers et ses produits. C'est le cas de BNP Paribas Personal Finance sur le crédit aux particuliers par exemple. Depuis 2010, des groupes de travail réguliers permettent d'échanger en toute transparence, de confronter des points de vue parfois contraires et de réfléchir sur les évolutions nécessaires des offres et pratiques du crédit.

### Gestion des risques « saillants » indirects

Le Groupe utilise sa capacité d'influence pour inciter ses clients et les entreprises dans lesquelles il a des relations commerciales à gérer leurs propres activités dans le respect des Droits de l'Homme. Il s'engage également à identifier, évaluer (processus de due diligence), suivre et aider à améliorer la performance actuelle et à venir de ses clients des secteurs sensibles, pour éviter des impacts négatifs sur les Droits de l'Homme, dans leurs opérations ou dans leur chaîne d'approvisionnement.

**BNP Paribas a développé en 2015 sa propre démarche d'identification des risques indirects liés aux Droits de l'Homme** : elle permet d'identifier

et d'évaluer les risques liés aux Droits de l'Homme dans son portefeuille de crédit. La méthodologie objective adoptée est basée sur l'« impact » (du point de vue des détenteurs des droits) et la « probabilité d'occurrence » des risques. Cet outil a une triple utilité : identifier des risques Droits de l'Homme, permettre une cartographie des risques prioritaires auxquels BNP Paribas est exposé à ce jour dans son portefeuille, assister les managers dans leurs décisions de financement ou d'investissement ainsi que les équipes Risque dans leurs « diligences spécifiques » ( voir les dispositifs mis en place pour couvrir globalement les risques extra-financiers du Groupe, incluant ceux sur les Droits de l'Homme dans *Gestion des risques ESG*, Engagement 3).

### Droits des travailleurs

La démarche d'identification des risques Droits de l'Homme indirects dans le portefeuille de crédit du Groupe, initiée en 2015, a montré que les droits des travailleurs sont un enjeu « saillant ».

Ce sujet recouvre différents enjeux, déjà couverts en grande partie par les politiques et systèmes de gestion des risques ESG au sein du Groupe.

Les critères Droits de l'Homme de six des politiques RSE de financement et d'investissement sur les secteurs sensibles traitent des sujets liés aux droits des travailleurs, notamment le travail des enfants et le travail forcé, la santé et la sécurité des travailleurs, la liberté syndicale, thèmes également pris en compte pour les projets entrant dans le périmètre des Principes de l'Équateur.

### ► TABLEAU RÉCAPITULATIF SIMPLIFIÉ DES CRITÈRES OBLIGATOIRES PORTANT SUR LES DROITS DES TRAVAILLEURS DANS LES POLITIQUES SECTORIELLES DU GROUPE BNP PARIBAS

	Travail forcé	Travail des enfants	Politique de santé et sécurité + historique de santé et sécurité	Historique de santé et sécurité (seul)	Politique de ressources humaines	Liberté syndicale	Non-discrimination
Agriculture	X	X	X		X	X	X
Industrie minière	X	X	P	X			
Pâte à papier	X	X		X			
Sables bitumineux				X			
Production d'électricité à partir du charbon			P	X			
Huile de palme	X	X	X				

Note : Les politiques sectorielles imposent des critères différenciés selon que l'on considère un investissement/financement dans un projet ou bien dans une société. Un « X » indique que le critère s'applique aux projets ainsi qu'aux sociétés. Un « P » indique que le critère en question est une exigence obligatoire destinée aux projets.

Comme présenté dans la « Gestion des risques extra-financiers », le « CSR Screening » utilisé pour la clientèle **Grandes Entreprises** couvre à ce jour 10 secteurs d'activités. La nature des risques identifiés est spécifique aux problématiques propres à chaque secteur.

Vis-à-vis des **fournisseurs** et pour répondre aux enjeux tels que le travail des enfants et le travail forcé, des questions supplémentaires sont intégrées dans les appels d'offres portant sur les catégories d'achats sensibles comme les objets promotionnels, etc. (voir *Gestion des risques ESG*, Engagement 3).

### Droits des communautés locales

Autre enjeu « saillant » identifié, les droits des communautés locales sont au cœur de la plupart des controverses liées aux grands projets industriels.

Un des engagements des Principes de l'Équateur (voir *Gestion des risques ESG*, engagement 3) concerne particulièrement les parties prenantes et communautés potentiellement impactées et vise à les protéger, les informer, prévenir et réparer les impacts négatifs.

De plus, dans les secteurs identifiés comme très sensibles, **le Groupe peut demander à ses clients de démontrer** qu'ils procèdent à des consultations des populations locales (avant-projet) ou encore qu'ils mettent en place un mécanisme de règlement des griefs. Ainsi les critères Droits de l'Homme de sept des politiques RSE de financement et d'investissement sur les secteurs sensibles prennent en compte des sujets liés aux droits des communautés locales :

**► TABLEAU RÉCAPITULATIF SIMPLIFIÉ DES CRITÈRES OBLIGATOIRES PORTANT SUR LES DROITS DES COMMUNAUTÉS LOCALES DANS LES POLITIQUES SECTORIELLES DU GROUPE**

	« Free prior and informed consent » des communautés locales	Mécanisme de recours	Accaparements des terres	Engagement public formel et dispositif de consultation des communautés	Implication dans le commerce, le transport ou la fabrication d'armes controversées
Agriculture	X	X	X		
Industrie minière					
Pâte à papier	X	X			
Sables bitumineux		X		X	
Production d'électricité à partir du charbon		P		P	
Huile de palme	X	X			
Défense					X

Note : Les politiques sectorielles imposent des critères différenciés selon que l'on considère un investissement/financement dans un projet ou bien dans une société. Un « X » indique que le critère s'applique aux projets ainsi qu'aux sociétés. Un « P » indique que le critère en question est une exigence obligatoire destinée aux projets.

Dans l'outil « CSR Screening », une catégorie de risques couvre les enjeux de santé et sécurité des communautés locales pour certains secteurs et une autre les « droits humains » de façon plus globale.

**ENGAGEMENT 9 : UNE POLITIQUE DE MÉCÉNAT EN FAVEUR DE LA CULTURE, DE LA SOLIDARITÉ ET DE L'ENVIRONNEMENT**

BNP Paribas œuvre très concrètement à faire coexister performance et responsabilité sociale. Non seulement dans l'exercice quotidien de ses métiers, mais aussi par des actions de mécénat, qui impliquent de plus en plus de collaborateurs dans le monde.

**UNE POLITIQUE DE MÉCÉNAT STRUCTURÉE ET FÉDÉRATRICE**

Le Groupe BNP Paribas, par sa dimension internationale, développe une politique de mécénat structurée, à la fois globale et respectueuse de la dimension locale des actions mises en œuvre par les pays où il est implanté. La Fondation BNP Paribas coordonne cet engagement autour de trois champs d'action :

- **Solidarité** : lutter contre l'exclusion et les discriminations ; encourager le bénévolat des salariés ; soutenir la scolarisation et l'insertion professionnelle ;
- **Culture** : encourager l'expression artistique ; préserver et valoriser le patrimoine ;
- **Environnement** : soutenir des programmes en cohérence avec la politique RSE du Groupe en faveur de la recherche sur le changement climatique (voir *Le renforcement de la connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales*, Engagement 12).

**Une gouvernance structurée**

Le mécénat de BNP Paribas s'exerce au travers de 13 fondations ou fonds, ainsi que par des actions en régie directe. En 2015, le Groupe compte :

- 1 fondation historique : la Fondation BNP Paribas, sous l'égide de la Fondation de France, en charge de la cohérence du Mécénat Groupe. Elle est présidée par Michel Pébereau ;
- 9 fondations dans les pays : Allemagne, Belgique, Brésil, Bulgarie, Italie, Maroc, Pologne (issue de la fusion BGZ- BNP Paribas), Suisse, États-Unis (First Hawaiian Bank Foundation) ;
- 1 fondation de marque : Fondation Cetelem ;
- 1 fonds « Urgence & Développement », dédié aux victimes de catastrophes humanitaires ;
- 1 fonds de dotation régional : Fonds de dotation BNP Paribas Banque de Bretagne.

D'autre part, le mécénat de BNP Paribas est renforcé par des programmes initiés par les entités et métiers du Groupe à travers le monde : Afrique, Europe, Amériques, Asie-Pacifique, Moyen-Orient.

#### Le mécénat de BNP Paribas en 2015

Chaque année, la Fondation BNP Paribas recueille les données chiffrées du mécénat de BNP Paribas via une plateforme web. Outre cette collecte, la plateforme PHI est accessible au public : <http://dataphilanthropy.bnpparibas.com>.

En 2015, 4 019 projets ont été conduits, représentant un budget de 38,6 millions d'euros, dont :

- 27,0 millions d'euros pour la solidarité (70 %) ;
- 8,2 millions d'euros pour la culture (21 %) ;
- 3,4 millions d'euros pour la recherche médicale et environnementale (9 %).

### Solidarité

Les actions de solidarité de la Fondation BNP Paribas et des acteurs du mécénat de BNP Paribas dans le monde se déclinent en cinq axes : soutenir les initiatives en faveur de l'éducation, contribuer à l'effort d'insertion, participer à la lutte contre la grande précarité, accompagner l'engagement des salariés et développer des actions de solidarité internationale.

L'année 2015 a été marquée par trois temps forts :

- les 10 ans du Projet Banlieues (voir *La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des Droits de l'Homme*, Engagement 8), avec le renforcement de l'engagement de la Fondation en faveur de l'éducation ;
- le plan de soutien de BNP Paribas de 5 millions d'euros, dédié à l'accueil des réfugiés en Europe, dont la Fondation BNP Paribas est partie prenante ;
- la mise en place de Dream Up, le nouveau programme international d'éducation par la pratique artistique de la Fondation BNP Paribas.

### Un engagement renforcé en faveur de l'éducation

L'éducation est un axe majeur des dispositifs de solidarité que développent la Fondation BNP Paribas et BNP Paribas en tant que mécène à travers le monde.

Pour marquer les 10 ans du Projet Banlieues (voir *La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des Droits de l'Homme*, Engagement 8), la Fondation BNP Paribas a décidé en 2015 de renforcer son engagement financier envers 3 associations partenaires œuvrant en faveur de l'éducation et du goût d'entreprendre :

- **L'Afev** (partenaire depuis 20 ans) organise l'accompagnement scolaire de jeunes par des étudiants bénévoles. En 2015, la subvention annuelle est passée de 150 000 euros à 200 000 euros par an pendant trois ans (2015-2016-2017). Elle soutiendra le déploiement national de l'Afev particulièrement les pôles d'Ile-de-France, de la région Est (Reims, puis Strasbourg), Brest et Grenoble et le développement de ses événements nationaux : Journée de refus de l'échec scolaire, Observatoire de la jeunesse solidaire.
- **Proxité** (partenaire depuis 12 ans) œuvre pour l'insertion scolaire et professionnelle des jeunes via un accompagnement individuel par des bénévoles actifs dans le monde du travail. Le soutien de la Fondation BNP Paribas s'élève à 40 000 euros par an, de 2015 à 2017. Objectif 2015 : doubler le nombre des parrainages en Île-de-France et déployer l'action dans trois nouveaux territoires : Lille, Toulouse et Rouen.

- **EPA** (partenaire depuis 2 ans) promeut l'esprit d'entreprendre en milieu scolaire. Initialement de 50 000 euros, la subvention annuelle de la Fondation à EPA s'élève, dès 2015, à 80 000 euros par an pendant trois ans (2015-2016-2017). Elle permettra d'étendre son programme « Mini Entreprise EPA » aux lycées professionnels de trois métropoles (Marseille, Nantes et Strasbourg).

L'année 2015 a également été marquée par de nouvelles initiatives alliant l'éducation avec l'innovation ou encore le développement artistique.

- **Innovation : former et accompagner des partenaires en crowdfunding**  
La Fondation BNP Paribas a initié en 2015 un dispositif innovant d'initiation de ses partenaires au crowdfunding sur la plateforme Ulule. 15 associations se sont formées au pilotage d'une campagne de financement participatif. Et, à chaque euro donné par les internautes, la Fondation a abondé un euro complémentaire.
- **Le lancement international de Dream Up, projet d'éducation par la pratique artistique**

Dream Up a été initié à l'occasion des 30 ans de la Fondation BNP Paribas, avec la volonté d'ouvrir à l'international un programme en faveur des jeunes défavorisés, sur tous les territoires où BNP Paribas est présent. En 2015, Dream Up a débuté avec le lancement en 3 ans, de **28 projets** d'éducation par la pratique artistique dans **26 pays** (Amériques, Europe, APAC, MEA). **30 000 enfants et adolescents en bénéficient. Grâce à un budget de 1,7 million d'euros sur 3 ans**, chaque Dream Up se voit doté de 20 000 euros par an pendant 3 ans. Une étude sociologique portera sur l'impact du programme.

### Contribuer à l'effort d'insertion

- En 2015, la Fondation BNP Paribas a renouvelé sa convention avec **L'Adie** pour 3 ans (2015-2017). Elle a ainsi prolongé son mécénat démarré en 1996 en synergie avec la Banque, partenaire bancaire de l'association depuis 1993. Lors du lancement du Projet Banlieues en 2005, la Fondation BNP Paribas a renforcé son partenariat en faveur de L'Adie en mettant en place un volet d'actions destinées à soutenir la création d'emplois dans les zones urbaines sensibles. En 2015, elle s'est de nouveau engagée pour 1,2 million d'euros (1,25 million d'euros en 2016 et 1,3 million d'euros en 2017) avec l'objectif de renforcer le dispositif des 16 antennes Adie de quartiers par des unités mobiles.
- En 2015, la 6<sup>e</sup> édition des **Awards de la Fondation BNP Paribas Fortis** a de nouveau permis de favoriser l'insertion de jeunes en difficulté en Belgique. Au global, ce sont ainsi 754 000 euros qui ont bénéficié à 72 projets d'associations. Depuis son lancement en 2010, ce programme a permis d'aider à la réalisation de près de 350 initiatives solidaires grâce à un appui financier de plus de 3,8 millions d'euros.

### Participer à la lutte contre la grande précarité

- En 2013, la Fondation BNP Paribas décidait de soutenir les **Restaurants du Cœur** pour la création et le déploiement d'un outil de gestion, Ulysse, assurant le suivi des personnes accueillies dans les 2 090 centres. La 1<sup>re</sup> phase du projet a été financée en totalité par la Fondation via une convention de 3 ans à hauteur de 150 000 euros par an (de 2013 à 2015). Parallèlement, l'association Bénévolat de Compétences et Solidarité (BCS) participe à la formation informatique des bénévoles. En 2015, les Restaurants du Cœur ont déployé la première version du système de gestion dans 3 centres d'activités volontaires. La Fondation BNP Paribas a renouvelé son soutien à hauteur de **450 000 euros sur trois ans** (150 000 euros en 2016, 2017 et 2018) pour assurer l'aboutissement de ce projet stratégique pour l'association. Cet engagement représente 50 % du budget sur les 3 prochaines années.

■ Depuis 2012, la Fondation soutient le **Samusocial** de Paris par une convention triennale de 150 000 euros annuels (2012 à 2014). En 2015, elle a reconduit cette convention qui finance la maraude de jour. Depuis 2012, celle-ci a rencontré plus de 6 300 personnes sans abri qu'elle a orientées vers l'hôpital, les lits Halte Soins Santé ou un Centre d'Hébergement d'Urgence.

### Développer des actions de solidarité internationale

En 2015, la Fondation BNP Paribas a poursuivi son **plan anti-paludisme** (2012-2015), en lien avec les implantations de la Banque en Afrique subsaharienne. Ce programme de prévention distribue des moustiquaires imprégnées au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, en Guinée, au Gabon, au Mali ou au Sénégal. Plus de 25 000 moustiquaires ont été distribuées, soit un budget de 200 000 euros.

#### Aide aux réfugiés : un soutien de 5 millions d'euros en faveur de l'accueil des migrants en Europe

Ce plan de soutien se décline par l'activation de plusieurs leviers de BNP Paribas dédiés à la solidarité :

- Le soutien par la Fondation BNP Paribas à 3 grands acteurs du monde humanitaire : le Haut-Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (HCR), les Apprentis d'Auteuil et le Samusocial de Paris. La Fondation a construit son plan d'accueil aux réfugiés selon trois axes : l'aide d'urgence, l'intégration et l'éducation.
- Un soutien à des associations agissant localement dans 8 pays d'Europe qui accueillent des réfugiés. Chacun de ces pays a identifié les acteurs et les projets qu'il souhaite soutenir.

En complément de ces actions, une campagne de collecte de dons a également été lancée dans le cadre du fonds Urgence & Développement (voir « Des collaborateurs solidaires et engagés »).

jeunes de moins de 28 ans d'accéder aux répertoires chorégraphiques de l'Opéra Garnier au prix de 10 euros et d'offrir 800 places pour ces avant-premières, via ses réseaux sociaux.

Deux jeunes artistes émergents sont devenus partenaires de la Fondation BNP Paribas en 2015 : la chorégraphe Kaori Ito et la circassienne Tatiana Mosio Bongonga.

Partenaire important du monde de la **musique, classique ou jazz**, la Fondation BNP Paribas soutient des musiciens et des compositeurs ainsi que des lieux de diffusion et des festivals. Notamment le « Jazz à Saint-Germain-des-Prés » avec un partenariat reconduit pour trois ans en 2015 et le « Saint-Louis Jazz », au Sénégal. Le prix Paul-Acket, qu'elle finance dans le cadre du North Sea Festival de Rotterdam, a été décerné en 2015 au pianiste Tigran Hamasyan, ancien partenaire de la Fondation. En 2015 toujours, les jeunes artistes de jazz Anne Pacey (batteuse) et Aïrelle Besson (trompettiste) sont devenues partenaires de la Fondation.

Pour la quatrième année, la Fondation BNP Paribas Suisse et la HEAD-Genève se sont associées pour promouvoir de jeunes artistes diplômé(e)s en arts visuels. Les 16 talents sélectionnés lors des New HEADS - Fondation BNP Paribas Art Awards ont pu présenter leur création lors d'une exposition confiée à une curatrice de renommée internationale, Latifa Echakhch, et deux d'entre eux se sont vu décerner une bourse de 12 000 CHF par le vote des collaborateurs de BNP Paribas Suisse et celui d'un jury de professionnels de l'Art.

### Préserver et valoriser le patrimoine des musées

En 2015, dans le cadre de son programme BNP Paribas pour l'art, de **nombreuses campagnes de restauration** ont été menées, en France et dans le monde. Quatre d'entre elles se distinguent : les « laques » de Dunand au musée André-Malraux du Havre, un *Intérieur avec femme jouant du virginal* de De Witte au musée des Beaux-Arts de Montréal, *Avant le Bal* de Foujita au National Art Center de Tokyo. ; enfin, la Fondation BNP Paribas s'est associée à Sèvres - Cité de la céramique pour assurer la restauration d'un ensemble exceptionnel de terres cuites du XVIII<sup>e</sup> siècle, mises à l'honneur dans l'exposition « La Manufacture des Lumières. La Sculpture à Sèvres de Louis XV à la Révolution ».

## DES COLLABORATEURS SOLIDAIRES ET ENGAGÉS

Les collaborateurs de BNP Paribas figurent au premier rang de ces salariés qui souhaitent que leur entreprise s'engage et les aide à s'impliquer eux-mêmes dans la vie associative. Ce soutien peut prendre aussi bien la forme d'un appui financier que d'un accompagnement dans la mobilisation grandissante des collaborateurs.

### Fédérer la générosité des collaborateurs

Que ce soit à travers le programme « Coup de pouce » ou avec le fonds Urgence & Développement, BNP Paribas s'attache à renforcer l'investissement de ses collaborateurs par le biais de dons à des organismes solidaires.

#### « Coup de pouce » : l'engagement des salariés à l'honneur

Créé en 2003, ce dispositif accompagne des projets d'intérêt général portés par les collaborateurs de BNP Paribas, impliqués à titre personnel et bénévole dans des associations de solidarité. Depuis 2003 en France,

## Culture

BNP Paribas attache une importance particulière au soutien de la culture qu'il considère être une nécessité sociale et un facteur de développement individuel et collectif.

### Encourager la création artistique

Reconnue comme l'un des rares mécènes de la **danse contemporaine** et des nouveaux **arts du cirque**, la Fondation BNP Paribas soutient plus d'une vingtaine d'artistes ou de structures de diffusion. En 2015, elle a inauguré de nouveaux partenariats et reconduit certains de ses engagements en faveur de grandes institutions, tout en veillant à aider de jeunes créateurs émergents.

En février 2015, elle a accompagné, en tant que mécène fondateur, la première Biennale internationale des arts du cirque et a soutenu les programmes internationaux du Théâtre national de Chaillot. Elle a aussi renouvelé son partenariat triennal avec le Festival Montpellier Danse (2016, 2017 et 2018). Autre temps fort de l'année, la Fondation BNP Paribas s'est aussi engagée auprès de la nouvelle direction de l'Opéra National de Paris pour participer à sa politique innovante d'avant-premières, dès la saison 2015-2016. Le dispositif permet à 27 000

ce sont ainsi près de 621 projets solidaires qui ont été soutenus dans les domaines de la santé et du handicap, de la solidarité de proximité et de l'humanitaire. Pour 2015, la Fondation BNP Paribas a soutenu 43 projets de collaborateurs bénévoles pour un montant total de 121 200 euros. Depuis 2015, « Coup de pouce » fonctionne dans 19 pays d'implantation du Groupe. Une application web permet d'avoir une vision globale du programme : <http://dataphilanthropy.bnpparibas.com/coupdepouce>

### Une collecte record à travers le fonds Urgence & Développement

Lancé fin 2012 par BNP Paribas, le **fonds Urgence & Développement** est un dispositif de collecte des dons, qui permet de réagir vite et efficacement en cas de catastrophe humanitaire. De plus, à chaque fois qu'un collaborateur effectue un don à travers ce fonds, BNP Paribas en double le montant avant de le verser à ses associations partenaires : CARE, la Croix-Rouge française et Médecins Sans Frontières.

Avec quatre collectes d'urgence et plus de 980 000 euros réunis, l'année 2015 a été particulièrement dense. Le fonds Urgence & Développement est intervenu sur des thématiques et des zones géographiques variées : cyclone Pam au Vanuatu, séisme au Népal, migrants en Europe et inondations en Inde. D'autre part, l'opération de versement d'une partie des bonus de collaborateurs, sur la base du volontariat, a été renouvelée avec succès par BNP Paribas au Royaume-Uni et suivie par une autre donation d'envergure : le versement du budget cadeaux de fin d'année de CIB au fonds afin de financer des projets pour les enfants. Enfin, un des temps forts de l'année a été l'ouverture du fonds aux clients de la Banque De Détail en France : depuis juin 2015, ils ont la possibilité de participer à toutes les collectes d'urgence.

### PROPOSER AUX COLLABORATEURS DES MISSIONS DE BÉNÉVOLAT

Associations dédiées, plateformes en ligne, événements solidaires, etc., BNP Paribas met en place de nombreuses actions pour favoriser l'engagement de ses collaborateurs, en France comme à l'international.

Dans certains cas, ces actions solidaires peuvent même représenter un levier à part entière dans la gestion de leurs carrières, comme c'est le cas dans le mécénat de compétences (plus d'informations dans la section 7.3 *Responsabilité sociale : favoriser le développement et l'engagement de nos collaborateurs*). En 2015, ce sont près de 77 000 heures (contre 75 000 en 2014) qui ont été ainsi offertes par la Banque pour des actions solidaires pendant le temps de travail.

### Favoriser le bénévolat grâce à des structures dédiées

Que ce soit par le déploiement de plateformes spécifiques ou à travers l'implication de longue date d'associations dédiées, de nombreuses actions sont mises en œuvre pour promouvoir le bénévolat des actifs et des retraités du Groupe.

■ **BenevoLab**, qui a pris le relais de MicroFinance Sans Frontières, offre aux acteurs de l'économie sociale et solidaire les compétences de collaborateurs actifs et retraités du Groupe. En 2015, 173 bénévoles ont pu réaliser 94 missions couvrant 27 pays et induisant notamment 351 jours de déplacements.

Ce bénévolat de compétences se décline aujourd'hui dans de nombreux pays, notamment en Belgique, France, Luxembourg, Maroc, Royaume-Uni, Sénégal, Suisse et États-Unis. [www.benevolab.org](http://www.benevolab.org)

■ **Bénévolat de Compétences et Solidarité (BCS)** soutient le bénévolat de compétences en France et dans les Dom-Tom grâce à sa forte représentation territoriale. Son rôle est d'accueillir, d'informer et d'orienter les futurs bénévoles vers une quarantaine d'associations afin de tisser avec eux un lien sur le long terme. Ces associations sont réparties en trois pôles – « Finance solidaire », « Insertion jeunesse » et « Solidarités nouvelles » – auxquels s'est ajoutée en 2015 l'action auprès des « Associations du Projet Banlieues ». En 2015, 850 bénévoles ont pu réaliser des missions de bénévolat par l'intermédiaire de BCS. Par son action, BCS complète ainsi le dispositif de BNP Paribas et de la Fondation BNP Paribas auprès des associations. En 2015, au total, plus de 68 000 heures de bénévolat ont été coordonnées par BenevoLab et BCS.

### ■ Les plateformes favorisant l'accès aux initiatives solidaires

Pour encourager le bénévolat de compétences parmi les collaborateurs, plusieurs entités de la Banque ont choisi de centraliser les offres de missions et la documentation sur la plateforme intranet du Groupe. C'est le cas de BNP Paribas Fortis avec ses pages RSE ou encore du programme de volontariat « Make a Change » en Asie-Pacifique.

### Organiser des événements solidaires associant les collaborateurs

En France, comme à l'international, les événements solidaires représentent une opportunité d'engagement des collaborateurs et une source importante de cohésion interne.

■ Partenaire historique du **Téléthon** depuis plus de 25 ans, BNP Paribas mobilise chaque année ses salariés pour participer à l'événement de façon efficace et innovante. En 2015 en France, cette édition a été à nouveau l'occasion de rassembler les collaborateurs autour des domaines de prédilection de la Banque : cinéma, digital, finance, etc. En Italie, où le partenariat est l'un des plus importants d'Europe, BNL a rassemblé environ 20 000 bénévoles composés de salariés du Groupe et de leurs proches, récoltant ainsi grâce à leur implication plus de 11 millions d'euros.

■ En décembre 2015 a eu lieu la 2<sup>e</sup> édition de « **Parlons cœur** », mise en place par la Banque De Détail en France (BDDF). Au cours de cette journée solidaire, les clients et prospects de 200 agences ont découvert les actions de 300 associations locales œuvrant au quotidien en faveur de l'éducation, la culture et la solidarité.

■ De nombreuses **courses solidaires** sont également organisées chaque année par les filiales du Groupe. En juin 2015, à l'initiative de BDDF, près de 700 collaborateurs parisiens se sont rassemblés aux Tuileries pour marcher et courir en soutien à « Action contre la Faim ». De même, en Pologne, dans le cadre de l'opération « Dobre Kilometry », les employés de BGŻ ont parcouru, du 21 septembre au 21 octobre, 10 000 km en rollers, vélo, course à pied, etc., pour soutenir un centre d'oncologie.

■ Dans un autre registre, le programme « **Community Care** » de la First Hawaiian Bank a pour objectif de mettre en relation des membres d'associations avec des employés de la banque désireux de transmettre leur expertise professionnelle aux populations dans le besoin. Depuis sa création en 2014, il a permis de récolter près de 50 000 dollars et mobilisé les collaborateurs autour de 15 000 services rendus bénévolement.



## 7.5 Responsabilité environnementale : agir contre le changement climatique

Dans sa démarche en faveur de l'environnement, BNP Paribas a depuis 2011 choisi de contribuer en priorité à la lutte contre le changement climatique, compte tenu de sa position dans le financement de l'économie mondiale et notamment du secteur énergétique. Ce choix a été renforcé en 2015 au travers de nouveaux engagements, détaillés ci-dessous pour certains, et pour d'autres à l'engagement 3 présenté au début de ce chapitre. Il a de plus trouvé une résonance accrue dans l'Accord de Paris adopté à l'issue de la COP21 qui vise, entre autres objectifs, à rendre « les flux financiers compatibles avec un profil d'évolution vers un développement à faible émission de gaz à effet de serre et résilient aux changements climatiques ».

En cohérence avec cette ambition, et en complément des mesures de gestion des risques environnementaux développées dans l'engagement 3, le Groupe renforce ses trois engagements environnementaux :

- engagement 10 : l'accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone ;
- engagement 11 : la diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre ;
- engagement 12 : le développement de la connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales.

### ENGAGEMENT 10 : L'ACCOMPAGNEMENT DE NOS CLIENTS DANS LA TRANSITION VERS UNE ÉCONOMIE BAS CARBONE

Le Groupe accompagne ses clients, particuliers ou entreprises, dans leur transition vers une économie bas carbone. Il actionne pour cela plusieurs leviers répondant à leurs différents besoins.

#### L'ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

##### Un soutien doublé aux énergies renouvelables

Le Groupe BNP Paribas a pris l'engagement de doubler son exposition au secteur des énergies renouvelables en 2020 par rapport à 2014, afin de passer de 6,9 milliards d'euros à 15 milliards d'euros à cet horizon. En 2015, cette exposition était de 7,2 milliards d'euros, en cohérence avec cet objectif, grâce à des réalisations phares :

- pour quatre transactions sur des fermes éoliennes au Brésil (Chapada I et Chapada II, Itarema et São Clemente), BNP Paribas a été arrangeur global (*lead arranger*) avec une capacité installée totale de 800 MW ;
- pour l'acquisition en octobre 2015 d'Iberwind par Cheung Kong Infrastructure (CKI) et Power Assets Holdings (PAH), le Groupe a été le conseiller financier exclusif ; Iberwind gère le plus grand portefeuille éolien au Portugal avec une capacité installée de 684 MW ;
- pour le projet Galloper, un parc éolien offshore de 336 MW qui a occasionné en 2015 le financement de projet le plus important jamais obtenu pour un projet de ce type au Royaume-Uni (1,37 milliard de livres), BNP Paribas a joué le rôle de conseil financier et de prêteur ;
- sur la prise de participation à 95 % dans Solairedirect par Engie en septembre 2015, le Groupe a été le conseiller financier exclusif d'Engie qui est ainsi devenu le leader français du solaire avec une capacité installée brute de 383 MW, avec l'ambition de développer avec Solairedirect 125 MW par an en France et à l'international.

De plus, en Italie, BNL a en 2014 lancé un Green Desk composé de sept collaborateurs dédiés au conseil et au financement de projets de

production d'énergie renouvelable, pour les installations industrielles des PME ou les logements des particuliers. Le conseil est proposé à prix préférentiel en cas de financement du projet auprès de BNL. Depuis avril 2014, la plateforme a reçu plus de 329 projets en énergies renouvelables, dont 53 ont été acceptés pour un montant total de 54,6 millions d'euros (dont 35 en 2015) avec la répartition suivante : 35 % de biomasse, 33 % de solaire, 15 % d'hydraulique, 17 % d'éolien. Ils représentent une capacité installée totale de 25 MW.

En Pologne, Bank BGŻ BNP Paribas est depuis 2008 fortement positionné sur le marché du financement des petites et moyennes infrastructures d'énergie renouvelables. Ainsi, Bank BGŻ BNP Paribas fournit des services à plus de 40 % des producteurs polonais de biogaz, et a financé 19 des 78 usines de biogaz recensées dans le pays à fin 2015.

Au Mali, la BICIM a signé un partenariat avec le ministère de l'Énergie et de l'Eau, qui permettra de faciliter l'acquisition de kits solaires photovoltaïques par les particuliers grâce à des crédits spécifiquement proposés pour couvrir les frais d'achat et d'installation.

##### Une forte ambition sur les obligations vertes

Le Groupe a pris l'engagement de promouvoir les obligations vertes (Green Bonds) auprès des investisseurs institutionnels : un marché sur lequel il a l'ambition de figurer parmi les 3 premiers acteurs mondiaux, en euros, en 2018.

Le montant total des obligations vertes émises en 2015 – pour lesquelles le Groupe était le coordinateur global (*lead manager*) – est de 3,875 milliards d'euros, dont 827 millions d'euros sont des obligations liées à des indices (*Index Linked Green Bonds*).

En 2015, notamment, le Groupe a été :

- teneur de livre associé et chef de file sur une obligation verte de 350 millions d'US dollars, émise par l'IBDI Bank Ltd (anciennement Industrial Development Bank of India). Il s'agit de la première obligation verte émise par cette banque indienne, qui concrétise



ainsi son fort engagement dans le financement de projets à bénéfices environnementaux. Les fonds seront utilisés pour des projets d'énergie renouvelable, d'efficacité énergétique, de gestion responsable de l'eau et de mobilité bas carbone ;

- teneur de livre lors de la première émission d'obligation verte au Brésil, pour le compte du groupe alimentaire BRF SA. La transaction a été souscrite quatre fois. Les fonds sont dédiés à des projets d'efficacité énergétique, de réduction d'émission de gaz à effet de serre, d'économie circulaire, de gestion de l'eau et de gestion forestière responsable ;
- chef de file de l'émission de l'obligation verte de 480 millions d'euros de Paprec, une entreprise française dédiée au recyclage des déchets non dangereux. C'était la première émission d'une obligation verte par une PME en France ;
- co-chef de file pour l'émission du premier Green Bond sur le marché américain du placement privé, destinée à un projet d'éoliennes en Australie et d'un montant de 200 millions de dollars australiens.

En parallèle, en novembre 2015, BNP Paribas, la Banque Européenne d'Investissement (BEI) et Vigeo ont annoncé le lancement de Tera Neva, une solution d'investissement durable soutenue par un groupe d'investisseurs institutionnels pour un montant de 500 millions d'euros. Cette obligation émise par la BEI, liée à un indice actions, s'appuie sur son format d'obligation climatiquement responsable : les fonds collectés sont consacrés à des projets liés aux énergies renouvelables et à l'efficacité énergétique. Le capital est garanti à 100 % et le rendement est corrélé à

la performance de l'Indice actions Ethical Europe Climate Care pendant toute la durée de vie de l'obligation, avec un plancher fixé à zéro et un paiement à l'échéance. L'Indice se compose de 30 actions européennes sélectionnées sur la base de critères financiers et de durabilité évalués par Vigeo et Solactive.

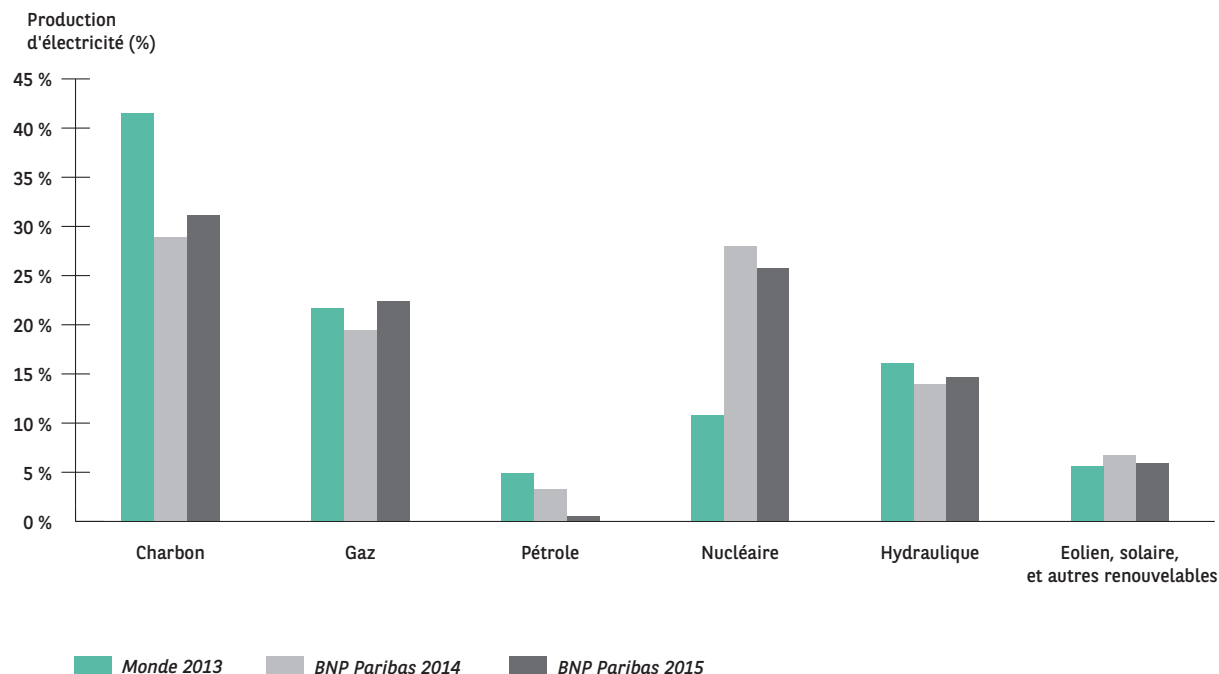
### Des mix électrique et énergétique financés « en avance » sur le mix mondial

#### Mix électrique

En 2015 comme en 2014, dans le cadre de la mesure de ses émissions indirectes (scope 3), le Groupe a calculé le mix électrique qu'il finance, en se fondant sur le mix de production de ses clients producteurs d'électricité.

Avec 53,9 % de sources fossiles (gaz, charbon, pétrole) et 20,4 % de sources renouvelables (hydraulique, photovoltaïque, éolien), le mix électrique financé par BNP Paribas a une empreinte carbone moyenne moindre que celle du mix mondial qui reposait, en 2013 selon l'Agence Internationale de l'Énergie (AIE), sur 67,8 % de fossiles et 21,5 % de renouvelables. Le contenu carbone du kWh financé par le Groupe est de 399 g de CO<sub>2</sub>, contre une moyenne mondiale de 576 en 2013 (source : AIE).

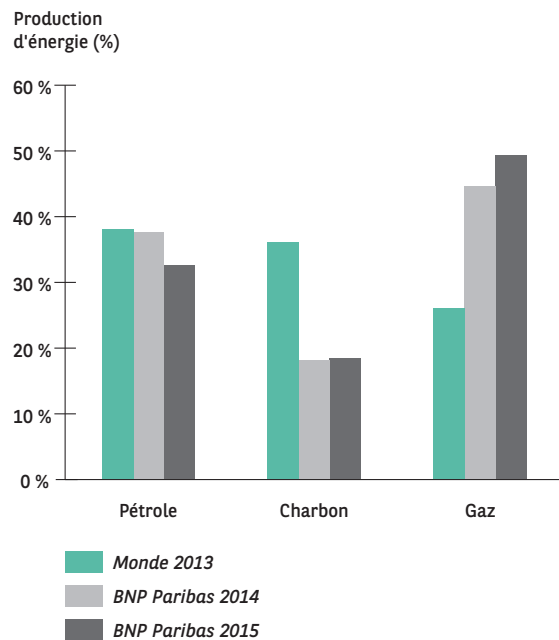
L'évolution du mix électrique financé par BNP Paribas sur les deux dernières années correspond notamment à la prise de contrôle par le Groupe de la banque BGZ en Pologne, qui dispose d'un portefeuille de clients locaux producteurs d'électricité à base d'énergies fossiles.



Source : moyenne des mix de production, pondérés par l'exposition du Groupe, des clients représentant à fin 2015 les 2/3 de l'exposition du Groupe sur le secteur de la production d'électricité.

### Mix énergétique primaire

Par ailleurs, le même calcul a été réalisé sur les ressources énergétiques (charbon, pétrole, gaz) produites par les entreprises d'extraction financées par le Groupe. Là aussi, ce mix énergétique financé est en avance de phase avec moins de charbon, de pétrole et plus de gaz que dans la moyenne mondiale (source : AIE).



Source : moyenne des mix de production, pondérés par l'exposition du Groupe, des clients représentant à fin 2015 les 2/3 de l'exposition du Groupe sur le secteur de l'extraction d'énergie primaire

### Le financement de l'innovation

La transition vers une économie bas carbone passe aussi par la levée de certains verrous technologiques. Aussi, le Groupe s'est engagé à investir 100 millions d'euros à l'horizon 2020 dans des start-up qui innove pour cette transition : par exemple sur le stockage de l'électricité ou les réseaux intelligents.

Ainsi, en France, déjà 12 % des start-up accompagnées dans les 15 pôles innovation du réseau de la banque de détail ont une mission environnementale, un pourcentage amené à grandir dans le cadre de cet engagement.

### L'ACCOMPAGNEMENT DES ENTREPRISES DANS LEUR EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

L'efficacité énergétique devant jouer un rôle majeur dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre, BNP Paribas s'est engagé à renforcer significativement son action dans ce domaine, en résonance avec la signature en 2015 de la « Financial Institutions' Declaration of Intent on Energy Efficiency » (développée par la BERD et l'UNEP-FI).

#### L'accompagnement des entrepreneurs dans leurs démarches d'efficacité énergétique

En France, dans le cadre des 7 engagements pris en 2015 au travers du plan « BNP Paribas Entrepreneurs 2016 », le Groupe s'est engagé à accompagner ses clients entreprises dans leur transition énergétique. Il élargit ce dispositif pour toucher toutes les entreprises, de la TPE

(Très Petite Entreprise) à l'ETI (Entreprise de Taille Intermédiaire), mais aussi les professionnels, artisans, commerçants et professions libérales. En partenariat avec la société Économie d'Énergie, experte en ce domaine, BNP Paribas leur propose un dispositif complet sur la plateforme « changetogreen.fr » : réalisation d'audits réglementaires et de diagnostics énergétiques, préconisation de solutions techniques et optimisation des contrats de fourniture d'énergie. Le site est conçu pour répondre aux problématiques spécifiques des entreprises, avec le conseil de spécialistes de l'économie d'énergie. Une fois ce diagnostic énergétique effectué, la Banque propose à ses clients de financer les travaux nécessaires à leur rénovation énergétique à des conditions avantageuses, par exemple avec le prêt Faciligreen : un crédit d'équipement spécifique d'une durée de 3 à 5 ans, sans frais de dossier.

En Belgique, au travers de son département Sustainable Energy Services (SES), BNP Paribas Fortis propose à ses clients PME une expertise et un appui concret pour concevoir et financer des infrastructures de production d'énergie renouvelable ou des actions d'efficacité énergétique au sein de leurs installations. Ce département SES est intervenu en 2015 sur 160 projets représentant 180 millions d'euros.

### BNP Paribas Real Estate, l'immobilier responsable au service des entreprises

En construction, exploitation ou rénovation, BNP Paribas Real Estate s'engage auprès de ses clients, investisseurs et utilisateurs, dans la certification environnementale de leurs bâtiments. 100 % des réalisations en immobilier d'entreprise de BNP Paribas Real Estate sont ainsi certifiées. Les équipes construisent et rénovent des immeubles performants éligibles aux certifications et aux labellisations environnementales avec les niveaux de performances les plus élevés. En phase d'exploitation, les équipes de Property Management assurent la gestion complète du projet de certification, depuis l'audit qualitatif initial jusqu'à la certification finale. Certaines de ces opérations bénéficient, par ailleurs, d'une double ou d'une triple certification pour prendre en compte les diverses exigences internationales souhaitées par les clients.

Ainsi l'ensemble immobilier ZENORA à Issy-les-Moulineaux, réalisé par BNP Paribas Real Estate, a obtenu en novembre 2015 la certification BREEAM Outstanding en phase finale, avec 93,2 %, le meilleur score mondial jamais réalisé.

D'autre part, BNP Paribas propose E@syGreen à ses clients, une solution de green management visant à analyser et améliorer les performances environnementales tout en optimisant de manière proactive les coûts énergétiques. En 2015, en s'appuyant sur cette solution, BNP Paribas Real Estate a mené 75 audits énergétiques de bâtiments et permis à ses clients de réaliser 2 millions d'euros d'économie sur les énergies pour ses clients investisseurs et grandes entreprises.

### Arval, spécialiste de la mobilité bas carbone

En 2015, Arval a poursuivi le développement de la télématique chez ses clients. Elle permet de mieux comprendre leurs habitudes sur la route et de modifier leurs comportements afin de réduire les accidents et les émissions de CO<sub>2</sub>. Globalement, grâce à l'expertise d'Arval, le nombre de véhicules gérés pour des clients internationaux a augmenté de 7 % entre 2013 et 2015 (de 200 000 à 214 000) pendant que les émissions totales baissaient dans le même temps de 1 %, évitant l'émission de 6 000 tonnes de CO<sub>2</sub>. En Allemagne, une promotion spéciale dans le cadre d'une « offre du mois » a été proposée pour les voitures émettant moins de 120 g de CO<sub>2</sub>/km.

En parallèle, à l'occasion de la Semaine Européenne de la Mobilité en septembre 2015, les directions Marketing et RSE d'Arval France ont présenté en avant-première la solution VéloPartage. Dans la continuité d'AutoPartage déployée en 2011, cette offre de mutualisation de vélos à assistance électrique pour des déplacements de proximité sera déployée dans les locaux d'Arval France, mais aussi dans ceux de ses clients. Cette solution permet de réduire les émissions atmosphériques tout en favorisant la santé des utilisateurs et l'efficacité dans les déplacements.

Enfin, Arval propose à ses clients, partout où il est implanté, des formations à la conduite responsable. Elles mettent l'accent sur la sécurité routière, volet majeur de la stratégie RSE d'Arval, et sur la diminution de la consommation de carburant, afin de limiter les émissions de gaz à effet de serre et de polluants nocifs pour la santé. Les formations sont adaptées au contexte des différents pays dans lesquels Arval opère et ont séduit, cette année encore, toujours plus de clients.

En complément, **BNP Paribas Leasing Solutions France** propose à ses clients la location longue durée de camions roulant au gaz naturel. En permettant le remplacement de véhicules utilisant du carburant classique, cette offre permet l'accès à une technologie plus propre, pour un prix de revient compétitif et un coût total connu dès la signature de l'opération.

## **L'ACCOMPAGNEMENT DES PARTICULIERS DANS LA REDUCTION DE LEUR CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE**

Conformément à ses engagements, le Groupe va développer l'offre d'amélioration de l'efficacité énergétique des logements qu'il propose déjà à ses clients particuliers, via des produits dédiés ou des partenariats avec des acteurs industriels.

### **Domofinance**

La filiale commune d'EDF et de BNP Paribas Personal Finance, spécialisée dans le financement de la maîtrise de la consommation énergétique dans les logements des particuliers, a financé plus de 43 000 dossiers en 2015 (dont près de 2 000 concernent des installations photovoltaïques, le solde se focalisant sur la rénovation énergétique). Depuis sa mise en œuvre en 2003, Domofinance a ainsi financé plus de 484 000 dossiers et facilité la transition énergétique en France : l'économie d'énergie réalisée correspond en 2015 à la consommation totale de 43 300 foyers.

Les travaux d'efficacité énergétique dans les copropriétés étant complexes à mettre en œuvre, Domofinance propose aussi un prêt pouvant être souscrit par les syndicats des copropriétaires. Ce prêt collectif est garanti

par une caution afin de désolidariser les copropriétaires en cas d'impayés de l'un d'entre eux.

## **Une plateforme pour faciliter la rénovation énergétique chez les particuliers**

Toujours en partenariat avec Économie d'Énergie, le Groupe a lancé en 2015 la plateforme [www.monprojetrenovation.com](http://www.monprojetrenovation.com), qui propose à ses clients et à ceux d'Hello bank! en France de réaliser un autodiagnostic pour estimer les performances énergétiques de leur logement, puis de les améliorer grâce à des travaux. Un simulateur financier en ligne permet d'estimer, en fonction du logement et du profil du client, les aides financières auxquelles il est éligible. Il peut construire un plan de financement de son projet de travaux incluant son apport personnel et les prêts proposés par BNP Paribas (Eco prêt à taux zéro et Prêt Travaux). Enfin, ces particuliers peuvent trouver facilement sur le site un artisan qualifié pour réaliser leurs travaux (accès direct à l'annuaire des artisans Reconnus Garants de l'Environnement – RGE).

## **LA GESTION D'ACTIFS POUR COMPTE DE TIERS AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE**

En complément de son dispositif de gestion du risque carbone (voir *Engagement 3 : Une gestion rigoureuse des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance*), BNP Paribas Investment Partners propose une offre diversifiée de fonds « verts » : fonds thématiques, actions ; fonds « best-in-class » ; fonds indiciaires cotés bas carbone, obligations vertes. Ils représentaient, au 30 septembre 2015, 18 milliards d'euros d'encours décarbonés, investis notamment sur les énergies alternatives et l'efficacité énergétique.

Deux fonds d'épargne proposent par exemple aux clients particuliers de contribuer au développement des entreprises à impact positif sur l'environnement :

- **BNP Paribas Immobilier Responsable** : fonds ISR actions, investi dans des sociétés européennes visant à réduire au mieux leur empreinte carbone et la consommation énergétique de leur parc immobilier, gérant de manière efficace l'eau et les déchets et contribuant à améliorer la qualité environnementale des bâtiments ;
- **Parvest Global Environnement** : fonds ISR actions, investi dans des entreprises œuvrant dans les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique, le traitement de l'eau ou encore la gestion des déchets et services environnementaux. Le fonds représentait 376 millions d'euros d'actifs gérés à fin décembre 2015.

## ENGAGEMENT 11 : LA DIMINUTION DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE LIÉE À NOTRE FONCTIONNEMENT PROPRE

La réduction de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre concerne principalement les émissions de gaz à effet de serre (GES), la consommation responsable de papier et la gestion des déchets. De par ses activités, le Groupe n'est pas source significative de pollution sonore ou de toute autre pollution spécifique.

Afin de suivre la bonne réalisation des démarches engagées sur ces trois enjeux avec des objectifs précis, la délégation à la RSE pilote un reporting environnemental dans 19 pays, représentant 87,1 % des effectifs Équivalents Temps Plein (ETP) gérés par le Groupe au 31 décembre 2015. Ce périmètre s'est étendu en 2015 avec l'intégration du Brésil. Une quarantaine d'indicateurs sont reportés : kWh, m<sup>3</sup> de gaz, km parcourus, litres d'eau, tonnes de papier, tonnes de déchets, etc. Les résultats permettent ensuite de calculer, par extrapolation, les données pour l'ensemble du Groupe reportées dans ce chapitre. À la suite de la campagne de reporting 2014, 66 entités ont bénéficié de retours chiffrés sur leurs consommations et leurs objectifs par rapport à ceux du Groupe.

En 2015, 29 certificats ISO 14001 distincts étaient en cours de validité dans le Groupe (+21% par rapport à 2014). Ce nombre place BNP Paribas en tant que leader mondial du secteur Banque/Assurance en termes de système de management environnemental. Le Royaume-Uni s'est par exemple lancé dans un ambitieux programme de certification pour l'ensemble du pays impliquant 74 % de ses effectifs en 2015.

La campagne de sensibilisation aux écogestes a été relancée dans le cadre des actions liées à la COP21. Elle se focalise sur quatre thèmes : consommations énergétiques, déplacements professionnels, papier, déchets. De nombreuses campagnes de sensibilisation à ces bonnes pratiques ont été mises en place mobilisant l'ensemble des collaborateurs. Par exemple, en Tunisie, l'UBCI a fédéré toutes ses équipes autour de la mise en place d'un programme d'actions écoresponsables pour limiter les impacts directs de la banque sur l'environnement.

Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement est de 2,6 millions de dollars US. Il s'agit d'une provision pour litige de nature privée et non d'une provision destinée à couvrir un risque de condamnation pour non-respect de la réglementation.

### RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE (GES)

L'objectif du Groupe était de réduire de 10 % les émissions de GES/collaborateur en 2015 par rapport à 2012 : c'est-à-dire passer de 3,21 à 2,89 tonnes équivalentes de CO<sub>2</sub>/collaborateur en 2015. Les émissions de GES sont mesurées en convertissant en tonnes équivalentes de CO<sub>2</sub> (teqCO<sub>2</sub>, prenant en compte les 6 GES du protocole de Kyoto) les énergies consommées dans les bâtiments et dans les moyens de transport utilisés par les collaborateurs pour leurs déplacements professionnels. Le Groupe a en 2015 émis 544 719 teqCO<sub>2</sub> au total, soit 2,88 teqCO<sub>2</sub>/ETP en 2015, ce qui représente une réduction de 10,3 % vs 2012. **L'objectif 2015 de - 10 % est donc atteint.** L'année 2015 aura permis de consolider les acquis de la période 2012-2014.

Les émissions émanent pour 72,6 % de la consommation d'énergie des bâtiments et pour 27,4 % des déplacements professionnels. Trois leviers sont activés pour les réduire : l'efficacité énergétique des bâtiments, celle des équipements informatiques et l'optimisation des déplacements

professionnels. En France et au Royaume-Uni, des programmes GES sont mis en place afin de réduire ces consommations. **Dans le cadre de son plan d'action sur la transition énergétique, le Groupe a prolongé son engagement sur le long terme afin d'atteindre une réduction de - 25 % des émissions de GES/collaborateur en 2020 par rapport à 2012.** 2016 verra la mise en place d'une gouvernance mondiale de ce programme de réduction.

**La consommation énergétique du Groupe** a été de 1 529 GWh en 2015 avec une moyenne de 207 kWh/m<sup>2</sup> contre 210 kWh/m<sup>2</sup> en 2014. Cette réduction est la résultante de nombreuses initiatives prises afin d'optimiser les surfaces et leur efficacité énergétique, conjuguées à des conditions climatiques favorables en 2015 dans la plupart des pays où le Groupe est présent. À Alger, par exemple, la filiale BNP Paribas El Djazair, a inauguré le premier bâtiment en Afrique certifié HQE (Haute Qualité Environnementale) tandis qu'en France les Grands Moulins de Pantin, siège de BNP Paribas Securities Services, participent au concours Cube 2020 afin d'améliorer avec les collaborateurs la performance énergétique du bâtiment. Parallèlement, la part des énergies renouvelables a représenté 16,5 % de la consommation d'énergie des bâtiments. Elles proviennent soit d'achat de certificats d'énergies renouvelables (66 % de l'électricité au Royaume-Uni, 61 % en Belgique, 49 % en Italie, 47 % au Luxembourg, 42 % en Allemagne), soit de consommation directe d'énergie renouvelable produite par les bâtiments du Groupe : dans le cadre du plan d'action ISO 14001 d'Arval aux Pays-Bas, des panneaux photovoltaïques ont été installés sur le toit du siège à Houten en mars 2015. Ils délivrent ainsi annuellement 120 MWh d'électricité.

En matière de **Green IT**, le Groupe cherche à virtualiser les serveurs et les postes de travail afin de mutualiser les ressources et réduire la consommation afférente d'électricité et de froid. Afin de mieux optimiser la ventilation, les serveurs sont installés dans des baies réfrigérées avec confinement des allées froides. Ainsi, en France, la puissance IT des serveurs informatiques a augmenté de 49 % depuis septembre 2013 et dans le même temps la consommation électrique a diminué de 15 %. Autre exemple, le siège de BNP Paribas Real Estate à Issy-les-Moulineaux s'est équipé d'une solution EcoFlex'IT, un modèle d'ingénierie d'architecture de câblage et de réseau IT plus respectueux de l'environnement. Après trois ans d'utilisation, l'énergie consommée par le réseau IT y a été divisée par quatre.

**Les déplacements professionnels** par les collaborateurs du Groupe constituent l'autre source majeure d'émission de GES. En 2015, 956 millions de km ont été parcourus, soit 5 055 km/ETP (dont 61,8 % en avion, 13,1 % en train, 25,1 % en voiture), contre 4 591 km/ETP en 2014 ; soit une augmentation en un an de 10,1 % des km/ETP. Cette hausse, corrélée à l'activité économique de l'entreprise, a été maîtrisée par le recours généralisé à la webconférence, la visioconférence voire la téléprésence. De plus, de nouvelles politiques voyages plus restrictives ont été mises en place pour inviter les collaborateurs à utiliser les transports en commun plutôt que leurs véhicules de société ou à préférer la classe économique à la classe affaires en avion. En Belgique, depuis juillet 2012, un manager sur cinq a opté pour un pack de mobilité verte : ils ont soit abandonné une place de parking pour un abonnement au transport public, soit opté pour un véhicule plus petit ou renoncé à leur véhicule de société. De même de nombreuses actions ont été initiées pour encourager le vélo sur les trajets domicile-travail en région bruxelloise.

L'adaptation au changement climatique est un enjeu pris en compte par le Groupe notamment au travers de son Plan de Continuité d'Activité qui intègre la gestion d'événements climatiques extrêmes et leurs conséquences sur les infrastructures sensibles du Groupe, notamment ses data centers. Il l'est aussi dans les travaux de recherche scientifique financés par la Fondation BNP Paribas dans le cadre de son programme de mécénat « Climate Initiative » (voir *Engagement 12*).

La performance de la gestion carbone de BNP Paribas a été évaluée par le CDP en 2015 avec la note A- sur la performance et la note de 99/100 sur la transparence et qualité du reporting (contre A- et 95 en 2014). Le Groupe a donc maintenu son niveau de performance et amélioré sa transparence.

## CONSOMMER MOINS DE PAPIER ET AVOIR RECOURS AU PAPIER RESPONSABLE

**L'objectif de réduction de 15 % de la consommation de papier/collaborateur en 2015 par rapport à 2012 a été largement dépassé** : la consommation de papier a atteint 25 293 tonnes en 2015, soit 134 kg/ETP contre 144 kg/ETP en 2014, enregistrant une réduction de 6,9 % par rapport à 2014 et de 18,8 % par rapport à 2012. Ces données comprennent le papier utilisé en interne, celui servant à la relation client (courriers, relevés bancaires, etc.) et les autres types de papier : enveloppes, chéquiers, etc. Pour prolonger cet objectif sur le long terme, **le Groupe s'est engagé à réduire de 30 % la consommation de papier/collaborateur en 2020 par rapport à 2012** : en passant de 165 à 115 kg/ETP. La réduction des consommations s'appuie souvent sur le remplacement des équipements individuels par des équipements mutualisés, où l'utilisateur doit venir confirmer sur place l'impression qu'il a lancée depuis son poste de travail, afin d'éviter les impressions non utilisées. Ces nouveaux équipements ont par exemple été mis en place en Pologne chez BGZ, en Turquie et au Royaume-Uni pour Leasing Solutions, à Singapour et à Hong Kong pour CIB.

De plus, la politique papier vise à porter en 2015 à 60 % **la part de papier responsable** (issu du recyclage ou de forêts gérées durablement, c'est-à-dire recyclé à plus de 50 % ou labellisé PEFC ou FSC) parmi celui consommé en interne. Le taux de papier responsable utilisé en interne est passé de 53,7 % à 70,6 % entre 2014 et 2015. **Cet objectif a donc été largement dépassé** grâce à de fortes progressions, notamment en Pologne (27 % en 2014 et 83,3 % en 2015). **Dans le cadre de sa nouvelle politique papier, le Groupe a pris l'engagement d'utiliser 80 % de papier responsable d'ici à 2020**. Plus largement, les fournitures de bureau éco-conçues ont représenté 27,9 % des achats totaux de fournitures de bureau en 2015, en nette progression par rapport à 2014 (21,7 %).

## RÉDUIRE LES DÉCHETS ET ASSURER LEUR RECYCLAGE PARTOUT OÙ C'EST POSSIBLE

**Le Groupe s'est engagé à atteindre 55 % de papier collecté pour recyclage en 2015**. Cette année, il a généré 33 025 tonnes de déchets soit 175 kg/ETP (contre 173 kg/ETP en 2013). 44,9 % de ce tonnage a fait par la suite l'objet d'un recyclage, contre 38,9 % en 2014. Des initiatives ont permis de mieux maîtriser ce recyclage : en utilisant le principe de l'économie circulaire, la plateforme d'édition de Saran économise une tonne de papier par mois en recyclant ses anciennes bobines avec ses fournisseurs. Parallèlement, au Luxembourg, BGL a reçu le label SuperDrecksKëscht© qui vise à réduire, valoriser et éliminer les déchets de manière écologique.

**Enfin, le Groupe s'est doté depuis 2011 d'une politique de traitement des équipements informatiques** (PC, serveurs, écrans...) permettant de maîtriser les risques environnementaux et sociaux associés. Son objectif est de leur offrir une seconde vie (don ou revente) chaque fois que possible, tout en assurant leur traçabilité. Le démantèlement n'est envisagé qu'en dernier recours et vise alors à maximiser le taux de recyclage. Concrétisant cette politique, la BICIS au Sénégal, par exemple, a mis en place des contrats pour recycler les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques et le papier. Les Achats Groupe BNP Paribas ont, quant à eux, systématisé en novembre 2015 le recours aux cartouches d'impression remanufacturées en France afin de réduire l'empreinte environnementale de ces déchets.

## LUTTER CONTRE L'ÉROSION DE LA BIODIVERSITÉ ET MAÎTRISER LA CONSOMMATION D'EAU

BNP Paribas contribue à la lutte contre l'érosion de la biodiversité selon deux axes :

- en œuvrant en faveur de la biodiversité du parc du Domaine des Voisins à Louveciennes (France) de 23 hectares. En 2015, ses actions ont été renforcées : continuité écologique du territoire, prairies fleuries, choix des végétaux non invasifs et locaux, entretien des nichoirs naturels, maintien au sol des arbres morts pour servir de refuges à la biodiversité, etc. 58 espèces d'arbres sont présentes dans ce parc et certaines espèces sont réintroduites conformément au recensement effectué en 1992 ;
- en favorisant dans ses achats de papier le recours au papier responsable (fabriqué à partir de pâte issue soit de papiers recyclés soit de bois de forêts gérées durablement – écolabels PEFC ou FSC), BNP Paribas contribue à protéger les écosystèmes forestiers et leur biodiversité.

La maîtrise des impacts sur les écosystèmes passe aussi par la maîtrise de la consommation d'eau qui a été de 31,22 m<sup>3</sup>/ETP en 2015, contre 22,6 m<sup>3</sup>/ETP en 2014. Sont mis en place des compteurs pour repérer les fuites, des équipements optimisant les débits dans les espaces sanitaires, ou l'arrêt automatique des robinets par détection de présence.



## ENGAGEMENT 12 : LE DÉVELOPPEMENT DE LA CONNAISSANCE ET LE PARTAGE DES MEILLEURES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

### UN E-BOOK INTERACTIF POUR SENSIBILISER A LA TRANSITION ÉNERGETIQUE

BNP Paribas a lancé en 2015 un livre numérique pour rendre le sujet de la transition énergétique accessible à tous, une initiative de la Fonction RSE Groupe et de la Direction des Études Économiques en partenariat avec LeWebPédagogique. À travers 5 innovations concrètes dans la lutte contre le dérèglement climatique, cet e-book interactif revient sur les grands enjeux de la transition énergétique et propose quelques gestes simples pour agir à notre échelle.

L'e-book est disponible en français et en anglais. Conçu pour être lu sur iPad, tablette Android ou PC, son téléchargement est totalement gratuit : <http://www.bnpparibas.com/actualites/bnp-paribas-lance-e-book-transition-energetique>

### LE SOUTIEN À LA RECHERCHE SUR LE DÉRÈGLEMENT DU CLIMAT

Dans le cadre de son programme de mécénat « Climate Initiative », doté d'un budget global de 6 millions d'euros, la Fondation BNP Paribas a soutenu 10 projets portés par des laboratoires d'envergure internationale, sélectionnés lors de deux appels à projets lancés en 2010 et 2014. Ces projets étudient les mécanismes fondamentaux du climat mais aussi les impacts de son dérèglement actuel sous l'influence de l'activité humaine. Ceux actuellement soutenus (issus de l'appel à projets de 2014) sont :

- INVACOST : l'étude du risque d'invasion de certaines espèces d'insectes sous l'effet d'un climat changeant ;
- SOCLIM : les conséquences du changement climatique sur l'océan Austral ;
- APT : l'accélération de la fonte du pergélisol et ses interactions avec le climat ;
- FATES : l'étude des climats passés afin d'ajuster les modèles de prévision ;
- CPATEMP : l'étude de l'évolution des climats et de biomarqueurs récemment découverts.

En 2015, la Fondation BNP Paribas s'est appuyée sur ces recherches pour favoriser une compréhension citoyenne des enjeux climatiques, notamment en France, dans le cadre de la COP21. Le grand public comme les collaborateurs du Groupe ont pu s'entretenir directement avec les chercheurs, lors de manifestations, telles que :

- « The Oceans 2015 Initiative » : en juin 2015, à l'Unesco, des chercheurs, dont Jean-Pierre Gattuso, soutenu par la Fondation, ont présenté leur étude collective sur le futur des océans ;
- l'exposition « Climat, l'expo 360° » à Universcience (Paris), dont la Fondation BNP Paribas était le seul mécène : 600 m<sup>2</sup> dédiés à la recherche scientifique sur le climat. Une exposition au parcours mondial : Brésil, Sénégal, République tchèque, Hong Kong... en attendant l'Algérie, le Maroc, la Pologne, les États-Unis ;
- la conférence SOCLIM proposée aux collaborateurs à Paris ou celle sur le projet Subglacior organisée pour eux à Hong Kong et à Paris.

La Fondation a également innové en 2015 en accompagnant la première campagne de financement participatif à destination du grand public qui ait été lancée par des scientifiques français. Deux projets ont été proposés afin de financer :

- « Éduc'Arctique » : un programme d'éducation d'élèves inuits canadiens de 13 à 17 ans sur la fonte du pergélisol, porté par Takuvik (Université Laval) ;
- « 66° Sentinelle de l'océan Polaire » : un robot sentinelle capable d'aller sous la glace antarctique, pensé par le Laboratoire d'Océanographie de Villefranche-sur-Mer.

La Fondation BNP Paribas était aussi présente à la COP21 avec un stand dans la « Zone bleue » (Bourget) réservée aux négociateurs internationaux. Elle y a présenté la mise à jour du « Global Carbon Atlas » : cette application en 6 langues, créée par les équipes du Laboratoire des sciences du climat et de l'environnement (CEA/CNRS/UVSQ) avec le soutien dès 2010 de la Fondation BNP Paribas, offre aux chercheurs et au grand public une vision globale des émissions de CO<sub>2</sub> par pays et par ville. D'autres projets soutenus par la Fondation ont aussi fait l'objet de conférences dédiées lors de la COP21.

Au total, ce sont près de 70 000 personnes qui ont été sensibilisées aux enjeux climatiques via le programme de la Fondation, depuis le lancement du programme. Le Groupe a pris l'objectif de doubler ce nombre de personnes touchées pour arriver à un total de 140 000 personnes d'ici à 2018.

### LA PARTICIPATION À DES PLATEFORMES ET GROUPES DE RÉFLEXION ET D'ENGAGEMENT SUR LES LIENS ENTRE L'ÉCONOMIE ET L'ENVIRONNEMENT

Au-delà des engagements génériques sur la RSE (cf. nos positions publiques au chapitre 7.1), BNP Paribas a adhéré en 2015 à de nombreux engagements ou démarches focalisés sur les enjeux environnementaux :

- Montréal Carbon Pledge (adhésion BNP Paribas Investment Partners) : mesure et publication de l'empreinte carbone des fonds gérés pour compte de tiers ;
- Portfolio Decarbonization Coalition (adhésion BNP Paribas Investment Partners) : réduction de l'empreinte carbone des fonds gérés pour compte de tiers ;
- French Business Climate Pledge : au travers duquel les entreprises françaises soutenaient, à l'aube de la COP21, l'adoption d'un accord ambitieux et la promotion d'un prix au carbone ;
- Paris Pledge for Action : au travers duquel les signataires réaffirment leur souhait de voir l'élévation de la température limitée à moins de 2 degrés ;
- Financial Duty and Climate Change Disclosure : reporting carbone standardisé en vue de faciliter la prise en compte de ces données par les investisseurs ;
- Responsible Corporate Engagement : alignement des actions avec la stratégie environnementale ;



- Principles for Mainstreaming Climate Action within Financial Institutions : intégrer au cœur des processus financiers les enjeux climatiques ;
- EBRD/UNEP-FI « Financial Institutions' Declaration of Intent on Energy Efficiency » : renforcer l'action en faveur du financement de l'efficacité énergétique.

Pour mémoire, BNP Paribas est aussi signataire depuis 2006 des Principles for Responsible Investment (évaluation de critères environnementaux, sociétaux et de gestion (ESG) dans la gestion d'actifs), depuis 2008 des Equator Principles (évaluation de critères ESG dans le financement de projets), et depuis 2014 du BEI Soft Commodities Compact (objectif zéro déforestation nette au plus tard en 2020 au travers des financements et investissements, pris dans le cadre de la Banking Environment Initiative).

De plus, BNP Paribas est devenu en 2015 membre des organismes de place ci-dessous, focalisés sur les enjeux environnementaux :

- Banking Environment Initiative : une plateforme d'échanges avec d'autres institutions financières sur des sujets tels que la réglementation, l'économie circulaire ou encore le développement de produits et services financiers innovants ;
- Mainstreaming Initiative : qui vise l'implémentation concrète des Principles for Mainstreaming Climate Action within Financial Institutions.

Là aussi pour mémoire, BNP Paribas Investment Partners est membre depuis 2003 de l'Investors Group on Climate Change (qui fédère les principaux investisseurs mondiaux autour des enjeux climatiques), BNP Paribas est membre depuis 2004 d'Entreprises pour l'Environnement (partenaire français du World Business Council for Sustainable Development ; le Responsable Environnement et Reporting extra-financier du Groupe en préside la commission Changement climatique), et depuis 2011 de la Roundtable on Sustainable Palm Oil (qui pilote la principale certification RSE en vigueur dans le secteur de l'huile de palme).

Enfin, BNP Paribas Real Estate est membre du Green Building Council dans plusieurs pays (Allemagne, France, Royaume-Uni, Pays-Bas), et membre fondateur de l'Association pour le développement du Bâtiment Bas Carbone (BBCA).

## 7.6 Table de concordance avec la liste des informations sociales, environnementales et sociétales demandées par l'article 225 de la loi Grenelle II

Informations demandées par l'article 225 de la loi française Grenelle II, Article R225-105-1 du Code du commerce, Décret n° 2012-557 du 24 avril 2012.

	Pages correspondantes
<b>1° INFORMATIONS SOCIALES</b>	
<b>a) Emploi</b>	
■ l'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	467 - 468
■ les embauches et les licenciements	470
■ les rémunérations et leur évolution	471 - 472
<b>b) Organisation du travail</b>	
■ l'organisation du temps de travail	470 ; 473
■ l'absentéisme	473
<b>c) Relations sociales</b>	
■ l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	471
■ le bilan des accords collectifs	471
<b>d) Santé et sécurité</b>	
■ les conditions de santé et de sécurité au travail	473 - 474
■ le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	473
■ les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	473
<b>e) Formation</b>	
■ les politiques mises en œuvre en matière de formation	475 - 477
■ le nombre total d'heures de formation	476
<b>f) Égalité de traitement</b>	
■ les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	463 - 465
■ les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	465 - 466
■ la politique de lutte contre les discriminations	463 - 466
<b>g) Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'OIT relatives</b>	
■ au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	466 ; 471
■ à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	463 - 466
■ à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	466
■ à l'abolition effective du travail des enfants	466
<b>2° INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES</b>	
<b>a) Politique générale en matière environnementale</b>	
■ l'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	440 - 443 ; 449 ; 451 - 453 ; 458 - 462 ; 490 - 497
■ les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement	462 (impacts indirects) ; 494 (impacts directs)
	458 - 462 (impacts indirects) ;
■ les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	494 - 495 (impacts directs)

	Pages correspondantes
■ le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours	494
<b>b) Pollution et gestion des déchets</b>	
■ les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	458 - 462 (impacts indirects) ; 494 - 495 (impacts directs)
■ les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	495 (impacts directs)
■ la prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	Non pertinent, cf. page 494
<b>c) Utilisation durable des ressources</b>	
■ la consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	458 - 462 (impacts indirects) ; 495 (impacts directs)
■ la consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	458 - 462 (impacts indirects) ; 495 (impacts directs)
■ la consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	490 - 493 (impacts indirects) ; 494 (impacts directs)
■ l'utilisation des sols	458 - 462 (impacts indirects)
<b>d) Changement climatique</b>	
■ les rejets de gaz à effet de serre	458 - 462 ; 490 - 493 (impacts indirects) ; 494 - 495 (impacts directs) ; 496 - 497 (mécénat)
■ l'adaptation aux conséquences du changement climatique	495 (impacts directs) ; 496 - 497 (mécénat)
<b>e) Protection de la biodiversité</b>	
■ les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	458 - 462 (impacts indirects) ; 495 (impacts directs)
<b>3° INFORMATIONS RELATIVES AUX ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE</b>	
<b>a) Impact territorial, économique et social de l'activité de la société</b>	
■ en matière d'emploi et de développement régional	448 - 454 ; 479 - 483
■ sur les populations riveraines ou locales	448 - 454 ; 479 - 483 ; 485 - 486
<b>b) Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines</b>	
■ les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	446 - 447 ; 484 - 486
■ les actions de partenariat ou de mécénat	486 - 489
<b>c) Sous-traitance et fournisseurs</b>	
■ la prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux	446 ; 458 ; 461
■ l'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	446 ; 458 ; 461
<b>d) Loyauté des pratiques</b>	
■ les actions engagées pour prévenir la corruption	454 - 455
■ les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	456
<b>e) Autres actions engagées, au titre du présent 3°, en faveur des Droits de l'Homme</b>	483 - 486

## 7.7 Table de concordance avec la GRI 4, l'ISO 26000, l'UNEP-FI et les Principes du Pacte Mondial des Nations Unies

Document de référence 2015	Page	Global Reporting Initiative V4 (*)	ISO 26000	UNEP-FI(**)	Principes du Pacte Mondial des NU
<b>NOTRE MISSION ET NOS VALEURS</b>					
Notre mission	440	G4-1	5.2.2, 5.2.3, 6.2	1.1	
Nos valeurs, le BNP Paribas Way	440	G4-1, G4-56	5.2.2, 6.2	1.1, 1.4	
<b>Notre stratégie de responsabilité sociale et environnementale</b>	441				
Les engagements de BNP Paribas en tant que banque responsable	441	G4-2	5.2.1, 5.2.2, 6.6.3, 6.6.4, 6.6.6	1.1, 2.6, 3.1,	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Le tableau de bord de pilotage de la RSE	442	G4-48, G4-51	4.3, 7.7.2, 7.7.3	2.6, 3.1	1, 6, 7, 8
Les positions publiques de BNP Paribas	445	G4-15	6.8.9, 7.3.3	3.6	1, 3, 6, 8
Des progrès reconnus par les agences de notation extra-financière	445		7.6.2		
La RSE, portée au plus haut niveau de l'organisation	446	G4-35, G4-36, G4-43	6.2.2	1.2	
Une démarche de dialogue avec les parties prenantes	446	G4-26, G4-27	5.3.3, 7.5.4	3.3, 3.5	1, 9
<b>RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE : FINANCER L'ÉCONOMIE DE MANIÈRE ÉTHIQUE</b>					
<b>Engagement 1 - Des financements et investissements à impact positif</b>	448				
Une croissance des financements	448	G4-EC1	6.8.7	1.3, 1.4	
Les financements et investissements à fort impact positif ou High-Value Impact Deals	449	FS-7, FS-8	6.8.9	1.3, 1.4, 1.5	1, 6, 8, 10
Le financement d'infrastructures	449	FS-7, FS-8	6.8.7, 6.8.9	1.3	
Les partenariats avec les institutions de développement	449	FS-7, FS-8	6.8.7	1.3	
L'entrepreneuriat social	450		6.8.7, 6.7.9	2.7	
La conception et la promotion des fonds d'investissement socialement responsable (ISR)	451	FS-11	6.7.3, 6.7.9	2.7	1, 9
La mesure d'impact	452		7.3.1	2.3, 2.6	
Le conseil et l'accompagnement sur mesure	454		6.3.7, 6.7.3, 6.7.9	3.3	6
<b>Engagement 2 - Les meilleurs standards d'éthique</b>	454				
Les meilleurs standards d'éthique	454	G4-14, G4-37, G4-56, G4-57, G4-58, G4-SO4	4.7, 6.6.3, 6.6.4, 6.6.6, 6.6.7	1.2, 1.4, 1.5	10
L'intérêt des clients	456	G4-PR3, G4-PR5	6.6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.6, 6.7.7	3.2	10
L'éthique au cœur de la relation avec les fournisseurs	458	G4-LA15	5.2.1, 6.6.3, 6.7.3	3.3	10

Document de référence 2015	Page	Global Reporting Initiative V4 (*)	ISO 26000	UNEP-FI(**)	Principes du Pacte Mondial des NU
<b>Engagement 3 - Une gestion rigoureuse des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance</b>	458				
Des politiques de financement et d'investissement encadrant les activités du Groupe dans les secteurs à forts enjeux ESG	459	G4-EC2, G4-EC8, G4-EN27, G4-HR1	4.4, 4.6, 6.2, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.3, 6.8.7	1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.7, 3.2, 3.3	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Le respect des principes de l'Équateur dans les financements de projets	460	G4-EC8, G4-EN27, G4-HR9	6.6.7	2.2, 2.3, 2.6, 2.7	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Un dispositif spécifique d'évaluation des risques ESG dans nos produits et services	460	G4-14, G4-EN27	6.3.5, 6.7.4, 6.7.5	2.3	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
Outils de gestion et de suivi de nos risques ESG	461	G4-14, G4-EN17, G4-HR1	6.3.5, 6.4.7, 6.7.4, 6.7.5	2.3	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
<b>RESPONSABILITÉ SOCIALE : FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET L'ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS</b>					
Leadership for Change	462		6.2.3, 6.4.7		
L'écoute des collaborateurs grâce au Global People Survey	463		5.3.3		
<b>Engagement 4 - Promotion de la diversité et de l'inclusion</b>	463				
Un dispositif assurant un engagement global	463		6.4.3	1.4, 3.3	
Des actions, des résultats visibles et un élargissement des thématiques	464	G4-10, G4-LA1, G4-LA12	6.4.3, 6.6.6		1
Une reconnaissance interne et externe renouvelée	465		5.3.3		
Une sensibilisation continue de nos collaborateurs et de nos clients	465		5.5.5, 6.6.6	1.4, 3.3	1
Favoriser l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap	465		6.3.10.2	1.5	6
Promouvoir et respecter les conventions fondamentales de l'OIT	466	G4-HR4	6.3.10	1.5, 2.2	1, 2
<b>Engagement 5 - "Good place to work" et gestion responsable de l'emploi</b>	467				
Evolution des effectifs	467	G4-10	6.4.3		
Le recrutement	469	G4-LA12, G4-LA13	6.4.3		
Les mouvements	470	GA-LA1, G4-LA3	6.4.4		
L'organisation du temps de travail	470	G4-LA3	6.4.4		
Un dialogue social de qualité	471	G4-11, G4-LA8	5.3.3, 6.4.3, 6.3.10, 6.4.5	3.3	3
Une politique de rémunération compétitive	471	G4-52	6.4.3, 6.4.4		
L'attention portée aux personnes	473	G4-LA6	6.4.3, 6.4.4	1.4	6
<b>Engagement 6 - Une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières</b>	475				
La gestion des carrières	475	G4-LA11	6.4.7		6
La politique de formation	475	G4-LA9, G4-LA10	6.4.7		1, 8
La mobilité	477		6.4.3, 6.4.7		

(\*) Approche managériale définie dans les lignes directrices GRI V4 ; EC : Économie ; EN : Environnement ; PR : Responsabilité du fait des produits ; LA : Emploi, relations sociales et travail ; HR : Droits de l'Homme ; SO : Société ; FS : Impact des produits et services.

(\*\*) Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable, texte de mai 1997.



Document de référence 2015	Page	Global Reporting Initiative V4 (*)	ISO 26000	UNEP-FI(**)	Principes du Pacte Mondial des NU
<b>RESPONSABILITÉ CIVIQUE : ÊTRE UN ACTEUR ENGAGÉ DANS LA SOCIÉTÉ</b>					
<b>Engagement 7 - Des produits et services accessibles au plus grand nombre</b>					
Le soutien du Groupe à la microfinance	479	FS-14	6.8.9.2	2.7	
L'accès à la finance et à l'assurance	480	FS-14	6.7.8, 6.8.6	2.7	
L'accompagnement des clients fragiles	481	FS-14	6.7.4, 6.7.8	2.7	
Education financière / améliorer la formation du public aux enjeux financiers	481	FS-7, FS-14	6.6.6, 6.7.9	3.3	10
<b>Engagement 8 - La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des Droits de l'Homme</b>					
Lutte contre l'exclusion sociale	482	FS-14	6.8.3, 6.8.4	1.4, 1.5	6
BNP Paribas s'engage pour le respect des Droits de l'Homme	483	G4-14, G4-HR1	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5	1.5, 2.3, 2.7	1, 2, 3, 4, 5, 6
<b>Engagement 9 - Une politique de mécénat en faveur de la culture, de la solidarité et de l'environnement</b>					
Une politique de mécénat structurée et fédératrice	486	G4-EC1	6.8.3, 6.8.4, 6.8.9	1.4	
Des collaborateurs solidaires et engagés	488		6.4.7, 6.8.3	1.4, 3.3	
<b>RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE : AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE</b>					
<b>Engagement 10 - L'accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone</b>					
L'accompagnement du secteur énergétique dans sa transition	490	G4-EN17	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.6.6, 6.7.5	2.4	7, 8, 9
L'accompagnement des entreprises dans leur efficacité énergétique dans l'immobilier et la mobilité	492	G4-EN17	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.6.6, 6.7.5	2.4, 3.2	7, 8, 9
L'accompagnement des particuliers dans la réduction de leur consommation énergétique	493	G4-EN17	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.6.6, 6.7.5	2.4	7, 8, 9
La gestion d'actifs pour compte de tiers au service de la transition énergétique	493	FS11	6.5.4, 6.5.5, 6.6.6, 6.7.5	2.4	7, 8, 9
<b>Engagement 11 - La diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre</b>					
Réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES)	494	FS1, FS2, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19, G4-EN26	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5, 6.7.5	2.4, 2.6, 3.1	7, 9
Consommer moins de papier et avoir recours au papier responsable	495	FS1, FS2, EN7, G4-EN26	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5	2.4, 2.6, 3.1	7, 9
Réduire les déchets et assurer un recyclage partout où c'est possible	495	FS1, FS2, EN7, G4-EN26	6.5.3, 6.5.4, 6.5.5	2.4, 2.6, 3.1	7, 9
Lutter contre l'érosion de la biodiversité et maîtriser la consommation d'eau	495	FS1, FS2, G4-EN7, G4-EN8, G4-EN11, G4-EN26	6.5.4, 6.5.5, 6.5.6	2.4, 2.6, 3.1	7, 9

Document de référence 2015	Page	Global Reporting Initiative V4 (*)	ISO 26000	UNEP-FI(**)	Principes du Pacte Mondial des NU
<b>Engagement 12 - Le développement de la connaissance et le partage des meilleures pratiques environnementales</b>	496				
Le soutien à la recherche sur le dérèglement du climat	496		6.5.5, 6.6.6, 6.8.6, 6.8.9	2.1	9
La participation à des plateformes et groupes de réflexion et d'engagement sur les liens entre l'économie et l'environnement	496		6.5.5, 6.6.6, 6.8.6, 6.8.9	2.1	8, 9
<b>ANNEXES</b>					
Table de concordance Grenelle II	498				
Avis des Commissaires aux comptes	504				

(\*) Approche managériale définie dans les lignes directrices GRI V4 ; EC : Économie ; EN : Environnement ; PR : Responsabilité du fait des produits ; LA : Emploi, relations sociales et travail ; HR : Droits de l'Homme ; SO : Société ; FS : Impact des produits et services.

(\*\*) Déclaration des institutions financières sur l'environnement et le développement durable, texte de mai 1997.

## 7.8 Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion de BNP Paribas

Exercice clos le 31 décembre 2015

Aux Actionnaires  
BNP Paribas SA  
16, boulevard des Italiens  
75009 Paris

Mesdames, Messieurs,

En notre qualité de Commissaire aux comptes de la société BNP Paribas SA, désigné organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1060<sup>(1)</sup>, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2015, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L.225-102-1 du Code de commerce.

### RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

---

Il appartient au Conseil d'administration de BNP Paribas SA d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R.225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément à l'ensemble des protocoles de reporting social, environnemental et sociétal utilisés par le Groupe BNP Paribas (ci-après les « Référentiels »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et qui sont disponibles sur demande auprès de la Délégation à la Responsabilité Sociale et Environnementale de BNP Paribas.

### INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

---

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession de Commissaire aux comptes ainsi que par les dispositions prévues à l'article L.822-11 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

(1) Dont la portée est disponible sur le site <http://www.cofrac.fr>.

## RESPONSABILITÉ DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R.225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre octobre 2015 et février 2016 sur une durée totale d'intervention d'environ 6 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis motivé de sincérité, à la norme internationale ISAE 3000<sup>(1)</sup>.

### 1. ATTESTATION DE PRÉSENCE DES INFORMATIONS RSE

#### Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R.225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R.225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la société ainsi que ses filiales au sens de l'article L.233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce avec les limites précisées en introduction du chapitre 7.3 du document de référence pour les informations sociales et de la partie « Engagement 11 : La diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre » du chapitre 7.5 du document de référence pour les informations environnementales.

#### Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

### 2. AVIS MOTIVÉ SUR LA SINCÉRITÉ DES INFORMATIONS RSE

#### Nature et étendue des travaux

Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité, leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées comme étant les plus importantes, identifiées en annexe du présent rapport :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données, et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées<sup>(2)</sup> en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risques, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente en moyenne 34% des effectifs et entre 31% et 84% des informations quantitatives environnementales présentées.

(1) ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

(2) Les entités sélectionnées sont les suivantes :

- BNP Paribas SA pour les indicateurs sociaux ; ITP IMEX pour les données de consommation d'énergie des bâtiments en France ; ITP ARF pour les données relatives aux déplacements professionnels et aux achats de papier en France et dans d'autres pays utilisant les fournisseurs Groupe pour les déplacements professionnels ;
- BNP Paribas New-York Branch (USA), BNP Paribas Montréal (Canada), BNL (Italie), TEB (Turquie) pour tous les indicateurs sociaux et environnementaux.

## UNE BANQUE RESPONSABLE : INFORMATIONS SUR LA RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE, SOCIALE, CIVIQUE ET ENVIRONNEMENTALE DE BNP PARIBAS

Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion de BNP Paribas

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation

de techniques d'échantillonnage ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

### Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 9 mars 2016

L'un des Commissaires aux comptes

PricewaterhouseCoopers Audit

Étienne Boris

Associé

Sylvain Lambert

Associé du Département Développement Durable



## ANNEXE : LISTE DES INFORMATIONS QUE NOUS AVONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

### Informations sociales quantitatives

- Effectif global au 31 décembre 2015, répartition par âge, par sexe et par géographie, taux de CDD sur l'effectif total et part des effectifs en CDI ;
- Entrées en CDI (et répartition géographique) et motifs de départ des CDI ;
- Taux d'absentéisme et taux d'absentéisme maternité/paternité ;
- Nombre d'accords collectifs signés dans l'année ;
- Égalité hommes-femmes – taux de femmes SMP ;
- Nombre de collaborateurs handicapés et nombre de recrutements de personnes en situation de handicap au cours de l'année 2015 ;
- Nombre d'heures de formation et nombre de salariés formés.

### Informations sociales qualitatives

- Organisation du dialogue social (« *Un dialogue social de qualité* ») ;
- Conditions de santé et de sécurité au travail (« Engagement 5 : *“Good place to work” et gestion responsable de l'emploi* ») ;
- Politiques mises en œuvre en matière de formation (« Engagement 6 : *Une entreprise apprenante offrant une gestion dynamique des carrières* ») ;
- Politique de lutte contre les discriminations (« Engagement 4 : *Promotion de la diversité et de l'inclusion* »).

### Informations environnementales quantitatives

- Consommation d'énergie par source (électricité, gaz naturel, fuel domestique, chaleur et froid urbains) ;
- Déplacements professionnels en train, en avion et en voiture ;
- Émissions de gaz à effet de serre (scopes I, II et III) ;
- Consommation de papier et part de papier responsable.

### Informations environnementales qualitatives

- Conséquences environnementales des investissements (« Engagement 10 : *L'accompagnement de nos clients dans la transition vers une économie bas carbone* ») ;
- Politique générale et organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales (« Engagement 11 : *La diminution de l'empreinte environnementale liée à notre fonctionnement propre* ») ;
- Prévention, recyclage et élimination des déchets (« *Réduire les déchets et assurer leur recyclage partout où c'est possible* »).

### Informations sociétales qualitatives

- Impact territorial, économique et social de l'activité de la société et financement durable de l'économie (« Engagement 1 : *Des financements et investissements à impact positif* » et « Engagement 7 : *Des produits et services accessibles au plus grand nombre* ») ;
- Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société ;
- Actions de partenariat et de mécénat (« *Une politique de mécénat structurée et fédératrice* ») ;
- Sous-traitance et fournisseurs (« *L'éthique au cœur de la relation avec les fournisseurs* » et « *L'intégration de critères ESG dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement* ») ;
- Actions engagées en faveur des Droits de l'Homme (« Engagement 8 : *La lutte contre l'exclusion sociale et la promotion du respect des Droits de l'Homme* »).

