



UNE BANQUE  
**RESPONSABLE**



**RAPPORT** DE RESPONSABILITÉ SOCIALE  
ET ENVIRONNEMENTALE **2011**



**BNP PARIBAS** | La banque d'un monde qui change

# SOMMAIRE

01 LE MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

02 LA CHARTE DE RESPONSABILITÉ DE BNP PARIBAS

04 LE PROFIL DU GROUPE BNP PARIBAS

06 LES MÉTIERS DE BNP PARIBAS

08 LA GOUVERNANCE DU GROUPE

Le Conseil d'administration • 8

Le Comité Exécutif • 8

Le respect des critères de bonne gouvernance • 9

10 FAITS MARQUANTS

Financer l'économie, de manière éthique • 10

Lutter contre l'exclusion, promouvoir l'éducation et la culture • 10

Développer une gestion engagée et loyale des ressources humaines • 11

Agir contre le changement climatique • 11

13

**NOTRE DÉMARCHE POUR STRUCTURER L'ENGAGEMENT RESPONSABLE DE BNP PARIBAS**

Notre vision stratégique • 14

Des engagements structurants • 16

La politique RSE de BNP Paribas vue par un analyste extra-financier • 18

Une démarche intégrée dans l'organisation du Groupe • 20

Des progrès reconnus par les agences de notation extra-financières • 21

23

**NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE : FINANCER L'ÉCONOMIE, DE MANIÈRE ÉTHIQUE**

Le financement durable de l'économie • 24

Une éthique commerciale • 28

Une offre de produits responsables en crédits et épargne • 34

43

**NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE : UNE GESTION ENGAGÉE ET LOYALE DES RESSOURCES HUMAINES**

Développer la culture managériale • 44

Promouvoir la diversité • 48

Fidéliser et motiver les collaborateurs dans la durée • 50

Être à l'écoute des personnes • 53

57

**NOTRE RESPONSABILITÉ CIVIQUE : LUTTER CONTRE L'EXCLUSION, PROMOUVOIR L'ÉDUCATION ET LA CULTURE**

La lutte contre l'exclusion et le soutien à l'entrepreneuriat social • 58

BNP Paribas Corporate Philanthropy : un mécénat fédérateur • 64

L'implication des collaborateurs dans les actions solidaires • 68

Une importance particulière accordée aux Droits de l'Homme • 70

73

**NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE : AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE**

Des politiques de financement engagées • 74

Une offre de produits et de services contribuant à la lutte contre le changement climatique • 78

Limiter l'empreinte environnementale du Groupe • 80

Le mécénat en faveur de la recherche sur le changement climatique • 84

86

**LE COIN DES EXPERTS**

Communication avec les actionnaires • 86

Promotion du développement durable auprès des fournisseurs • 90

Indicateurs • 92

Table de concordance • 98

Avis des Commissaires aux comptes • 100

# LE MESSAGE DU PRÉSIDENT ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

**BAUDOUIN PROT,**

Président

**JEAN-LAURENT BONNAFÉ,**

Administrateur Directeur Général

Dans un contexte où l'utilité des banques est parfois injustement contestée, la confiance de nos clients constitue notre premier capital. C'est la raison pour laquelle nous avons souhaité rappeler les engagements qui inspirent chaque jour notre action.

C'est l'objet de la Charte de responsabilité que nous venons d'adopter. Présentée en avant-première aux 2 200 managers de l'entreprise afin qu'ils s'approprient le message et sensibilisent leurs équipes, cette charte est en cours de diffusion à tous les collaborateurs du Groupe.

Elle sera également adressée à nos parties prenantes externes : clients, actionnaires, etc., afin de leur rappeler que BNP Paribas est un leader qui a une vision claire du sens de son métier et de sa responsabilité.

Elle représente la quintessence de notre engagement et il nous a semblé qu'elle constituait la préface idéale pour ouvrir ce Rapport 2011 de Responsabilité sociale et environnementale.

Les équipes de BNP Paribas œuvrent chaque jour pour que la banque contribue à la réussite de tous ceux qui lui font confiance et aux progrès de la société. Être une banque responsable, c'est l'honneur et la fierté de notre métier. C'est notre projet d'entreprise. ■



BAUDOUIN PROT

JEAN-LAURENT BONNAFÉ

# LA CHARTE DE RESPONSABILITÉ DE BNP PARIBAS

## NOTRE MÉTIER, NOTRE RESPONSABILITÉ

**Le groupe BNP Paribas est le résultat du rapprochement de banques ayant marqué l'histoire économique européenne depuis le XIX<sup>e</sup> siècle. Animé par une forte tradition de services aux particuliers et aux entreprises, profondément ancré dans ses territoires d'origine, BNP Paribas est en même temps la banque d'un monde qui change. Construite au fil du temps, la confiance de nos clients constitue le premier capital de BNP Paribas. Nous, dirigeants, conduisons notre Groupe dans le respect d'engagements essentiels pour mériter cette confiance.**

### **RESTER FIDÈLES À NOTRE MISSION PREMIÈRE : LE SERVICE À NOS CLIENTS DANS LA DURÉE**

BNP Paribas a pour mission première de servir ses clients, d'instaurer une relation dans la durée avec eux, de les aider à réussir leurs projets personnels et professionnels.

La banque accompagne les particuliers dans la gestion de leurs finances et de leur épargne au quotidien ; elle est un partenaire de choix pour les entreprises de toutes tailles, ainsi que pour les institutions. BNP Paribas dispose de trois grandes familles d'activités qui œuvrent quotidiennement, ensemble, pour le succès de ses clients.

- **La banque de détail** (qui représente plus de 50 % des activités du Groupe) se compose de réseaux multicanaux de proximité (agences, Internet, mobile...), fortement enracinés dans leur pays, avec des équipes ayant une solide connaissance de la culture et de l'économie locales. La banque de détail consacre au crédit – aux particuliers, aux entreprises, aux associations... – l'intégralité des dépôts qu'elle collecte. Outre ces activités, le Groupe développe également des services spécialisés de banque de détail distribués en appui du commerce et des industriels : crédit à la consommation, leasing ou encore location avec services.

- **La banque de financement et d'investissement** (qui représente environ 1/3 des activités du Groupe) est implantée dans le monde entier. Sa raison d'être, c'est de servir ses clients (grandes entreprises, PME, compagnies d'assurances, gouvernements, banques et investisseurs), pour qui elle est un partenaire de long terme.

Elle les accompagne dans leur stratégie de développement comme dans la gestion quotidienne de leurs flux financiers.

Elle répond concrètement – y compris via

les marchés de capitaux – à leurs besoins de financement et d'investissement, de conseil et de gestion de leurs risques.

- **Investment Solutions**. Présent dans une soixantaine de pays, cet ensemble se compose de métiers complémentaires centrés sur l'assurance, la gestion de l'épargne, les services immobiliers et les services techniques aux investisseurs. Investment Solutions développe des produits et des services innovants pour les clients des autres activités du Groupe. Cet ensemble possède également ses propres canaux de distribution.

Afin de remplir toutes ces missions dans le cadre d'exigences réglementaires en capital considérablement accrues, BNP Paribas a doublé le montant de ses fonds propres entre 2009 et 2012. Tout en rémunérant régulièrement ses actionnaires, BNP Paribas réinvestit chaque année la majorité de ses bénéfices, afin de renforcer sa solidité financière et sa capacité à répondre aux demandes de crédits de ses clients.

### **ACCEPTER DE PRENDRE DES RISQUES TOUT EN LES CONTRÔLANT ÉTROITEMENT**

Financer l'économie, accompagner des projets, aider les clients à gérer leurs expositions aux changes ou aux taux d'intérêt, c'est accepter de prendre des risques. La force de BNP Paribas, c'est justement de savoir gérer ces risques. Le Groupe considère que les contrôler étroitement relève de sa responsabilité tant vis-à-vis de ses clients que du système financier dans son ensemble. Les engagements du Groupe sont donc décidés au terme d'un processus collégial et contradictoire, s'appuyant sur une forte culture du risque partagée à tous les niveaux de la banque. Cela vaut tant pour

les risques de crédit liés aux prêts – acceptés après analyse approfondie de la situation des emprunteurs et de leurs projets – que pour les risques de marchés résultant des transactions avec les clients : ceux-ci sont évalués chaque jour, soumis à des scénarios de tension et encadrés par un système de limites.

La diversification de BNP Paribas, tant sur le plan géographique que sur celui de ses métiers, permet d'équilibrer les risques et leurs conséquences lorsqu'ils se matérialisent. Le Groupe est organisé et géré de manière que les éventuelles difficultés d'un de ses métiers ne mettent pas en péril les autres domaines d'activité de la banque.

## RESPECTER UNE ÉTHIQUE COMMERCIALE RIGOUREUSE

La loyauté envers les clients est une notion essentielle pour BNP Paribas. Tout collaborateur du Groupe œuvre sincèrement pour la réussite de ses clients, en veillant sur leurs intérêts avec autant d'attention que sur ceux de BNP Paribas. Épargne, crédit, assurance, moyens de paiement : un collaborateur ne propose pas une transaction dont il sait qu'elle ne sera pas dans l'intérêt du client.

BNP Paribas s'efforce d'accompagner ses clients avec une attention particulière lorsqu'ils rencontrent une difficulté et, au-delà de la crise, de regarder vers l'avenir. Il se reconnaît un rôle particulièrement important dans l'économie de certains pays, notamment sur ses marchés domestiques – France, Belgique, Italie et Luxembourg.

Le Groupe mesure la satisfaction de ses clients dans tous ses métiers, et sa politique de qualité est régulièrement adaptée pour être au meilleur niveau dans ce domaine. Mais l'erreur est humaine. Une banque, ce sont des femmes et des hommes qui mobilisent toute leur compétence mais peuvent parfois se tromper : lorsque c'est le cas, BNP Paribas reconnaît ses

erreurs et s'efforce d'en réparer les éventuelles conséquences pour ses clients.

L'éthique commerciale de BNP Paribas, c'est aussi le refus de travailler avec tout client ou organisation dont l'activité est liée à la fraude, à la corruption ou à des commerces illicites. BNP Paribas s'est retiré de tous les paradis fiscaux qualifiés comme tels par l'OCDE.

## ÊTRE UNE BANQUE RESPONSABLE

Dans l'ensemble de ses territoires, le Groupe s'engage envers la collectivité, dont il est partie prenante. Il s'engage d'abord par sa responsabilité économique, déjà précisée – assurer le financement des projets de ses clients – mais au-delà, en se reconnaissant trois autres responsabilités :

- **Une responsabilité sociale**, par des pratiques loyales à l'égard des 190 000 collaborateurs du Groupe et l'attachement à un dialogue social de qualité. BNP Paribas recrute et forme jusqu'à plusieurs dizaines de milliers de nouveaux collaborateurs chaque année, dont plusieurs milliers en France. Le Groupe fait de la diversité, sous toutes ses formes, un engagement fort et évalué ; il se fixe des objectifs précis quant à la promotion des femmes. En matière d'emploi, BNP Paribas s'attache à toujours donner la priorité au reclassement, en favorisant la mobilité interne et la formation. Nous avons une responsabilité particulière dans nos quatre marchés domestiques, où notre taille et la diversité de nos activités nous ont toujours permis d'exclure les départs contraints grâce à une gestion sociale innovante.
- **Une responsabilité civique**, dans la lutte contre l'exclusion et la promotion de l'éducation et de la culture. Le Groupe s'implique fortement au bénéfice de la société dans des projets qui prolongent son action bancaire : aide aux banlieues et quartiers sensibles, microcrédit, soutien

aux associations et à l'économie sociale et solidaire. L'engagement sociétal se traduit aussi par l'action de mécénat de la Fondation BNP Paribas dans les domaines de la solidarité, l'éducation, la culture et la santé. Un budget annuel global supérieur à 25 millions d'euros est alloué à ses activités, dont au moins la moitié est consacrée à la solidarité et à l'éducation.

### • Une responsabilité environnementale.

Partout dans le monde, BNP Paribas veille à l'impact environnemental, tant de son activité bancaire – via des politiques détaillées dans les domaines à risques – que de son fonctionnement propre. Elle soutient, à travers la Fondation BNP Paribas, des actions pour l'environnement.

**Animées par des valeurs d'engagement, d'ambition, de créativité et de réactivité, dirigées selon des principes de management clairs – focus client, entreprendre en conscience des risques, valorisation des personnes et exemplarité –, inspirées dans leur éthique par le Code de bonne conduite de l'entreprise, les équipes de BNP Paribas œuvrent chaque jour pour que la banque contribue à la réussite de tous ceux qui lui font confiance et aux progrès de la société. Être une banque responsable, c'est l'honneur et la fierté de notre métier. C'est notre projet d'entreprise.**

**BAUDOQUIN PROT,**  
Président

**JEAN-LAURENT BONNAFÉ,**  
Administrateur Directeur Général

# LE PROFIL DU GROUPE BNP PARIBAS

## CHIFFRES CLÉS DE L'ACTIVITÉ (au 31/12/2011)

**42,4**

MILLIARDS D'EUROS  
DE PRODUIT NET BANCAIRE (-3,4 %/ 2010)

**6,1**

MILLIARDS D'EUROS  
DE RÉSULTAT NET PART DU GROUPE  
(-22,9 %/ 2010)

**16,3**

MILLIARDS D'EUROS  
DE RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION  
(-6,3 %/2010)

**8,8 %**

DE RENTABILITÉ DES CAPITALS PROPRES  
(-3,5 PTS/2010)

**36,7**

MILLIARDS D'EUROS  
DE CAPITALISATION BOURSIÈRE

BNP Paribas accompagne l'ensemble de ses clients : particuliers, associations, entrepreneurs, PME, grandes entreprises et institutionnels, dans la réalisation de leurs projets en Europe et dans le monde.

Leader des services bancaires et financiers en Europe et présent dans 80 pays, le Groupe occupe des positions clés dans ses 3 grands domaines d'activités :

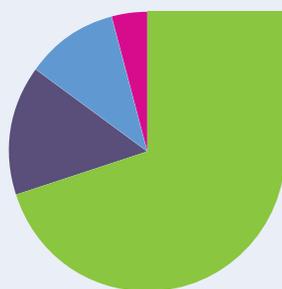
- RETAIL BANKING
- CORPORATE AND INVESTMENT BANKING
- INVESTMENT SOLUTIONS

## NOTATIONS

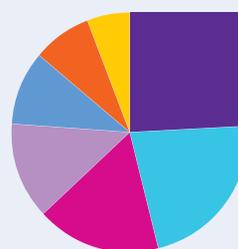
- Parmi les banques les mieux notées du monde (AA-, Standard & Poor's)
- 5<sup>e</sup> banque mondiale et 11<sup>e</sup> entreprise mondiale (*Forbes Global 2000*, 2011)
- 1<sup>re</sup> banque européenne par la valeur de sa marque (*The Banker*)

BNP Paribas figure dans les principaux indices de référence du développement durable : Aspi Eurozone, FTSE4Good (Global et Europe 50), DJSI World, Ethibel.

## RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR MÉTIER



- Retail Banking : 70 %
- Investment Solutions : 15 %
- Corporate and Investment Banking : 11 %
- Fonctions Groupe & autres activités : 4 %



- BDDF : 24 %
- Europe Méditerranée : 22 %
- Personal Finance : 17 %
- BeLux Retail Banking : 13 %
- BNL bc : 10 %
- BancWest : 8 %
- Equipment Solutions : 6 %

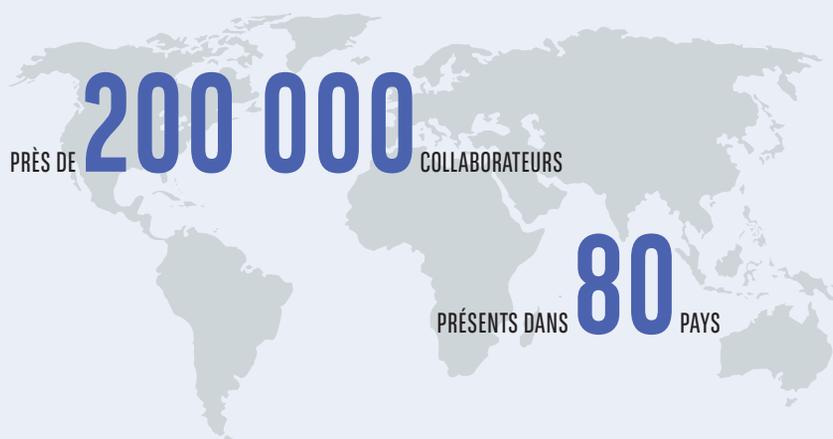
## À VOS CÔTÉS, PARTOUT DANS LE MONDE

En Europe, BNP Paribas compte 4 marchés domestiques : la France, l'Italie, la Belgique et le Luxembourg et BNP Paribas Personal Finance est n° 1 du crédit aux particuliers.

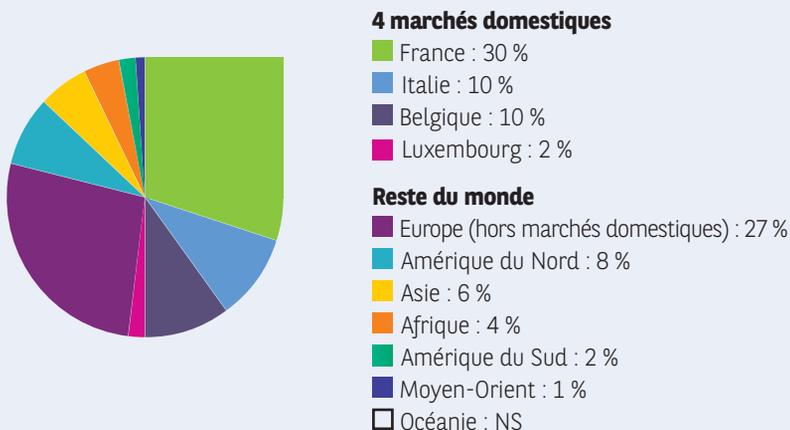
Le Groupe développe également ses activités de banque de détail dans les pays du bassin méditerranéen, en Turquie, en Europe de l'Est et a un réseau important dans l'ouest des États-Unis. Le Groupe compte dans le monde 7 200 agences et plus de 23 millions de clients particuliers, professionnels et entreprises.

Dans ses activités Corporate and Investment Banking et Investment Solutions, BNP Paribas bénéficie d'un leadership en Europe, d'une forte présence dans les Amériques et d'un dispositif solide et en forte croissance en Asie.

L'ensemble des métiers du Groupe s'appuie sur 9 fonctions (Fiscal, Juridique, Conformité, Finance, Risques, Audit, Informatique, Communication, Ressources Humaines).



## RÉPARTITION DES EFFECTIFS PAR ZONE GÉOGRAPHIQUE



## NOTATIONS LONG TERME

**Standard & Poor's** : AA-, perspective négative – perspective revue le 23 janvier 2012

**Moody's** : Aa3, sous revue en vue d'une possible dégradation – 15 février 2012

**Fitch** : A+, perspective stable – notation révisée le 15 décembre 2011

- **Europe**  
**155 400** collaborateurs  
dont **59 900** en France  
**19 000** en Italie  
**18 700** en Belgique  
**3 800** au Luxembourg

- **Continent américain**  
**19 100** collaborateurs  
dont **15 100** aux États-Unis  
**4 000** en Amérique du Sud

- **Asie**  
**12 700** collaborateurs

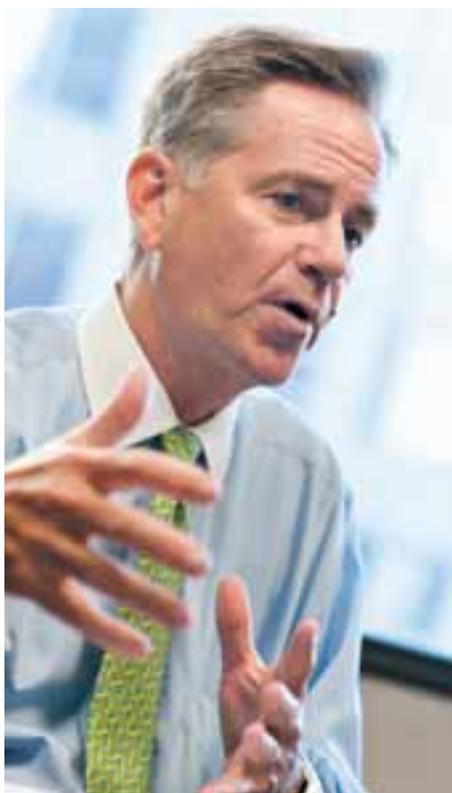
- **Afrique**  
**8 400** collaborateurs

- **Moyen-Orient**  
**2 200** collaborateurs

- **Océanie**  
**600** collaborateurs

# LES MÉTIERS DE BNP PARIBAS

---



## RETAIL BANKING

Fin 2011, l'organisation des activités Retail Banking a évolué selon le modèle suivant :

- un ensemble **Domestic Markets**, qui regroupe les banques de détail de BNP Paribas en France (BDDF), Italie (BNL bc), Belgique (BNP Paribas Fortis) et Luxembourg (BGL BNP Paribas), le métier du leasing (BNP Paribas Leasing Solutions), celui de la location de flottes automobiles avec services (Arval) et BNP Paribas Personal Investors, spécialiste de l'épargne et du courtage en ligne. Enfin, Wealth Management reste fonctionnellement rattachée à cet ensemble ;
- une entité **International Retail Banking**, qui regroupera les pays de la précédente entité opérationnelle Europe Méditerranée (Europe centrale et orientale, Turquie, Méditerranée, Afrique de l'Ouest et Asie), auxquels viendront s'ajouter les États-Unis avec BancWest ;
- une entité **Personal Finance**, leader du crédit à la consommation, présent dans une trentaine de pays.

7 200 agences dans 43 pays, 23 millions de clients particuliers, professionnels et entrepreneurs, 280 000 entreprises : en 2011, plus de la moitié des revenus de BNP Paribas ont été réalisés dans les activités de banque de détail, mais aussi de crédit à la consommation et de leasing. 144 000 personnes, soit plus de 70 % des effectifs du Groupe, travaillent dans les activités Retail Banking.

5 missions transversales aux activités Retail Banking, rattachées à Domestic Markets, apportent leurs expertises à l'ensemble et développent des projets communs : Distribution, Marchés et Solutions (DMS), IT, Opérations, Ressources Humaines et Communication. 2 activités croisées complètent l'offre : Cash Management et Factoring.

## INVESTMENT SOLUTIONS

Regroupant les activités de BNP Paribas liées à la collecte, la gestion, la valorisation, la protection et l'administration de l'épargne et du patrimoine des clients, Investment Solutions propose, à travers le monde, une large gamme de produits et services à forte valeur ajoutée répondant à l'ensemble des besoins des investisseurs particuliers, entreprises et institutionnels.

Investment Solutions regroupe 6 métiers, aux expertises très complémentaires :

- la gestion d'actifs - BNP Paribas Investment Partners (3 423 collaborateurs, 42 pays) ;
- l'assurance - BNP Paribas Cardif (7 076 collaborateurs, 39 pays) ;
- la banque privée - BNP Paribas Wealth Management (6 103 collaborateurs, 30 pays) ;
- l'épargne et le courtage en ligne - BNP Paribas Personal Investors (3 992 collaborateurs, 7 pays) ;
- le métier Titres - BNP Paribas Securities Services (7 617 collaborateurs, 30 pays) ;
- l'immobilier - BNP Paribas Real Estate (3 289 collaborateurs, 29 pays).

Au total, Investment Solutions est présent dans 68 pays et emploie environ 31 000 collaborateurs.

Les métiers d'Investment Solutions occupent des positions de premier plan en Europe, où ils opèrent, entre autres, dans les principaux marchés domestiques de BNP Paribas que sont la France, l'Italie, la Belgique, le Luxembourg ainsi qu'en Suisse, au Royaume-Uni, en Espagne et en Allemagne. Le développement international d'Investment Solutions se poursuit également activement dans les zones à forte croissance telles que l'Asie-Pacifique, l'Amérique latine et le Moyen-Orient où les métiers renforcent leurs activités - sous la forme de nouvelles implantations, d'acquisitions, de co-entreprises ou d'accords de partenariat.

En 2012, BNP Paribas Personal Investors rejoindra l'ensemble Domestic Markets de Retail Banking.

## CORPORATE AND INVESTMENT BANKING

BNP Paribas Corporate & Investment Banking (CIB) compte près de 20 000 personnes, déployées dans plus de 50 pays. BNP Paribas CIB opère dans les métiers de financement ainsi que dans le conseil et les métiers de marchés de capitaux. En 2011, BNP Paribas CIB a apporté une contribution au groupe BNP Paribas de 23 % du produit net bancaire et de 37 % du résultat net avant impôt. Les clients de BNP Paribas CIB, composés d'entreprises, d'institutions financières, et de fonds d'investissements, sont au cœur de la stratégie et du « business model » de BNP Paribas CIB. Les équipes ont pour principal objectif de développer et maintenir des relations de long terme avec leurs clients, de les accompagner dans leur stratégie de développement ou d'investissement et de répondre avec des solutions globales à leurs besoins de financement, de conseil financier et de gestion de leurs risques. En 2011, BNP Paribas CIB a continué à renforcer son leadership européen et à développer ses activités sur le plan international, affirmant son rôle de partenaire européen de référence auprès de nombreuses entreprises et institutions financières à travers le monde. Dans un contexte de marché très difficile caractérisé par une réglementation plus contraignante, le renforcement des inquiétudes sur les dettes souveraines de certains pays européens et un ralentissement économique dans les pays développés, BNP Paribas CIB a été conduit à mettre en place en 2011 des mesures d'adaptation de ses activités.

Pour faire face à ce nouvel environnement, BNP Paribas CIB a mis en place un plan de réduction de ses actifs ainsi que de ses besoins de financement en dollars qui sera réalisé d'ici à fin 2012.

## BNP PARIBAS PRINCIPAL INVESTMENTS

BNP Paribas Principal Investments est en charge de la gestion du portefeuille de participations cotées, non cotées et de créances souveraines sur les pays émergents du groupe BNP Paribas.

## KLÉPIERRE

Présent dans 13 pays, parmi lesquels la France, la Belgique, la Norvège, la Suède, le Danemark, l'Italie et l'Espagne, Klépierre est l'un des plus importants propriétaires et gestionnaires de centres commerciaux en Europe continentale avec 335 centres sous gestion (représentant une masse de plus de 16 000 baux) dont 271 détenus en propre. En mars 2012, BNP Paribas a annoncé la cession de 28,7 % de sa participation dans Klépierre SA et détient désormais 22,2 % de son capital.



# LA GOUVERNANCE DU GROUPE

---

**La volonté de BNP Paribas est de se conformer aux meilleures pratiques de gouvernance et de prendre en compte les risques de responsabilité sociale et environnementale.**

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31 décembre 2011, le Conseil d'administration était composé de 16 administrateurs (10 hommes et 6 femmes). Après examen de leur situation personnelle par le Comité de gouvernement d'entreprise et des nominations, le Conseil a considéré que 11 des 16 administrateurs étaient indépendants, conformément aux dispositions du Code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef. Cinq nationalités sont représentées au sein du Conseil d'administration. Les administrateurs sont élus pour trois ans. Il n'y a pas de membre du Comité Exécutif dans les Comités du Conseil depuis 1997.

Le Conseil d'administration de BNP Paribas considère que les principales qualités propres à assurer l'indépendance d'un administrateur, au-delà du respect des critères définis par le Code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef, sont les suivantes :

- La compétence, fondée sur l'expérience et la capacité de compréhension des enjeux et des risques ;
- Le courage, notamment celui d'exprimer sa pensée et de formuler son jugement ;
- La disponibilité, qui permet d'avoir le recul nécessaire et favorise l'implication de l'administrateur dans l'exercice de son mandat ;
- L'affectio societatis, qui nourrit l'engagement de l'administrateur à l'égard de la société, au sein du Conseil qui en représente collectivement les actionnaires ; l'affectio societatis favorise notamment la bonne compréhension par l'administrateur de la culture de l'entreprise et de son éthique.

## LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le Comité Exécutif du Groupe est composé de 18 membres, sous la direction de Jean-Laurent Bonnafé, Administrateur Directeur Général.

Il siège au minimum une fois par an en Comité RSE.

Dans cette formation, il valide les orientations stratégiques de l'entreprise dans ce domaine ainsi que son plan d'action. Il se prononce également sur les politiques RSE structurantes pour le Groupe ; c'est ainsi qu'en 2011 il a validé les politiques RSE d'investissement et de financement dans les secteurs du nucléaire, de la pâte à papier, de la production d'énergie à partir de centrales à charbon et un engagement du Groupe sur les matières premières agricoles essentielles ; il a également validé le « plan Produits responsables 2012 ».

François Villeroy de Galhau, en tant que Directeur Général délégué, membre du Comité Exécutif, est notamment en charge de la Responsabilité sociale et environnementale de BNP Paribas.

## LE RESPECT DES CRITÈRES DE BONNE GOUVERNANCE

Critères de bonne gouvernance	Gouvernance de BNP Paribas	
<b>Conseil d'administration</b>		
Composition du Conseil d'administration	16 administrateurs, dont : - 14 administrateurs nommés par les actionnaires / 2 par les salariés - 11 administrateurs indépendants - 6 femmes Les fonctions de Président et Directeur Général sont dissociées.	
Durée du mandat des administrateurs	3 ans	
Réunions du Conseil d'administration et taux moyen de participation	10 séances et 1 réunion stratégique Taux moyen de participation de 90 %	
Évaluation annuelle du fonctionnement du Conseil d'administration et de ses comités	Évaluation annuelle réalisée sur la base d'un questionnaire anonyme portant sur l'organisation du Conseil et les conditions de son fonctionnement (35 questions regroupées en 10 thèmes et assorties d'une échelle des notations).	
<b>Comités du Conseil d'administration</b>	<b>Nombre de membres (nombre de membres indépendants)</b>	<b>Nombre de réunions (taux de participation)</b>
Comité des comptes <sup>(1)</sup>	4 membres Le Comité est uniquement composé de membres indépendants ; une majorité d'entre eux dispose d'une expérience et d'une compétence dans le domaine de la gestion financière, des disciplines comptables et de l'information financière.	5 réunions 100 %
Comité de contrôle interne, des risques et de la conformité <sup>(1)</sup>	3 membres Le Comité comprend une majorité des deux-tiers d'administrateurs indépendants. Il est constitué d'une majorité de membres présentant des compétences particulières en matière financière et dans le domaine des risques, en raison de leur formation ou de leur expérience.	5 réunions 100 %
Comité de gouvernement d'entreprise et des nominations	3 membres Le Comité est constitué d'administrateurs indépendants et possédant une expérience des problématiques de gouvernement d'entreprise et de configuration des équipes dirigeantes dans les entreprises internationales.	4 réunions 92 %
Comité des rémunérations	2 membres Le Comité est constitué d'administrateurs indépendants et disposant d'une expérience des systèmes de rémunération et des pratiques de marché dans ce domaine. Chaque membre fait également partie, soit du Comité des comptes, soit du Comité de contrôle interne, des risques et de la conformité, afin de favoriser l'adéquation des principes de rémunération et de la politique de risque.	5 réunions 100 %
<b>Assemblée Générale des actionnaires</b>		
Bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Engagement par les administrateurs de remettre leur mandat à la disposition du Conseil en cas de changement significatif dans leurs fonctions ou mandats</li> <li>- Une action est égale à un droit de vote et à un dividende. Pas de droit de vote double, pas de limitation des votes</li> <li>- Pas de disposition anti-OPA ou OPE</li> <li>- Vote par Internet pré-AG</li> <li>- Communication immédiate des résultats et de la composition du quorum post-AG</li> </ul>	
Assemblée Générale du 11/05/2011	12 927 actionnaires ont voté, représentant 764 248 102 actions Taux de participation de 63,74 %	

(1) Les attributions du Comité d'audit, créé dès 1994, sont dédoublées entre un Comité des comptes et un Comité de contrôle interne, des risques et de la conformité.

### Plus d'information sur la gouvernance de BNP Paribas

La composition et le fonctionnement du Conseil d'administration et du Comité Exécutif, la rémunération des mandataires sociaux et les autres aspects de gouvernance sont détaillés dans la partie 2 du Document de référence 2011. En particulier, une note annexe aux états financiers incluse dans le Document de référence 2011 est spécifiquement consacrée aux rémunérations et avantages sociaux bénéficiant aux mandataires sociaux.

# FAITS MARQUANTS

**En 2011, la stratégie de développement durable de BNP Paribas, déclinée sur 4 piliers, s'est concrétisée en actions.**

## FINANCER L'ÉCONOMIE, DE MANIÈRE ÉTHIQUE

### Fonds propres

BNP Paribas a décidé de réinvestir plus de  $\frac{3}{4}$  des bénéfices obtenus en 2011 dans ses fonds propres, renforçant ainsi sa capacité à financer l'économie.

### Encours de crédits aux particuliers

Les encours de crédits alloués par le Groupe ont augmenté de 6,2 % par rapport à 2010, dont + 7 % en France, + 7,2 % en Belgique et au Luxembourg.

### Modification des règles de commissionnement en France

Le réseau de la banque en France a défini un commissionnement par familles de besoins, afin de s'assurer que les produits proposés soient en phase avec les attentes du client. Étalaé dans le temps, il tient notamment compte de l'utilisation du produit.

### Détection des « clients en situation de fragilité » pour éviter le surendettement

BNP Paribas Personal Finance a initié une démarche ciblée afin d'identifier le plus tôt possible les personnes traversant une période difficile et prévenir ainsi une situation d'impayé.

### Crédit jeunes en CDD

BNP Paribas Personal Finance a lancé une offre sans précédent en France, permettant à des jeunes en contrats à durée déterminée d'accéder au crédit.



### Services dédiés aux associations

BGL BNP Paribas au Luxembourg a déployé une offre de services bancaires spécialement adaptés à l'activité des associations.

### Marché des matières premières agricoles essentielles

Conscient du caractère crucial de la sécurité alimentaire pour les populations les plus fragiles, BNP Paribas a mis en place des mesures pour s'assurer que les produits du Groupe ne contribuent pas à déstabiliser ce marché.

## LUTTER CONTRE L'EXCLUSION, PROMOUVOIR L'ÉDUCATION ET LA CULTURE

### Aide aux zones urbaines sensibles en France

La banque a renforcé son dispositif global en faveur des « quartiers sensibles » : un engagement à hauteur de 4,5 millions d'euros par an sur 3 ans associé à des passerelles élargies entre le réseau opérationnel de la banque et le réseau solidaire de ses partenaires.

### Lutte contre l'exclusion bancaire

BNP Paribas compte désormais plus de 2,3 millions d'abonnés mobile banking en Côte d'Ivoire, au Sénégal et au Mali.

### Éducation financière

Près de 70 000 personnes, adultes, élèves, étudiants et enseignants, ont été formées ou sensibilisées à ce sujet grâce à BNP Paribas.



### Mécénat

En 2011, BNP Paribas Corporate Philanthropy a conduit plus de 530 programmes représentant un budget de plus de 25 millions d'euros.

### Solidarité

À travers les associations MicroFinance Sans Frontières et Bénévolat de Compétences et Solidarité, BNP Paribas a proposé de nombreuses actions solidaires aux actifs et retraités de la banque.

### Coup de pouce aux projets du personnel

250 projets du personnel ont été soutenus par la banque à travers le monde, pour plus de 700 000 euros.

## DÉVELOPPER UNE GESTION ENGAGÉE ET LOYALE DES RESSOURCES HUMAINES

### Principes de management

Focus client, Entreprendre en pleine conscience des risques, Valoriser les personnes, Exemplarité : ces 4 principes sous-tendent désormais les pratiques du Groupe.

### Management Academy

Lancée en mars 2011, elle a pour objectif de permettre aux managers d'acquérir et renforcer des compétences, ainsi que d'échanger bonnes pratiques, méthodes et savoirs.

### Pacte social

Le Groupe s'est engagé à ce qu'il n'y ait pas de départs contraints dans les 4 marchés domestiques grâce à la taille et la diversité

des activités, ainsi qu'à une gestion sociale innovante.

### Égalité professionnelle

BNP Paribas a signé la Charte Women's Empowerment Principles des Nations-Unies, à travers laquelle le Groupe s'engage durablement à partager de bonnes pratiques en faveur de l'égalité hommes/femmes.

### Rémunérations des dirigeants

Les rémunérations variables des dirigeants mandataires sociaux ont baissé de 25 % par rapport à 2010, tandis que le bénéfice net du Groupe a diminué de 23 % en 2011.

### Actionnariat salarié

6,2 % du capital est désormais détenu directement ou indirectement par les salariés (chiffre à fin 2011).

### Fierté d'appartenance

Une participation record au baromètre annuel de satisfaction interne a été enregistrée, avec un taux de réponses de 64 % (+ 12 points). 84 % de salariés sont fiers d'appartenir au Groupe.

## AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

### « Engagement pour l'environnement »

BNP Paribas a publié son « Engagement pour l'environnement » en 2011. Il couvre les impacts directs et indirects du Groupe et fait de la lutte contre le changement climatique une priorité.

### Trois nouvelles politiques de financement et d'investissement

Le Groupe a défini des conditions précises de financement et d'investissement dans les secteurs à fort impact environnemental que sont : l'énergie nucléaire, l'électricité produite à partir du charbon et la pâte à papier.

### Soutien aux énergies renouvelables

La banque a financé ou conseillé 21 projets mondiaux dans l'éolien et le solaire, correspondant au total à près de 3 000 MW, soit une capacité financée multipliée par trois en 2011.

### Trois nouvelles politiques internes en faveur de l'environnement

Mises en œuvre et s'appliquant à toutes les entités, elles concernent :

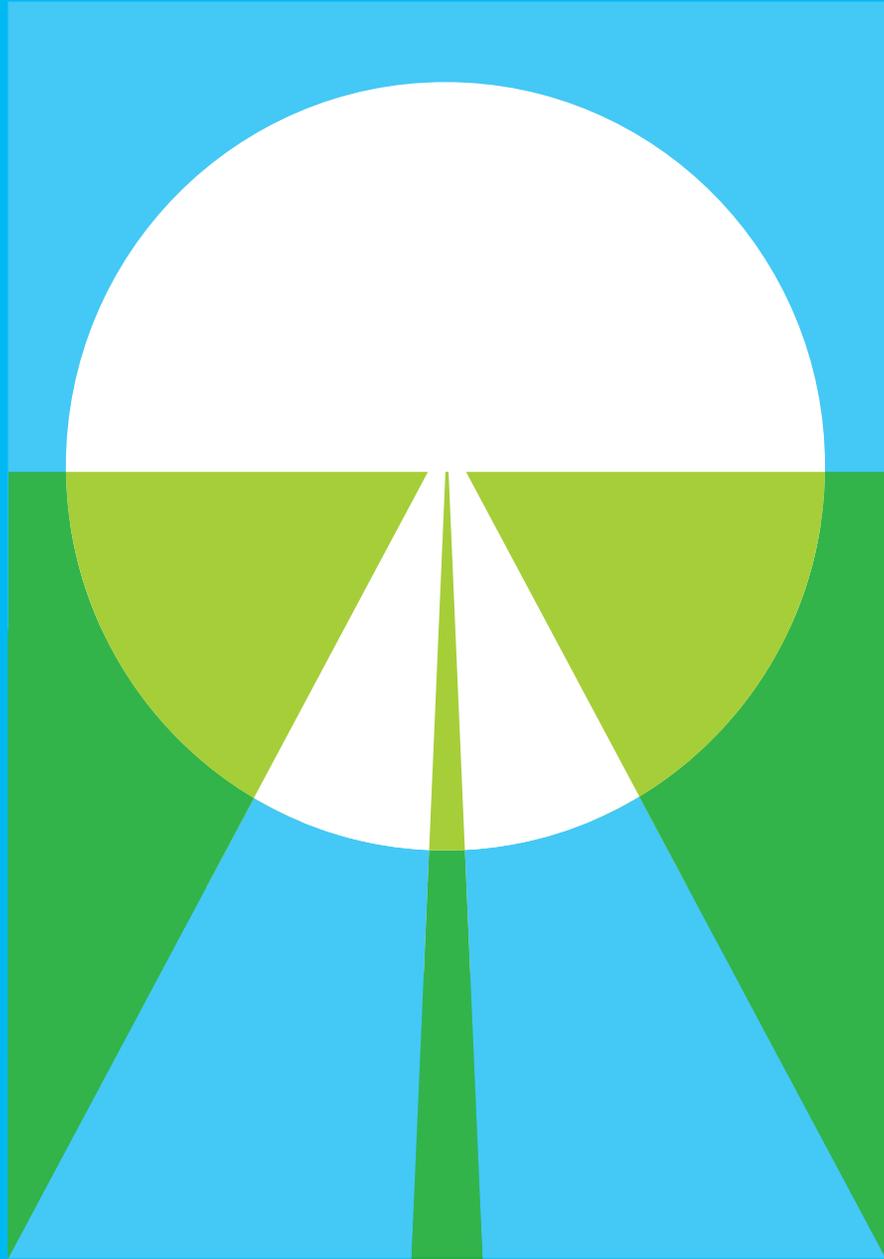
- le recyclage des équipements informatiques
- l'achat et la consommation de papier
- l'impression

### Certification environnementale

Le périmètre sous certification ISO 14001 a doublé avec 13 entités certifiées en une seule année : 20 795 collaborateurs dorénavant impliqués contre 11 880 en 2010.

### Mécénat en faveur de la recherche climatique primé

Doté d'un budget de 3 millions d'euros sur trois ans, le programme Climate Initiative a été salué par le prix spécial du jury reçu dans le cadre des Trophées 2011 du Mécénat d'entreprise pour l'Environnement et le Développement durable, organisés par le ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement.



---

# NOTRE DÉMARCHE POUR STRUCTURER L'ENGAGEMENT RESPONSABLE DE BNP PARIBAS

---

**La position de BNP Paribas parmi les leaders mondiaux des services financiers, sa présence dans 80 pays, l'impact de son activité sur ses clients, ses collaborateurs et la société dans sa globalité s'accompagnent d'une conscience forte de sa responsabilité et d'une volonté déterminée à l'assumer.**

La démarche de développement durable de BNP Paribas s'inscrit donc au cœur de la mission du Groupe. Elle se décline et se déploie autour de 4 piliers :

1. Notre responsabilité économique : financer l'économie, de manière éthique ;
2. Notre responsabilité sociale : développer une gestion engagée et loyale des ressources humaines ;
3. Notre responsabilité civique : lutter contre l'exclusion et promouvoir l'éducation et la culture ;
4. Notre responsabilité environnementale : agir contre le changement climatique.

Selon un processus d'amélioration continue, des plans d'actions prioritaires définis en réponse aux enjeux majeurs sont mis en œuvre afin d'avancer sur tous les fronts. En faisant progresser ainsi le développement durable au sein de BNP Paribas, le Groupe contribue à sa promotion dans la société globale à l'échelle mondiale.

# NOTRE VISION STRATÉGIQUE

**FRANÇOIS VILLEROY DE GALHAU,**

Directeur Général délégué,  
en charge de la RSE

## Une politique RSE au cœur de la banque

Beaucoup d'entreprises industrielles ont, depuis longtemps, affirmé une politique de responsabilité sociale et environnementale. Pour une banque, cette reconnaissance allait moins de soi : parce que son impact direct sur l'environnement est plus faible, et parce que les attentes de l'opinion étaient moins fortes. BNP Paribas a pourtant tenu à s'engager comme une « banque responsable ». C'est pour nous beaucoup plus qu'une posture de communication qui viserait à restaurer une image abîmée par la crise financière. C'est plus encore que la réponse aux attentes de nos tiers partenaires – investisseurs socialement responsables, ONG, agences de notation spécialisées –, même si celles-ci sont légitimes et essentielles.

Non, la RSE, c'est une conviction au cœur de notre action : celle qu'une grande entreprise comme BNP Paribas ne se construit et ne dure qu'avec le bon alliage d'ambition et d'éthique. C'est d'abord la demande de nos collaborateurs, à commencer par les plus jeunes d'entre eux : leur fierté ne se fonde pas seulement sur les résultats économiques de l'entreprise. Il y faut des valeurs et une raison d'être : pouvoir affirmer pourquoi nous agissons, expliciter le sens de notre mission. Nos clients et la société nous le demandent aussi de plus en plus : mériter leur confiance, c'est montrer que nous n'avons rien à voir avec ces caricatures de banques désincarnées, qui auraient oublié leur métier de crédit pour se livrer aux spéculations de la banque casino. Dans tous ses territoires, BNP Paribas est non seulement partie prenante des économies mais aussi solidaire des sociétés dans lesquelles nous vivons.

Cette affirmation s'est faite par étapes : en 2001, BNP Paribas a créé, puis renforcé en 2010, la Délégation à la RSE, confiée à Laurence Pessez. Depuis, les actions se sont multipliées dans tous les métiers et géographies du Groupe : ce 10<sup>e</sup> Rapport annuel en est l'illustration sur l'année 2011.

Début 2012, nous franchissons une nouvelle étape : d'abord avec la publication d'une Charte de responsabilité. Au-delà de Baudouin Prot et de Jean-Laurent Bonnafé, ses signataires, elle engage tous les cadres dirigeants de BNP Paribas pour dire « Notre métier, notre responsabilité ». Ensuite, notre politique RSE se décline désormais systématiquement autour de quatre piliers de notre responsabilité – économique, sociale, civique, environnementale – et de la formulation de douze engagements. Vous les trouverez ci-après, illustrés par des actions concrètes. Nous nous y tiendrons : ils définissent BNP Paribas autant que nos fondamentaux économiques.

Saint-Exupéry trace, dans *Terre des hommes*, ce beau portrait de l'aviateur Guillaumet : « Sa grandeur, c'est de se sentir responsable. Responsable de lui, du courrier et des camarades qui espèrent. Responsable de ce qui se bâtit de neuf, là-bas, chez les vivants, à quoi il doit participer. Responsable un peu du destin des hommes dans la mesure de son travail. » C'est cela que nous essayons de faire chaque jour à BNP Paribas... ■





# UNE BANQUE RESPONSABLE

## 4 PILIERS ET 12 ENGAGEMENTS



### NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE

Financer l'économie,  
de manière éthique

#### 1 - LE FINANCEMENT DURABLE DE L'ÉCONOMIE

Au moins les 2/3 des résultats affectés aux fonds propres, pour conforter la croissance des crédits aux entreprises et PME comme aux particuliers dans les marchés domestiques

#### 2 - UNE ÉTHIQUE COMMERCIALE

Le « Parlons Vrai » de BNP Paribas, le crédit responsable® de Cetelem ; un code de conduite adopté en mars 2011, et des règles de commissionnement protectrices de l'intérêt des clients ; un accès au crédit et à l'assurance facilité pour les populations atypiques

#### 3 - UNE OFFRE DE PRODUITS RESPONSABLES

Des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans une part croissante des actifs sous gestion



### NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE

Développer une gestion  
engagée et loyale  
des ressources humaines

#### 4 - LE RECRUTEMENT ET LA FORMATION

Plus de 15 000 nouveaux collaborateurs chaque année, dont plusieurs milliers en France

#### 5 - LA DIVERSITÉ

Une proportion de femmes au sein du senior management en progression constante, un engagement fort et évalué sur la diversité sous toutes ses formes

#### 6 - LA GESTION SOLIDAIRE DE L'EMPLOI

Le recours à la formation et la mobilité interne pour éviter les départs contraints dans nos marchés domestiques, grâce à des accords sociaux innovants



### NOTRE RESPONSABILITÉ CIVIQUE

Lutter contre l'exclusion,  
promouvoir l'éducation  
et la culture

#### 7 - LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION ET LE SOUTIEN À L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL

Une implication forte et durable dans les zones urbaines sensibles ; un soutien au microcrédit et la prévention du surendettement

#### 8 - UNE POLITIQUE DE MÉCÉNAT AXÉE AUTOUR DE L'ÉDUCATION, LA SANTÉ, LA CULTURE ET LA SOLIDARITÉ

Un nombre croissant de programmes soutenus et un budget global supérieur à 25 millions d'euros

#### 9 - LE RESPECT DES PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ONU SUR LES DROITS DE L'HOMME

Un accompagnement de nos collaborateurs dans les pays sensibles, une attention particulière dans le choix de nos fournisseurs et contreparties



### NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

Agir contre le changement  
climatique

#### 10 - DES POLITIQUES DE FINANCEMENT ENGAGÉES DANS LES SECTEURS SENSIBLES

Une prise en compte de l'impact environnemental dans nos décisions de financements, une gamme de produits verts pour les clients particuliers

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

La réduction de nos émissions de CO<sub>2</sub> et de notre consommation de papier (-20%)

#### 12 - LE SOUTIEN À LA RECHERCHE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Un nouveau domaine d'action pour la Fondation BNP Paribas

# DES ENGAGEMENTS STRUCTURANTS

**La démarche en faveur du développement durable est ancrée dans la culture du Groupe fondée sur la responsabilité. Un nombre croissant d'engagements publics en témoignent.**



## NOUVEAUX ENGAGEMENTS PRIS ET PROGRÈS ENREGISTRÉS EN 2011

### Women's Empowerment Principles des Nations-Unies

BNP Paribas a signé en mars les sept principes de la Charte d'engagement des Women's Empowerment Principles en faveur des femmes. Il a ainsi confirmé son engagement au niveau international à améliorer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Il rejoint une communauté de partage de bonnes pratiques.

### Niveau « Advanced » au Pacte Mondial

Signataire en 2003 du Pacte Mondial des Nations-Unies, principale initiative mondiale d'entreprises citoyennes, le Groupe communique chaque année auprès de ses parties prenantes ses progrès en matière d'application des 10 principes de l'initiative, touchant les droits de l'homme, les normes du travail, l'environnement et la lutte contre la corruption. En 2011, le Groupe, qualifié d'adhérent « actif » par le Pacte Mondial, est devenu l'une des premières entreprises françaises qui peuvent se prévaloir du niveau « Advanced », démontrant un niveau de performance supérieur selon les 10 principes du Pacte.

### Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO)

Le Groupe est devenu membre de la Table Ronde sur l'huile de palme durable ou RSPO. Créée en 2004 à l'initiative de producteurs, d'acteurs de la filière de transformation et d'ONG, elle a défini en 2007 un processus de certification pour les plantations et usines. BNP Paribas participe à ses travaux afin de progresser sur toutes les problématiques de durabilité liées à cette production et de prendre part activement à la gouvernance de cette initiative.



## DES ENGAGEMENTS DE LONGUE DATE

BNP Paribas est également engagé dans d'**autres domaines fondamentaux** :

- **Carbon Disclosure Project (CDP)**  
BNP Paribas publie depuis 2005 son empreinte carbone au travers du CDP, un organisme qui gère, évalue et diffuse – notamment vers la communauté des investisseurs – le reporting carbone de plus de 3 700 entreprises dans le monde.
- **Entreprise pour les Droits de l'Homme (EDH)**  
Le Groupe est membre fondateur et contribue à l'avancée des travaux de cette association en faveur du respect des droits de l'homme dans l'entreprise.
- **Sida-Entreprises**  
Implanté dans les pays d'Afrique, il travaille à relever le défi des maladies chroniques auprès de ses employés, de leurs familles et des communautés qui les entourent en relation étroite avec les autres membres de cette association.
- **Entreprises pour l'Environnement (EpE)**  
EpE est une association regroupant plus d'une quarantaine d'entreprises

mobilisées pour mieux prendre en compte l'environnement dans leur stratégie et leur gestion. BNP Paribas en est membre depuis sa fondation. EpE est aussi le partenaire français du World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Parallèlement, le Groupe participe activement à la recherche de solutions et à la mise en œuvre de pratiques durables spécifiques dans le **secteur bancaire** :

- **Climate Principles**  
Signataire de ces principes, le Groupe est prioritairement impliqué dans la lutte contre le changement climatique en tant que conseiller, prêteur, investisseur ou assureur.
- **Principes de l'Équateur**  
Le financement de tout projet industriel supérieur à 10 millions de dollars est évalué au regard du respect de normes de performances sociales et environnementales.
- **Principes pour l'investissement responsable**  
Les gérants de BNP Paribas Asset Management intègrent des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans leurs processus de décision.

- **Institutional Investors Group on Climate Change (IIGCC)**

BNP Paribas Investment Partners se mobilise pour que la problématique du changement climatique conditionne les décisions d'investissement.

Enfin, le Groupe a pris un certain nombre d'**engagements internes volontaristes**, qu'il a rendu publics :

- **Un « Engagement pour l'environnement »** : la lutte contre le changement climatique est une priorité traduite par un plan d'action global concret comprenant notamment une politique concernant l'achat et la consommation de papier.
- **Une politique de lutte contre la corruption** qui résume sa politique interne sur ce sujet.
- **Des politiques de financement et d'investissement** ont été émises dans les secteurs de la défense, du nucléaire, du charbon, de la pâte à papier et de l'huile de palme.
- **Une liste d'exclusion** de biens présentant des risques élevés pour les populations et l'environnement, pour lesquels le Groupe exclut toute opération.

# LA POLITIQUE RSE DE BNP PARIBAS VUE PAR UN ANALYSTE EXTRA-FINANCIER

**INTERVIEW CROISÉE DE** Jean-Philippe Desmartin,  
Senior Analyst Oddo Securities, et Laurence Pessez,  
Déléguée à la Responsabilité sociale  
et environnementale de BNP Paribas



« BNP Paribas est l'une des quatre grandes banques les mieux classées sur les critères extra-financiers dans nos recommandations et globalement elle tire le secteur vers le haut. »

**Jean-Philippe DESMARTIN,**  
Senior Analyst Oddo Securities



« Le rattachement de la fonction RSE à la Direction Générale de l'entreprise, qui s'est opéré à la faveur du changement de gouvernance intervenu fin 2011, témoigne de l'importance stratégique que le Groupe accorde à ces sujets. »

**Laurence PESSEZ,**  
Déléguée à la Responsabilité sociale  
et environnementale de BNP Paribas

## La crise a-t-elle un impact sur la démarche RSE d'une banque comme BNP Paribas ?

**Jean-Philippe Desmartin :** Les crises ont un effet accélérateur : elles relancent la dynamique du développement durable. Celle que nous vivons depuis 2007 constitue un tournant dans le secteur bancaire parce qu'elle a ébranlé la confiance. Pour retrouver une crédibilité et démontrer leur utilité sociale, les banques doivent avoir un comportement irréprochable et en apporter des preuves. BNP Paribas a pris toute la mesure de cet enjeu stratégique : depuis deux ans, son engagement RSE s'accélère et a pris une nouvelle dimension. Une banque d'une telle taille doit en effet renouer des liens à long terme avec la société civile, répondre aux questions posées par ses multiples parties prenantes.

**Laurence Pessez :** BNP Paribas a effectivement renforcé son engagement en matière de responsabilité sociale et environnementale depuis 2010. L'année 2011 a été notamment consacrée, d'une part, à renforcer le réseau d'acteurs de la RSE dans le Groupe afin de pouvoir déployer notre politique de façon cohérente à l'échelle internationale, et, d'autre part, à ancrer notre démarche dans l'exercice de nos métiers sous deux aspects : maîtrise des risques et opportunités de développement.

## Quelle est selon vous la priorité aujourd'hui ?

**JPD :** La satisfaction client est le sujet essentiel. Depuis 2011, nous observons que l'intérêt et la protection du client sont de nouveau primordiaux. Reconnu pour sa culture du client et du risque, BNP Paribas peut s'appuyer sur son histoire et ses fondamentaux pour être encore plus à l'écoute de ses différentes parties prenantes et évoluer dans l'exercice de ses métiers.

Placer l'éthique au centre de l'exercice des métiers bancaires est également fondamental : la déontologie, le sujet très sensible du blanchiment et des places offshore, la rémunération des dirigeants, les règles de commissionnement des conseillers, etc., doivent être bien pensés.

Ce sont des points forts de BNP Paribas. Sa gouvernance et son éthique des affaires l'ont préservé des scandales ayant touché les banques les plus agressives commercialement et les plus faibles en contrôle interne.

**LP :** Notre démarche de responsabilité sociale et environnementale est structurée autour de 4 piliers : économique, social, civique et environnemental. Nous avons érigé le financement de l'économie de façon éthique et transparente en priorité absolue. Tous

nos réseaux d'agences se sont mobilisés en 2011 pour accompagner nos clients à travers la crise et nous avons encore renforcé nos pratiques éthiques, comme l'illustrent la révision du Code de conduite qui s'impose à tous les collaborateurs et la publication de notre politique de lutte contre la corruption.

### Quelles sont vos attentes vis-à-vis des banques en matière de responsabilité environnementale ?

**JPD :** L'enjeu clé est de gérer l'impact environnemental de leurs financements et investissements. BNP Paribas est particulièrement concerné, historiquement très impliqué dans le secteur des énergies fossiles. Va-t-il progressivement réduire son exposition ? La réponse semble positive, compte tenu des politiques diffusées. Très structurantes, pionnières en Europe, elles démontrent l'acquisition d'une courbe d'expérience et un soutien au plus haut niveau. La banque est néanmoins à la moitié du chemin car elle doit définir des indicateurs et mesurer leur application. Elle doit également persévérer pour réduire l'impact environnemental de son activité de construction et de gestion d'immeubles, ou de son propre immobilier.

**LP :** En 2011, nous avons élaboré et mis en œuvre 3 nouvelles politiques de financement et d'investissement en lien avec notre engagement en faveur de la lutte contre le changement climatique. Elles définissent les critères selon lesquels nous acceptons de fournir des produits et services aux secteurs de l'énergie nucléaire, de l'électricité produite à partir du charbon et de la production de pâte à papier. Nous avons également travaillé à limiter la consommation de papier en nous fixant des objectifs publics de réduction. Pouvoir apporter la preuve de nos avancées en mesurant leur impact est bien sûr essentiel mais nécessite un peu de recul. En 2012, nous travaillerons à nous doter d'indicateurs sur nos chantiers stratégiques, afin de piloter notre performance et de partager collectivement une vision des progrès accomplis et des points d'amélioration prioritaires.

### Et dans le domaine des ressources humaines, à quoi prêtez-vous une attention particulière ?

**JPD :** Dans le réseau, les banques sont attendues sur le recrutement et sur la motivation des collaborateurs. Essentielle pour la satisfaction client, nous la mesurons à travers le taux d'absentéisme, alors que dans la banque d'investissement, c'est la capacité à retenir les équipes qui compte et donc le turn-over. Plus globalement, l'accès à la formation, la qualité du management intermédiaire, la gestion des carrières ou des risques comme le stress, etc., sont importants.

La gestion des ressources humaines est aussi un point fort de BNP Paribas en termes de climat social et de stabilité des équipes.

**LP :** Comme vous le soulignez, la gestion engagée et loyale des ressources humaines est l'un des points forts reconnus de BNP Paribas. Elle s'est notamment traduite en 2011 par une gestion proactive des restructurations imposées par les évolutions réglementaires et l'engagement de ne procéder à aucun départ contraint dans les marchés domestiques du Groupe.

### Comment mesurez-vous si la démarche RSE d'une entreprise est réellement ancrée dans sa stratégie et dans ses pratiques ?

**JPD :** Nous observons la manière dont les entreprises réfléchissent aux enjeux du développement durable, leurs objectifs stratégiques, leurs plans d'actions, la qualité des équipes, les moyens dédiés, les données publiées. BNP Paribas, bien engagé dans sa démarche RSE, apparaît aujourd'hui dans une dynamique d'intégration dont l'impact est déjà mesurable dans certains domaines. Il fait notamment partie des entreprises encore trop rares qui intègrent la RSE dans l'innovation, sachant qu'il y a une corrélation forte entre la capacité d'innovation et le développement durable. Sur d'autres dimensions, de nombreux chantiers sont lancés à l'image des politiques RSE de financement et d'investissement sur lesquelles nous attendons des résultats concrets.

**LP :** Le rattachement de la fonction RSE à la Direction Générale de l'entreprise, qui s'est opéré à la faveur du changement de gouvernance intervenu fin 2011, témoigne de l'importance stratégique que le Groupe accorde à ces sujets.

### Quels objectifs de progrès pourriez-vous indiquer à BNP Paribas ?

**JPD :** Le plus important pour nous est qu'une entreprise soit en mesure d'apporter la preuve de son discours, c'est pourquoi je ne saurais trop recommander à BNP Paribas de poursuivre ses efforts de transparence dans tous les domaines et, quelles que soient les circonstances, d'être en mesure de démontrer l'impact de sa démarche de responsabilité.

Par ailleurs, dans le domaine de l'environnement, BNP Paribas a fait de la lutte contre le changement climatique sa priorité ; les questions sur les thèmes de l'eau ou de la biodiversité, qui sont vitales pour l'avenir de l'humanité, ne peuvent pas pour autant être étudiées. Enfin, il serait souhaitable que les plus hauts dirigeants de BNP Paribas s'expriment davantage de manière proactive sur leur stratégie RSE, notamment dans le cadre de la publication des résultats annuels.

**LP :** Une démarche de responsabilité sociale et environnementale est par essence une démarche de progrès continu et de dialogue avec l'ensemble de nos parties prenantes afin de mieux prendre en compte leurs attentes.

### En conclusion, recommandez-vous à vos clients investisseurs d'investir dans la valeur BNP Paribas ?

**JPD :** BNP Paribas est l'une des quatre grandes banques les mieux classées sur les critères extra-financiers dans nos recommandations et globalement elle tire le secteur vers le haut. Néanmoins, banque universelle, elle est structurellement une cible pour les associations de consommateurs ou les ONG. Raison de son succès, elle se doit d'être une entreprise citoyenne exemplaire et proactive.

# UNE DÉMARCHÉ INTÉGRÉE DANS L'ORGANISATION DU GROUPE

**La démarche RSE du Groupe est définie au plus haut niveau et intégrée au cœur de l'entreprise. La filière RSE implique tous les pôles, métiers et territoires d'implantation.**



« LE FAIT QUE LA RSE ME SOIT RATTACHÉE EN TANT QUE MEMBRE DU COMITÉ EXÉCUTIF DE LA BANQUE EN SUISSE NOUS PERMET DE TRAITER LE SUJET DANS SA GLOBALITÉ, EN RELATION AVEC L'ENSEMBLE DES MÉTIERS ET FONCTIONS PRÉSENTS. CELA DONNE ÉGALEMENT LA POSSIBILITÉ D'AVOIR, LE PLUS EN AMONT POSSIBLE, SUR LES DIFFÉRENTS AXES DE LA RSE AU NIVEAU DU PAYS, DES ÉCHANGES D'OPINIONS ET DES PRISES DE DÉCISIONS PARTAGÉES ET RAPIDES. C'EST DONC UN GAGE D'EFFICACITÉ. »

**Igor JOLY,**  
DRH BNP Paribas en Suisse

## UNE FONCTION AUX MISSIONS CLAIREMENT DÉFINIES

La Délégation à la RSE, directement rattachée au Directeur Général délégué, a été dotée d'une organisation et de moyens accrus de pilotage et d'expertise. Ses missions et responsabilités figurent dans une charte validée par la Direction Générale. Ce document se situe au sommet de la pyramide des procédures du Groupe, aux côtés des chartes des autres fonctions.

## LA RESPONSABILITÉ DE LA RSE PORTÉE PAR LES COMITÉS EXÉCUTIFS DE TOUTES LES ENTITÉS

Trois principes ont été retenus pour structurer le réseau en charge du déploiement de la démarche RSE du Groupe : donner la priorité au management, favoriser un dialogue permanent au sein d'un réseau de correspondants et coordonner approche métier et approche territoriale.

Des managers de niveau exécutif des pôles, métiers et fonctions ont été désignés responsables de l'intégration de la RSE dans leurs entités. Pour les y aider, un réseau de chargés de mission RSE a été structuré en 2011.

La prise en compte des enjeux locaux spécifiques a motivé la mise en place de coordinateurs géographiques dans les territoires clés pour l'exercice de la RSE du Groupe. Cette organisation, amorcée en 2011, sera parachevée en 2012.

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

## BNP Paribas est présent dans les indices du développement durable :

- Dow Jones Sustainability Indexes (DJSI) World
- Aspi Eurozone
- Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Global
- ESI Excellence Europe
- FTSE4Good Index Series
- Stoxx Global ESG Leaders Index

## Les notations développement durable de BNP Paribas en 2011 :

- Carbon Disclosure Project : 78/100
  - SAM : 76/100
  - Vigeo : 59/100, 2<sup>e</sup> sur 57 valeurs du secteur bancaire
  - Sustainalytics: 72/100, 8<sup>e</sup> sur 141 valeurs du secteur bancaire
  - Riskmetrics: A (échelle de notation : AAA à CCC)
- Vigeo, premier expert européen de l'analyse et de la notation extra-financière, évalue tous les 18 mois les valeurs du secteur bancaire. La note obtenue en juillet 2011 par BNP Paribas a progressé de 5 points par rapport à la dernière évaluation d'octobre 2009. Elle positionne le Groupe au 2<sup>e</sup> rang européen sur 57 sociétés.

## INTERVIEW : Fouad Benseddik, Directeur des méthodes de Vigeo

### Qu'est-ce qui justifie la position de BNP Paribas au 2<sup>e</sup> rang des valeurs du secteur bancaire ?

Sur les 57 sociétés notées, le Groupe est 1<sup>er</sup> en ce qui concerne « l'engagement sociétal et la valorisation de ses ressources humaines ». Il figure parmi les plus avancés sur les quatre autres domaines de responsabilité. Ses scores sont d'une homogénéité remarquable, ce qui laisse penser que ses objectifs RSE sont portés à un niveau stratégique, intégrés opérationnellement et suivis dans le dispositif de contrôle.

### Pourquoi sa performance RSE a-t-elle progressé de 5 points depuis octobre 2009 ?

La stratégie RSE a été clarifiée avec en particulier les axes de lutte contre le changement climatique et contre les exclusions. En ressources humaines, le Groupe s'est distingué par la gestion socialement maîtrisée de ses restructurations en limitant les licenciements grâce à la mobilité et à la formation. En outre, le respect des droits de l'homme est explicitement intégré dans les actes managériaux. La démarche commerciale est plus attentive aux intérêts du client. C'est l'une des rares banques en phase de retrait des paradis fiscaux.

### Où peut-il poursuivre en priorité ses efforts ?

Sur le plan environnemental : en se dotant de critères plus explicites et publics pour mesurer l'impact de ses financements, et en réduisant ses consommations d'énergie. Il peut améliorer l'information sur ses dispositifs de lutte contre la corruption, le surendettement et l'exclusion bancaire. Enfin, il gagnerait à fournir davantage d'indicateurs et d'explications sur les critères qualitatifs de rémunération des dirigeants et à développer des produits et services verts.



« BNP Paribas figure parmi les plus avancés sur les quatre domaines de responsabilité. »

**Fouad BENSEDDIK**,  
Directeur des méthodes de Vigeo



## NOS ENGAGEMENTS

---

### 1 - LE FINANCEMENT DURABLE DE L'ÉCONOMIE

Au moins les 2/3 des résultats affectés aux fonds propres, pour conforter la croissance des crédits aux entreprises et PME comme aux particuliers dans les marchés domestiques

---

---

### 2 - UNE ÉTHIQUE COMMERCIALE

Le « Parlons Vrai » de BNP Paribas, le crédit responsable® de Cetelem ; un code de conduite adopté en mars 2011, et des règles de commissionnement protectrices de l'intérêt des clients ; un accès au crédit et à l'assurance facilité pour les populations atypiques

---

---

### 3 - UNE OFFRE DE PRODUITS RESPONSABLES

Des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans une part croissante des actifs sous gestion

---

---

# NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE : FINANCER L'ÉCONOMIE, DE MANIÈRE ÉTHIQUE

---

**BNP Paribas a pour vocation de financer dans les 80 pays où le Groupe est implanté toutes les activités utiles au développement économique et social. Conscient de ses responsabilités, renforcées depuis le début de la crise, le Groupe s'est mobilisé pour :**

- être en capacité de continuer à répondre aux besoins de financement des entreprises et des particuliers ;
- renforcer ses pratiques éthiques pour maîtriser l'impact sociétal de ses financements et aller encore plus loin dans la protection de l'intérêt de ses clients ;
- élargir son offre de produits et de services responsables.

# LE FINANCEMENT DURABLE DE L'ÉCONOMIE

**Le rôle principal du secteur bancaire est de financer les projets des particuliers et des entreprises afin de soutenir la croissance et la création d'emplois. En 2011, BNP Paribas s'est impliqué aux côtés de ses clients dans le monde entier.**



Anticipant la nouvelle réglementation issue de Bâle III et dans le prolongement d'une stratégie engagée depuis des années, BNP Paribas :

- continue d'augmenter ses fonds propres afin de renforcer sa capacité à financer l'économie ;
- a augmenté, malgré la crise, ses crédits aux entreprises et aux particuliers.

Tirant les leçons de la crise, BNP Paribas a considérablement renforcé ses fonds propres, qui ont plus que doublé depuis la fin 2006. De plus, le Groupe s'est engagé avec volontarisme dans un plan d'adaptation de grande ampleur pour faire face à la transformation du cadre réglementaire et à la modification considérable du contexte de marché international.

Ainsi, tous les moyens sont mis en œuvre pour qu'il n'y ait pas de contraction du crédit et que le Groupe puisse continuer, comme toujours, d'accompagner ses clients dans ses marchés domestiques (France, Italie, Belgique, Luxembourg).

Afin de préserver sa capacité à accompagner et financer les acteurs économiques, BNP Paribas réinvestira en 2012 au moins  $\frac{3}{4}$  des résultats 2011 dans ses fonds propres, renforçant ainsi le capital de la banque et donc sa solidité.



## DES BÉNÉFICES QUI ENGENDRENT DES CRÉDITS

## ACCOMPAGNER LES PARTICULIERS ET LES ENTREPRISES DANS LA RÉALISATION DE LEURS PROJETS

### Une progression significative des crédits aux particuliers

L'ensemble des collaborateurs de la banque de détail s'est fortement mobilisé en 2011 pour accompagner malgré la conjoncture les clients dans la réalisation de leurs projets. Une activité commerciale soutenue a été déployée. En témoigne la progression globale des encours de crédits aux particuliers de 6,2 % par rapport à 2010, dont + 7 % en France, + 7,2 % en Belgique et au Luxembourg.





## EN FRANCE, EN 2011

**9,2** MILLIARDS D'EUROS DE NOUVEAUX  
CRÉDITS À MOYEN ET LONG TERME  
OCTROYÉS AUX ENTREPRENEURS ET PME,

SOIT UNE HAUSSE DE **3,1 %**  
PAR RAPPORT À 2010



Campagne publicitaire « Parlons Vrai »

### BNP Paribas partenaire des entrepreneurs

La volonté réaffirmée et la capacité du Groupe à financer l'économie réelle s'est traduite par une augmentation des crédits accordés aux entrepreneurs afin de favoriser la création d'entreprises et de soutenir l'emploi malgré une conjoncture dégradée.

#### En France

La banque a poursuivi la mise en œuvre des nombreuses actions déployées depuis deux ans en faveur des TPE et PME. La 46<sup>e</sup> **maison des entrepreneurs** a ainsi été inaugurée. Ces structures regroupent l'ensemble des forces commerciales dédiées aux entrepreneurs et aux PME.

#### En Italie

Dans un environnement économique difficile, **BNL bc** a poursuivi l'amélioration de son dispositif de relation avec les clients avec l'ouverture de 27 nouvelles agences, portant le total des ouvertures à 180 depuis quatre ans, et de 19 maisons des entrepreneurs. Par ailleurs, dans le cadre de la campagne « One Bank for Corporate in Europe », le nombre de comptes ouverts par des entreprises italiennes dans le réseau mondial de BNP Paribas s'est accru de 41 %. Enfin, les crédits ont progressé de 4,7 %, en particulier grâce à la hausse des crédits aux entreprises (+ 6,4 %).

#### En Belgique

Grâce à la mobilisation des équipes, les crédits aux entreprises ont augmenté en moyenne de 2,3 %, la baisse des besoins des grandes entreprises étant plus que compensée par la progression des crédits aux PME. À travers l'acquisition de Fortis Commercial Finance, n° 1 de l'affacturage en Belgique, **BeLux Retail Banking** a continué d'améliorer son dispositif de relation avec ses clients. Enfin, BNP Paribas Fortis, partenaire du programme Bryo (Brillant Young), a permis à de jeunes entrepreneurs à haut potentiel de créer 53 entreprises depuis fin 2010.

#### En Tunisie

Les agences de l'**UBCI**, de nouveau ouvertes dès le 7 février 2011, ont symbolisé la reprise de l'activité lors du « printemps arabe ». Une campagne de crédit, inscrite dans un plan d'action commercial, a contribué à la soutenir dans un contexte fragilisé. 15,5 millions d'euros ont été dédiés aux projets de développement d'artisans, de commerçants et d'entrepreneurs privés.

#### En Pologne

**BNP Paribas Polska** a été élue « Meilleure Banque pour les PME » dans le classement annuel des meilleures banques pour les entreprises dévoilé en septembre par *Forbes* et *Newsweek* et établi selon quatre critères : coût des services aux PME, meilleure offre de crédit, meilleurs comptes de dépôt et qualité du service client.

## BNP PARIBAS AUX CÔTÉS DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Grâce aux équipes de Debt Capital Market, la région Île-de-France est la première collectivité française et parmi les premières européennes à émettre des obligations responsables. En effet, les 350 millions d'euros levés vont permettre de financer des projets environnementaux et sociaux comme la réhabilitation thermique des lycées,

l'achat de bus ou de rames de tramway, la construction de logements sociaux anticipant les futures normes énergétiques ou encore la construction de centres médicalisés pour personnes âgées ou handicapées.

Cette émission obligataire bénéficie d'un taux d'intérêt très bas (1,75 % pour une émission à 12 ans). Ce succès démontre l'intérêt des investisseurs pour des émetteurs et des projets responsables. En effet, les gestionnaires d'actif, les assureurs et les banques ont très bien accueilli cette opération puisqu'ils ont été très rapidement presque deux fois plus nombreux que nécessaire à souhaiter acquérir des titres (la sursouscription a été de 1,75 en une demi-heure).

BNP PARIBAS A ÉTÉ CO-CHEF  
DE FILE DE LA PREMIÈRE  
ÉMISSION D'OBLIGATIONS VERTES  
ET SOCIALES EN FRANCE



# UNE ÉTHIQUE COMMERCIALE

**BNP Paribas accorde une importance prioritaire à son éthique commerciale, tant dans l'exercice de ses métiers de financement et d'investissement que dans les relations qu'il entretient avec sa clientèle de particuliers.**



En 2011, BNP Paribas a engagé de nombreuses actions dans deux directions :

- la maîtrise de l'impact sociétal de ses financements ;
- l'accompagnement des clients particuliers dans leurs projets et la protection de leurs intérêts.

De plus, en mars 2011, le **Code de conduite** s'imposant à tous les collaborateurs a été mis à jour. Il inclut la « nécessité pour chacun de se conformer aux engagements pris par BNP Paribas en matière de responsabilité sociale et environnementale ». La diffusion de cette nouvelle version a été l'occasion de rappeler que son respect ne doit pas être compromis par « la réalisation d'objectifs commerciaux, financiers, professionnels ou personnels ».

Chaque collaborateur a en outre le devoir de faire part des dysfonctionnements qu'il pourrait constater dans le cadre du dispositif d'alerte éthique (*whistleblowing*).



## MAÎTRISER L'IMPACT SOCIÉTAL DES PRODUITS ET SERVICES FINANCIERS

BNP Paribas finance tous les secteurs de l'économie de façon responsable, en étant très attentif à l'impact indirect que pourrait avoir son action sur la société. Ainsi, en France, BNP Paribas n'a jamais vendu de crédits toxiques aux collectivités locales. En 2011, le Groupe s'est doté de politiques et de moyens pour renforcer l'encadrement de ses activités dans le secteur de la défense et sur le marché des matières premières agricoles essentielles ainsi que d'une liste d'exclusion ; et il a également révisé sa politique de lutte contre la corruption.

PLUS DE **50** TRANSACTIONS SENSIBLES CONCERNANT L'ARMEMENT REVUES PAR LE GROUPE EN 2011 EN FONCTION DE CRITÈRES RSE

### Des actions volontaristes menées dans deux secteurs particulièrement sensibles :

**La politique de financement et d'investissement dans le secteur de la défense** élaborée en 2010 a été révisée en 2011. La nouvelle version renforce les contrôles encadrant l'ensemble des activités du Groupe dans ce secteur. Via une analyse de la sensibilité des pays intégrant les risques de corruption, elle élargit la liste de destinations exclues du commerce des armements, y compris des armes de petit calibre. L'examen des transactions sensibles est approfondi et les intermédiaires non étatiques en dehors de la zone Otan/UE sont exclus pour lutter plus efficacement contre les risques de corruption, de trafic d'armes et de violation des droits de l'homme.

**Sur le marché des matières premières agricoles essentielles**, BNP Paribas a pris des mesures pour s'assurer que ses produits ne contribuent pas à déstabiliser ce marché. Conscient de l'impact crucial sur l'alimentation des populations les plus fragiles de la hausse des prix des matières premières agricoles essentielles, le Groupe s'impose une activité limitée. Il s'interdit de vendre des produits à des opérateurs dont l'objectif serait exclusivement financier et, pour cela, il analyse la finalité de chaque transaction sur produits dérivés. Il ne propose que des produits de placement pour des investissements à moyen et long terme, dans une optique de diversification.



« EN ÉLABORANT EN JUILLET 2011 UNE POSITION PUBLIQUE SUR LES MATIÈRES PREMIÈRES AGRICOLES ESSENTIELLES, NOUS AVONS FAIT LE CHOIX D'UNE TRÈS GRANDE PRUDENCE ET D'UNE VIGILANCE PARTICULIÈRE. DANS MON MÉTIER DES PRODUITS DÉRIVÉS, NOUS VÉRIFIONS TOUTES LES TRANSACTIONS ET NOUS NOUS ASSURONS QUE TOUTES LES LIGNES DE PRODUITS DÉRIVÉS SERVENT BIEN À COUVRIR LE RISQUE D'UN PRODUCTEUR, D'UN INDUSTRIEL OU D'UN DISTRIBUTEUR. PAR AILLEURS, NOUS VEILLONS À CE QUE NOTRE EXPOSITION SUR CE SECTEUR RESTE TRÈS FAIBLE. LORSQUE NOS CLIENTS SONT DES INVESTISSEURS, NOUS VÉRIFIONS QUE CES INVESTISSEMENTS SONT FAITS DANS UN OBJECTIF DE DIVERSIFICATION DE LEURS CLASSES D'ACTIFS ET AVEC UN HORIZON D'INVESTISSEMENT DE MOYEN A LONG TERME . »

**Amine BEL HADI**,  
Global Head of Commodity Derivatives  
BNP Paribas Corporate and Investment  
Banking

BNP PARIBAS A DÉCIDÉ  
DE PROCÉDER À LA LIQUIDATION  
DE 2 ETF (EXCHANGE  
TRADED FUNDS) EXPOSÉS  
ESSENTIELLEMENT AUX MATIÈRES  
PREMIÈRES ESSENTIELLES

### Un refus réaffirmé d'investir dans des secteurs à très forts risques environnementaux et sociaux

BNP Paribas refuse de financer des opérations qui présentent les risques les plus élevés d'impact sur la santé et la sécurité des populations, sur les espèces protégées ou sur l'environnement en général. Afin de mettre en œuvre cette décision, le Groupe a élaboré une liste de biens pour lesquels toute opération est exclue : la production, le commerce ou l'utilisation de filets dérivants de plus de 2,5 kilomètres de long, la production de fibres d'amiante, la production ou le commerce de produits contenant du PCB ainsi que le commerce de toute espèce ou produit animal ou végétal régulé par la convention CITES (*Convention on International Trade in Endangered Species of Wild Fauna or Flora*) et qui ne serait pas autorisé par un permis spécifique.

### Un cadre renforcé pour la lutte contre la corruption et le blanchiment des capitaux

En 2011, le Groupe a effectué **une révision de sa politique de lutte contre la corruption**. Plus globale, elle prend en compte toutes les formes de corruption. À cette occasion, le Groupe a réaffirmé son engagement fort à la combattre activement. Il est du devoir des collaborateurs d'être irréprochables et de tout mettre en œuvre pour contribuer à prévenir la corruption, c'est-à-dire savoir l'identifier, la signaler immédiatement et la refuser. Dans cet esprit, la **politique du Groupe en matière de cadeaux faits aux collaborateurs** a été mise à jour et ses contraintes renforcées.

## AMÉLIORER LA TRANSPARENCE DE L'OFFRE ET RENFORCER LA PROTECTION DE L'INTÉRÊT DES CLIENTS PARTICULIERS

En 2011, BNP Paribas s'est mobilisé aux côtés de ses clients particuliers pour les accompagner dans un contexte de crise, répondre à leur demande de clarté et de transparence et protéger leurs intérêts.





## « PARLONS VRAI » : UNE CAMPAGNE DE QUESTIONS/RÉPONSES MULTIMÉDIAS

- SPOTS TÉLÉVISÉS ET RADIOS
- ANNONCES PRESSE
- AFFICHES
- SITE  
[WWW.PARLONSVRAI.BNPPARIBAS.NET](http://WWW.PARLONSVRAI.BNPPARIBAS.NET)

• **200 000** VISITEURS  
UNIQUES SUR LE SITE

• PLUS DE **750** QUESTIONS  
ET RÉPONSES PERSONNALISÉES  
EN NOVEMBRE ET DÉCEMBRE 2011

### Répondre à la demande de clarté et de transparence

#### En France : « Parlons Vrai »

« Avec la crise, vous allez continuer à prêter ?  
Si ce placement était risqué, vous me le  
diriez ? Spéculez-vous avec mon argent ? »

Pour répondre aux nombreuses questions  
des particuliers et à leur besoin  
de transparence et de simplicité, BNP Paribas  
a fait évoluer son offre de produits et  
de services dans le cadre de la stratégie  
« Parlons Vrai ».

Pour l'accompagner, le Groupe a lancé en  
novembre une campagne de publicité signée  
« Parlons Vrai », plaçant au cœur de la  
relation bancaire l'authenticité et la preuve.  
Elle se prolonge par des contacts directs  
avec les conseillers ou lors d'« Ateliers Parlons  
Vrai », mis en œuvre dans tout le réseau.

Animés par des collaborateurs, gratuits,  
destinés à aider les clients à mieux gérer les  
problèmes financiers concrets, le contenu  
de ces ateliers est fourni par l'association  
La Finance pour tous, sans lien avec la  
commercialisation d'un produit bancaire.  
Les réponses aux questions posées pendant  
et après la campagne restent consultables sur  
le site et le fil Twitter bnpparibas-net.





### Protéger l'intérêt des clients

#### **La protection de l'intérêt du client : thème phare en 2011 de la Risk Academy**

Programme permanent de formation interne sur la maîtrise des risques, la Risk Academy a tout particulièrement mis l'accent en 2011 sur la protection de l'intérêt du client. Pour qu'elle soit l'affaire de tous et soit placée en tête des préoccupations de chacun, plusieurs conférences sur ce thème ont été organisées pour la banque de réseau, celle de financement et l'activité de crédit (Cetelem).

#### **France : la modification des règles de commissionnement**

Pour que le produit proposé corresponde bien au besoin et à l'intérêt du client, le commissionnement est désormais défini par familles de besoins et donc identique quel que soit le produit proposé. Il est étalé dans le temps (à la signature puis à l'utilisation). Trois mois plus tard, l'utilisation ou non du produit est également validée. De plus, trois jours après le contact, il est désormais vérifié si les clients ont bien été interrogés sur leurs projets et leur satisfaction vis-à-vis des produits est mesurée.



## INTERVIEW : Dominique Chevallier-Boisseau, Médiatrice des particuliers auprès de BNP Paribas

### Quelle est la nature des sujets qui vous ont été soumis en 2011 ?

Quatre thèmes ont dominé : le fonctionnement des comptes à hauteur de 25 % des dossiers, les prêts (20 %), les moyens de paiement (16 %), les produits d'épargne/assurance-vie (14 %).

### La dégradation du contexte économique a-t-elle eu un impact ?

J'ai traité 630 dossiers contre 500 en 2010 alors que le nombre de réclamations semble avoir diminué au sein de BNP Paribas. Comme je trouve que le traitement des réclamations s'est

nettement amélioré à la banque, j'en conclus que la hausse du nombre de réclamations venues en médiation tient au fait que celle-ci est mieux connue et plus sollicitée par les clients. Je n'ai pas noté d'augmentation significative de demandes comme en 2009 pour défaut de conseil, comme c'est souvent le cas lors des crises boursières.

### Que pensez-vous de la façon dont BNP Paribas prend en compte la protection de l'intérêt des clients ?

Mon sentiment est qu'il y a une volonté très forte, clairement affirmée et portée par la Direction Générale,

de prendre réellement en compte l'intérêt du client. Malheureusement, il existe encore parfois des comportements sur le terrain qui contredisent cette volonté.

### Constatez-vous une évolution dans les pratiques ?

Raisonnement satisfaction et fidélisation du client plutôt que performance à court terme est une nouvelle approche. L'ancrer dans les pratiques à l'échelle d'une banque universelle prendra du temps, même si des moyens impressionnants sont mis en œuvre pour y parvenir.



**Dominique CHEVAILLIER-BOISSEAU,**

Médiatrice des particuliers auprès de BNP Paribas. BNP Paribas, qui nomme des médiateurs extérieurs à la banque, s'est engagé à suivre systématiquement les avis du médiateur.

# UNE OFFRE DE PRODUITS RESPONSABLES EN CRÉDITS ET ÉPARGNE

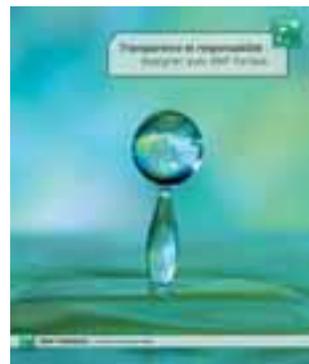
BNP Paribas propose au sein de sa gamme de produits et services une offre d'investissement responsable à destination des investisseurs institutionnels et des clients particuliers désireux d'investir leur épargne dans des produits ayant un impact positif sur la société. Un effort important d'enrichissement et de clarification de cette gamme a été fait en 2011.

Par ailleurs, des produits et services sont spécialement conçus à destination de types de clientèles spécifiques qui ne peuvent trouver une réponse à leurs attentes dans la gamme traditionnelle. Plusieurs nouvelles offres ont ainsi été proposées en 2011 et cette gamme s'enrichira encore en 2012, un plan de développement « produits responsables » ayant été approuvé par la Direction Générale en 2011.

## TRANSPARENCE ET RESPONSABILITÉ :

### UNE LARGE GAMME DE PRODUITS D'ÉPARGNE RESPONSABLE

Tous les clients de BNP Paribas, quel que soit le produit d'épargne choisi, sont assurés qu'il ne contribue pas à soutenir des entreprises ayant des pratiques irresponsables. En effet, les équipes de gestion intègrent les dimensions environnementales et sociales dans la fabrication de tous les produits d'épargne : les produits particulièrement nocifs pour la santé et l'environnement sont exclus de l'univers d'investissement et les investissements dans les secteurs sensibles sont encadrés grâce à des politiques spécifiques.



# UNE ÉPARGNE TRANSPARENTE ET RESPONSABLE

**La Notation Cortal Consors**  
Etre informé sur l'empreinte environnementale et la création d'emploi des fonds.



**La Notation Verte**, symbolisée par des planètes (de 1 à 5), mesure les émissions de gaz à effet de serre des entreprises dans lesquelles sont investis les fonds analysés, c'est-à-dire leur empreinte carbone.



**La Notation Emploi**, symbolisée par des personnages, mesure la variation des effectifs des entreprises dans lesquelles sont investis les fonds analysés, pondérée par la capitalisation boursière des sociétés.

491,7 Mds d'euros



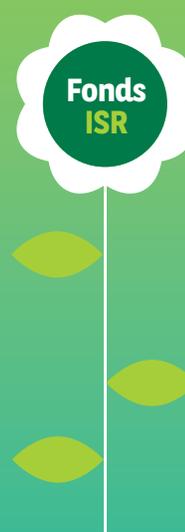
Tous les clients BNP Paribas sont assurés que, quel que soit le produit d'épargne choisi, les produits les plus nocifs sont exclus de l'univers d'investissement et les investissements dans les secteurs sensibles sont encadrés.

80 Mds d'euros



Pour les détenteurs d'assurance-vie, la part investie dans les fonds en euros prend en compte les performances extra-financières des entreprises.

15,1 Mds d'euros



Une large gamme de fonds conçus pour concilier performance financière et plus-value environnementale et sociale.



Des fonds soutenant des entreprises à fort impact social et/ou environnemental.

## Informier le client de l'empreinte carbone et de la création d'emplois des fonds proposés

Les clients de Cortal Consors pouvaient déjà sélectionner leurs fonds en fonction de leur notation verte, qui mesure les émissions de gaz à effet de serre des entreprises dans lesquelles les fonds investissent. Depuis cette année, ils peuvent également les sélectionner grâce à la première « notation emploi ». Cette notation évalue, pour 475 fonds actions européens, le nombre d'emplois créés ou réduits en 2011 par les sociétés du fonds. La meilleure note est attribuée aux fonds investis dans des entreprises qui affichent la plus forte croissance en termes d'effectifs par rapport à un indice de référence.

## Investir dans des fonds conçus pour concilier performance financière et plus-value environnementale et sociale

Grâce à l'Investissement Socialement Responsable, de nombreux épargnants peuvent prendre en compte dans leurs choix d'investissement les trois dimensions extra-financières : l'environnemental, la responsabilité sociale et la gouvernance (ESG). Leurs attentes en solutions ISR et données sur l'impact de leurs investissements ne cessent de croître. Le Groupe a développé son offre tout en poursuivant la promotion de l'ISR auprès de tous.

ASSURANCE MODÉRÉE

**15,1** MILLIARDS D'EUROS  
D'ACTIFS ISR GÉRÉS PAR  
BNP PARIBAS INVESTMENT  
PARTNERS AU 31/12/2011

\* Niveau d'assurance intermédiaire, les revues étant effectuées sur un périmètre limité (généralement 20 % à 30 % du total de chaque indicateur revu). L'assurance modérée s'exprime de façon « négative », l'auditeur affirmant n'avoir trouvé aucune erreur significative qui puisse remettre en cause la réalité des données vérifiées.



« NOTRE NOUVEAU FONDS  
"DÉVELOPPEMENT HUMAIN"  
INVESTIT DANS LES ENTREPRISES  
QUI CONTRIBUENT À SURMONTER  
OU À ATTÉNUER L'IMPACT DE DÉFIS  
SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX  
MAJEURS TELS QUE LES CHANGEMENTS  
DÉMOGRAPHIQUES RAPIDES,  
L'URBANISATION ET LA SÉCURITÉ  
ALIMENTAIRE. EN INVESTISSANT  
DANS CES SECTEURS PORTEURS D'AVENIR,  
NOUS AMÉLIORONS  
LA PERFORMANCE FINANCIÈRE  
DE NOTRE FONDS À LONG TERME. »

**Hélène VINES FIESTAS,**  
Co-Head SRI Research  
BNP Paribas Investment Partners

### La forte croissance de l'investissement responsable

Avec 15,1 milliards d'euros d'actifs ISR sous gestion au 31/12/2011, BNP Paribas Investment Partners a confirmé, malgré une conjoncture difficile, l'intérêt sans cesse croissant des épargnants pour l'ISR et l'impact positif des actions de sensibilisation.



### Une gamme élargie de solutions ISR

Afin que les clients disposent de plus de choix, BNP Paribas a complété sa gamme en lançant en 2011 plusieurs fonds ISR parmi lesquels :

- **BNP Paribas Immobilier** investit dans des sociétés immobilières en Europe qui font preuve des meilleures pratiques environnementales (par exemple, une meilleure efficacité énergétique des bâtiments). Une partie du fonds peut être également investie dans le secteur des technologies propres du bâtiment (matériaux d'isolation, éclairages à basse consommation).
- **BNP Paribas Développement Humain** investit dans des sociétés européennes dont l'activité est liée à des produits et services contribuant à fournir des solutions aux enjeux sociaux tels que la croissance démographique, l'urbanisation, la pauvreté, la santé publique et le vieillissement de la population.

- **BNP Paribas Obli État** investit en obligations souveraines émises par des États de la zone euro faisant preuve des meilleures pratiques en matière de développement durable, notamment en matière d'éducation, santé publique, lutte contre l'exclusion sociale et la corruption, protection de l'environnement, etc.

### 16 fonds ISR labellisés en 2011

BNP Paribas Investment Partners a reçu le label Novethic pour 16 fonds ISR contre 11 en 2010. Ces labels sont décernés aux fonds qui s'appuient sur une analyse systématique des critères ESG et font preuve de transparence dans la mise en œuvre de la stratégie d'investissement. Ils constituent un repère concret pour tous les épargnants et assurent une plus grande transparence des processus de gestion et de la composition des fonds. Cette gamme labellisée comprend désormais un ensemble complet de fonds actions et obligations ISR « best in class » et « thématiques ». Parmi ceux-ci, 13 fonds ont reçu une mention spéciale « indicateurs ESG » pour la qualité du reporting extra-financier.



## LES 16 FONDS ISR BNP PARIBAS LABELLISÉS EN 2011

Fonds	Stratégie ISR <sup>(1)</sup>	2010		2011	
		Label Novethic	Mention spéciale « Indicateurs ESG »	Novethic 2011	Mention spéciale « Indicateurs ESG »
BNP Paribas Euro Valeurs Durables	●			X	X
BNP Paribas Etheis	●	X	X	X	X
Parvest Sustainable Equity Europe	●	X	X	X	X
BNP Paribas L1 Sustainable Equity World	●	X		X	X
BNP Paribas Retraite Horizon	●			X	X
Parvest Sustainable Bond Euro Corporate	●	X		X	X
BNP Paribas Obli Etheis	●	X	X	X	X
BNP Paribas L1 Sustainable Bond Euro	●			X	X
BNP Paribas Money Prime Euro SRI	●	X		X	
BNP Paribas Aqua	●	X	X	X	X
Parvest Environmental Opportunities	●	X	X	X	X
Parvest Global Environment	●	X	X	X	X
BNP Paribas L1 Green Future	●	X		X	X
BNP Paribas L1 Green Tigers	●	X		X	
AGIPI Monde Durable <sup>(2)</sup>	● ●			X	X
MAIF Investissement Responsable <sup>(2)</sup>	●	X		X	

(1) ● Fonds « best in class » privilégiant les meilleures pratiques ESG dans tous les secteurs de l'économie.

● Fonds thématique investi dans des produits et services liés à la protection de l'environnement et/ou au bien-être social.

(2) Fonds gérés par BNP Paribas Asset Management pour le compte de distributeurs externes.



## DES PRODUITS À IMPACT SOCIÉTAL POSITIF

À l'écoute des besoins de tous les types de clientèles, BNP Paribas innove en créant des produits ou services spécialement conçus pour les jeunes, les personnes gravement malades, les associations ou les clients des pays émergents.

### Permettre aux jeunes en CDD d'accéder au crédit en France

Les jeunes qui entrent dans la vie active ont parfois des difficultés à bâtir des projets faute de visibilité sur leur avenir professionnel. Jusqu'à présent, ces jeunes n'avaient pas ou très peu accès au crédit, conditionné par l'obtention d'un contrat à durée indéterminée, lui-même souvent associé à la nécessité de disposer d'une voiture. Ce crédit, qui permet de sortir de ce cercle vicieux, constitue une réelle avancée sociale. En conséquence, Cetelem a donc conçu des solutions qui prennent en compte leur situation. Financement d'un véhicule, travaux et équipement d'un logement..., ce prêt personnel s'adapte à leurs projets et les remboursements à leur budget.

### Rendre l'assurance accessible aux personnes ayant un risque aggravé de santé

L'accès à l'emprunt bancaire (immobilier, personnel, professionnel, etc.) est souvent conditionné par l'obtention d'une assurance qui prend en charge le remboursement de l'emprunt en cas, par exemple, de décès ou d'incapacité de travail de l'emprunteur. Le tarif de l'assurance est calculé en fonction de différents critères : l'âge, la profession, le montant emprunté, l'état de santé, etc. Depuis 2008, BNP Paribas Cardif a engagé une démarche globale d'amélioration de l'accès à l'assurance des populations vulnérables, visant à affiner les conditions de souscription de ses contrats d'assurance emprunteur pour les personnes ayant ou ayant eu un risque aggravé de santé. En 2011, les travaux de BNP Paribas Cardif ont porté sur les pathologies cardiaques coronariennes et la tétraplégie ; les tarifications ont été affinées, et rejoignent les travaux réalisés en 2009 et 2010 sur l'asthme et la paraplégie.

## INTERVIEW : Baki Youssoufou, Président de la Confédération étudiante

### Pourquoi l'accès au crédit pose-t-il un tel problème aux jeunes ?

En entrant dans la vie active, ils ont souvent besoin de crédits pour s'installer dans un logement et pour s'acheter une voiture. En majorité, ils ne sont ni en CDI, ni en couple, deux critères discriminants pour l'obtention de crédits. Notons que la durée moyenne entre le premier emploi et la signature d'un CDI est de trois ans.

### En quoi l'offre CDD de Cetelem répond à leurs attentes ?

En nous écoutant, Cetelem a pris conscience de cette réalité. Ils ont été les premiers à offrir des crédits aux jeunes en CDD. Certains recherchent une certaine souplesse et ne souhaitent pas signer un CDI pour leur premier emploi. L'offre CDD de Cetelem leur permet de bénéficier d'une autonomie sans les exclure. Cette offre est d'autant plus intéressante qu'elle devrait inciter d'autres banques à proposer des offres adaptées à leurs besoins.

### Que faudrait-il envisager pour aller plus loin ?

Nous avons prévu d'analyser avec Cetelem les pratiques liées à cette offre en comparant la qualité de remboursement des crédits accordés aux jeunes en CDD par rapport à ceux en CDI.

Nous souhaitons également gagner en souplesse, par exemple en prenant mieux en compte la période de chômage entre deux CDD. Parallèlement, nous travaillons sur d'autres thèmes, notamment sur l'assurance.



« L'offre CDD de Cetelem permet aux jeunes de bénéficier d'une autonomie sans les exclure. »

**Baki YOUSOUFOU,**  
Président de la Confédération étudiante

**RENDRE L'ASSURANCE ACCESSIBLE - SIMULATIONS CONCRÈTES**

<b>PROFILS DE PATIENTS</b>	<b>AVANT</b>	<b>APRÈS</b>
<p>Homme 49 ans, paraplégique                      Accident de la voie publique en 1995                      Lésion dans la partie inférieure du corps                      Durée de l'hospitalisation initiale : 4 mois                      Une complication sans hospitalisation en 1997                      Renseignements complémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se déplace en fauteuil roulant manuel</li> <li>- est autonome</li> <li>- vit au domicile</li> <li>- bilans de surveillance réguliers satisfaisants</li> <li>- en activité</li> </ul>	<p>Assuré en décès seul avec une surprime de 200 % (refus des garanties invalidité et incapacité de travail)</p>	<p>Assuré en décès avec une surprime de 25 %                      Assuré en incapacité de travail avec une surprime de 25 %</p>
<p>Homme 50 ans, pathologie cardiovasculaire                      Informaticien                      Infarctus du myocarde inférieur en 2000                      Stable depuis 5 ans, pas de facteur de risque associé, bonne tolérance à l'effort ainsi qu'au niveau fonctionnel, pas de dysfonction ventriculaire gauche</p>	<p>Assuré en décès seul avec 100 % de surprime (refus des garanties invalidité et incapacité de travail)</p>	<p>Assuré en décès avec 100 % de surprime                      Assuré en invalidité et incapacité de travail sans surprime avec IPT / ITT* : exclusion partielle des affections cardiaques, vasculaires et neuro-vasculaires, leurs suites et conséquences</p>

\* IPT : invalidité permanente totale.  
 ITT : incapacité temporaire totale de travail.





## Répondre aux besoins des associations au Luxembourg

Dans le cadre de l'Année européenne du Bénévolat et du Volontariat dont l'objectif était de donner une visibilité à ceux qui s'impliquent et d'inciter à l'engagement, BGL BNP Paribas a lancé des services bancaires spécialement adaptés à l'activité des associations. Les dons sont valorisés via un taux d'intérêt privilégié, la rémunération des avoirs placés est croissante, l'utilisation des services de gestion de comptes à distance est gratuite de même que la mise à disposition de locaux de BGL BNP Paribas pour l'organisation de manifestations. Les ONG bénéficient en plus d'une gestion de comptes gratuite, d'un accès sans droits d'entrée aux fonds d'investissement et d'une prime correspondant à 10 % des intérêts annuels perçus sur leur compte d'épargne.

## INTERVIEW : Frank Halmes, Directeur financier et administratif de l'association Luxembourg Air Rescue (LAR)

### Quelle évolution a connue votre relation avec BGL BNP Paribas ?

Depuis plus de 20 ans, elle s'est intensifiée au fur et à mesure de notre croissance. L'année 2006 a marqué un premier tournant : BGL BNP Paribas a facilité notre développement international par l'ouverture de comptes pour nos filiales en Grande-Bretagne, en France, en Belgique, en Allemagne et par la mise en place d'une gestion internationale de trésorerie. Aujourd'hui, BGL BNP Paribas nous offre toute la gamme de ses services aux ONG et sait

répondre à nos demandes, même aux plus spécifiques.

### Comme par exemple ?

Notre vocation est de sauver des vies humaines dans le monde entier avec des hélicoptères de secours et des avions sanitaires. L'urgence dicte nos agendas. Pour sa réactivité et sa flexibilité, nous avons choisi BGL BNP Paribas comme partenaire exclusif pour le leasing automobile et nous avons ouvert un compte pour notre Fondation.

### Le fait marquant de 2011 ?

BGL a participé au renouvellement de notre parc d'avions en finançant un de nos appareils. Elle a le savoir-faire nécessaire pour ce type d'investissement négocié en dollars US. Par ailleurs, l'excellente collaboration commerciale a permis d'aboutir à la mise en place d'une affiliation Groupe à tarif préférentiel pour tous les employés BNP Paribas à Luxembourg.



« Pour sa réactivité et sa flexibilité, nous avons choisi BGL BNP Paribas comme partenaire exclusif. »

### Frank HALMES,

Directeur financier et administratif de l'association Luxembourg Air Rescue (LAR), référence en matière de sauvetage aérien et de rapatriement sanitaire

## Faciliter l'accès aux services bancaires dans les marchés émergents

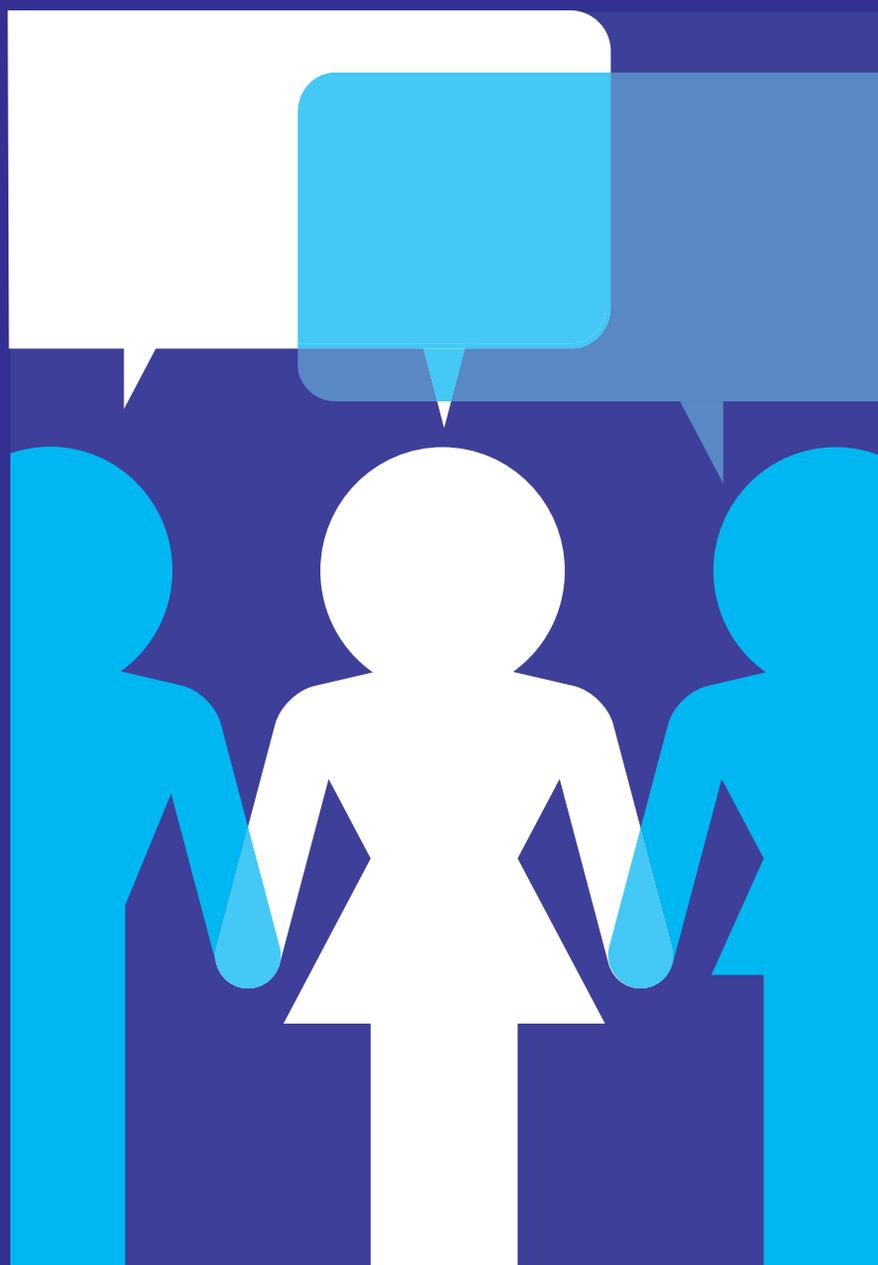
À travers son activité d'International Retail Banking (IRB), le Groupe est présent dans les pays du Maghreb, en Égypte, en Afrique subsaharienne et en Europe centrale et orientale. Afin de faciliter l'accès aux services bancaires dans ces pays où les taux de bancarisation sont très faibles, BNP Paribas propose une offre simplifiée et peu chère à ses clients. Au **Maroc**, par exemple, est proposé un package comportant un compte bancaire à vue et une carte de retrait, de manière simple et à moindre coût.

Le Groupe est également présent auprès des entreprises, en particulier pour les aider dans des périodes difficiles. Ainsi, en **Côte d'Ivoire**, afin de répondre à la crise politique, l'opération « Ensemble, redémarrons ! » a conduit à accorder de mai à juillet 2011, 4 410 prêts, pour un montant total de 6,2 milliards de francs CFA (environ 9,4 millions d'euros), soit une augmentation de 84 % du nombre de prêts et de 63 % du montant total des prêts par rapport à 2010.



An advertisement for a 0% interest credit offer. The text reads: "Ensemble, redémarrons ! Crédit 0 % d'intérêt". Below the text is a graphic of colorful human figures holding hands. At the bottom, it says: "Jusqu'à 1 million de FCFA sur 12 mois. Vous ne réglez que les frais de dossier et l'assurance. Offre valable jusqu'au 31 juillet 2011." There is a WhatsApp icon and the number "20 20 16 00". The BICICI logo and "La Banque d'un monde au service" are at the bottom.





## NOS ENGAGEMENTS

---

### 4 - LE RECRUTEMENT ET LA FORMATION

Plus de 15 000 nouveaux  
collaborateurs chaque année,  
dont plusieurs milliers en France

---

---

### 5 - LA DIVERSITÉ

Une proportion de femmes  
au sein du senior management  
en progression constante,  
un engagement fort et évalué  
sur la diversité sous toutes  
ses formes

---

---

### 6 - LA GESTION SOLIDAIRE DE L'EMPLOI

Le recours à la formation  
et la mobilité interne pour éviter  
les départs contraints dans nos marchés  
domestiques, grâce à des accords  
sociaux innovants

---

---

# NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE :

---

## UNE GESTION ENGAGÉE ET LOYALE

---

### DES RESSOURCES HUMAINES

---

**Face aux défis d'un environnement de crise économique et financière, aux évolutions réglementaires et à son internationalisation, BNP Paribas a engagé de manière proactive et volontariste les changements rendus nécessaires.**

**Pour cela l'entreprise s'attache à :**

- développer la culture managériale ;
- promouvoir la diversité ;
- fidéliser et motiver les collaborateurs dans la durée ;
- être à l'écoute des personnes.

# DÉVELOPPER LA CULTURE MANAGÉRIALE



Dans ce contexte, le sentiment d'appartenance et la capacité d'adaptation constituent des atouts clés.

C'est pourquoi BNP Paribas a déployé en 2011 quatre principes de management qui rendent les pratiques plus explicites au sein du Groupe :

- Focus client
- Entreprendre en pleine conscience des risques
- Valoriser les personnes
- Exemplarité

La culture d'entreprise renforce le sentiment d'appartenance et fidélise les collaborateurs.

La culture managériale du Groupe est diffusée dans des espaces privilégiés.



### Une culture managériale partagée : 1 campus, 2 académies

Situé dans un cadre adapté et proche de Paris, le Campus BNP Paribas constitue une véritable université d'entreprise qui permet de développer les compétences et constitue un lieu d'échanges. Environ 30 000 collaborateurs issus de tous métiers, pays et cultures y ont été accueillis en 2011.

Après 18 mois d'existence, la **Risk Academy** a permis de sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux risques et de déployer des pratiques fondamentales de risques, des communautés de pratiques, le partage de connaissances et de bonnes pratiques par un portail d'accès à un ensemble d'initiatives (catalogues, librairie, label...) et des formations.

Lancée en mars 2011 selon le même modèle, la **Management Academy** a pour objectifs de permettre aux managers d'acquérir et renforcer leurs compétences, d'échanger bonnes pratiques, méthodes et savoirs (portail

spécifique, cycle de conférences, séminaire de management) plus particulièrement dédiés, dans un premier temps, aux senior managers.

Adaptée aux besoins des collaborateurs, la formation permet aussi d'accompagner le développement de leurs compétences et leur employabilité. De nouveaux modes d'apprentissage correspondant à leurs attentes sont développés tels que le e-learning, le tutorat et mentoring, ou le « blended learning » qui combine apprentissage à distance et présentiel. En 2011, 37 185 collaborateurs ont suivi des formations e-learning parmi les 1 073 modules déployés sur la plate-forme Groupe par les différentes entités dans les 79 pays et 81 588 modules de formation ont été dispensés.



\* Niveau d'assurance le plus élevé, les revues étant effectuées sur un périmètre très large (supérieur à 50 % du total de chaque indicateur revu). L'assurance raisonnable s'exprime de façon « positive », l'auditeur affirmant sa confiance dans la réalité des données vérifiées au regard des procédures établies.





### **Trophée RSE au Maroc**

BMCI, la filiale marocaine du Groupe, s'est vu décerner en 2011 le trophée Top-Performers RSE sur le critère « Gestion des carrières, formation et promotion de l'employabilité » par Vigeo parmi 40 entreprises marocaines cotées à la Bourse de Casablanca. L'agence de notation l'a classée comme l'une des 8 entreprises les plus performantes après examen de 38 critères et plus de 250 indicateurs dans 6 domaines : l'environnement, les droits de l'homme, les ressources humaines, le comportement sur les marchés, l'engagement social et la gouvernance d'entreprise.

### **Anticiper les adaptations nécessaires pour mieux les gérer**

#### **Une gestion de l'emploi à long terme**

Les changements rendus nécessaires par le nouvel environnement et les efforts d'adaptation des effectifs concernent au total 2 358 postes dans le monde dans 4 domaines d'activité : 1 396 pour CIB, 278 pour Investment Partners, 274 pour Leasing Solutions et 410 pour Personal Finance, soit :

- 801 en France ;
- 809 en Europe hors France, dont 134 concernent l'activité CIB à Londres, et 99 en Grèce ;
- 748 répartis entre l'Asie, les États-Unis, l'Amérique du Sud, la région Moyen-Orient et l'Afrique, essentiellement sur l'activité CIB.

L'impact de ces plans d'adaptation sur l'emploi est géré conformément aux principes du Groupe :

- respect des personnes ;
- strict respect des législations et des usages sociaux dans les pays concernés ;
- transparence et dialogue avec les représentants du personnel ;
- priorité donnée au reclassement en favorisant la mobilité interne et la formation dans tous les pays où la taille du Groupe et la nature de ses activités le permettent.

Dans nos quatre marchés domestiques (France, Belgique, Italie, Luxembourg), la taille et la diversité de nos activités permettent d'exclure tout départ contraint grâce à une gestion sociale innovante.

#### **Succès du rapprochement BNP Paribas - Fortis**

En France, en Belgique, en Italie, une gestion dynamique de la mobilité fondée sur une priorité à la formation a ainsi permis de finaliser les conséquences du rapprochement avec Fortis sans aucun départ contraint, et en poursuivant une politique de recrutement active.

En Turquie (1 900 mobilités pour 10 000 collaborateurs), le rapprochement BNP Paribas-Fortis a été également réalisé dans des conditions exemplaires, tant sur le plan opérationnel que sur le plan humain. Le taux de réponse au Global People Survey 2011 des collaborateurs de BNP Paribas Fortis a été de 67 % (+ 3 points par rapport au Groupe) et leur fierté d'appartenance de 85 % (+ 1 point par rapport au Groupe), ce qui montre le succès de ce rapprochement.

## BNP PARIBAS, employeur de référence, continue de recruter

### CHIFFRES CLÉS EN 2011

**27 649** EMBAUCHES  
DANS LE MONDE

**195 400** CANDIDATURES  
REÇUES

**5 812** RECRUTEMENTS  
DANS LES MARCHÉS DOMESTIQUES

### EN FRANCE

**3 483** RECRUTEMENTS  
DONT 38 % DE JEUNES DIPLÔMÉS

PLUS DE **1 400** NOUVEAUX  
ALTERNANTS INTÉGRÉS, PORTANT LEUR  
NOMBRE À **2 100** DANS LE GROUPE

**54 %** DES CONTRATS D'ALTERNANTS  
EMBAUCHABLES TRANSFORMÉS EN CDI

**2<sup>e</sup>** EMPLOYEUR PRÉFÉRÉ DES FRANÇAIS (\*)  
POUR LA 2<sup>e</sup> ANNÉE CONSÉCUTIVE

**1<sup>re</sup>** AU CLASSEMENT DES ENTREPRISES  
PRÉFÉRÉES DES ÉTUDIANTS DES GRANDES  
ÉCOLES ( PALMARÈS RÉGION)

\* Palmarès Région/Job Express réalisé auprès  
de 10 000 internautes ; TNS Sofres.

### Une politique active de partenariats avec les écoles et les universités : l'exemple belge

BNP Paribas Fortis a intensifié ses partenariats avec les universités belges et parraine désormais cinq chaires à travers le pays. Outre ces parrainages, le Groupe soutient un programme d'encadrement d'élèves issus de milieux défavorisés par des étudiants plus âgés dans plusieurs universités et, pour HEC-ULg, la réalisation de projets au profit d'entreprises à court de temps ou de moyens. Enfin, BNP Paribas Fortis a lancé, avec ses partenaires CreaPME et HEC Liège Executive School, la deuxième édition de CRE'ACTION, un programme d'accompagnement à la création d'entreprises. Ces engagements vis-à-vis des universités et de l'éducation démontrent l'ancrage du Groupe dans la société belge.

## INTERVIEW : Gianfilippo Pandolfini, Directeur des Ressources Humaines de BNP Paribas Italie

### Comment se sont passées les restructurations en Italie ?

Fin 2009, un accord-cadre a été signé dans le but d'intégrer chez BNL, en trois ans, 750 personnes des filiales du Groupe en Italie représentant tous types de métiers (commerciaux, fonctions, back-offices, etc.).

Ce travail a nécessité un effort soutenu des équipes RH et des métiers qui ont reçu chaque personne lors d'un ou deux entretiens

individuels pour définir leurs profil et compétences et, le cas échéant, délivrer les formations nécessaires.

Les collaborateurs provenant principalement de Florence et du nord-ouest de l'Italie (Personal Finance, Fortis, Findomestic, Leasing Solutions) où BNL est peu présent, la banque a dû adapter son organisation pour y ouvrir des services (opérations après-vente, call center) et une vingtaine d'agences.

Un plan de départ en retraite ou préretraite a également été élaboré.

Le plan s'achèvera fin 2012 et l'ensemble de notre entreprise est fier d'avoir mené à bien ce projet : nous avons tenu notre engagement auprès de chacun des collaborateurs touchés par la restructuration du Groupe dans un contexte économique concurrentiel et tendu afin d'intégrer 750 personnes sur une courte période.



« Nous avons tenu notre engagement auprès de chacun des collaborateurs touchés par la restructuration du Groupe. »

**Gianfilippo PANDOLFINI**,  
Directeur des Ressources Humaines  
de BNP Paribas Italie

# PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ



## En interne, **l'objectif 2012 de 20 % de femmes au sein du Senior Management**

du Groupe (fixé en 2009 et consistant à nommer 100 femmes parmi les 2 200 senior managers du Groupe) est en bonne voie puisqu'à fin 2011, le taux est de plus de 19 % de femmes.

## **La représentation des femmes dans nos instances dirigeantes**

Le 1<sup>er</sup> décembre 2011, Marie-Claire Capobianco, qui a fait toute sa carrière au sein de BNP Paribas, devient membre du Comité Exécutif du Groupe. Elle prend la responsabilité de la Banque De Détail en France (soit 2 250 agences et plus de 32 000 collaborateurs), ce qui constitue un signal fort. Au Conseil d'administration, le taux de représentation des femmes parmi les 14 administrateurs élus par les actionnaires est de 35,7 %, plus 1 femme sur les 2 administrateurs élus par les salariés.

Une politique de lutte contre les discriminations et de promotion de la diversité a été mise en place à l'échelle du Groupe. Elle est déclinée dans de nombreux pays et adaptée à leurs spécificités juridiques et culturelles.

## **Diversité des origines et égalité d'accès à l'embauche**

L'engagement du Groupe en faveur de la diversité est très présent dans le recrutement. Le Groupe s'est doté d'un outil permettant d'assurer l'égalité de traitement des candidatures par une méthode fiabilisée qui encadre le risque de discrimination et garantit la traçabilité des candidatures, la mise en place de contrôles du processus de recrutement et la diffusion de bonnes pratiques. Déjà utilisé en France, au Portugal et au Royaume-Uni, cet outil a été déployé en 2011 en Asie, à New York, au Canada et au Luxembourg.

En France, des outils de communication performants et la participation à des événements diversifiés ont permis de faire découvrir nos métiers à des candidats qui n'auraient pas spontanément postulé et d'élargir les profils des candidats, favorisant ainsi leur diversité :

- « Backstage », plate-forme de discussion interactive entre des candidats potentiels et les collaborateurs, a généré plus de 1 200 contributions et 155 000 visiteurs ;

- « Dr Job », application de coaching permettant de se préparer aux entretiens, s'est hissée parmi les 5 applications les plus téléchargées du secteur Économie ;
- Participation à plus de 100 événements dans des écoles et campus, qui a engendré près de 72 000 candidatures ;
- Relations avec 500 écoles et universités et collaboration avec plus de 120 associations dont, dans les quartiers sensibles, IMS-Entreprendre pour la cité, Nos Quartiers ont des Talents et l'Association de la Fondation étudiante pour la ville (Afev).

## **L'égalité entre les femmes et les hommes, un engagement au plus haut niveau**

Avec la signature par Baudouin Prot en mars 2011 de la Charte Women's Empowerment Principles (WEP) des Nations-Unies, le Groupe s'engage durablement à partager les bonnes pratiques.

L'exposition « Women Changing India » organisée en 2011 à l'occasion des 150 ans de présence de BNP Paribas en Inde, et présentée à travers le monde, s'inscrit dans ce cadre.



## L'internationalisation du Senior Management

Les effectifs mondiaux atteignent désormais près de 200 000 collaborateurs de 166 nationalités différentes avec un effectif à 70 % hors de France. La composition du Senior Management tend à refléter sa dimension de plus en plus internationale, avec des senior managers de 52 nationalités répartis dans 60 pays, et 24 % de non-Français au sein des 100 premiers managers du Groupe. Au 1<sup>er</sup> décembre 2011, la part de membres non français du Comité Exécutif est passée à 17 %.

### En France

- BNP Paribas SA a créé un **Référent à l'égalité professionnelle**, ouvrant au niveau national une voie d'examen de dossiers individuels de salariés s'estimant discriminés. Une formation intitulée « Traitement des réclamations » est destinée à aider les RH à répondre aux collaborateurs qui exprimeraient un ressenti de discrimination.
- Projet Handicap : l'accord 2008-2011 a atteint son objectif de 170 recrutements et de maintien dans l'emploi de salariés actifs vivant une situation de handicap, qui a pratiquement été multiplié par 7, avec 138 personnes accompagnées. Les actions de formation et de sensibilisation au handicap se poursuivent. Un nouvel accord a été signé pour la période 2012-2015.

### En Italie

- BNL travaille à renforcer la parité : ainsi, en 2011 les femmes représentent 41,8 % des collaborateurs (40,8 % en 2010), 29,7 % des cadres (29,1 % en 2010) et 13,5 % des équipes dirigeantes (11,7 % en 2010).
- CIB Italie a créé un groupe de travail sur l'égalité professionnelle en partenariat avec l'Association des banques étrangères en Italie, avec un double objectif de sensibilisation et de partage des meilleures pratiques entre banques. Un séminaire d'échanges sur la valeur de la diversité a notamment été organisé chez CIB à Milan avec des représentants de 15 banques étrangères.
- BNL poursuit l'intégration des salariés handicapés et organise des groupes de travail managers-salariés visant à proposer des projets de qualifications professionnelles et de conditions de travail.

### Au Royaume-Uni

Un plan d'action intitulé « Equality Diversity Inclusion » prévoit une politique d'égalité des chances, des formations, de la communication. Il propose notamment un accompagnement lors du retour de congé maternité des collaboratrices et de leurs managers pour une meilleure compréhension des attentes de chacun. Après le lancement en 2010 du réseau de femmes et du réseau « Pride » (Gays, Lesbiennes, Bisexuels et Transsexuels),

la communauté Bame (Black, Asian and Minority Ethnic) a vu le jour en 2011. « Respect » est un réseau ouvert à tous les salariés pour promouvoir toutes les cultures.

### À Bahreïn

Dans le sillage de l'association BNP Paribas MixCity, un comité de pilotage a lancé plusieurs initiatives pour aider les femmes à progresser dans la hiérarchie en utilisant entre autres le levier de la formation. L'objectif est de sensibiliser et d'éduquer l'ensemble des équipes sur la diversité et la mixité. Intégré dans la politique parentalité, le BNP Paribas Kids Club a été lancé en 2010.

### Au Canada

BNP Paribas a défini un plan d'action triennal en matière d'emploi pour améliorer la situation des femmes et des personnes en situation de handicap. Un rapport sur la diversité est envoyé chaque année au gouvernement canadien.

# FIDÉLISER ET MOTIVER LES COLLABORATEURS DANS LA DURÉE

## E-JOBS, L'OUTIL INTERNET DE LA MOBILITÉ

DÉPLOYÉ DANS **25** PAYS ET ACCESSIBLE À TOUS LES COLLABORATEURS  
SUR INTRANET ET INTERNET

**3 776** OFFRES D'EMPLOI DANS LE MONDE (- 12 %\*)

**2 415** OFFRES D'EMPLOI EN FRANCE (- 10 %\*), 750 DISPONIBLES  
EN PERMANENCE (1 000 EN 2010)

**1 772** EMPLOIS POURVUS (+ 6 %\*)

**10 800** CANDIDATURES REÇUES (+ 20 %\*)

**58 000** CLICS PAR MOIS (+ 3 %\*)

\* Par rapport à 2010

## Une gestion des carrières dynamique

La mobilité permet d'accompagner l'adaptation du Groupe à son environnement. Elle est privilégiée à tout recrutement externe et s'effectue dans un même respect de diversité et de non-discrimination. Aucun profil particulier n'est favorisé, la diversité des carrières et des parcours personnalisés étant privilégiée. Depuis plusieurs années, en France, le taux de mobilité avoisine les 20 %.

Pendant deux jours, le Forum Mobilité a ouvert ses portes aux collaborateurs en mobilité en Île-de-France pour les mettre en relation avec les responsables RH et des managers ayant des postes à pourvoir. Cette initiative sera reconduite.

## Une politique de rémunération compétitive, en ligne avec les règles internationales

La politique de rémunération du Groupe repose sur les principes d'équité et de transparence qui se traduisent notamment par un processus annuel mondial unique et un système de délégation rigoureux.

En France, BNP Paribas SA a adopté en 2012, pour la quatrième année, une enveloppe budgétaire de 1 million d'euros de rattrapage salarial lorsque des écarts sont constatés entre les hommes et les femmes.





### **L'adaptation de la politique de rémunération aux nouvelles réglementations**

Le système de rémunération variable des personnes dont l'activité professionnelle a une influence significative sur le profil de risque de l'entreprise, notamment celui concernant les professionnels de marché, a été dès 2008 profondément remanié, afin d'allier, dans le contexte de la crise, compétitivité et rigueur. Les nouvelles réglementations apparues dès 2009, et à nouveau modifiées en 2010 au niveau européen (directive CRD3), sont venues conforter BNP Paribas dans cette démarche responsable.

Ainsi, en pleine conformité avec les textes applicables, la politique de rémunération du Groupe assure, notamment grâce à un étalement des paiements sur plusieurs années, un alignement des intérêts des collaborateurs sur les intérêts à long terme de l'entreprise et des actionnaires, dans le cadre d'une gouvernance renforcée.

### **Baisse des rémunérations des dirigeants mandataires sociaux**

Le montant total des rémunérations variables des dirigeants mandataires sociaux est en baisse de 25 %, à comparer au bénéfice net part du Groupe qui a diminué de 23 % en 2011 par rapport à 2010. Ces rémunérations variables sont différées sur trois années à hauteur globalement de 60 %. Les montants différés sont soumis à une condition de rentabilité des fonds propres et indexés pour moitié sur l'évolution du cours de l'action. Ces rémunérations variables sont déterminées en fonction de critères quantitatifs liés à la performance du Groupe et à la politique de risque et de liquidité et de critères qualitatifs liés à la performance managériale portant sur la capacité d'anticipation, de décision et d'animation mise en œuvre au service de la stratégie du Groupe et de son avenir de chacun de ces dirigeants mandataires sociaux. Chacun des éléments constitutifs de la rémunération variable reste plafonné à un pourcentage du salaire fixe.

### **La prévoyance personnalisée**

Créé en France par un accord d'entreprise, le régime de prévoyance flexible (couverture incapacité, invalidité, décès) de BNP Paribas a peu d'équivalents dans les entreprises françaises. Il offre aux salariés un niveau élevé de garanties en cas d'arrêt de travail, d'invalidité et de décès. À partir d'un régime de base applicable par défaut, chacun personnalise sa protection selon sa situation personnelle et familiale en choisissant le niveau adapté de prestation ou de garantie complémentaire. Les choix peuvent être modifiés annuellement.



### **Rémunération à long terme des dirigeants mandataires sociaux**

Les mandataires sociaux n'ont reçu en 2011 ni stock-options ni actions de performance. Afin de les associer au progrès du Groupe dans le long terme, le Conseil d'administration a institué un dispositif de rémunération intégralement conditionnel et fondé sur la valorisation de l'action sur cinq ans, avec une condition de performance par rapport à l'indice des banques européennes, sans possibilité de choix de la date d'exercice et avec un plafond de gain en cas de forte hausse de l'action.

Pour l'application de ce dispositif, le Conseil d'administration s'est assuré auprès du Comité des Sages du respect du Code de gouvernement d'entreprise Afep-Medef.

### **L'actionnariat salarié**

En 2011, 173 000 collaborateurs répartis dans plus de 70 pays étaient éligibles à l'augmentation de capital annuelle en faveur des salariés. Environ 63 000 collaborateurs dans le monde y ont souscrit, soit 36 %. Par ailleurs, un nouveau plan de fidélisation à long terme du management (« Plan Global d'Intéressement en Actions ») a été mis en œuvre sous forme d'attribution d'actions de performance et de stock-options soumises à conditions de performance. À fin 2011, la part de capital détenue directement ou indirectement par les salariés du Groupe s'élève à 6,2 %.

# ÊTRE À L'ÉCOUTE DES PERSONNES



## Une présence active auprès de nos collaborateurs confrontés aux situations de crise

**Au Japon**, touché par une catastrophe sans précédent, la banque, dont aucun collaborateur n'a été blessé, s'est mobilisée pour délivrer de l'aide d'urgence aux sinistrés. Des mesures logistiques ont été prises pour tous les collaborateurs et leurs familles. Par ailleurs, le Groupe et ses collaborateurs ont effectué un don de 260 millions de yens (2,4 millions d'euros) à la Croix-Rouge japonaise et des collaborateurs volontaires se sont mobilisés pour participer au déblaiement des décombres.

**Dans les pays du « printemps arabe » et la Côte d'Ivoire**, la priorité a été donnée à la sécurité de tous les collaborateurs. Chaque fois que cela était nécessaire, une cellule de crise a été créée. En Égypte, en Côte d'Ivoire et en Libye, les expatriés et leurs familles ont été rapatriés dans leur pays d'origine, où ils ont immédiatement été pris en charge par les équipes RH. En Côte d'Ivoire, certains collaborateurs locaux, dont la sécurité n'était pas garantie, ont également été pris en charge en France.

## Un dialogue social de qualité

L'actualité sociale a été intense au Comité Européen avec le lancement du métier Corporate & Transaction Banking Europe (CTBE) qui met à disposition des entreprises un réseau de correspondants bancaires dans 24 pays européens, et les plans d'adaptation des métiers Personal Finance, Leasing Solutions, CIB et Investment Partners.

Le dialogue social a aussi été actif en France (73 accords d'entreprise ou de Groupe chez BNP Paribas SA et dans les 10 plus importantes filiales), en Belgique (14 accords), en Italie (25 accords) et au Luxembourg (nouvelle convention collective du secteur bancaire).

ASSURANCE  
RAISONNABLE

## UNE ÉCOUTE ACTIVE DES COLLABORATEURS AVEC LE GLOBAL PEOPLE SURVEY

### CHIFFRES CLÉS EN 2011

**177 550** SALARIÉS  
INTERROGÉS DANS 65 PAYS

RECORD DE PARTICIPATION AVEC  
**64 %** DE RÉPONSES (+ 12 POINTS\*)

**84 %** DES COLLABORATEURS  
SONT FIERS D'APPARTENIR AU GROUPE  
BNP PARIBAS (+ 2 %\*)

**70 %** FONT CONFIANCE  
À LA DIRECTION GÉNÉRALE (STABLE)

**15** THÉMATIQUES TELLES  
QUE L'ENGAGEMENT, LE LEADERSHIP,  
LE MANAGEMENT DE PROXIMITÉ,  
LA FORMATION...

**73** QUESTIONS D'OPINION POSÉES  
EN **20** LANGUES

UNE QUESTION OUVERTE  
« QUE CHANGERIEZ-VOUS  
CHEZ BNP PARIBAS ? COMMENT ? »  
A GÉNÉRÉ PLUS  
DE **41 000** COMMENTAIRES  
LIBRES

\* Par rapport à 2010

### La protection de la santé des collaborateurs

La politique de santé au travail du Groupe va au-delà de la simple conformité à l'évolution des législations. Les enjeux majeurs tiennent à la prévention des risques professionnels, à la prise en compte des problèmes de santé publique et à l'accompagnement des fragilités et inaptitudes.

L'accompagnement médical des salariés victimes d'agression, s'intègre en région parisienne dans un dispositif développé avec les Urgences médicales de Paris. Les effets bénéfiques se mesurent par la diminution des arrêts de travail post-agression, de leur durée et du nombre de mutations pour inaptitude au poste.

### Stress

**En France**, un Observatoire médical du stress, de l'anxiété et de la dépression (Omsad) a été mis en place, avec un double objectif d'identification préventive des problématiques organisationnelles ou managériales, ainsi partagées

en transparence avec les partenaires sociaux, et de détection individuelle des situations à risque via la médecine du travail :

- près de 25 000 collaborateurs ont renseigné le questionnaire de l'Omsad ;
- 65 % des 19 500 collaborateurs consultés ont répondu à l'audit « stress on line » ;
- 166 consultations d'un médecin écoutant ont été effectuées.

La mesure du stress a ainsi permis d'engager un dialogue constructif avec les partenaires sociaux, d'élaborer des actions concrètes dans le cadre de groupes de travail paritaires, et de sensibiliser les managers tout en leur donnant les moyens de mesurer les progrès accomplis ou d'identifier les domaines où une action est nécessaire

**En Belgique**, le nouveau Plan global de prévention Santé, Sécurité et Bien-être au travail prévoit la mise en place d'un questionnaire Health Check systématique, similaire à celui de l'Omsad.

## INTERVIEW : Docteur Catherine Raux, responsable du Service de Santé au Travail de BNP Paribas

### En quoi est-ce important pour l'entreprise de s'engager sur le bien-être au travail ?

L'émergence des exigences de bien-être au travail constitue un mouvement profond qui touche les entreprises. Il ne s'agit plus de lutter contre le stress et la souffrance au travail, mais de faire du travail un facteur d'émancipation personnel et collectif.

La recherche de l'épanouissement au travail favorisera la motivation, la créativité et la part du plaisir dans l'activité professionnelle. Replacer le travail dans une approche de plaisir et de bien-être, c'est réconcilier le salarié et son travail.



« La recherche de l'épanouissement au travail favorisera la motivation, la créativité et la part du plaisir dans l'activité professionnelle. »

**Docteur Catherine RAUX**,  
Responsable du Service de Santé  
au Travail de BNP Paribas

## Formation et sensibilisation des collaborateurs au développement durable

Les 200 000 collaborateurs du Groupe, relais indispensables au déploiement de la stratégie RSE définie dans 80 pays, sont sensibilisés, informés pour en être les premiers porte-parole et associés à l'élaboration des plans d'action. Ils sont les acteurs de leur mise en œuvre opérationnelle.

### Des collaborateurs informés

En 2011, plus de 1 070 collaborateurs ont assisté à une vingtaine de **présentations** sur la politique globale RSE ou sur des thèmes plus spécifiques comme l'efficacité énergétique ou les politiques RSE de financement et d'investissement. La RSE est citée parmi les premiers leviers d'engagement du Groupe dans le Global People Survey, l'enquête annuelle interne. La rubrique **Echo'Net** dédiée à la RSE et à une formation e-learning RSE a enregistré 36 480 visites.

Mise à jour régulièrement, elle s'est enrichie de pages spécifiques sur la Semaine du Développement durable, celle de l'Investissement socialement responsable et sur le programme de mécénat climatique. Ces trois événements ont suscité plus de 15 000 visites.

Par ailleurs, les **correspondants et experts RSE** bénéficient de moyens dédiés.

En 2011, les réunions et conférences organisées par la Délégation à la RSE (DRSE) depuis 2010 se sont poursuivies en moyenne toutes les 6 semaines. Cette année, elles ont permis de développer des compétences, telles que « Grenelle 2 » ou « la notation extra-financière ». Une communauté dédiée sur Echo'Net a été créée afin de mesurer les enjeux RSE du Groupe, maîtriser la stratégie et la déployer dans leur périmètre d'action, avec l'appui de la DRSE.



### Prix de l'Innovation

Le Groupe valorise l'innovation « responsable », levier de progrès pour l'entreprise et son écosystème, et élément de la signature de la marque « La banque d'un monde qui change », lors d'un concours annuel interne ouvert à tous les métiers. Après la création en 2010 de deux catégories dédiées à la RSE : « Engagement citoyen » et « Environnement », l'importance accordée à la RSE a été renforcée en 2011 avec l'intégration systématique d'un critère « Sert les enjeux RSE du Groupe » dans l'évaluation des 442 dossiers présentés. Les projets doivent désormais mettre en lumière leur contribution à la lutte contre le changement climatique ou améliorer l'impact social de l'offre bancaire du Groupe.

### Mécénat climatique

Associés au lancement de Climate Initiative, le nouveau programme de mécénat climatique, les collaborateurs ont été invités à voter pour leur « coup de cœur » parmi les programmes de recherche soutenus par le Groupe. Près de 6 500 collaborateurs ont participé au vote, qui a permis au projet eFOCE d'obtenir une subvention additionnelle de 50 000 euros qui servira à la réalisation d'un reportage de sensibilisation.





## NOS ENGAGEMENTS

---

### 7 - LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION ET LE SOUTIEN À L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL

Une implication forte et durable  
dans les zones urbaines sensibles ;  
un soutien au microcrédit  
et la prévention du surendettement

---

---

### 8 - UNE POLITIQUE DE MÉCÉNAT AXÉE AUTOUR DE L'ÉDUCATION, LA SANTÉ, LA CULTURE ET LA SOLIDARITÉ

Un nombre croissant de programmes  
soutenus et un budget global  
supérieur à 25 millions d'euros

---

---

### 9 - LE RESPECT DES PRINCIPES DIRECTEURS DE L'ONU SUR LES DROITS DE L'HOMME

Un accompagnement de nos  
collaborateurs dans les pays  
sensibles, une attention particulière  
dans le choix de nos fournisseurs  
et contreparties

---

---

# NOTRE RESPONSABILITÉ CIVIQUE: LUTTER CONTRE L'EXCLUSION, PROMOUVOIR L'ÉDUCATION ET LA CULTURE

---

**Être une entreprise « civique », c'est pour BNP Paribas contribuer à promouvoir un développement durable et harmonieux dans l'ensemble de la société. Depuis des dizaines d'années, le Groupe renforce son ancrage dans le tissu social et soutient de nombreuses initiatives d'insertion par le développement économique.**

Tous les leviers dont BNP Paribas peut disposer sont utilisés :

- employeur, il recrute dans les bassins d'emploi où il est implanté, notamment dans les zones urbaines sensibles, et encourage ou accompagne ses collaborateurs dans des actions de solidarité ;
- banquier, il lutte contre l'exclusion sociale en général et l'exclusion financière en particulier ;
- mécène, il contribue à l'éducation, notamment budgétaire, finance des programmes de recherche et participe à la richesse de la vie associative et culturelle ;
- acteur présent dans le monde entier, il s'implique tout particulièrement pour faire progresser le respect des droits de l'homme.

En 2011, BNP Paribas a ainsi mené de nombreuses actions au profit du développement harmonieux des sociétés civiles dans tous les territoires où il exerce son activité.

# LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION ET LE SOUTIEN À L'ENTREPRENEURIAT SOCIAL

**L'insertion par le développement économique et l'ancrage dans le tissu social local sont au cœur de la politique de lutte contre les exclusions de BNP Paribas. Banque des entreprises et des particuliers, banque de proximité, le Groupe s'est investi de longue date dans tous les territoires où il est essentiel d'améliorer les situations : dans les quartiers urbains sensibles comme dans les pays émergents.**

Après de l'ensemble des populations, le Groupe fait de son activité et de sa présence un levier pour lutter contre toutes les formes d'exclusion. En témoignent :

- les nombreuses actions initiées dans les quartiers défavorisés ;
- la lutte contre l'exclusion bancaire grâce à la microfinance, au mobile banking et à la prévention du surendettement ;
- les programmes de formation du grand public aux enjeux financiers.

## UN DISPOSITIF GLOBAL EN FAVEUR DES ZONES URBAINES SENSIBLES EN FRANCE

Depuis 2006, BNP Paribas rassemble plusieurs de ces actions au sein du **Projet Banlieues**, qui a permis d'améliorer de nombreux parcours individuels et de soutenir des initiatives importantes dans les trois domaines d'intervention du projet :

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

- avec l'**Adie (Association pour le droit à l'initiative économique)**, pionnière du microcrédit en France, qui aide les chômeurs et les personnes qui n'ont pas accès au crédit bancaire à concrétiser leurs projets de création d'entreprises et dont BNP Paribas est partenaire depuis 1993. Depuis 2006, l'Adie a pu ouvrir 12 nouvelles agences de microcrédit sur le territoire français, générant 2 600 micro-entreprises et plus de 3 300 emplois ;
- avec l'association **Nos Quartiers ont des Talents**, ce sont près de 150 collaborateurs de BNP Paribas qui ont déjà coaché 390 jeunes diplômés et leur ont ouvert leur réseau professionnel ;
- avec **Financités**, société de capital-risque solidaire ayant pour objet la réalisation d'investissements à vocation sociale et dédiés aux entrepreneurs des quartiers sensibles : BNP Paribas s'est engagé à hauteur de 1 million d'euros dans son capital.



Association Fête le Mur, Nantes, 2010

#### Le soutien à l'éducation avec :

- l'accompagnement scolaire d'environ 10 000 jeunes en difficulté, chaque année, en partenariat avec l'Association de la Fondation étudiante pour la ville (Afev) ;
- l'organisation en 2011 de plus de 400 voyages scolaires pédagogiques ayant bénéficié à 17 000 collégiens de 123 établissements de la Seine-Saint-Denis.

#### La proximité et l'ancrage local par :

- le soutien à 250 acteurs de l'insertion sociale et professionnelle, de la création d'entreprise, de l'éducation, de l'insertion par le sport et la culture, que BNP Paribas accompagne non seulement sur le plan financier, mais également par l'implication de sa Fondation, de son réseau d'agences et de ses collaborateurs.

#### Après ce premier cycle, la volonté d'amplifier l'action

Compte tenu de ce bilan, mais aussi des retours d'expérience de tous les acteurs de terrain et de l'enthousiasme des collaborateurs impliqués, BNP Paribas a décidé de pérenniser son action et de renforcer le dispositif du Projet Banlieues. Tout d'abord sur le plan financier, en portant à 4,5 millions d'euros son engagement annuel. Mais également en amplifiant, lorsque c'est possible, les passerelles entre le réseau opérationnel de la banque et le réseau solidaire de nos partenaires. À titre d'exemple, une initiative inédite avec

l'Adie, intitulée « Engagés ensemble pour l'emploi », est lancée en 2012.

Elle consiste à mettre en place dans le réseau d'agences de BNP Paribas un diagnostic intégré aux outils quotidiens du conseiller, lui permettant d'identifier des projets de microfinance, de guider le porteur du projet et de l'orienter vers un conseiller de l'Adie sous un délai de 8 jours.

## LUTTER CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION

### Un soutien actif à la microfinance

Pour le Groupe, la microfinance est l'un des outils les plus puissants de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Dans les pays « matures » comme dans les « émergents », BNP Paribas offre aux acteurs du secteur une palette de services financiers. En 2011, il a déployé sa présence en Europe tout en poursuivant son activité de financement dans les pays en voie de développement. Dans un contexte de développement de la précarité dans les pays développés, BNP Paribas a noué des partenariats inédits avec des institutions de microfinance (IMF) en Italie, en Belgique et au Royaume-Uni.

BNP PARIBAS EST

LE **1<sup>er</sup>** EMPLOYEUR PRIVÉ DE LA SEINE-SAINT-DENIS

ET LE **2<sup>e</sup>** EMPLOYEUR PRIVÉ À MARSEILLE

## POUVOIR ACCÉDER PHYSIQUEMENT AUX PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES

### FRANCE

**95 %** DES DISTRIBUTEURS  
AUTOMATIQUES DE BILLETS  
ACCESSIBLES POUR LES PERSONNES  
À MOBILITÉ RÉDUITE

**850** AGENCES ÉQUIPÉES  
DE DAB À GUIDAGE VOCAL POUR  
LES CLIENTS MALVOYANTS

### BELGIQUE

**400** ORDINATEURS ÉQUIPÉS  
POUR PERMETTRE AUX CLIENTS  
MALVOYANTS D'EFFECTUER  
DES OPÉRATIONS BANCAIRES

Globalement, en 2011, le soutien de BNP Paribas à des institutions de microfinance représente un total de 47,9 millions d'euros. Il est effectué sous forme de :

- financements (autorisations de prêts) en France, au Royaume-Uni et dans les pays émergents à hauteur de 42,4 millions d'euros ;
- dons (en numéraire) en France et aux États-Unis à hauteur de 1,37 million d'euros ;
- investissements (fonds propres) en France, en Italie et en Belgique pour un montant total de 4,1 millions d'euros à fin 2011 réparti entre :
  - Permico pour 1 500 000 euros ;
  - Microstart pour 950 000 euros ;
  - PlaNet Guarantee pour 625 000 euros ;
  - Financités pour 1 000 000 euros.

ASSURANCE  
MODÉRÉE

### En France : l'Adie

Partenaire historique de l'Adie, BNP Paribas est devenu l'un de ses principaux soutiens : le réseau de la banque en France a mis à disposition de l'association en 2011 une ligne de crédit de 6 millions d'euros et la Fondation BNP Paribas lui a accordé 3,5 millions d'euros de subventions sur 3 ans.

Dans le prolongement de ce partenariat et dans le cadre du Projet Banlieues, la Fondation BNP Paribas finance l'ouverture de nouvelles antennes Adie et le développement d'antennes existantes.

### Au Royaume-Uni : Fair Finance

En avril 2011, BNP Paribas, pour la première fois au Royaume-Uni, a participé à l'octroi d'un crédit de 2 millions de livres à l'IMF Fair Finance, qui œuvre dans la banlieue nord-est de Londres.

### En Italie : Permico

BNL a pris une participation de 25 % dans le capital de Permico, leader italien du financement aux personnes n'ayant pas accès au crédit. Seul actionnaire bancaire de Permico, BNL lui apporte son expérience et son soutien. Sur le plan opérationnel et commercial, il va ainsi pouvoir étendre la gamme de ses services et répondre plus largement aux besoins variés de sa clientèle. Ses filiales présentes dans 12 villes vont implanter des « Permico Point » dans les agences de BNL sur tout le territoire national.

## INTERVIEW : Faisal Rahman, Directeur de Fair Finance

### Quel est votre « business model » ?

Fair Finance propose une gamme de services financiers à des Londoniens exclus financièrement qui empruntent actuellement à des usagers pratiquant des taux d'intérêts prohibitifs (de 400 % à 2 500 %) :

- Les prêts personnels représentent 83 % de notre activité. De 2005 à 2011, nous avons prêté à 4 000 particuliers des sommes de 500 livres sterling en moyenne pour un montant total de 3 millions de livres. Nos clients ont ainsi économisé près de 1,5 million de livres ;

- Nous fournissons des microcrédits aux entreprises, dédiés à la création d'emploi. Depuis 2005, plus de 145 chômeurs ont pu créer leur propre affaire et 35 entrepreneurs maintenir leur activité grâce à ces prêts ;
- Enfin, nous avons dispensé des conseils d'éducation financière gratuits à près de 3 000 surendettés pour leur éviter l'expulsion.

### Comment définiriez-vous votre partenariat avec BNP Paribas ?

Le prêt de 2 millions de livres sterling que nous a accordé

en 2011 BNP Paribas avec deux autres banques est sans précédent et remarquable. Pour la première fois, un crédit est accordé à une IMF sans aucune garantie financière d'un gouvernement ou de la CEE et basé sur des règles commerciales.

### Quels succès avez-vous déjà enregistrés ?

Depuis 2005 : une croissance de 100 % par an, un faible taux de non-remboursement (8 %) et une forte satisfaction client (90 % de clients fidèles). Tout cela a été réalisé selon un modèle reproductible.



### Faisal RAHMAN,

Directeur de Fair Finance, Faisal Rahman a été nommé « Ashoka Fellow » en 2008 par le réseau mondial Ashoka d'entrepreneurs sociaux et « Jeune Leader Global » en 2009 par le Forum de Davos.

### En Belgique : Microstart

Cette institution a été créée en 2010 par l'Adie, le Fonds européen d'investissement et BNP Paribas Fortis, apporteur de 75 % de son capital de départ. 2011 a été marquée par l'ouverture successive de 2 agences, en février et en juin. 600 candidats entrepreneurs ont pris contact pour créer ou développer une petite activité. Depuis mars, une centaine de micro-entreprises ont été financées et accompagnées par Microstart.

### Dans les pays émergents

BNP Paribas octroie des lignes de financement en monnaie locale aux institutions de microfinance dans les pays en développement. Il est présent dans 11 pays hors Europe, notamment en Amérique du Sud, en Afrique, en Inde et en Asie du Sud. Les institutions de microfinance financées s'adressent particulièrement aux femmes et aux personnes vivant en zone rurale exclues du système financier traditionnel. Le Groupe a poursuivi ses activités en 2011 en s'appuyant sur des critères de performance sociale qui permettent de sélectionner les institutions socialement les plus efficaces à un double niveau : au moment de la prise de contact et lors du renouvellement des facilités. Le premier Rapport de performance sociale de l'activité Microfinance de BNP Paribas a été publié en 2011. Il est disponible sur le site <http://developpement-durable.bnpparibas.com>

### Le mobile, une solution pour accéder aux services bancaires dans les zones faiblement bancarisées

Dans des pays où le taux de bancarisation n'excède pas 10 % mais où le taux de détention de téléphone mobile est parfois supérieur à 40 % (et en constante augmentation), le mobile banking peut être une solution efficace pour permettre au plus grand nombre d'avoir accès à des services bancaires de base, y compris dans des régions reculées. Les détenteurs de téléphone mobile peuvent en effet déposer de l'argent, transférer des sommes, payer leurs achats chez les commerçants agréés,

retirer de l'argent liquide chez un partenaire ou encore payer leurs factures. Fin 2011, BNP Paribas, qui développe son activité depuis 2008, comptait plus de 2,3 millions d'abonnés mobile banking en Côte d'Ivoire, au Sénégal et au Mali.

### La prévention du surendettement

En 2011, Cetelem a lancé la démarche « Clients en situation de fragilité » afin d'identifier le plus tôt possible les personnes qui pourraient être amenées à traverser une période difficile, et permettre ainsi de trouver une solution lorsqu'il en est encore temps. Un système d'évaluation interne permet la détection des clients potentiellement en risque. Un courrier leur est envoyé pour prendre contact et proposer, le cas échéant, un accompagnement. Ce dispositif s'est révélé capable d'offrir une réponse pertinente dans plus d'un cas sur deux. Qu'il s'agisse de report de mensualités, de changement de dates de prélèvement, de réaménagement de prêt ou d'intervention des assurances, l'accent est mis sur les solutions durables dans l'intérêt du client. La démarche doit être généralisée en 2012 en commençant par l'Italie.



**« NOUS FONDONS BEAUCOUP D'ESPOIR SUR NOTRE OFFRE MOBILE BANKING : LES DÉTENTEURS DE TÉLÉPHONES MOBILES REPRÉSENTENT ACTUELLEMENT 80 % DE LA POPULATION NATIONALE (22 MILLIONS D'HABITANTS), ALORS QUE LE TAUX DE BANCARISATION N'EST QUE DE 8 %. C'EST DIRE QU'AU-DELÀ DES SIMPLES OPÉRATIONS D'ENVOIS ET RÉCEPTIONS D'ARGENT PROPOSÉES, LE MOBILE BANKING CONSTITUE UN IMPORTANT LEVIER POUR ACCÉLÉRER LE RECRUTEMENT DE NOUVEAUX CLIENTS POUR LA BANQUE. AU DEMEURANT, AVEC AUJOURD'HUI PLUS DE 2,3 MILLIONS D'UTILISATEURS, NOUS POUVONS AFFIRMER QUE LE LANCEMENT DU MOBILE BANKING EST UN SUCCÈS. »**

**Yao KOUASSI,**

Directeur Général adjoint de BICI Côte d'Ivoire





**« EN PROPOSANT DES SESSIONS  
D'ÉDUCATION FINANCIÈRE, NOTRE  
OBJECTIF EST DE DONNER À NOS CLIENTS  
UNE MEILLEURE COMPRÉHENSION  
DE LA BANQUE AU QUOTIDIEN AFIN  
DE FACILITER LEURS CHOIX FINANCIERS. »**

**Valentina VANZO,**  
Collaboratrice de BNL bc

## **LA FORMATION DU GRAND PUBLIC SUR LES ENJEUX FINANCIERS**

L'éducation financière joue un rôle clé dans la lutte contre le surendettement et plus globalement dans le développement économique des populations. C'est pourquoi le Groupe et ses filiales se sont fortement mobilisés en 2011 non seulement en lançant des sites d'informations à but non marchand mais aussi via de multiples programmes d'éducation financière touchant tous types de publics.

### **Lancement de sites d'informations non commerciaux**

Findomestic, la marque commerciale de BNP Paribas Personal Finance en Italie, a lancé un site dédié au crédit responsable : [www.creditoresponsabile.it](http://www.creditoresponsabile.it).

En France, Cetelem a organisé plusieurs chats en 2011, permettant ainsi aux internautes de poser des questions concernant leurs crédits et d'obtenir des réponses immédiates.

**BNP Paribas Cardif a conçu** un site dédié à l'univers de la retraite : [www.la-retraite-en-clair.fr](http://www.la-retraite-en-clair.fr). Il a pour vocation d'apporter un éclairage sur le fonctionnement des retraites et de sensibiliser les Français à la nécessité de préparer la leur au plus tôt.

### **Programmes d'éducation financière**

Ces programmes, conçus directement ou en lien avec des associations, ont visé des adultes : clients en difficultés et grand public, mais aussi de nombreux enfants, élèves et étudiants ainsi que des enseignants ou des journalistes. Contenus pédagogiques et outils ont été adaptés à chacun : ateliers, réunions, séminaires et webinaires, expositions, information relayée sur Facebook et Wiki...

Environ 30 000 personnes dans les marchés domestiques ont bénéficié de ces programmes.

ASSURANCE  
MODÉRÉE

• **En Italie : Lancement du programme Per-Corsi.** Findomestic a lancé en 2011 son programme d'éducation budgétaire Per-Corsi. D'abord destiné aux jeunes, le programme de formation est proposé entre autres sous forme de bande dessinée, et un module du programme permet d'obtenir une certification en fin de parcours. <http://percorsi.findomestic.it>

- **En France : BNP Paribas Cardif**, la filiale assurance-vie et dommage, s'est adressée aux jeunes en partenariat avec l'association *Entreprendre pour apprendre*. Dans le cadre de leurs fonctions, des collaborateurs volontaires animent deux modules en milieu scolaire sur les sujets financiers (assurance, entrepreneuriat et gestion d'entreprise) et transmettent des compétences via des ateliers pratiques.
- **En Belgique** : 12 000 personnes, des collaborateurs, leurs enfants, des étudiants, et les médias, ont été sensibilisés par BNP Paribas Fortis à la gestion de dépenses et de revenus à travers des jeux, lors d'une exposition intitulée « L'argent et ta vie ! ».

En dehors de ces trois marchés domestiques, près de 40 000 personnes ont également suivi de tels programmes. Parmi les initiatives phares :

- **Aux États-Unis** : différents programmes éducatifs (cours particuliers, spectacles interactifs, achat de manuels scolaires) ont été menés par **Bank of the West** à destination de 11 000 élèves et étudiants ;
- **En Inde** : 22 700 étudiants ont été formés par **Geojit BNP Paribas Inde** à travers le "Financial Literacy Program for Youth".
- **La fondation Cetelem pour l'éducation budgétaire** a pour mission de développer et promouvoir l'éducation budgétaire, mission qui s'inscrit dans le prolongement du métier de BNP Paribas Personal Finance et de son engagement en faveur d'un crédit responsable. En 2011, plus de 5000 jeunes (lycéens, jeunes en insertion, apprentis) ou adultes en difficulté ont bénéficié de cette sensibilisation (contre 4 216 en 2010).

**70 000**

PERSONNES ONT BÉNÉFICIÉ  
D'UNE FORMATION OU D'UNE  
SENSIBILISATION À L'ÉDUCATION  
FINANCIÈRE EN 2011



# BNP PARIBAS CORPORATE PHILANTHROPY UN MÉCÉNAT FÉDÉRATEUR

Depuis plus de trente ans, le Groupe est engagé dans une politique de mécénat active et participe au développement harmonieux des sociétés civiles où il exerce son activité. Partie intégrante de sa politique de responsabilité sociale, BNP Paribas Corporate Philanthropy orchestre l'ensemble de ces actions. Piloté par la Fondation BNP Paribas, mécène « historique » du Groupe, BNP Paribas Corporate Philanthropy assure la cohérence des programmes de mécénat conduits dans le monde.



Théo et Stacy, Regard sur les 20 ans de l'Afev

**La politique de mécénat du Groupe s'articule autour de cinq domaines d'intervention : éducation, santé, culture, solidarité, et environnement.**

Aujourd'hui, le réseau BNP Paribas Corporate Philanthropy est fort de dix fondations (Belgique, Brésil, Bulgarie, France, Italie, Luxembourg, Maroc, Pologne, Suisse, Fondation de marque Cetelem en France) mais aussi de très nombreuses actions de mécénat conduites via les filiales et lignes de métier de BNP Paribas.



## L'ÉDUCATION : ENCOURAGER L'ÉGALITÉ DES CHANCES

Pour BNP Paribas, l'éducation est un enjeu majeur de développement socio-économique et de lutte contre l'exclusion. En France, la Fondation BNP Paribas a mis en place des programmes de lutte contre les inégalités scolaires et culturelles (Afev, Odyssée Jeunes). Les initiatives se multiplient également au sein du Groupe : en Inde (Read India), en Pologne (Szansa / Pomagaj), à Hong Kong (Artists in Residence), aux États-Unis (Financial Literacy Courses), etc.

Inscrites dans la durée, certaines de ces actions font du parrainage un formidable moyen de stimuler l'apprentissage, de transmettre l'expérience et de favoriser l'insertion professionnelle. En témoigne le partenariat avec l'Afev, soutenue par le Groupe depuis 1994. Cette association, très active dans l'accompagnement scolaire en France, mobilise 7 500 étudiants bénévoles qui apportent leur appui à 10 000 enfants et jeunes. Le Groupe a également lancé avec l'Afev une expérimentation autour de l'accompagnement des collégiens vers le monde professionnel.

## LA SANTÉ : FINANCER LA RECHERCHE ET ACCOMPAGNER LES MALADES

L'engagement de BNP Paribas dans le domaine de la santé et de la recherche médicale bénéficie à des personnes du monde entier, chercheurs comme patients.

Parmi les différents programmes développés, la Fondation BNP Paribas et BNP Paribas Singapour ont posé le premier jalon d'un programme de coopération médicale en Asie du Sud-Est. Le **National Cancer Center Singapore** (NCCS), pôle de référence internationale en matière de recherche, de traitement et de formation sur le cancer, souhaitait accroître les échanges avec des structures hospitalières de pays émergents de la région. En collaboration avec BNP Paribas, NCCS accueille désormais, au sein de ses équipes, des médecins oncologues exerçant dans des hôpitaux de toute la zone du Sud-Est asiatique. Premier du genre, ce programme a pour ambition de développer un réseau de compétences en oncologie, d'encourager les transferts de connaissances et de faciliter les échanges d'informations sur l'évolution de la maladie dans la région.

### BNP Paribas Corporate & Investment Banking

mécène de l'Institut Pasteur depuis quatre ans, a renouvelé en 2011 son soutien à la recherche médicale dans 19 pays. Les dons octroyés représentent à fin 2011, 1,7 million d'euros.

À TRAVERS LE MONDE,

PLUS DE **550** PROGRAMMES  
DE MÉCÉNAT ONT ÉTÉ CONDUITS EN  
2011, REPRÉSENTANT UN BUDGET DE

PLUS DE **25** MILLIONS D'EUROS\*

\* Chiffres mis à jour à fin mars 2012 après publication des données sociales de référence, faisant état de plus de 530 programmes de mécénat pour plus de 24 millions d'euros à fin 2011.



Vaclav Kunes Golden Crock

## LA CULTURE : PRÉSERVER LE PATRIMOINE ET ENCOURAGER L'EXPRESSION ARTISTIQUE

La Fondation BNP Paribas a joué un rôle précurseur dans la connaissance et la préservation du patrimoine des musées. Depuis 25 ans, elle est un mécène fidèle et reconnu des musées et contribue régulièrement à la restauration de leurs œuvres. Aujourd'hui, cette action est renforcée par d'autres initiatives de par le monde : partenariats tissés directement par BNP Paribas avec de grands musées, publication d'ouvrages sur le patrimoine historique de certains pays.

- Filiale de BNP Paribas **en Italie**, BNL est notamment le mécène d'expositions prestigieuses et de restaurations d'œuvres phares, en partenariat avec les grands musées de la ville de Rome. En 2011, les Écuries du Quirinal ont accueilli, grâce à son soutien, une grande rétrospective consacrée à **Lorenzo Lotto**, peintre vénitien de la Renaissance. À cette occasion, BNL a également contribué à la restauration de treize œuvres majeures de Lotto
- **Danse et cirque contemporains, musique classique et jazz** : la Fondation BNP Paribas a également fait le pari du soutien à la création. Cette attention portée à l'expression artistique se déploie en Europe et au-delà à travers des partenariats tissés avec de grandes institutions culturelles. En 2011, de nouveaux partenariats ont été mis en place autour de projets remarquables, tels que le North Sea Jazz Festival, le projet Numéridanse, ou encore la nouvelle troupe de jeunes talents lyriques intégrée au Grand Théâtre de Genève en Suisse.

## LA SOLIDARITÉ: LUTTER CONTRE L'EXCLUSION

L'insertion par le développement économique et l'ancrage dans le tissu social sont au cœur du mécénat social de BNP Paribas. En témoignent le soutien actif à des acteurs clés de la microfinance (**Adie** en France, **Microstart** en Belgique), le soutien aux institutions de microfinance de divers États par Bank of the West aux États-Unis et les nombreuses actions initiées en faveur des quartiers défavorisés mais aussi concernant des problématiques spécifiques (handicap,

mortalité infantile, insertion professionnelle, etc.). BNP Paribas accorde en outre la plus grande attention aux initiatives des salariés bénévoles, qu'ils se mobilisent pour de grandes causes comme le Téléthon, par exemple, ou encore au quotidien auprès d'associations de proximité.

Plus récemment, la Fondation BNP Paribas a également décidé d'apporter son soutien aux **Restos du Cœur**. Le Groupe offrira ainsi un million de repas à des personnes qui vivent sous le seuil de pauvreté et qui n'ont pas les moyens de s'alimenter de manière équilibrée.



Association Quais de la Mémoire, Nantes, 2010

# L'IMPLICATION DES COLLABORATEURS DANS LES ACTIONS SOLIDAIRES

**Événements solidaires, bénévolat, mécénat de compétences, BNP Paribas propose de nombreuses opportunités aux salariés qui souhaitent s'impliquer dans la vie associative et soutient ceux d'entre eux qui sont personnellement impliqués à l'extérieur de l'entreprise.**

## EN 2011

**170** BÉNÉVOLES EN MISSION AUPRÈS D'ASSOCIATIONS VIA L'ASSOCIATION BÉNÉVOLAT DE COMPÉTENCES ET SOLIDARITÉ (BCS)

**120** NOUVELLES CANDIDATURES DE BÉNÉVOLES ENREGISTRÉES AUPRÈS DE L'ASSOCIATION MICROFINANCE SANS FRONTIÈRES (MFSF)

**24** NOUVELLES MISSIONS RÉALISÉES VIA MFSF, IMPLIQUANT 31 BÉNÉVOLES DIFFÉRENTS AUPRÈS DE 19 ORGANISATIONS BÉNÉFICIAIRES DIFFÉRENTES DANS 14 PAYS

## FÉDÉRER LES ÉQUIPES AUTOUR D'ÉVÉNEMENTS SOLIDAIRES

### Téléthon : 25 et 20 bougies

Les équipes de BNP Paribas et celles de BNL se sont mobilisées pour fêter 25 ans de partenariat avec le Téléthon français et 20 ans avec le Téléthon italien. Banques du Téléthon depuis la première heure dans les deux pays, leurs services et leurs salariés désireux de s'associer à ce marathon de la solidarité ont mis en œuvre de nombreuses actions de soutien.

### En France

Pour donner une forte visibilité à l'événement, BNP Paribas a sponsorisé des annonces dans les médias et a pris en charge des outils d'appel aux dons et de remontée de fonds. Des centaines de collaborateurs ont initié ou rejoint des actions en faveur du Téléthon. Avec le soutien de la Fédération Française de Tennis, BNP Paribas, via le Téléthon du tennis, a accompagné des clubs dans l'organisation de tournois au profit de l'association.

### Course contre la faim

Plus de 600 collaborateurs du réseau en France ont participé à une course contre la faim organisée au profit de l'association humanitaire Action contre la Faim. Leur démarche solidaire a permis de lui verser plus de 70 000 euros. Cette association dont la banque est partenaire depuis 2005 œuvre pour sauver la vie des enfants et des familles souffrant de malnutrition en leur proposant de l'eau potable et des solutions durables contre la faim.

## PROPOSER DES MISSIONS DE BÉNÉVOLAT OU DE MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

Deux associations proposent aux actifs et aux retraités de la banque de s'impliquer dans la vie associative :

- L'association **MicroFinance sans Frontières (MFSF)** propose du bénévolat de compétences à des institutions de microfinance (IMF) dans les pays émergents, afin qu'elles bénéficient des compétences et qualifications bancaires des actifs et retraités de BNP Paribas ;

- L'association **Bénévolat de Compétences et Solidarité** (BCS) assure l'accompagnement de bénévoles, actifs ou retraités, auprès d'associations œuvrant dans deux directions : la finance solidaire et l'enfance défavorisée.

En décembre 2011, le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et de la Vie associative a salué le dynamisme du groupe BNP Paribas dans son engagement auprès de ces deux associations, en lui décernant le label d'Initiative européenne au profit de la collectivité.

**En Grande-Bretagne**, le programme **Community & Charity** aide depuis 2008 des Londoniens habitant dans des quartiers défavorisés. BNP Paribas apporte son concours à ses salariés volontaires qui, dans ce cadre, font du soutien scolaire ou contribuent à l'organisation d'activités sportives, culturelles et de préservation de l'environnement. En 2012, un nouveau programme a été lancé : la banque fait un don à tous les collaborateurs qui ont réuni des fonds en s'impliquant personnellement et tous les salariés sont encouragés à s'engager dans cette démarche.

**Au Luxembourg**, BGL BNP Paribas et les autres entités du Groupe au Luxembourg ont mis en place un **relais de solidarité**. Ce point de contact unique permet aux associations et ONG d'exprimer leurs besoins, d'identifier le

vaste vivier de compétences existant parmi les collaborateurs puis de créer le lien entre les deux. Des congés supplémentaires sont accordés pour motiver et encourager les collaborateurs à s'impliquer.

## SOUTENIR LES COLLABORATEURS IMPLIQUÉS EN DEHORS DE L'ENTREPRISE

### « Coup de pouce » de la Fondation BNP Paribas aux salariés bénévoles

La Fondation BNP Paribas a créé en 2003 le programme Coup de pouce aux projets du personnel, destiné à soutenir des actions de solidarité dans lesquelles les collaborateurs sont impliqués à titre personnel. Initié en France, le programme se développe aujourd'hui dans sept autres pays : Belgique (à travers le programme Help2Help), Luxembourg, Italie, Espagne, Portugal, Maroc, Suisse. En 2011, ce sont près de 250 projets qui ont été soutenus pour plus de 700 000 euros.



**« AU-DELÀ DU SOUTIEN FINANCIER APPORTÉ À TRAVERS LE PROGRAMME HELP2HELP, CE QUI EST IMPORTANT, C'EST L'APPUI EN TERME DE VISIBILITÉ. EN NOUS SOUTENANT, LA FONDATION BNP PARIBAS FORTIS DONNE PLUS DE CRÉDIBILITÉ À NOTRE ASSOCIATION. »**

**Joséphine de GRAND RY,**

Collaboratrice de BNP Paribas Fortis et administrateur de l'ASBL Diwali (association ayant pour but de développer de manière durable des villages en Inde)

## INTERVIEW : Marco Piazza, Directeur des Relations extérieures du Téléthon Italie

### Comment qualifier ces 20 ans de partenariat avec BNL ?

Ce partenariat est très important pour nous, car il s'est renforcé au fil du temps et il se déploie aujourd'hui au niveau national et local tout au long de l'année. Au total, BNL a collecté 45 % de tous les dons faits en Italie au Téléthon, soit 223 millions d'euros en 20 ans.

### Quels ont été les faits marquants de 2011 ?

Désormais, toutes les cartes BNL permettent de nous faire des dons et un Téléthon inédit de l'opéra a été organisé.

Cela s'est ajouté aux sollicitations que BNL fait régulièrement auprès de tous ses clients entreprises et particuliers et au Téléthon du tennis. Lors de notre grand rendez-vous médiatique sur trois jours, ses agences, transformées en « espaces Téléthon », sont restées ouvertes deux soirs jusqu'à minuit et près de 1 000 événements ont été orchestrés. La remise des sommes recueillies par BNL a été un temps fort du « Maratona TV », l'émission dédiée au Téléthon.

### Avec quel résultat ?

Un chèque d'un montant de 11, 618 millions d'euros sur un total de 30. Depuis 1990, le Téléthon italien, organisé grâce au soutien de BNL, a financé 2 351 recherches sur 459 maladies génétiques.



*« Au total, BNL a collecté 45 % de tous les dons faits en Italie au Téléthon, soit 223 millions d'euros en 20 ans. »*

**Marco PIAZZA,**

Directeur des Relations extérieures du Téléthon Italie

# UNE IMPORTANCE PARTICULIÈRE ACCORDÉE AUX DROITS DE L'HOMME

**Le respect des Droits de l'Homme s'est imposé en 2011 comme un enjeu d'importance pour les entreprises multinationales. L'adoption par les Nations-Unies du cadre dit des « principes Ruggie » marque une étape importante dans la création d'un cadre mondial imposant la protection des Droits de l'Homme par les entreprises, qu'il s'agisse de violations directes ou de complicités.**

BNP Paribas reconnaît le respect des Droits de l'Homme comme l'un des enjeux majeurs auxquels le Groupe doit répondre. Cette réponse s'articule autour de trois volets : ressources humaines, fournisseurs et financements. Elle repose sur le dialogue avec les parties prenantes et l'évaluation de l'exposition du Groupe aux nouveaux risques.

## DIALOGUER AVEC LES PARTIES PRENANTES

Pour mieux prendre en compte les attentes de la société civile, le Groupe a rencontré en 2011 plusieurs ONG et OIG reconnues pour la qualité de leur engagement en faveur des Droits de l'Homme. BNP Paribas, membre fondateur du think-tank Entreprises pour les Droits de l'Homme, a également participé aux travaux de cette association sur les outils d'autoévaluation et fait bénéficier la filière RSE de formations aux Droits de l'Homme.

## PROTÉGER LES DROITS DES COLLABORATEURS EN POSTE DANS DES PAYS SENSIBLES

Le Groupe a mis à jour, en 2011, la méthode d'analyse du risque d'exposition de ses collaborateurs aux violations des Droits de l'Homme par leur présence dans des pays sensibles. Cette analyse du risque doit permettre au Groupe si nécessaire d'adapter ses politiques de ressources humaines en conciliant emploi local et protection de ses collaborateurs.

## INCITER LES FOURNISSEURS À PARTAGER LES MÊMES VALEURS

BNP Paribas a renforcé le contrôle de sa chaîne d'approvisionnement en mettant à jour la charte des achats éthiques. Les questionnaires de sélection des fournisseurs prennent en compte le respect des Droits de l'Homme.



## MAÎTRISER L'IMPACT INDIRECT DES ACTIVITÉS DE FINANCEMENT SUR LES DROITS DE L'HOMME

Le Groupe procède à une classification des pays dans lesquels il réalise des transactions en fonction de leur sensibilité. Un critère « Risque de violation des Droits de l'Homme dans le pays » a été intégré en 2011 à la grille d'analyse.

Pour aller plus loin dans les secteurs les plus sensibles, le Groupe a poursuivi en 2011 le déploiement de politiques sectorielles RSE au sein de ses processus. Chaque politique comporte un volet « social » qui prend en compte des points fondamentaux à surveiller ou définit des critères d'exclusion pour prévenir tout risque de complicité du Groupe avec des violations des Droits de l'Homme. Qu'il s'agisse de la maîtrise du commerce des armements, du refus du travail des enfants ou du travail forcé, du respect du droit des populations dans les projets de financement liés au charbon ou à l'énergie nucléaire, le Groupe renforce en continu son dispositif prudentiel.

## INTERVIEW : Aymeric Elluin, Chargé de campagne Armes & Impunité, et Caroline Giffon-Wee, Coordinatrice Acteurs économiques, Amnesty International France

### Quelle est votre perception de la politique de financement et d'investissement de BNP Paribas sur la défense ?

Nous ne pouvons qu'encourager ce type d'initiative. C'est une première étape intéressante. Elle anticipe l'adoption d'un traité international qui devrait aboutir en juillet 2012 sur le commerce des armes classiques. Elle porte sur les armes « controversées\* » mais n'oublie pas les autres armes « conventionnelles » et se préoccupe de la prévention contre leur risque d'utilisation finale irresponsable. Ce qui est tout l'enjeu du futur traité.

### Quelles améliorations proposez-vous ?

Nous attendons des études d'impact, un système d'évaluation, des informations transparentes et le développement de bonnes pratiques, afin de pouvoir évaluer son application et son efficacité. Faire apparaître la notion d'examen au « cas par cas » et intégrer une référence au droit international humanitaire constituerait de nouveaux progrès.

### En matière de Droits de l'Homme, quelles sont vos attentes ?

En 2011, les principes directeurs des Nations-Unies sur la question des entreprises et des Droits de l'Homme ont été adoptés. C'est une étape marquante. Tous les acteurs économiques

doivent aujourd'hui s'assurer qu'ils respectent tous les Droits de l'Homme partout dans le monde. Il est attendu de BNP Paribas qu'il élabore une politique globale, la rende publique, la mette en œuvre et s'assure que ses clients font de même afin de ne pas être responsable directement ou indirectement de violations.

\* Armes à sous-munitions, mines antipersonnel, armes à l'uranium appauvri, armes nucléaires, biologiques et chimiques.



**Aymeric ELLUIN,**

Chargé de campagne  
Armes & Impunité,

**Caroline GIFFON-WEE,**

Coordinatrice Acteurs économiques,  
Amnesty International France



## NOS ENGAGEMENTS

---

### 10 - DES POLITIQUES DE FINANCEMENT ENGAGÉES DANS LES SECTEURS SENSIBLES

Une prise en compte de l'impact environnemental dans nos décisions de financements, une gamme de produits verts pour les clients particuliers

---

---

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

La réduction de nos émissions de CO<sub>2</sub> et de notre consommation de papier (-20 %)

---

---

### 12 - LE SOUTIEN À LA RECHERCHE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Un nouveau domaine d'action pour la Fondation BNP Paribas

---

---

# NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE :

---

# AGIR CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

---

**En tant qu'acteur majeur de l'économie mondiale, BNP Paribas a conscience de l'importance de son rôle dans la protection de l'environnement.**

Pour exercer cette responsabilité, le Groupe s'attache à maîtriser ses impacts environnementaux :

- directs, conséquences immédiates du fonctionnement de ses activités (immobilier, déplacements, informatique, papier, etc.) ;
- ou indirects, découlant de ses activités de financement et d'investissement.

Ces actions se sont notamment formalisées par la publication, en 2011, de son « Engagement pour l'environnement », à travers lequel BNP Paribas s'engage à :

- maîtriser ses impacts environnementaux directs ;
- prendre en compte l'environnement dans l'action aux côtés des clients ;
- lutter contre le changement climatique en contribuant à la transition vers une économie moins carbonée et à l'avancée de la recherche scientifique par des actions de mécénat.

# DES POLITIQUES DE FINANCEMENT ENGAGÉES

**Conscient de l'impact potentiel sur l'environnement des financements et des investissements qu'il réalise, BNP Paribas développe des critères régissant ses activités dans les secteurs sensibles.**



## CLIMATE CHANGE STEERING COMMITTEE

Pour lutter contre le changement climatique, axe majeur de la stratégie RSE du Groupe, ce comité, qui réunit des représentants de tous les métiers et fonctions, pilote depuis 2010 des chantiers considérés comme prioritaires pour identifier les risques et soutenir la transition vers une économie moins carbonée.



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

Les Principes de l'Équateur sont une initiative regroupant 76 institutions financières

à travers le monde. Suivant ce référentiel, les financements de projets de plus de 10 millions de dollars américains sont soumis à une analyse détaillée reposant notamment sur les normes et directives environnementales et sociales de la Banque Mondiale.

En 2011, 30 transactions ont été revues par BNP Paribas au titre de l'application des Principes de l'Équateur. Un rapport détaillé est accessible à l'adresse suivante : <http://developpement-durable.bnpparibas.com>



ASSURANCE  
MODÉRÉE

### Transactions revues en 2011 par catégorie et classification des pays

Catégorie de projet	Pays OCDE à hauts revenus	Autres pays OCDE	Total
Catégorie A	1	4	5
Catégorie B	12	8	20
Catégorie C	4	1	5
Total	17	13	30

**Catégorie A** : projets présentant des impacts environnementaux et sociaux potentiellement significatifs. La mise en place de mesures d'atténuation et d'actions correctives est nécessaire.

**Catégorie B** : projets présentant des impacts environnementaux et sociaux limités ou modérés ;

**Catégorie C** : projets présentant des impacts environnementaux et sociaux minimes ou nuls.



## TROIS NOUVELLES POLITIQUES DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT DANS DES SECTEURS À FORT IMPACT ENVIRONNEMENTAL

En 2011, les secteurs de l'énergie nucléaire, de l'électricité produite à partir du charbon et de la pâte à papier ont été couverts. Ces politiques s'ajoutent à celles émises en 2010 sur l'huile de palme et la défense. Après analyse approfondie, elles visent dans chaque secteur les maillons les plus critiques dans la chaîne de production, qui concentrent l'essentiel des impacts

potentiels. Elles fixent des conditions impératives et des critères complémentaires précis. L'introduction de ces critères permet de mieux appréhender l'ensemble des risques liés à la transaction pour ne sélectionner que les projets responsables. S'appliquant à toutes les activités, entités et filiales du Groupe dans le monde, ces politiques sont mises à jour au moins annuellement. Publiques, elles sont disponibles sur le site internet de BNP Paribas.

### Nucléaire

Les règles de vigilance concernent non seulement le financement de centrales nucléaires, mais aussi les services financiers procurés aux entreprises opérant dans les activités nucléaires civiles ou dans le cycle du combustible. Seuls les projets offrant les meilleurs standards de sécurité peuvent être retenus. Cette politique émise en février 2011 – avant l'accident de Fukushima – sera révisée lorsque les résultats des stress tests auront débouché sur des recommandations.

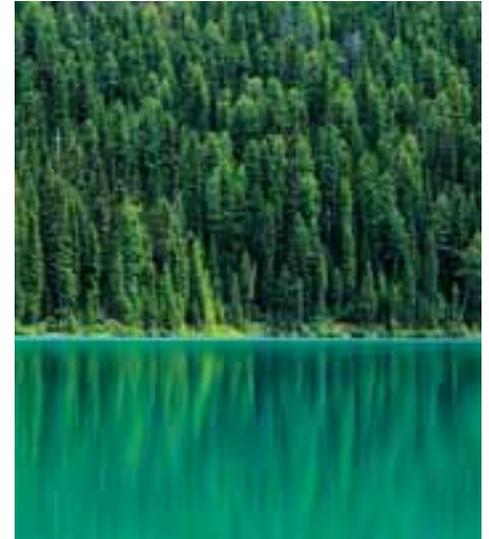
## Charbon

Le financement d'infrastructures et d'entreprises est encadré pour sélectionner les meilleures technologies disponibles : les centrales à charbon les moins émettrices de CO<sub>2</sub>, dont l'efficacité énergétique dépasse des seuils précis.

## Pâte à papier

Après l'huile de palme, cette politique constitue un deuxième pilier dans la lutte contre la déforestation menée par le Groupe. Pour la gestion des forêts et la production de pâte à papier, elle définit des interdits et des obligations chiffrées. Les forêts

doivent notamment être certifiées *Forest Stewardship Council* ou *Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes* (les deux labels de référence) ou en voie de certification dans les 5 ans, les procédés sans chlore doivent être utilisés ou encouragés.



## INTERVIEW : Peter Heng, Directeur Général, Communication & Développement durable de Golden Agri-Resources (GAR), leader de la production d'huile de palme en Indonésie

### BNP Paribas a instauré un dialogue avec Golden Agri, sur la base de sa politique RSE sur l'huile de palme.

### Pour quelles raisons Golden Agri a-t-il engagé une démarche de développement durable?

Dans le passé, nous avons été interpellés sur des questions sociales et environnementales, comme le déboisement des forêts tropicales.

### Quelle stratégie RSE avez-vous mise en œuvre ?

Nous avons créé un groupe de travail avec toutes nos parties prenantes afin de trouver des solutions pour produire de l'huile de palme de manière durable. Notre collaboration avec

The Forest Trust et des parties prenantes comme Greenpeace a permis la mise en œuvre de trois politiques sur :

- La conservation de la forêt : ne pas exploiter de forêts à forte densité de carbone, à haute valeur de conservation, ni de tourbières ; respecter les communautés locales ; ainsi que toutes les lois en vigueur et la transposition nationale des principes et critères de la Table ronde sur l'huile de palme durable (Roundtable on Sustainable Palm Oil) ;
- L'engagement social et communautaire : garantir que l'exploitation des palmeraies contribue à l'amélioration des conditions de vie des communautés concernées ;

- L'amélioration des rendements d'huile de palme brute par hectare : innover pour limiter l'impact de l'exploitation de nouvelles terres et ainsi améliorer les conditions de vie des petits propriétaires.

### Votre exemple va-t-il encourager les autres entreprises du secteur ?

Nous sommes actuellement leader du secteur mais nous ne pouvons agir seuls.

Le gouvernement indonésien, les principaux producteurs, les organisations de la société civile, les communautés locales et les autres parties prenantes doivent aussi s'impliquer dans le processus de transformation de l'industrie de l'huile de palme.



« Nous sommes actuellement leader du secteur mais nous ne pouvons agir seuls. »

### Peter HENG,

Directeur Général, Communication & Développement durable de Golden Agri-Resources (GAR). Dans le cadre de sa relation avec GAR, BNP Paribas a engagé un dialogue sur la base de sa politique RSE huile de palme afin de s'assurer que GAR améliore effectivement ses pratiques.

---

# UNE OFFRE DE PRODUITS ET DE SERVICES CONTRIBUANT À LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

---

**La lutte contre le changement climatique implique une transition vers une économie moins carbonée utilisant des énergies et des technologies nouvelles. Dans le monde entier, sur des projets très diversifiés, BNP Paribas accompagne ses clients – entreprises et particuliers – dans leurs efforts pour produire une énergie verte ou pour optimiser leur consommation de ressources naturelles.**

## FINANCER LES ÉNERGIES RENOUVELABLES ET LES INFRASTRUCTURES VERTES

Très engagé dans l'éolien et dans le solaire, le Groupe a financé ou conseillé en 2011 21 projets dans le monde, correspondant au total à près de 3 000 MW, triplant la capacité financée entre 2010 et 2011.

25 % des financements de projets réalisés dans le secteur de l'énergie ont concerné les énergies renouvelables.

**Dans l'éolien**, où il est présent de longue date, le Groupe a financé par exemple une ferme éolienne en Australie et accompagné en conseil 8 projets en Amérique du Nord et au Maroc.

**Dans le solaire**, il a notamment réalisé l'émission d'obligations pour financer la construction d'Andromeda, une centrale solaire en Italie qui produira 51 MW d'énergie photovoltaïque. Deux prix : le « Project Finance International/ Thomson European Bond Deal of the Year » et le « PFM/Euromoney Award for the European Project Bond Deal of the Year » ont récompensé cette opération.

**Dans le traitement et la distribution d'eau**, le Groupe a financé une usine de traitement des eaux à Lima : 4 millions de Péruviens en bénéficieront et la pollution de l'océan sera significativement réduite. Des projets d'hydroélectricité en Colombie, de biocarburant en Sierra Leone ou encore d'infrastructures de transport collectif au Danemark figurent également parmi les financements 2011.



### Appel à talents

Pour mettre en perspective ces activités et innover en plaçant l'environnement au cœur du modèle de la banque d'investissement, 40 top managers ont mobilisé leur créativité et leurs compétences pendant plus de six mois en 2011. Parmi les sujets qu'ils ont étudiés : la création d'un « fonds infrastructures vertes », l'émission et la commercialisation d'« obligations vertes » pour des organisations internationales telles que la Banque Mondiale, ou encore comment mieux accompagner leurs clients stratégiquement concernés par les énergies vertes.

## UNE GAMME DE PRODUITS VERTS POUR LES PARTICULIERS

BNP Paribas propose également des produits et des services qui encouragent les comportements verts dans les secteurs du logement, de l'immobilier d'entreprise et des véhicules d'entreprise.

### Domofinance

Au cœur des problématiques actuelles de maîtrise de l'énergie et du respect de l'environnement, Domofinance a été créé fin 2003 conjointement par BNP Paribas Personal Finance et EDF, afin de proposer aux particuliers une offre complète alliant expertise technique et expertise financière autour de la maîtrise de l'énergie dans les logements : isolation thermique, rénovation, énergie solaire, installations économes de chauffage, etc. Depuis sa création, la structure a financé plus de 280 000 dossiers. L'essentiel des biens ainsi financés permettent un gain énergétique. Ainsi, pour l'année 2011, les financements effectués correspondent à un gain de l'ordre de 2,5 TWh cumac\*, soit l'équivalent de la consommation énergétique annuelle de plus de 25 000 foyers.

Par la qualité de ses outils de sélection des risques et de son offre, notamment les prêts co-bonifiés par EDF et des collectivités territoriales, Domofinance s'adresse aussi à des populations aux revenus modestes, contribuant ainsi à la lutte contre la précarité énergétique.

**BNP Paribas Real Estate** fait certifier Haute Qualité Environnementale (HQE) toutes ses nouvelles opérations réalisées dans des immeubles tertiaires et certifier Habitat & Environnement tous ses nouveaux programmes de logements.

En 2011, BNP Paribas Immobilier Résidentiel a ainsi reçu le label HQE BBC-Effinergie pour le programme de 300 logements de la ZAC Claude-Bernard à Paris.

**Arval**, filiale de BNP Paribas et spécialiste de la location longue durée et de la gestion des véhicules d'entreprise, propose notamment à ses clients de réduire leur impact environnemental grâce à des formations à l'éco-conduite et à une offre de véhicules innovants. Arval Pays-Bas est membre depuis 2011 du « Dutch Consortium for the Tender of Electric Cars », un consortium d'acteurs qui permettra la mise à la route de 3 000 véhicules électriques, en identifiant les types d'usages où cette technologie est appropriée.

\*Cumac : contraction de « cumulé et actualisé », sur la durée de vie du produit.



**« AVEC 280 000 DOSSIERS FINANCÉS DEPUIS SA CRÉATION, DOMOFINANCE RÉDUIT DE FAÇON EFFECTIVE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE EN FRANCE. PAR LA QUALITÉ DE SES OUTILS DE SÉLECTION DES RISQUES ET DE SON OFFRE, DOMOFINANCE S'ADRESSE AUSSI À DES POPULATIONS AUX REVENUS MODESTES, CONTRIBUANT AINSI À LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE. »**

**Bernard LE GOFFIC,**

Président du Conseil d'administration de Domofinance

# LIMITER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DU GROUPE

Pour décliner la lutte contre le changement climatique à l'intérieur de l'entreprise et maîtriser les impacts environnementaux directs de son activité, les objectifs du Groupe sont de :

- Maîtriser sa consommation d'énergie pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub> ;
- Rationaliser l'usage du papier ;
- Recycler autant que possible ses équipements informatiques arrivés en fin de vie.



En 2011, BNP Paribas a diffusé de nouvelles politiques et dispose de données annuellement comparables grâce à un reporting fiabilisé.

## TROIS NOUVELLES POLITIQUES

Mises en œuvre en 2011 et s'appliquant à toutes les entités, elles concernent l'achat et la consommation de papier, l'impression, et le recyclage des équipements informatiques.



### L'achat et la consommation de papier

La politique « papier » fixe les ambitions du Groupe en trois axes : « Consommer moins, consommer mieux, recycler plus ». Vingt recommandations sont détaillées pour atteindre des objectifs ambitieux chiffrés et datés, avec l'année 2010 comme référence :

Axes	Objectifs	2013	2015
Consommer moins	Papier interne	- 20 %	- 40 %
	Papier à destination clients	- 10 %	- 20 %
Consommer mieux	Papier interne responsable	40 %	60 %
	Papier clients responsable	100 %	100 %
Trier et recycler plus	Papier usé trié, collecté et recyclé	+10 %	+ 30 %

Le Groupe considère comme « responsable » le papier issu à plus de 50 % du recyclage, ou sinon de forêts dont la bonne gestion est certifiée par l'un des labels environnementaux FSC ou PEFC.

Dans le cadre de cette démarche, le Groupe a pris la décision de ne plus commander désormais que du papier sans bisphénol-A pour l'alimentation de ses distributeurs à billets et ses guichets automatiques bancaires en France.

### L'impression

Afin d'optimiser le parc d'équipements d'impression et concourir à la baisse de la consommation de papier, la politique « Imprimons moins, Imprimons mieux » précise les règles internes pour le choix technique des matériels, l'utilisation des équipements, la gestion du parc et le suivi des pratiques.

### Le recyclage des équipements informatiques

La politique de « traitement de fin de vie des équipements informatiques » stipule l'obligation de trouver un débouché adapté à tout matériel informatique arrivé en fin de vie pour le Groupe. En fonction de leur obsolescence, ces équipements sont donnés à des associations, revendus après reconditionnement ou démantelés pour recyclage des composants et de la matière dans les meilleures conditions sociales et environnementales.



**« LA RSE SE DÉCLINE DANS CHAQUE CATÉGORIE D'ACHAT AUPRÈS DE NOS FOURNISSEURS. AINSI, LA PART DU PAPIER RESPONSABLE – LABELLISÉ PEFC, FSC, OU RECYCLÉ – AUGMENTE CHAQUE ANNÉE DANS LE GROUPE, ET REPRÉSENTE MAINTENANT PRÈS DE 40 % DES VOLUMES ACHETÉS. »**

**Ophélie DESMAREST-BOISSON,**

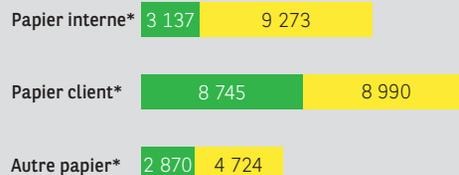
Corporate Services Lead Buyer  
au département Achats & Relations  
Fournisseurs de BNP Paribas

### Un engagement reconnu

La qualité du reporting carbone du Groupe a été reconnue par le Carbon Disclosure Project (CDP), qui évalue chaque année l'engagement des entreprises dans la prise en compte des enjeux climatiques dans leurs activités et dans la maîtrise de leurs émissions de gaz à effet de serre. Avec une note CDP de 78/100, BNP Paribas a stabilisé son score de 2010 (81/100), contre 52 en 2009.

CONSOMMATION TOTALE DE PAPIER :  
37 739 tonnes soit 190 kg / ETP  
(2010 : 36 548 / 178)

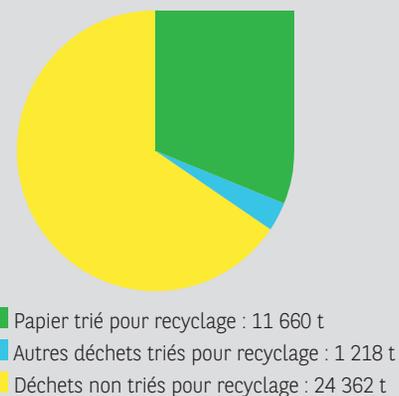
ASSURANCE  
RAISONNABLE



■ Papier ordinaire  
■ Papier responsable

\*En tonnes.

DÉCHETS DE BUREAU :  
37 240 tonnes soit 188 kg / ETP,  
dont 34,6% est trié pour recyclage  
(2010 : 37 662 / 183 / 27,7%)



## UN REPORTING FIABILISÉ

Le Groupe s'est doté d'un logiciel dédié au reporting environnemental. Après une formation appropriée, près de 100 collaborateurs dans 17 pays l'ont renseigné. En 2011, les informations collectées couvrant **82,1 % des effectifs** totaux du Groupe, une mesure représentative a pu être établie par extrapolation pour la seconde année. Pour la première fois, les données sont comparables sur deux ans, celles de 2010 constituant la base de référence.

Le Groupe a émis 673 543 tonnes équivalent CO<sub>2</sub> (teq CO<sub>2</sub>), soit **3,39 teq CO<sub>2</sub> / Équivalent Temps Plein**, provenant à 75 % de ses bâtiments et à 25 % des déplacements professionnels. Dans ce calcul, sont prises en compte et converties en teq CO<sub>2</sub> les émissions des 6 gaz à effet de serre concernés par le protocole de Kyoto, liées aux énergies consommées dans les bâtiments (chauffage, climatisation, éclairage, alimentation des équipements IT, etc.) et aux moyens de transport (avion, train, voiture) utilisés pour les déplacements professionnels.

ASSURANCE  
RAISONNABLE

La part des **énergies renouvelables** a représenté en 2011 9,3 % de la consommation totale d'énergie des bâtiments.

ASSURANCE  
RAISONNABLE

La **consommation de papier** a représenté 37 739 tonnes en 2011, soit 190 kg / ETP (chiffres prenant en compte les papiers envoyés aux clients). La part du papier responsable a progressé à 39,1 % du total en 2011 contre 30,5 % en 2010. Elle a contribué à la part des achats verts - produits reconnus par un label pour leur performance environnementale -, qui ont atteint 10,2 % du volume total de fournitures.

En France, la **consommation électrique** des agences a été réduite de 13 % entre 2011 et 2009, dans le cadre de la certification ISO 14001 du modèle Accueil & Services. Toutes les agences sont notamment équipées d'un système d'interrupteur crépusculaire qui réagit en fonction de la lumière du jour, activant ou désactivant l'éclairage selon la densité de la luminosité. Deux immeubles parisiens ont été certifiés HQE Exploitation et un accord-cadre a été passé avec un certificateur pour étendre largement ce dispositif à l'avenir.

## DOUBLEMENT DU PÉRIMÈTRE CERTIFIÉ ISO 14001

Avec 13 entités à fin 2011, le périmètre sous certification ISO 14001 a presque doublé en une seule année puisqu'il implique dorénavant 20 795 collaborateurs contre 11 880 l'année passée.

Sont certifiés ISO 14001 au 31 décembre 2011 :

- 1 590 agences et 133 espaces banque privée en France dans le cadre de la démarche Accueil & Services ;
- BNP Paribas Éditique en France ;

- BP<sup>2</sup>I en France, avec notamment les 3 principaux Data Centers français et les postes de travail gérés par cette entité ;
- BNP Paribas Factor en France ;
- BNP Paribas Personal Finance métier Automobile en France ;
- BNP Paribas Real Estate au Royaume-Uni ;
- Arval au Royaume-Uni, en Italie, en France, en Hongrie, aux Pays-Bas ;
- BNP Paribas Fortis Facilities en Belgique ;
- Türk Ekonomi Bankasi (TEB) en Turquie.

D'autres certifications ISO 14001 sont prévues en 2012.

**64** SALLES DE  
VISIOCONFÉRENCE HAUTE  
DÉFINITION (CONTRE 45 EN 2010)

ET **11** SALLES DE TÉLÉPRÉSENCE  
DÉPLOYÉES À TRAVERS LE  
MONDE : UNE ALTERNATIVE  
EFFICACE ET À FAIBLE IMPACT  
ENVIRONNEMENTAL AUX  
DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS  
DES COLLABORATEURS.

## INTERVIEW : Clément Chenost, Directeur du Développement, ONF International

### Quels sont les enjeux autour de la préservation de la ressource forestière ?

Du point de vue économique, le bois connaît aujourd'hui un regain d'intérêt. Tout l'enjeu est d'en produire en quantité tout en préservant les bénéfices qu'apportent les forêts. Sur le plan environnemental : 2/3 de la biodiversité est abritée dans les forêts, qui piègent également le carbone, protègent les sols et purifient l'eau. Sur le plan social : la subsistance de 900 millions de personnes en dépend directement.

### BNP Paribas a adopté une politique interne sur la consommation de papier et deux politiques de financement et d'investissement sur les secteurs de l'huile de palme et de la pâte à papier. Quels sont les points forts de ces politiques ?

BNP Paribas a identifié deux filières directement liées à la problématique Forêt : la pâte à papier et l'huile de palme. Pour garantir des productions durables, ces politiques prennent en compte les certifications pertinentes dans ces secteurs (FSC<sup>(1)</sup> et PEFC<sup>(2)</sup>, RSPO<sup>(3)</sup>). Les thématiques ont donc été comprises.

### Quelles recommandations feriez-vous au Groupe pour aller plus loin ?

D'une part, adopter des politiques sur d'autres filières à risques comme le bois d'œuvre, la canne à sucre, le soja, etc. Et, d'autre part, accompagner l'évolution des standards actuels qui sont perfectibles et/ou créer ses propres critères sur la base des meilleures pratiques.

- (1) Forest Stewardship Council.
- (2) Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes.
- (3) Roundtable on Sustainable Palm Oil.



« La subsistance de 900 millions de personnes dépend directement de la ressource forestière. »

**Clément CHENOST,**  
Directeur du Développement,  
ONF International

# LE MÉCÉNAT EN FAVEUR DE LA RECHERCHE SUR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

**La Fondation BNP Paribas a lancé, en étroite collaboration avec la Délégation à la RSE, Climate Initiative, un nouveau programme de mécénat en faveur de la recherche sur le changement climatique, dont la compréhension des facteurs et des conséquences est un enjeu majeur.**



**Climate Initiative** s'est déjà concrétisé, après sélection par un comité scientifique international, par un soutien à 5 projets parmi une cinquantaine :

- Accès aux archives du climat : sauvegarder et mettre à disposition des scientifiques du monde entier des données et informations sur le climat remontant à 1850 grâce à Météo-France et aux Archives nationales ;
- eFOCE : comprendre in situ les effets à long terme de l'acidification océanique ;
- Preclide : estimer par la modélisation le changement climatique dans les 30 ans à venir ;
- Global Carbon Atlas : élaborer un atlas mondial interactif sur les flux de gaz à effet de serre ;
- Subglacior : récupérer des données sur la variation du climat sur de la glace plus ancienne grâce à un nouveau type de sonde.



SOUTIEN GLOBAL

DE **3** MILLIONS D'EUROS  
À QUATRE PROJETS SUR 3 ANS

BNP PARIBAS A REÇU LE PRIX SPÉCIAL DU JURY DANS LE CADRE DES TROPHÉES 2011 DU MÉCÉNAT D'ENTREPRISE POUR L'ENVIRONNEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DURABLE, ORGANISÉ PAR LE MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT.



POUR EN SAVOIR PLUS :  
<http://climateinitiative.pourunmondequichange.com>

## INTERVIEW : Philippe Dandin, Directeur de la Climatologie à Météo-France

### **En quoi consiste le projet Accès aux archives du climat ?**

Il rendra accessible à la communauté scientifique mondiale 6 300 cartons de documents précieux sur le climat de la France et de ses anciennes colonies, dont la consultation est actuellement impossible pour cause d'amiante.

### **Quel en est l'enjeu ?**

Il est considérable. Tenter de répondre aux questions sur le changement climatique impose de mieux comprendre le fonctionnement du climat terrestre et ses évolutions

passées. L'histoire fournit des références éclairant le futur et permet de consolider les tendances observées. Des données anciennes riches et de qualité améliorent le diagnostic et la fiabilité des projections.

### **En quoi le grand public est-il concerné ?**

La mémoire du climat est aussi celle des risques et de nos vulnérabilités. C'est un levier efficace pour sensibiliser aux modifications attendues et convaincre de la nécessité d'une adaptation face aux bouleversements climatiques.

### **La participation de la Fondation BNP Paribas a-t-elle été déterminante ?**

Oui, à plusieurs titres. La sélection de notre projet par le jury international de haut niveau confirme l'importance de l'action et le soutien financier de la Fondation nous permet d'aller plus vite.



« Tenter de répondre aux questions sur le changement climatique impose de mieux comprendre le fonctionnement du climat terrestre et ses évolutions passées. »

**Philippe DANDIN,**  
Directeur de la Climatologie à Météo-France

# COMMUNICATION AVEC LES ACTIONNAIRES

**640 000**

ACTIONNAIRES INDIVIDUELS  
AU 30 DÉCEMBRE 2011,  
EN CROISSANCE DE PRÈS

DE **10 %** SUR UN AN  
(585 000 À FIN 2010).



**BNP Paribas a le souci d'apporter à tous ses actionnaires une information rigoureuse, régulière, homogène et de qualité, en conformité avec les meilleures pratiques des marchés et les recommandations des autorités boursières.**

## DE MULTIPLES OCCASIONS DE RENCONTRES

Une équipe « **Relations Actionnaires** » est à la disposition et à l'écoute des quelque **640 000 actionnaires individuels** de la banque (source : étude TPI au 30 décembre 2011), en croissance de près de 10 % sur un an (585 000 à fin 2010). Les actionnaires reçoivent chaque semestre une lettre d'information financière reprenant les principaux développements du Groupe, et un compte-rendu de l'Assemblée Générale est distribué tout début juillet. En cours d'année, les actionnaires sont invités dans

différentes villes de France à des rencontres au cours desquelles les réalisations et la stratégie de l'entreprise sont exposées par la Direction Générale (par exemple en 2011, à Nantes et à Lille en juin, à Strasbourg en septembre). Enfin, les représentants de BNP Paribas ont pu dialoguer directement avec plus de 1 000 personnes lors du Salon ACTIONARIA à Paris en novembre 2011.

Une équipe « **Relations Investisseurs** » informe les **investisseurs institutionnels** et les analystes financiers, français et étrangers, sur la stratégie du Groupe, les développements significatifs et les résultats, publiés trimestriellement.

Des **réunions d'information** à l'adresse de l'ensemble des **acteurs du marché** sont organisées plusieurs fois par an, notamment au moment de l'annonce des résultats annuels et semestriels, mais aussi à l'occasion de réunions thématiques de présentation par la Direction Générale du Groupe et de sa stratégie. Plus spécifiquement, **un collaborateur est dédié aux relations avec les gestionnaires de fonds éthiques et socialement responsables.**

## DES INFORMATIONS DIFFUSÉES EN CONTINU

Le **Comité de Liaison des Actionnaires**, dont la mission est d'accompagner la banque dans sa communication à destination de l'actionnariat individuel, comprend 10 actionnaires choisis pour leur représentativité tant géographique que socioprofessionnelle, ainsi que deux salariés ou anciens salariés. Tout actionnaire peut faire acte de candidature à l'occasion des périodes de renouvellement.

Le **site internet BNP Paribas** (<http://invest.bnpparibas.com>), en français, en anglais et désormais aussi largement en italien et en néerlandais, permet d'obtenir toutes les informations sur la stratégie et l'activité du Groupe.

## DES RENCONTRES RÉGULIÈRES DÉDIÉES À L'ISR

Le Groupe présente régulièrement sa démarche RSE aux investisseurs ISR afin de répondre à leur souhait d'une information toujours plus transparente sur la performance sociale et environnementale du Groupe, en plus de sa performance économique et financière. Elle est librement accessible sur le site Internet du Groupe : <http://invest.bnpparibas.com>, **Rubrique Responsabilité Sociale et Environnementale** (dernières présentations, cliquer sur le roadshow le plus récent).



La Vie du Cercle, lettre d'information à destination des membres du Cercle BNP Paribas.

### RENCONTRES ISR : FEED BACK

« NOUS SOMMES ACTIONNAIRES ET DÉTENTEURS DE TITRES OBLIGATAIRES DANS NOS FONDS ISR ET TRADITIONNELS. APRÈS CETTE PRÉSENTATION, LE TITRE ME PARAÎT PLUS ATTRACTIF CAR PLUS TRANSPARENT, NOTAMMENT SUR LA PRISE EN COMPTE DES ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX DU FINANCEMENT DE PROJET. »

**Marie LUCHET**,  
Responsable de l'analyse ISR  
ECOFI Investissements  
Groupe Crédit Coopératif

« BONNE PRÉSENTATION QUI APPRÉHENDÉ LES PRINCIPAUX ENJEUX EXTRA-FINANCIERS PERTINENTS POUR LE SECTEUR BANCAIRE. »

**Olivier RAYROLE**,  
Analyste ISR - Groupama AM

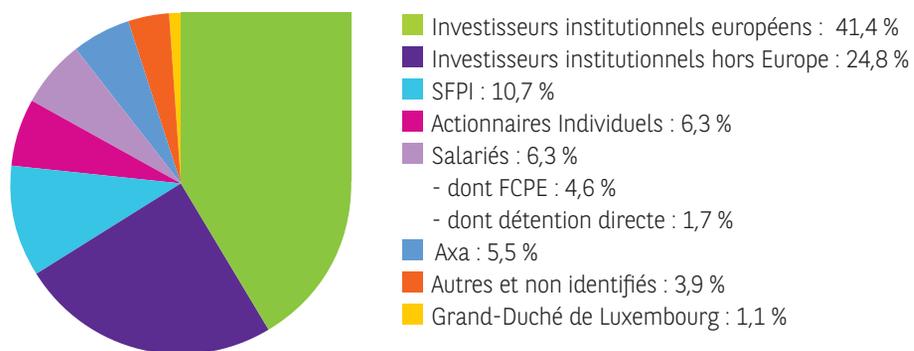
« JE SUIS ACTIONNAIRE DE LA SOCIÉTÉ, ET LE TITRE ME PARAÎT PLUS ATTRACTIF APRÈS CETTE PRÉSENTATION. »

**Ronald PETITJEAN**,  
Fund Manager - UFG-LFP

**Prix spécial « de la Responsabilité actionnariale et sociale »**

BNP Paribas a remporté le prix spécial « de la Responsabilité actionnariale et Sociale » décerné par le magazine *Mieux Vivre Votre Argent* lors de l'édition 2011 des « Grands Prix des Actions ». Ces trophées ont été créés en 2009 afin de développer de l'actionariat individuel. Ils récompensent les meilleures sociétés tant sur leurs performances boursières à moyen terme que sur le respect de leur environnement et de leurs actionnaires individuels. Ils sont très sélectifs car seulement six médailles sont remises sur les cent valeurs les plus importantes et les plus liquides cotées sur Euronext Paris analysées.

**Composition de l'actionariat de BNP Paribas au 31 décembre 2011 (en droits de vote)**

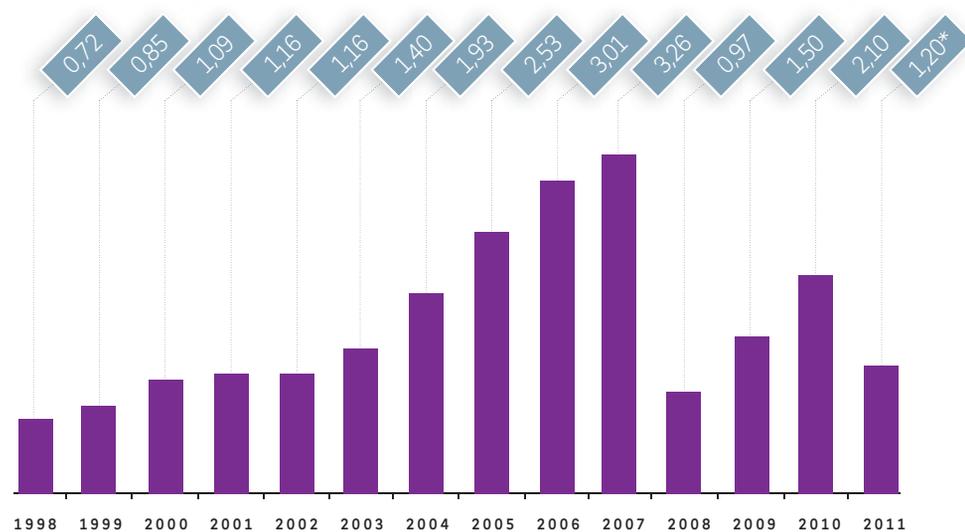


## LE DIVIDENDE

Le Conseil d'Administration proposera à l'Assemblée Générale du 23 mai 2012 un dividende de 1,20 euro par action (en baisse de 43 % par rapport à 2011).

Le montant total de la distribution proposée s'élève à 1 449 millions d'euros, contre 2 517 millions d'euros en 2011 (soit une baisse de 42,4 %). Le taux de distribution est de 25,1 %. L'objectif du groupe est de faire évoluer le dividende en fonction de la variation des résultats et de l'optimisation de la gestion du capital disponible.

### Évolution du dividende (en euros par action)



\* Sous réserve de l'approbation de l'Assemblée Générale du 23 mai 2012.

## L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DES ACTIONNAIRES

Le Groupe est désireux d'assurer une création de valeur solide et récurrente, c'est-à-dire empreinte de qualité et respectueuse non seulement de ses partenaires « traditionnels » comme ses actionnaires, ses clients et ses salariés, mais qui prenne aussi en compte l'environnement et la société civile dans son ensemble. Il a donc semblé pertinent que la tenue des Assemblées Générales, aussi, soit représentative de ces principes et valeurs. C'est pourquoi il a été décidé, en concertation avec le Comité de Liaison des Actionnaires, qu'une somme de 12 euros serait affectée, pour tout investisseur présent, au programme Coup de pouce aux projets du personnel développé par la Fondation BNP Paribas. La somme ainsi recueillie, soit 22 356 euros, complète la dotation déjà affectée à ce programme par la Fondation BNP Paribas.

Plus d'informations sont disponibles dans le Document de référence 2011 du Groupe, rubrique « BNP Paribas et ses actionnaires ».

### Grand Prix de l'Assemblée Générale 2011 du CAC 40

BNP Paribas a remporté le 2<sup>e</sup> prix de la Meilleure Assemblée Générale pour la saison 2011 et le Prix Spécial du Jury pour la qualité de la présentation de son business model et la lisibilité de sa stratégie, les développements relatifs au capital humain, le contrôle des risques et la gouvernance.

Organisés par la société de conseil en communication financière Capitalcom et le cabinet d'avocats international DLA Piper, ces prix récompensent les entreprises du CAC 40 qui satisfont le mieux à plus de 80 critères d'analyse répartis en 10 thèmes clés.



# PROMOTION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE AUPRÈS DES FOURNISSEURS

**BNP Paribas s'efforce de promouvoir le développement durable auprès de ses fournisseurs et plus largement de partager ses bonnes pratiques avec les petites entreprises.**

## SCREENING ACHATS

Soucieux que ses fournisseurs partagent les mêmes engagements responsables, BNP Paribas a créé mi-2010, un questionnaire portant sur leur performance sociale et environnementale. Désormais, il est systématiquement inclus dans les appels d'offres menés par l'équipe centrale de la fonction Achats à travers sa plateforme e-sourcing.

Fin 2011, plus de 500 fournisseurs avaient fait l'objet, dans le cadre des appels d'offres Achats Groupe, de ce scoring RSE.

Ce questionnaire RSE comprend 11 questions qui couvrent 7 thèmes :

- L'adhésion de l'entreprise au Pacte Mondial des Nations-Unies.
- La mise en place d'une politique de RSE globale.
- La mise en place d'une politique en matière d'égalité des chances et de prévention des discriminations et la description des actions majeures mises en place sur ce sujet.
- La mise en place d'une politique en matière d'environnement et la description des actions majeures réalisées sur ce sujet.

- La mise en place d'une politique en matière d'achats durables et la description des actions majeures mises en place sur ce sujet.
- Des pièces justificatives sont également demandées : rapport annuel RSE ou politique/charte de développement durable.
- les informations sur les actions entreprises ou sur les modifications à apporter depuis la dernière évaluation du fournisseur.

Ce questionnaire fait l'objet d'une pondération de 5 % dans l'évaluation globale du fournisseur.



## LA PROMOTION DES PRINCIPES DU PACTE MONDIAL DES NATIONS-UNIES

En tant que membre du Comité de direction du Pacte Mondial des Nations-Unies France, BNP Paribas participe à des séances d'information visant à inciter les petites entreprises à adhérer à cette instance et à mettre en œuvre les 10 Principes du Pacte Mondial des Nations-Unies.



## INTERVIEW : Konrad Eckenschwiller, Représentant permanent Global Compact en France, Délégué général du Pacte Mondial

### Quel était l'objectif de l'événement organisé par Global Compact et BNP Paribas en novembre 2011 ?

9 000 entreprises dont 700 en France adhérentes au Pacte Mondial progressent pour appliquer ses principes et publient les bonnes pratiques correspondantes sur un site web, ce qui constitue une fantastique bibliothèque accessible à tous. Constatant que les petites entreprises ont plus de difficultés à avancer, nous avons lancé en 2011 des conférences thématiques et

sollicité de grands groupes pour leur présenter leurs progrès et leurs méthodes. BNP Paribas a répondu à notre appel.

### Quel a été son rôle ?

Devant nos adhérents et les entreprises invitées par BNP Paribas, leurs experts des Ressources Humaines ont développé le thème de la diversité. Ayant déjà mis en œuvre tous les fondamentaux dans ce domaine depuis des années, leur Groupe est à l'avant-garde. Les participants, qui pensaient qu'avoir de la diversité

était suffisant, ont découvert de bonnes pratiques de « gestion » de cette diversité ainsi que des moyens pour l'identifier même quand elle est cachée et la traiter. La solution présentée pour intégrer des sourds ou malentendants a marqué les esprits.

### Qu'attendriez-vous du Groupe pour aller plus loin ?

De dupliquer cette conférence en région afin que de plus nombreuses petites entreprises puissent bénéficier de cette expertise.



**Konrad ECKENSCHWILLER,**

Représentant permanent Global Compact en France, Délégué général du Pacte Mondial. BNP Paribas est membre du Comité de direction du Global Compact en France.

# INDICATEURS

ASSURANCE MODÉRÉE

**Assurance modérée** : niveau d'assurance intermédiaire, les revues étant effectuées sur un périmètre limité (généralement 20 % à 30 % du total de chaque indicateur revu). L'assurance modérée s'exprime de façon « négative », l'auditeur affirmant n'avoir trouvé aucune erreur significative qui puisse remettre en cause la réalité des données vérifiées.

ASSURANCE RAISONNABLE

**Assurance raisonnable** : niveau d'assurance le plus élevé, les revues étant effectuées sur un périmètre très large (supérieur à 50 % du total de chaque indicateur revu). L'assurance raisonnable s'exprime de façon « positive », l'auditeur affirmant sa confiance dans la réalité des données vérifiées au regard des procédures établies.

Les niveaux d'assurance mentionnés dans ce document se rapportent exclusivement aux données 2011.

## INDICATEURS SOCIÉTAUX

### Soutien du groupe BNP Paribas aux institutions de microfinance

BNP Paribas s'investit depuis plus de quinze ans dans le développement du microcrédit.

En 2011, le soutien de BNP Paribas aux institutions de microfinance (IMF) représente un total de 47,9 millions d'euros répartis comme suit :

- Les encours de financement (prêts) au 31/12/2011 en France, en Belgique, au Royaume-Uni et dans les pays émergents se sont élevés à 42,4 millions d'euros.
- Les encours d'investissement (fonds propres) au 31/12/2011 en France et en Belgique se sont élevés à 4,1 millions d'euros.
- Les montants de dons (en numéraire) dans l'année 2011 en France, en Belgique, et aux États-Unis se sont élevés à 1,37 million d'euros.

### Soutien à la microfinance dans les marchés matures

ASSURANCE MODÉRÉE

En millions d'euros	2010	2011
Encours de financement	9,2	8,1
Encours d'investissement	1,7	4,1
Montant des dons	Non disponible	1,37

### Soutien à la microfinance dans les marchés émergents

	2009	2010	2011
Nombre de partenaires IMF	17	18	26
Nombre d'emprunteurs	300 000	127 000	153 398
Encours autorisés (MEUR)	50	45,5	34,3

### Actifs sous gestion ISR en milliards d'euros

ASSURANCE MODÉRÉE

	31/12/2009	31/12/2010	31/12/2011
	9,3	14,1	15,1

### Accès facilité aux services bancaires dans les marchés émergents

ASSURANCE MODÉRÉE

Le Groupe a développé dans trois pays d'Afrique sub-saharienne (Sénégal, Côte d'Ivoire et Mali), une offre de mobile banking qui permet à des personnes non bancarisées d'effectuer des opérations bancaires simples par le biais d'un téléphone mobile.

À fin 2011, 2,3 millions de personnes bénéficiaient d'un accès facilité aux services bancaires dans les pays émergents.

## Éducation financière

Le Groupe et ses filiales se sont fortement mobilisés via de multiples programmes d'éducation financière, directement ou en lien avec des associations. Ces programmes ont visé des adultes : clients en difficultés et grand public mais aussi de nombreux enfants, élèves et étudiants ainsi que des enseignants.

ASSURANCE  
MODÉRÉE

Nombre de personnes ayant bénéficié d'un programme d'éducation financière	2011
Marchés domestiques	30 000
Autres marchés	40 000
<b>Total</b>	<b>70 000</b>

## Application des Principes de l'Équateur

ASSURANCE  
MODÉRÉE

	2009	2010	2011
Nombre de transactions examinées dans l'année	58	70	30
Nombre de transactions classées A dans l'année	7	3	5
Nombre de transactions classées B dans l'année	41	54	20
Nombre de transactions classées C dans l'année	10	13	5

## Nombre de fournisseurs scorés pour leur performance RSE dans le cadre des process d'appels d'offres France

ASSURANCE  
MODÉRÉE

Un questionnaire portant sur la performance sociale et environnementale des fournisseurs est systématiquement inclus dans les appels d'offre menés par l'équipe centrale de la fonction Achats à travers sa plate-forme e-sourcing. En 2011, plus de 500 fournisseurs ont fait l'objet de ce scoring RSE qui compte à hauteur de 5 % dans l'évaluation globale.

## INDICATEURS SOCIAUX

Sauf mention contraire, les indicateurs sociaux portent sur un périmètre Groupe à fin décembre 2011.

### Effectif

À fin 2011, 70 % des effectifs travaillent hors de France ;  
51 % des effectifs travaillent dans nos quatre marchés domestiques.

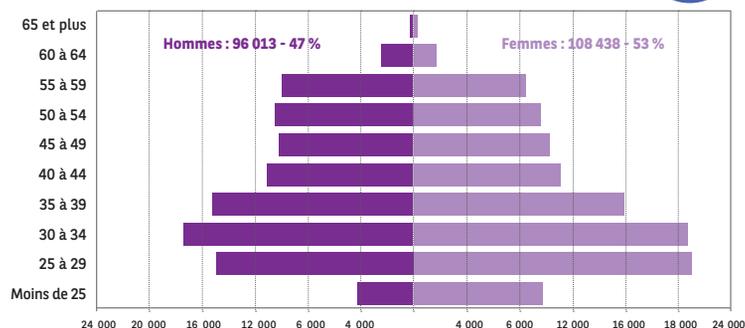
ASSURANCE  
RAISONNABLE

	2001	2006	2011
Monde	85 194	141 911	198 423
Europe	66 180	110 585	155 410
Marchés domestiques	55 188	79 352	101 423
France	51 756	57 124	59 877

### Pyramide des âges du Groupe\*

L'âge moyen dans le Groupe est de 41,2 ans.

ASSURANCE  
RAISONNABLE

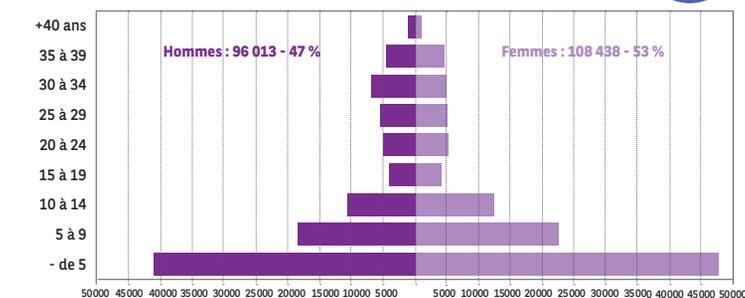


\* Effectifs physiques

### Pyramide des anciennetés dans le Groupe\*

L'ancienneté moyenne dans le Groupe est de 13,8 ans.

ASSURANCE  
RAISONNABLE



\* Effectifs physiques

### Égalité hommes - femmes

L'objectif 2012 de 20 % de femmes au sein du Senior Management (consistant à nommer 100 femmes parmi les 2 200 senior managers du Groupe) est en bonne voie à fin 2011.

En France, le Groupe s'est fixé un objectif de 46 % de femmes cadres à fin 2012, plus ambitieux que la profession bancaire.

ASSURANCE  
RAISONNABLE

	2009	2010	2011
Part des femmes chez les cadres (BNP Paribas SA)	44,0 %	44,6 %	45,2 %
Part des femmes chez les cadres (France)	43,4 %	43,9 %	44,4 %
Nombre de femmes du Senior Management (Groupe)	16,5 %	18,6 %	19,3 %

### Types de contrats (Équivalent Temps Plein)

ASSURANCE  
RAISONNABLE

	Hommes	Femmes	Total	%
Nombre de CDI	92 368	98 604	191 462	96,5 %
Nombre de CDD	2 665	4 296	6 961	3,5 %
<b>Total</b>	<b>95 033</b>	<b>102 900</b>	<b>198 423</b>	<b>100,0 %</b>

### Temps partiel\*\* (France)

ASSURANCE  
RAISONNABLE

	Hommes	Femmes	Total	%
Nombre de salariés à temps partiel => 80 %	199	4 399	4 598	79,1 %
Nombre de salariés à temps partiel < 80 %	152	1 063	1 215	20,9 %
% de salariés à temps partiel / total des salariés en France	1,3 %	15,9 %	9,5 %	
% de salariés à temps partiel par genre	6 %	94 %	100	

\*\* Effectifs un pour un

ASSURANCE  
RAISONNABLE

## Mouvements : entrées par type de contrat\*

	Hommes	Femmes	Total
Recrutements en CDI	11 377	14 748	26 125
Transformations de CDD en CDI	648	876	1 524
<b>Total</b>	<b>12 025</b>	<b>15 624</b>	<b>27 649</b>
	43,5%	56,5%	
dont Marchés Domestiques	50,5%	49,5%	5 812
dont France	49,7%	50,3%	3 483

\* Effectif un pour un

ASSURANCE  
RAISONNABLE

## Mouvements : motifs de départs

CDI	Hommes	Femmes	Total
Retraites/préretraites	1 317	1 065	2 382
Démissions	7 198	9 375	16 573
Licenciements**	1 959	2 267	4 226
Ruptures conventionnelles	209	286	495
Autres	1 071	1 618	2 689
<b>Total</b>	<b>11 754</b>	<b>14 611</b>	<b>26 365</b>

\*\* Les motifs de licenciement en France demeurent les insuffisances professionnelles, les inaptitudes et les fautes.

## Formation : nombre moyen d'heures de formation par catégorie (BNP Paribas SA)

	2009	2010	2011
Techniciens	37	35	33
Cadres	32	33	32
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>32</b>

ASSURANCE  
RAISONNABLE

## Formations e-learning

	2009	2010	2011
Nombre de salariés formés	nd*	nd	37 185
Nombre de modules terminés	nd	nd	81 588

\* nd : non disponible

De nouveaux indicateurs sur le périmètre de nos quatre marchés domestiques

ASSURANCE  
RAISONNABLE

## Handicap

Nombre de salariés handicapés	2009	2010	2011
BNP Paribas SA, France	850	893	983
BNP Paribas Fortis, Belgique	nd*	nd	59
Groupe BNL, Italie	nd	nd	532
BGL BNP Paribas, Luxembourg	nd	nd	35

\* nd : non disponible

ASSURANCE  
RAISONNABLE

## Âge moyen de départ des salariés de 55 ans et plus

	2009	2010	2011
Belgique	57,14	59,35	58,41
France	59,86	60,02	60,04
Italie	58,22	58,84	59,52
Luxembourg	58,94	58,85	58,45
<b>Total</b>	<b>59,0</b>	<b>59,7</b>	<b>59,4</b>

## Dialogue social : nombre d'accords collectifs signés

Les accords collectifs portent sur des sujets aussi variés que les salaires, la prime de partage des profits, l'épargne salariale, la prévention des discriminations et le développement de la diversité, la prévention du harcèlement et la violence au travail, l'emploi et l'insertion professionnelle des personnes handicapées, les risques psycho-sociaux, la mobilité, la formation, la sécurité, l'organisation du dialogue social des élections et divers autres avantages.

ASSURANCE  
RAISONNABLE

	2009	2010	2011
France	nd*	nd	73
Belgique	nd	nd	14
Italie	nd	nd	25
Luxembourg (accord sectoriel)	nd	nd	1

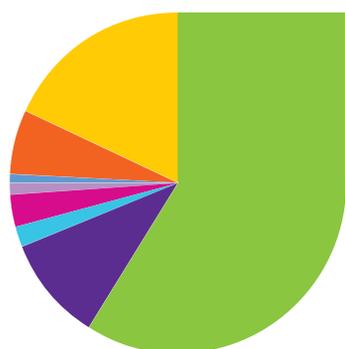
\* nd : non disponible

# INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX

Le Groupe pilote sa performance environnementale notamment au travers des indicateurs ici présentés, qui couvrent tout le Groupe : ces données sont en effet extrapolées à partir du reporting environnemental annuel 2011, qui a été effectué sur 17 pays couvrant 82,1 % des effectifs Groupe au 31 décembre 2011.

## Émissions totales de gaz à effet de serre :

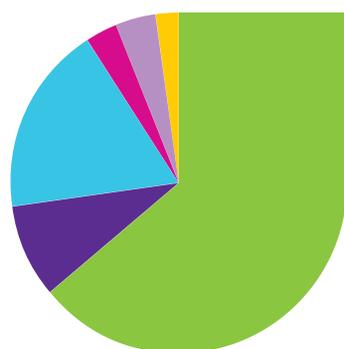
**673 543 teq CO<sub>2</sub>**  
soit 3,39 teq CO<sub>2</sub> / ETP  
(2010 : 701 905 / 3,42)



- Électricité : 59 %
- Gaz naturel : 10 %
- Fioul : 2 %
- Chauffage urbain : 3 %
- Froid urbain : 1 %
- Train : 1 %
- Voiture : 6 %
- Avion : 18 %

## Énergie consommée dans les bâtiments :

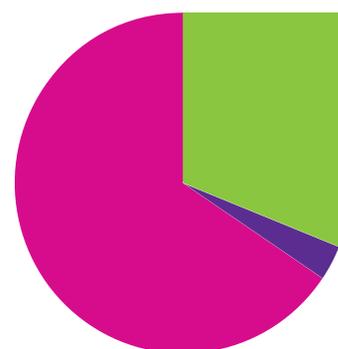
**1 951 GWh** soit 233 kWh / m<sup>2</sup>  
(2010 : 2 040 / 264)



- Électricité usuelle : 64 %
- Electricité renouvelable : 9 %
- Gaz naturel : 18 %
- Fioul : 3 %
- Chaleur urbaine : 4 %
- Froid urbain : 2 %

## Déchets de bureau :

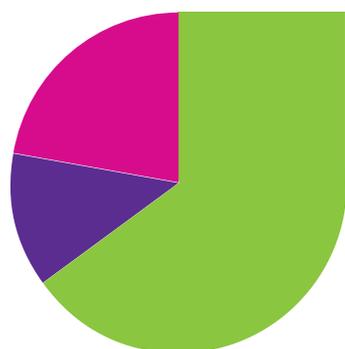
**37 240 tonnes** soit 188 kg / ETP,  
dont 34,6 % est trié pour recyclage  
(2010 : 37 662 / 183 / 27,7 %)



- Papier trié pour recyclage : 11 660 tonnes
- Autres déchets triés pour recyclage : 1 218 tonnes
- Déchets non triés pour recyclage : 24 362 tonnes

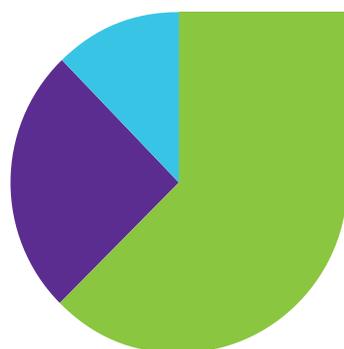
## Déplacements professionnels :

**988 millions de km**  
soit 4 979 km / ETP  
(2010 : 983 / 4 789)



- Air : 65 %
- Train : 13 %
- Route : 22 %

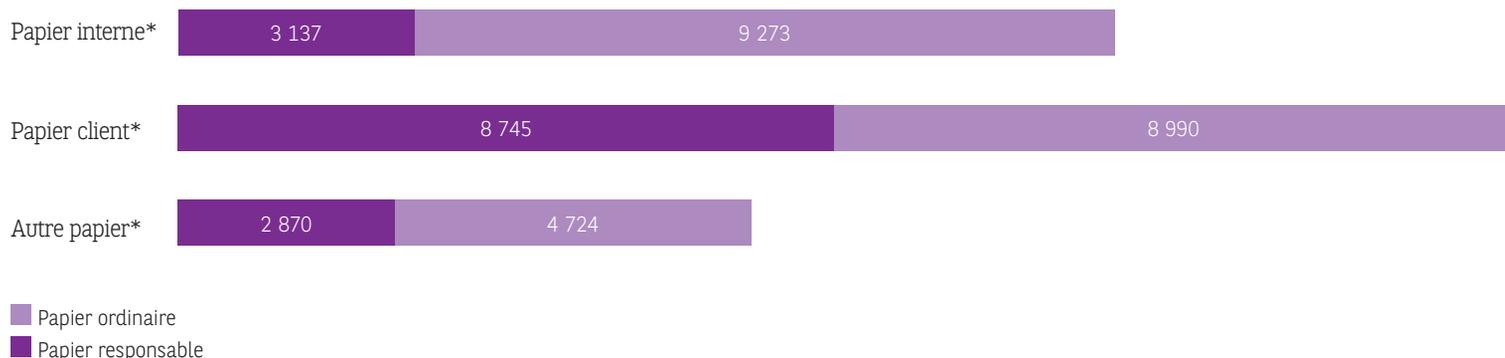
## Répartition des émissions par scope du GHG Protocol / ISO 14064-1



- Scope 1 - Émissions directes liées à la combustion de carburants fossiles : 82 995 teq CO<sub>2</sub>
- Scope 2 - Émissions indirectes liées à la consommation d'énergies importées : 422 049 teq CO<sub>2</sub>
- Scope 3 - Émissions indirectes liées à la mobilité : 168 499 teq CO<sub>2</sub>

## Consommation totale de papier :

**37 739 tonnes** soit 190 kg / ETP  
(2010 : 36 548 / 178)



\*En tonnes.

Détail de la consommation de papier	Total Groupe			Par ETP			Rappels des objectifs de la politique Papier Groupe		
	unité	2010	2011	unité	2010	2011	unité	2013	2015
Consommation totale de papier	tonne	36 548	37 739	kg/ ETP	178	190			
<i>Dont papier responsable</i>	%	29,0 %	39,1 %						
Consommation de papier interne	tonne	13 229	12 410	kg/ ETP	64	63	kg/ ETP	52	39
<i>Dont papier responsable</i>	%	24,6 %	25,3 %					40 %	60 %
Consommation de papier client	tonne	16 691	17 735	kg/ ETP	81	89	kg/ ETP	73	65
<i>Dont papier responsable</i>	%	33,8 %	49,3 %					100 %	100 %
Consommation de papier autre	tonne	6 628	7 594	kg/ ETP	32	38			
<i>Dont papier responsable</i>	%	26,0 %	37,8 %						
Tonnage total de papier usagé trié pour recyclage	tonne	6 199	11 660	kg/ ETP	30	59	kg/ ETP	65	76

1- Le tonnage total 2010 indiqué dans le Rapport RSE 2010 était de 35 669 tonnes ; suite à un changement dans la méthode de calcul, la donnée a été modifiée à 36 548 tonnes.

2- L'augmentation du tonnage de papier consommé entre 2010 et 2011 résulte d'une mesure plus précise des catégories « papier client » et « autre papier ».

# TABLE DE CONCORDANCE

RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE	Pages	Loi NRE*	Global Reporting Initiative**	Principes du Pacte Mondial	ISO 26000	PNUE***
<b>INTRODUCTION</b>	p. 1-9					
Le message du Président et du Directeur Général	p. 1		1.1, FS1, FS2	1, 8	6.6.6	1.1, 1.3
BNP Paribas : Notre métier, notre responsabilité	p. 2 - 3		2.1, 2.7, FS1	1	6.6.3	1.1, 1.4
Profil du Groupe BNP Paribas	p. 4 - 5	Art. 1-1°a/	2.5, LA1, LA2			
Les métiers de BNP Paribas	p. 6 - 7		2.2, 2.3			
La Gouvernance du Groupe	p. 8 - 9		1.1, 1.2, 2.3, 4.1 - 4.1-7			
Le Conseil d'administration	p. 8 - 9		4.1	8	6.2	
Le Comité Exécutif	p. 8 - 9		FS1, LA 13	8	6.2	1.1, 1.3
<b>FAITS MARQUANTS</b>	<b>p. 10 - 11</b>					
Financer l'économie, de manière éthique	p. 10	Art. 1-8° Art. 1-AL.2	FS1		6.7.8, 6.8.9	
Lutter contre l'exclusion, promouvoir l'éducation et la culture	p. 10 - 11	Art. 1-7° 1-8° Art. 1-AL.2	EC1, FS7, FS13, FS14, FS15, FS16		6.7.8, 6.7.9, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.6, 6.8.9	
Développer une gestion engagée et loyale des ressources humaines	p. 11	Art. 1-3°	LA13, LA14			3.3
Agir contre le changement climatique	p. 11	Art. 2-1° 2-2°	EC1-2, EN6-7, EN26, FS1-2, FS8	7, 8, 9	6.5.4, 6.5.5, 6.7.5	2.2, 2.3, 2.4, 2.7
<b>PARTIE 1 - Notre démarche pour structurer l'engagement responsable de BNP Paribas</b>	<b>p. 13 - 22</b>					
<b>La vision stratégique</b>	<b>p. 14 - 15</b>		FS1			1.1, 1.3, 1.4
<b>Des engagements structurants</b>	<b>p. 16 - 17</b>	Art. 1-3°	FS1, LA14, EC1, S01	1, 7, 8	6.6.6, 6.8.3, 6.8.9	1.1, 1.3, 2.4, 2.5, 2.7, 3.3
<b>Une démarche stratégique, plan d'actions prioritaires</b>	<b>p. 18 - 19</b>		FS1			1.1, 1.3, 1.4, 3.3
<b>Une démarche intégrée dans l'organisation du groupe</b>	<b>p. 20 - 21</b>		FS1			3.1, 3.2, 3.3
<b>PARTIE 2 - NOTRE RESPONSABILITÉ ÉCONOMIQUE : Financer, l'économie, de manière éthique</b>	<b>p. 23 - 42</b>					
<b>Le financement durable de l'économie</b>	<b>p. 24 - 27</b>					
Accompagner les entreprises et les particuliers dans la réalisation de leurs projets	p. 25 - 27	Art. 1 - AL. 2, AL. 5	EC1, S01, FS7		6.8.7, 6.8.9	1.3
<b>Une éthique commerciale</b>	<b>p. 28 - 33</b>					
Maîtriser l'impact sociétal des produits et services financier	p. 28 - 29	Art. 2-4°	FS1-2, FS3, FS5	1, 2, 10	6.2, 6.6.3	
Améliorer la transparence de l'offre et renforcer la protection de l'intérêt des clients particuliers	p. 30 - 32	Art. 2-4°	FS1-2, FS 15-16, PR 2-3-4		6.7.3, 6.7.4, 6.7.6, 6.7.8	3.2
<b>Une offre de produits responsables en crédits et épargne</b>	<b>p. 34 - 41</b>					
Une large gamme d'investissement responsable	p. 34 - 37	Art. 2-4° 2-6° 2-9°	FS8, FS11, EN26	7,8,9	6.6.6, 6.7.5, 6.7.9	1.3, 2.7, 3.2, 3.3
Des produits à impact sociétal positif	p. 38 - 41	Art. 1 - AL. 2, AL. 3	FS13-14, S01		6.3.7, 6.3.9	3.2
<b>PARTIE 3 - NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE : Une gestion engagée et loyale des ressources humaines</b>	<b>p. 43 - 56</b>	Art. 1-1°a/	LA1		6.4.3	
Développer la culture managériale	p. 44 - 45	Art. 1-6°	LA10		6.4.7, 6.8.5	

Anticiper les adaptations nécessaires pour mieux les gérer	p. 46 - 47	Art. 1-1°a/ 1-8°	LA1, EC7		6.4.3, 6.8.5	
Promouvoir la diversité	p. 48 - 49	Art. 1-1°a/ 1-3°; 1-7°; 1- AL.2	LA1, LA13-14	1,6	6.3.8, 6.4.3	
Fidéliser et motiver les collaborateurs dans la durée	p. 50 - 52	Art. 1-1°a/ 1-3°	LA1-2, EC1, EC7		6.4.3, 6.4.4, 6.8.7	
Etre à l'écoute des personnes	p. 53 - 54	Art. 1-4°, 1-5°, Art. 1-AL.2	LA5-6, LA8-9	1,3	6.3.4, 6.4.5, 6.4.6, 6.8.3	
Formation et sensibilisation des collaborateurs au développement durable	p. 55	Art. 1-6°	LA10-11, EC2	8	6.4.3, 6.4.7, 6.5.5, 6.8.3	1.4
<b>PARTIE 4 - NOTRE RESPONSABILITÉ CIVIQUE : Lutter contre l'exclusion, promouvoir l'éducation et la culture</b>	<b>p. 57 - 72</b>					
<b>La lutte contre l'exclusion et le soutien à l'entrepreneuriat social</b>	<b>p. 58 - 63</b>	Art. 1-7°, 1-8°, Art. 1-AL.3	LA13, EC1	1	6.3.7, 6.7.8, 6.7.9, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.6, 6.8.9	
Lutter contre la pauvreté et l'exclusion	p. 59 - 60	Art. 1-8°, Art. 1-AL.2, AL.3, AL.5	FS13-14, S01, EC8-9	1,6	6.3.9, 6.8.3, 6.8.5, 6.8.7, 6.8.9, 6.7.8	
La formation du grand public sur les enjeux financiers	p. 62 - 63	Art. 1-AL.3	EC3		6.8.4	
<b>BNP Paribas Corporate Philanthropy - Un mécénat fédérateur</b>	<b>p. 64 - 67</b>	Art. 1-8°, Art. 1-AL.2, AL.3, AL.5	EC1, EC6, EC8	1,6	6.8.3, 6.8.4, 6.8.7, 6.8.9	
<b>L'implication des collaborateurs dans les actions solidaires</b>	<b>p. 68 - 69</b>	Art. 1-8°, Art. 1-AL.2, AL.3, AL.5	FS14, EC1, EC8	1	6.3.7, 6.8.3, 6.8.9	
<b>Une importance particulière accordée aux droits de l'homme</b>	<b>p. 70 - 71</b>	Art. 1-AL.3, AL.4	HR1, HR6, HR7	1, 2, 4, 5, 6	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	3.3
<b>PARTIE 5 - NOTRE RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE : Agir contre le changement climatique</b>	<b>p. 73 - 85</b>					
<b>Des politiques de financement engagées</b>	<b>p. 74 - 77</b>	Art. 2-1°, 2-2°, 2-3°, 2-4°	FS1-2, EN5, EN14, EN26	7,8,9	6.5.4, 6.5.5, 6.6.6, 6.7.5	1.3, 1.4, 2.1, 2.3, 2.4, 2.7, 3.1
<b>Une offre de produits et de services contribuant à la lutte contre le changement climatique</b>	<b>p. 78 - 79</b>					
Financer les énergies renouvelables et les infrastructures vertes	p. 78 - 79	Art. 2-1°	FS1, FS2, EN6	7,8,9	6.5.4	2.4, 2.5, 2.7, 3.1
Une gamme de produits verts pour les particuliers	p. 79	Art. 2-1°, 2-5°	FS1, EC2, EC9, FS15	9	6.5.5, 6.8.9	2.4, 2.7, 3.1
<b>Limiter l'empreinte environnementale du Groupe</b>	<b>p. 80 - 83</b>	Art. 2-1°, 2-3°, 2-9°	FS1, EN1, EN2, EN26	7,8,9	6.5.4, 6.6.6, 6.7.5	2.4, 2.7, 3.1
<b>Le mécénat en faveur de la recherche contre le changement climatique</b>	<b>p. 84 - 85</b>	Art. 2-3°, 2-5°	FS1, EC1, EC2, EC8, EN26		6.8.6, 6.8.9	
<b>LE COIN DES EXPERTS</b>	<b>p. 86 - 97</b>					
Communication avec les actionnaires	p. 86 - 89		EC1			3.3
La promotion du développement durable auprès des fournisseurs	p. 90 - 91	Art. 1-AL.4	FS1, FS2, FS5, EC6, PR1	1, 2, 8	6.6.6	2.4, 3.3
Indicateurs	p. 92 - 97	Art. 1-1°a/ 1-3°; 1-4°; 1-6°; 1-7°; 1-AL.2, 2-1°	EC1, EC8, EN3-4, EN16-17, EN22, LA1-2, FS3, FS6-FS8, FS11, FS13-14, S01-2	1, 6, 8	6.8.3, 6.8.9, 6.5.4	1.1, 2.4
GRI - Table de concordance	p. 98 - 99					
Avis des Commissaires aux Comptes	p. 100-101		3.12, 3.13			2.3

\* Les annexes Loi NRE qui détaillent les éléments du reporting sont disponibles dans le Document de référence

\*\* Approche managériale définie dans les lignes directrices GRI G3; EC : Economie; 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

# AVIS DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

## Rapport d'examen de l'un des Commissaires aux comptes sur une sélection d'indicateurs et de thématiques de développement durable publiés dans le Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale 2011 de BNP Paribas

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaire aux comptes de BNP Paribas, nous avons procédé à des travaux visant à nous permettre d'exprimer :

- ✓ Une assurance raisonnable sur une sélection d'indicateurs et de thématiques sociales et environnementales publiés dans le Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale 2011 de BNP Paribas et repérés par le symbole



- ✓ Une assurance modérée sur une sélection d'indicateurs sociétaux publiés dans le Rapport de Responsabilité Sociale et Environnementale 2011 de BNP Paribas et repérés par le symbole



Les indicateurs et thématiques de développement durable sélectionnés sont les suivants :

### ✓ Volet Social :

- Indicateur « effectifs » (périmètre monde).
- Indicateur « mouvements » (périmètre monde).
- Indicateur « pyramide des âges et des anciennetés » (périmètre monde).
- Indicateur « taux de CDD sur l'effectif total »
- Indicateur « taux de femmes SMP » (périmètre monde).
- Indicateur « âge de départ des collaborateurs de plus de 55 ans » (périmètre France, Belgique, Luxembourg et Italie).
- Indicateur « nombre de personnes en situation de handicap par pays » (périmètre France, Belgique, Luxembourg et Italie).
- Indicateur « dialogue social » (périmètre France, Belgique, Luxembourg et Italie).
- Indicateur « formation e-learning » (périmètre France, Belgique, Luxembourg et Italie).
- Thématique « formation ».

### ✓ Volet Environnemental :

- Indicateur « consommation d'énergie électrique » (périmètre monde) utilisé dans le calcul du bilan de GES - Gaz à Effet de Serre (Scope II).

- Indicateur « consommation de gaz naturel » (périmètre monde) utilisé dans le calcul du bilan de GES (Scope I).
- Indicateur « consommation de fuel » (périmètre monde) utilisé dans le calcul du bilan de GES (Scope I).
- Indicateur « consommation de chaleur urbaine » (périmètre monde) utilisé dans le calcul du bilan de GES (Scope II).
- Indicateur « consommation de froid urbain » (périmètre monde) utilisé dans le calcul du bilan de GES (Scope II).
- Indicateur « trajets en avion » (périmètre monde) utilisé dans le calcul du bilan de GES (Scope III).
- Indicateur « trajets en train » (périmètre monde) utilisé dans le calcul du bilan de GES (Scope III).
- Indicateur « trajets en voiture » (périmètre monde) utilisé dans le calcul du bilan de GES (Scope III).
- Indicateur « Bilan de Gaz à Effet de Serre » (périmètre monde) sur les scopes I, II et III.
- Indicateur « consommation de papier » (périmètre monde).
- Indicateur « part de papier responsable » (périmètre monde).
- Thématique « Equator Principles » (périmètre monde).

### ✓ Volet Sociétal :

- Indicateur « KPI liés à l'application des Equators Principles » : nombre de projets revus, nombre de projets classés A, B et C, répartition des projets par statut du pays selon l'OCDE.
- Indicateur « soutien du Groupe aux institutions de micro-finance ».
- Indicateur « actifs sous gestion ISR ».
- Indicateur « nombre de personnes dans les marchés émergents bénéficiant d'un accès facilité aux services bancaires ».
- Indicateur « nombre de personnes dans les marchés domestiques ayant bénéficié d'un programme d'éducation financière ».
- Indicateur « nombre de fournisseurs scorés pour leur performance RSE dans le cadre des process d'appel d'offre France ».

Ces indicateurs et thématiques de développement durable ont été préparés sous la responsabilité de la Délégation à la Responsabilité Sociale et Environnementale du groupe BNP Paribas conformément aux référentiels « Protocole de Reporting Social 2011 », « Protocole de Reporting Environnemental 2011 » et « Protocole de Reporting Sociétal 2011 » utilisés par BNP Paribas et disponibles auprès de la Délégation à la Responsabilité Sociale et Environnementale du groupe BNP Paribas.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion sur ces indicateurs et thématiques sélectionnés.

## Nature et étendue des travaux

Nous avons effectué nos travaux selon la norme IFAC - ISAE 3000 « Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information » et selon la doctrine professionnelle applicable en France.

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à une assurance sur le fait que les indicateurs et thématiques de développement durable sélectionnés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Les travaux menés sur les indicateurs sociétaux nous permettent d'exprimer une assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux plus étendus.

Les travaux menés sur les indicateurs sociaux et environnementaux sont plus étendus et nous permettent d'exprimer une assurance raisonnable.

- ✓ Nous avons examiné les procédures de reporting élaborées par BNP Paribas au regard de leur pertinence, leur fiabilité, leur objectivité et leur caractère compréhensible.
  - Au niveau du Groupe :
    - Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données permettant la production des indicateurs sociaux et environnementaux. Ces travaux se sont notamment appuyés sur des entretiens avec les personnes de la Délégation à la Responsabilité Sociale et Environnementale de BNP Paribas, de la Direction des Ressources Humaines du Groupe et de la Mission Handicap responsables de l'élaboration, de l'application des procédures ainsi que de la consolidation des données.
    - Nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes chargées de la production des indicateurs sociétaux au sein de la Délégation à la Responsabilité Sociale et Environnementale, la correcte application des procédures. Nous avons également effectué des tests de détail consistant à vérifier les calculs et à rapprocher les données avec les pièces justificatives.
    - Nous avons conduit des entretiens avec les personnes chargées de la rédaction des thématiques sélectionnées et avons revu les données qualitatives et quantitatives sous-tendant ces thématiques. Nous avons en particulier interviewé :
      - La Directrice de la Formation du Groupe BNP Paribas pour la thématique « Formation »,
      - Le responsable RSE de Corporate & Investment Banking pour la thématique « Equator Principles ».
- ✓ Nous avons sélectionné un échantillon d'entités :
  - France : BNP Paribas SA à Paris (indicateurs sociaux et environnementaux).
  - Belgique : BNP Paribas Fortis à Bruxelles (indicateurs sociaux et environnementaux).
  - Luxembourg : BGL à Luxembourg (indicateurs sociaux et environnementaux).
  - Italie : BNL à Rome et Findomestic à Florence (indicateurs sociaux et environnementaux).
  - Suisse : BNP Paribas à Genève (indicateurs sociaux et environnementaux).

- Turquie : TEB à Istanbul (indicateurs sociaux et environnementaux).
- Royaume-Uni : BNP Paribas Securities Services UK, BNP Paribas Real Estate UK, BNP Paribas Investment Partners UK Limited et BNP Paribas CIB à Londres (indicateurs sociaux et environnementaux).
- États-Unis : Bank of the West à San Francisco, CA (indicateurs sociaux et environnementaux).
- France : Arval, BNP Paribas Lease Group, BNP Paribas Arbitrage et BNP Paribas Securities Services (indicateurs sociaux).

Cette sélection a été réalisée sur la base de critères quantitatifs et qualitatifs appliqués aux indicateurs.

### ✓ Au niveau des entités sélectionnées :

- Nous avons vérifié, sur la base d'entretiens avec les personnes en charge de la préparation des données, la bonne compréhension et la correcte application des procédures.
- Nous avons effectué des tests de détail, sur la base de sondages, consistant à vérifier les calculs et à rapprocher les données avec les pièces justificatives.

La contribution de ces entités aux indicateurs consolidés de BNP Paribas représente 54,4 % pour les indicateurs sociaux et entre 54 % et 86 % pour les indicateurs environnementaux. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de ces travaux, à nos équipes spécialisées en matière de développement durable.

## Conclusion

### Indicateurs et thématiques sociales et environnementales

À notre avis, les indicateurs et thématiques sociales et environnementales examinés ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux référentiels « Protocole de Reporting Social 2011 » et « Protocole de Reporting Environnemental 2011 » utilisés par BNP Paribas et applicables en 2011.

### Indicateurs sociétaux

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalies significatives de nature à remettre en cause le fait que, d'une part, le processus d'établissement des informations sociétales et, d'autre part, la sélection d'indicateurs sociétaux examinés ont été établis, dans tous leurs aspects significatifs, conformément au référentiel « Protocole de reporting sociétal 2011 » utilisé par BNP Paribas et applicable en 2011.

Neuilly-sur-Seine, le 24 avril 2012

L'un des Commissaires aux comptes  
PricewaterhouseCoopers Audit  
Patrice Morot

L'Associé du Département Développement Durable  
de PricewaterhouseCoopers Advisory  
Sylvain Lambert



# PARLONS VRAI

## Des fonds propres renforcés, nous avons tous à y gagner.

### UN CLIENT

*"J'ai confiance en ma banque car mon argent est en sécurité."*



### UNE SALARIÉE

*"Cela me rassure de voir que nous sommes si solides."*



### UN CHEF D'ENTREPRISE

*"Nous continuons à faire des projets pour notre entreprise car nous savons qu'ils pourront être financés."*



### UNE ACTIONNAIRE

*"Cette année, BNP Paribas me propose un dividende en actions, je trouve que c'est une solution équilibrée."*



## Cette année, BNP Paribas réinvestit au moins 75% de ses résultats au service de l'économie.

L'essentiel des résultats 2011 de BNP Paribas (6 Mds€, -22,9%) sera consacré à accroître la **solidité du groupe** et sa **capacité à accorder des crédits** à ses clients. 75% des bénéfices seront en effet directement réinvestis dans les **fonds propres** de l'entreprise. Les 25% des bénéfices affectés au dividende pourront être versés en actions, et viendront alors également renforcer les fonds propres.

En 2011, les crédits de BNP Paribas aux particuliers en France ont **progressé de 7%** et les prêts aux entreprises de **3,1%**. C'est toute la dynamique d'une banque résolument engagée au service du financement de l'économie.



Crédit photo: Getty image



# POUR ALLER PLUS LOIN

**Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur ce document à l'adresse suivante :**

Mél : [developpement\\_durable@bnpparibas.com](mailto:developpement_durable@bnpparibas.com)

**Pour plus d'informations sur l'engagement de BNP Paribas dans le développement durable :**

<http://developpement-durable.bnpparibas.com>

**Tous les jours, des hommes et des femmes s'engagent dans de nouvelles actions citoyennes. A découvrir, encourager et partager sur le blog :**

<http://www.pourunmondequichange.com>

Nous tenons à remercier les collaborateurs du Groupe qui ont contribué à la réalisation de ce Rapport RSE.

SIÈGE SOCIAL : 16, boulevard des Italiens, 75009 Paris (France)

Tél. : 33 (0)1 40 14 45 46

RCS Paris 662 042 449

Société anonyme au capital de 2 415 491 972 euros

[www.bnpparibas.com](http://www.bnpparibas.com)



Le Rapport RSE 2011 de BNP Paribas peut être consulté ou téléchargé sur <http://developpement-durable.bnpparibas.com>

Version PDF accessible aux non-voyants



Autres publications accessibles sur [www.bnpparibas.com](http://www.bnpparibas.com)



Le Document de référence et rapport financier annuel 2011



Le Rapport annuel 2011



La RSE en 2011

#### CONCEPTION ET ÉDITION

Délégation à la Responsabilité Sociale et Environnementale de BNP Paribas

#### CONSEIL, CRÉATION ET PRODUCTION

TERRE DE SIENNE | [www.terredesienne.com](http://www.terredesienne.com)



Couverture et pages intérieures imprimées sur papier issu de forêts gérées durablement certifié FSC. Avec EcoFolio, BNP Paribas encourage le recyclage des papiers.

#### CRÉDITS PHOTOS

- Pascal Dolémieux, Grégoire Korganow, Jean-Érik Pasquier, Stéphane Remael, Stéphanie Tétu et Gérard Ujéras ; Philippe Cibille ; David Luquet ; D. Kline, Université du Queensland ; Getty Images

ILLUSTRATIONS, INFOGRAPHIES : Seb Jarnot ; Tino



Réf: B1DD12.04

