



SIMPLIFIER ET SE TRANSFORMER

Rapport d'activité 2018



LE GROUPE LA POSTE

Le Groupe La Poste continue à simplifier la vie de ses clients et à innover pour répondre à leurs besoins de services de proximité. C'est sa raison d'être, le cœur de ses savoir-faire et c'est ainsi qu'il entend être utile à des millions de personnes grâce à l'engagement au quotidien des postières et des postiers.

SOMMAIRE



Profil et stratégie

p. 02



Un groupe multiactivité, créateur de performance

p. 12



De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien

p. 34



Une présence active pour contribuer à l'avenir des territoires

p. 48



Le Groupe La Poste en chiffres

p. 68

Développement, mode de gouvernance, métiers... Découvrez l'organisation et les indicateurs clés pour mieux comprendre l'activité du Groupe La Poste.



Profil et stratégie



Le mot du Président

Quel regard portez-vous sur 2018 ?

Cette année, le Groupe a fait face à plusieurs vents contraires sur ses différents marchés. Malgré ce contexte difficile, notre transformation s'est poursuivie. Un indicateur le prouve clairement : notre chiffre d'affaires a augmenté alors que la part du courrier traditionnel dans notre activité a baissé. En 2013, elle représentait 37 % de notre chiffre d'affaires. Fin 2017, elle atteignait 31 % et nous terminons l'année 2018 à 28 %. Cette tendance traduit la profondeur de notre transformation. Elle valide aussi notre stratégie de diversification à travers, par exemple, les nouveaux services /...

« Nous avons continué à préparer l'avenir en investissant 1,5 milliard d'euros en 2018. »

Philippe Wahl,
Président-directeur général du Groupe La Poste



Le mot du Président

/...

du facteur, les acquisitions en matière de silver économie ou de numérique. En 2018, nous avons continué à préparer l'avenir en investissant 1,5 milliard d'euros dans la modernisation de notre outil de travail logistique et industriel, dans les systèmes d'information et les systèmes digitaux, dans nos véhicules aussi ou dans l'immobilier...

2018 fait aussi l'effet d'une année charnière, avec l'annonce d'un projet très important pour l'avenir du Groupe La Poste et pour les territoires...

Oui, l'État a annoncé le projet de rapprochement entre la Caisse des dépôts et La Poste et, dans ce cadre, celui de La Banque Postale et de CNP Assurances, pour constituer un grand pôle financier public au service du développement des territoires. Il serait ainsi doté de la puissance nécessaire pour lutter contre la fracture territoriale, accélérer la transformation numérique des collectivités, développer de nouveaux services à la personne et des solutions innovantes de logistique urbaine respectueuses de l'environnement.

Quels sont, selon vous, les principaux atouts de La Poste aujourd'hui ?

Tout d'abord, l'engagement et le professionnalisme des postiers dans l'ensemble des branches d'activité. Grâce à eux, la transformation progresse chaque jour et je tiens

à remercier chacune et chacun d'entre eux pour le chemin accompli. Ensuite, nous faisons preuve d'une constante capacité d'innovation. Qu'il s'agisse de Geoptis, ce dispositif embarqué dans le véhicule du facteur pour évaluer l'état de la voirie, de Ma French Bank, nouvelle banque 100 % mobile et digitale de La Banque Postale, ou encore des nouveaux concepts de bureaux de poste... toutes les équipes ouvrent de nouvelles voies vers de nouveaux services. C'est le visage d'un groupe capable de prendre en main son avenir. Enfin, notre vision responsable est également un point fort. La Poste reste fidèle à son histoire et à ses engagements, ce qui lui permet de mettre en œuvre une politique RSE active. En 2018, nous avons été le premier opérateur postal au monde à émettre un *green bond*, une obligation verte, d'un montant de 500 millions d'euros et le premier à obtenir la note maximale pour la performance carbone par l'agence CDP⁽¹⁾. De son côté, La Banque Postale s'est engagée à gérer des encours 100 % ISR à l'horizon 2020, ce qui représente une première mondiale dans la finance.

Quelles sont, selon vous, les perspectives pour 2019 ?

Il s'agira également d'une année difficile, marquée par de nombreux défis. Mais nous avons la capacité de les relever avec confiance et réalisme. Les leviers de croissance que nous

« C'est le sens de notre transformation : être la première entreprise de services de proximité humaine. »

Philippe Wahl



avons identifiés – e-commerce et logistique urbaine, silver économie et santé, partenaire numérique de confiance, modernisation de l'action publique, et transition énergétique – sont au cœur de l'évolution des sociétés et des modes de consommation. Nous prenons position sur ces secteurs en maintenant un fort niveau d'investissement. Nous allons poursuivre nos travaux sur le projet de rapprochement de La Poste

et de la Caisse des dépôts pour qu'il puisse se réaliser au début de l'année 2020. En 2019, Le Groupe La Poste continuera à simplifier la vie de ses clients, à innover pour être utile à la société tout entière. C'est tout le sens de notre transformation : être la première entreprise de services de proximité humaine.

(1) CDP : Carbon Disclosure Project, agence de notation britannique.



Le comité exécutif

1 Philippe Wahl

Président-directeur général du Groupe La Poste



2 Philippe Bajou

Directeur général adjoint, secrétaire général, président de Poste Immo



3 Anne-Laure Bourn

Directrice générale adjointe, en charge du Réseau La Poste



4 Yves Brassart

Directeur général adjoint, en charge des finances et du développement



5 Paul-Marie Chavanne

Directeur général adjoint, président de GeoPost/DPDgroup



6

6 Nathalie Collin

Directrice générale adjointe, en charge de la branche Numérique et de la communication



7

7 Yves Desjacques

Directeur général adjoint, en charge des ressources humaines



8

8 Philippe Dorge

Directeur général adjoint, en charge de la branche Services-Courier-Colis



9

9 Nicolas Routier

Directeur général adjoint, en charge de la stratégie institutionnelle et de la régulation



10

10 Rémy Weber

Directeur général adjoint, président du directoire de La Banque Postale



Carte d'identité d'un groupe en transformation

Organisée en cinq branches d'activité, La Poste est une société anonyme à capitaux 100 % publics.

Services-Courrier-Colis

La branche dynamise l'e-commerce avec les solutions Colissimo, réinvente le courrier média et développe un bouquet de services de proximité en s'appuyant sur près de 72 000 facteurs et livreurs de colis, sur ses filiales Axeo Services, pour les services à la personne, Diadom et Asten Santé, pour les prestations de santé à domicile.

GeoPost /DPDgroup

GeoPost, spécialiste de la livraison rapide/express de colis de moins de 30 kg dans le monde, n° 2 en Europe, rassemble ses filiales sous la marque ombrelle internationale DPDgroup (DPD, Chronopost, SEUR et BRT). GeoPost/DPDgroup est présent dans 230 pays et a livré 1,3 milliard de colis dans le monde en 2018.

La Banque Postale

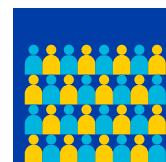
Particuliers, entreprises, professionnels, acteurs du secteur public local et de l'économie sociale : La Banque Postale poursuit sa diversification et sa digitalisation et propose une gamme complète de produits et services de banque et d'assurance simple, utile et transparente, à un tarif raisonnable.

La branche Numérique

La branche a une double activité. D'une part, une activité commerciale d'opérateur de services en ligne et d'offres numériques pour les entreprises, le secteur public local et les particuliers. Elle opère à travers ses filiales spécialisées, Docaposte, Mediapost Communication et le portail e-commerce laposte.fr. D'autre part, elle conduit une activité de modernisation et de transformation numérique du Groupe et développe de nouveaux services pour le compte des autres branches.

Réseau La Poste

Avec 17 238 points de service, le Réseau La Poste est le premier réseau de proximité humaine en France. Lieu de proposition des offres et services du Groupe, en particulier de ceux de La Banque Postale, il est ancré dans le quotidien et les projets de tous ses clients, et dans le développement économique des territoires.



251 219
collaborateurs⁽¹⁾ dont
37 094 à l'international
(1) Équivalents temps plein.



17 238
points de contact
à travers la France



230
pays desservis par
GeoPost/DPDgroup



23,3 milliards
d'objets distribués par an
dans le monde (lettres, imprimés
publicitaires, colis et express)



24,7 Mds€
de chiffre d'affaires
dont 27 % réalisés
à l'international



1,5 Md€
d'investissements
pour le développement
du Groupe



1er
prêteur bancaire
aux collectivités territoriales
et hôpitaux publics



1er
hébergeur de données
de santé en France



1er
réseau de proximité
avec 1,3 million de clients
par jour



10 millions
de prestations
de nouveaux services
par les facteurs



Près de **12 000**
bâtiments (tertiaires, bureaux de
poste, plates-formes logistiques...)
sur tout le territoire



Près de **40 000**
véhicules électriques de tous
types (dont 16 260 véhicules
hors vélos et chariots) pour livrer
courrier et colis 6 jours sur 7



Un groupe multiactivité, créateur de performance

Services et réseau de proximité, courrier, colis-express, banque et assurance, numérique... Contrairement à d'autres postes européennes, Le Groupe La Poste a choisi de conserver son modèle multiactivité. Grâce aux complémentarités économiques et aux synergies entre les métiers, il renforce la solidité de l'entreprise. Le Groupe La Poste peut s'appuyer sur cet atout pour intensifier ses investissements dans chaque branche. Ce sont les 251 000 collaborateurs qui donnent vie, au quotidien, à cette organisation et à l'ambition du Groupe. Leurs métiers et leurs expertises évoluent, au service d'un objectif clairement affiché : poursuivre la transformation de La Poste pour qu'elle devienne la première entreprise de services de proximité humaine au service de tous.

S'appuyer sur un modèle multiactivité pour devenir la première entreprise de services de proximité humaine : c'est pour Le Groupe La Poste un gage de performance et pour les clients une garantie de proximité.



En Europe et dans le monde, toutes les postes n'ont pas opté pour un modèle multiactivité. La poste allemande a choisi une approche purement logistique; il n'existe donc plus de bureaux de poste dans les villes allemandes. La poste italienne a concentré son action sur les services financiers, en privilégiant les produits d'assurance-vie et les services bancaires.

Le Groupe La Poste a fait le choix d'un modèle économique fondé sur cinq branches d'activité qui se compensent et se complètent car elles ont des cycles différents. Cela lui permet de proposer une offre variée et conçue pour accompagner le plus grand nombre et leur simplifier la vie.



Le Groupe La Poste doit faire face à un défi déterminant avec la révolution numérique et la baisse constante du volume du courrier : réduire la part relative de cette activité dans le chiffre d'affaires, renforcer le développement de ses autres activités, tout en réussissant sa transformation numérique. En 2018, la part du courrier traditionnel atteint 28% du chiffre d'affaires, contre 31% en 2017. L'objectif est de passer sous la barre de 20% à l'horizon 2020, grâce notamment à de nouveaux services physiques et numériques pour les particuliers comme pour les entreprises.

Le choix du modèle multiactivité permet au Groupe de poursuivre sa transformation et de se développer.



En 2018, Le Groupe La Poste a réalisé des investissements record de 1,5 milliard d'euros. Malgré un contexte économique difficile, son chiffre d'affaires a progressé de 2,4 %.

Cette croissance est le fruit de la diversification des métiers : les services de proximité, la livraison ou encore les services numériques. Le Groupe conserve sa dynamique d'investissement en matière de système d'information, d'immobilier, notamment pour renforcer son outil industriel (450 millions d'euros sur trois ans) et assurer la croissance des volumes de colis (modernisation et construction de plates-formes mult flux courrier-colis) et des flux de petites marchandises internationales.

Le Groupe poursuit également son développement avec des acquisitions comme Asendia ou Ninja Van dans le secteur du colis, ou encore Voxaly dans l'univers du vote à distance.



Face aux transitions écologiques, aux opportunités et aux défis du numérique et aux enjeux de cohésion sociale et territoriale, Le Groupe La Poste s'engage et agit pour un monde plus durable au service de la société tout entière.

Le Groupe a choisi de mobiliser toutes ses énergies et de concentrer ses efforts autour de trois transitions qui sont autant de défis majeurs : la préservation de la cohésion sociale et territoriale, l'avènement d'un numérique éthique et responsable et l'accélération des transitions écologiques.

Et concrètement ?

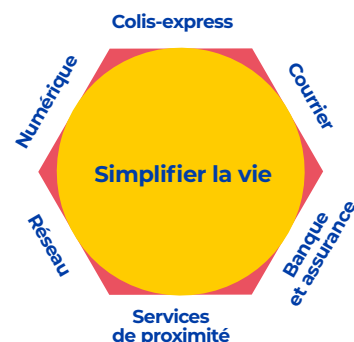
Le modèle d'affaires du Groupe La Poste

Pour simplifier la vie de tous et proposer ses services au plus grand nombre, Le Groupe La Poste s'appuie sur un modèle d'affaires. Une dynamique responsable au cœur de la transformation actuelle de La Poste.

Nos ressources

- **Capital humain**
 - 251 219 collaborateurs dont 37 094 à l'international
- **Capital industriel**
 - 11 983 bâtiments
 - 94 694 véhicules
 - Environ 700 000 équipements informatiques
 - Réseau logistique
 - Infrastructures numériques
- **Capital sociétal et relationnel**
 - 17 238 points de présence postale
 - 40 000 points relais en Europe
- **Capital financier**
 - 100 % capitaux publics
 - 12 Mds€ de capitaux propres
 - 24,7 Mds€ de chiffre d'affaires dont 27 % à l'international
- **Capital naturel**
 - Électricité 100 % renouvelable
 - Une des premières flottes mondiales de véhicules électriques (16 260 véhicules électriques, 24 % de la flotte hors vélos et chariots)
- **Capital intellectuel**
 - Image de confiance
 - Innovation

Un modèle multiactivité



4 missions de service public

- Service universel postal
- Transport et distribution de la presse
- Aménagement du territoire
- Accessibilité bancaire

Un développement à l'international

- 14,8 % des collaborateurs à l'international
- 27 % du chiffre d'affaires à l'international

Des leviers de croissance

- E-commerce
- Logistique urbaine
- Modernisation de l'action publique
- Partenaire numérique de confiance
- Silver économie et santé
- Transition énergétique
- Évolution de l'industrie bancaire

La stratégie : « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir »

- Accélérer le développement des activités et conquérir de nouveaux marchés
- Améliorer la compétitivité en préservant le pacte social
- 5 programmes prioritaires communs renforçant les synergies des branches

L'engagement sociétal du Groupe en 3 axes

- Cohésion sociale et territoriale
- Transitions écologiques
- Numérique éthique et responsable

Nos impacts

- **Pour la planète**
 - Émission de GES – 20 %
 - Offre de produits et services 100 % compensée
 - Recyclage des déchets et réemploi : 85 000 tonnes
- **Pour les territoires**
 - Plus de 13,5 millions de foyers visités/jour
 - 95,7 % de la population à moins de 5 km ou 20 minutes en voiture d'un point de contact
- **Pour nos clients**
 - Fidèles et satisfaits⁽¹⁾
 - 94,8 % des Lettres vertes distribuées à J+2
 - 51 % des livrets A ont un encours inférieur à 150 €
- **Pour nos collaborateurs**
 - 93 % de contrats permanents
 - 50 % des cadres sont des femmes
 - 80 % des collaborateurs formés en 2018
 - 13 accords sociaux en 2018
- **Pour nos fournisseurs**
 - 80 % des fournisseurs sont des PME
- **Pour nos actionnaires et investisseurs**
 - 171 M€ de dividendes
 - Émission d'une obligation verte ou *green bond*

(1) Net Promoter Score.

Un groupe multiactivité,
créateur de performance
Et concrètement ?



Cinq branches d'activité au cœur du développement

Les différentes branches d'activité du Groupe La Poste assurent sa solidité et sa performance grâce à leurs offres et services en constante adaptation aux évolutions de la société. Retour sur les actions qui ont marqué 2018 dans chaque métier.

Services-Courrier-Colis

En 2018, le volume du courrier adressé a représenté 9 869 millions de plis (en baisse de 7,3 % à jours ouvrés équivalents par rapport à 2017) et celui du colis s'est élevé à 335 millions de Colissimo (en

progression de 4,8 % par rapport à 2017. Pour accompagner la croissance du colis, la branche a lancé plusieurs nouveaux services pour **améliorer l'expérience client**. Côté livraison des Colissimo, par exemple, l'offre s'est adaptée aux besoins et aux nouveaux usages et les innovations se sont multipliées : choix du jour de la livraison à domicile, livraison en consignes, accélération des retours de colis depuis la boîte aux lettres des particuliers. Dans le segment des solutions e-commerce, La Poste a renforcé sa participation dans

14 millions
de visiteurs uniques
par mois pour le site
e-commerce laposte.fr.

Asendia, en passant de 50 % à 60 % du capital. Asendia est spécialisée dans la distribution du courrier et des petits paquets à l'international dans plus de 200 pays, et fournit aux grandes marques des solutions pour développer leurs activités transfrontières. En parallèle, le Groupe a investi dans **son outil logistique et industriel** pour un montant de 450 millions d'euros sur trois ans. Un engagement qui se fait en tenant compte des enjeux environnementaux : la branche a participé à la création du **label Bas carbone**⁽¹⁾. En même temps, le Groupe renforce son action pour le recyclage des déchets de bureau en s'alliant avec Suez pour créer Recygo. Enfin, le Groupe confirme sa **volonté de développement** dans la silver économie et dans les services de proximité avec l'acquisition de Diadom, société spécialisée dans la livraison de matériel médical au domicile.

La branche Numérique

Ses deux activités, commerciale, d'une part (via ses filiales Docaposte, Mediapost Communication et le site e-commerce laposte.fr), et de

(1) Voir page 63.

Un groupe multiactivité,
créateur de performance
Et concrètement ?

5,7 Mds€
de produit net
bancaire pour
La Banque Postale
en 2018.

Plus de
130 000
clients accompagnés
par la plate-forme
d'orientation
bancaire L'Appui
depuis 2013.

Une gestion d'actifs
100% ISR
pour LBPAM⁽²⁾
à l'horizon 2020.
(2) La Banque Postale Asset
Management.

1,3 million
de personnes par
jour ont fréquenté
le réseau La Poste
en 2018.

/...
transformation numérique du
Groupe, d'autre part, ont généré
en 2018 un chiffre d'affaires de
716 millions d'euros. **Docaposte**
a continué à développer des solutions
et plates-formes numériques pour
les entreprises et le secteur public,
tout en menant une stratégie de
croissance externe dynamique avec
l'acquisition de Voxaly (vote
électronique) et de Eukles (gestion
électronique de documents);
Mediapost Communication a
recentré son activité sur l'intelligence
artificielle avec ProbaYes,
l'hébergement de données avec
Oxeva et la régie publicitaire
sur Internet avec Adverline;
le **site e-commerce laposte.fr**
– 18 millions de visiteurs uniques
par mois en 2018 –, est en cours de
refonte avec un nouvel outil unique
en Europe : le comparateur d'objets.
Enfin, dans le cadre de la
**transformation numérique du
Groupe**, la branche travaille en lien
étroit avec les autres branches :
par exemple, nouvelle UX de
Digiposte, développement
de l'Identité Numérique ou
de Mon compte La Poste...
Par ailleurs, La Poste a participé
à plusieurs événements phares
du digital comme les salons CES
(Consumer Electronics Show, à
Las Vegas) ou Vivattech (à Paris) ou
son Lab postal annuel. Elle y présente
les idées et **les solutions innovantes
travaillées avec des start-up**, comme
le vélo électrique doté d'un système
de géolocalisation ou Jaab, badge de
paiement sans contact spécialement
destiné aux enfants.

La Banque Postale

En 2018, La Banque Postale a réalisé,
avec ses trois activités de banque de



détail, de gestion d'actifs et d'assurance,
5,7 milliards d'euros de produit net
bancaire et compte 10,3 millions
de clients particuliers actifs. Outre
le lancement de Ma French Bank
à l'été 2019, **l'offre en ligne** s'est
enrichie avec des solutions de
microcrédit, le prêt express pour le
crédit à la consommation, le contrat
d'assurance-vie EasyVie 100% en
ligne pour les particuliers et l'e-crédit
pro. En complément, elle a lancé,
en 2018, le label Business Énergies
pour un accompagnement sur
mesure des entreprises.

**Banque de référence du secteur
public local** pour la troisième année

consécutive, La Banque Postale
a octroyé 13,4 milliards d'euros de
financement à plus de 3 000 acteurs
du secteur en tout point du territoire.
La Banque Postale a également
confirmé, en 2018, son savoir-faire
dans le domaine du **financement
participatif**. Lendopolis, spécialiste
de cette activité à destination des
entreprises, a ainsi réussi, en 2018,
la première collecte locale en
Guadeloupe pour le compte de
Quadran, groupe Direct énergie,
soit 500 000 euros auprès
de 44 investisseurs pour deux
projets de centrales solaires.
Par ailleurs, KissKissBankBank & Co



Un groupe multiactivité,
créateur de performance
Et concrètement ?

78%
du chiffre d'affaires
de GeoPost/DPDgroup
sont réalisés hors
de France.

/...
a racheté, l'année dernière, Goodeed, une plate-forme de dons gratuits grâce au simple visionnage d'une publicité en ligne. **Banque citoyenne et accessible à tous**, elle s'est engagée, d'une part, à faire converger en 100 % ISR⁽¹⁾ tous les encours gérés pour le compte de ses clients d'ici à 2020. D'autre part, La Banque Postale a mis en place un plafonnement des frais d'incidents bancaires pour les clients financièrement fragiles, qui peuvent par ailleurs bénéficier des conseils budgétaires de L'Appui. Enfin, elle va déployer son plan d'inclusion bancaire

par le numérique dans 300 bureaux de poste avec WeTechCare, l'Union nationale des points information médiation multiservices et Fondation Agir contre l'exclusion.

Le Réseau La Poste

En 2018, le Réseau La Poste a soutenu l'activité commerciale de La Banque Postale, de la branche Services-Courrier-Colis et de La Poste Mobile, la filiale de téléphonie du Groupe, pour les clients particuliers et professionnels. Son chiffre d'affaires atteint 3,8 milliards d'euros. **L'effort de modernisation et d'adaptation des points de contact** s'est poursuivi. 390 bureaux ont été rénovés, des concepts de bureaux innovants avec des offres complémentaires pour les touristes ont été ouverts dans les aéroports parisiens et à Lyon, et également pour les jeunes à Nancy et Rennes. L'offre de services postaux sur des amplitudes horaires larges s'est accrue avec 952 La Poste Relais urbains, installés dans des commerces de proximité. Enfin, la mutualisation de services d'opérateurs publics et de services postaux dans 503 Maisons de service au public et les 922 facteurs guichetiers en place permettent de garantir une présence consolidée. Par ailleurs, le Réseau a reçu en 2018 **le label Enseigne responsable**, qui récompense la démarche de développement durable des points de vente. Toujours en phase avec l'évolution de la société, le Réseau continue de créer des espaces de travail partagés : 20 devraient voir le jour d'ici à 2020.

GeoPost/DPDgroup

N° 2 du colis en Europe et avec 1,3 milliard de colis livrés dans le monde en 2018, GeoPost/DPDgroup

a accéléré son développement international en 2018. La branche, qui réalise 78 % de son chiffre d'affaires hors de France, s'est renforcée en Europe mais aussi en Asie du Sud-Est, en Asie centrale, en Russie (avec l'ouverture de 1 005 points relais DPD dans 141 villes), en Turquie, sans oublier l'Amérique latine. Une expansion qui s'effectue dans le **respect de l'environnement** : GeoPost/DPDgroup est le n° 1 mondial du marché de la compensation volontaire sur le secteur CEP (*courier, express and parcel*). Pour **améliorer en permanence le service**, GeoPost/DPDgroup s'appuie sur plus de 1 000 hubs et dépôts dans le monde. En 2018, deux dépôts ont ouvert en Allemagne et un hub a ouvert aux Pays-Bas en avril 2019. GeoPost/DPDgroup a également renforcé son activité via des opérations de **croissance externe** comme, par exemple, la prise de participation dans Ninja Van, à Singapour, une société spécialisée dans le « dernier kilomètre » du parcours de livraison. En France, Chronopost a finalisé une acquisition stratégique, celle de Delifresh, acteur important de la logistique frigorifique. Le marché alimentaire connaît aujourd'hui une forte croissance : ainsi, le chiffre d'affaires de Chronopost Food a progressé de 91 % entre 2017 et 2018.

(1) Investissement socialement responsable.



Un engagement RSE dans l'ensemble des activités



Face aux enjeux climatiques, La Poste a mené plusieurs actions décisives en 2018. Une dynamique qui irrigue l'ensemble des branches d'activité.

Compenser intégralement l'offre de services

Consciente de sa responsabilité sociétale, La Poste s'engage dans la lutte contre le réchauffement climatique. Un engagement qui s'intensifie avec les années et se traduit par la baisse de 20 % de ses émissions de gaz à effet de serre entre 2013 et 2018 et par la compensation intégrale de l'offre. Ainsi, **depuis 2012, 100 % des offres des branches Services-Courrier-Colis, Numérique et GeoPost sont compensées**, sans générer de coût additionnel pour les clients. Et, **en 2018, La Banque Postale s'est associée** à cette démarche pour l'ensemble de ses activités opérationnelles. La Poste a également contribué à l'émergence de projets de compensation locaux et au label Bas carbone, promulgué en novembre 2018. Dès 2015, elle avait déjà financé les six projets pilotes en France qui ont permis de bâtir le référentiel. Cette vision globale lui a valu la note maximale (A), décernée par l'agence britannique CDP, pour la stratégie du Groupe en matière de réduction de gaz à effet de serre. Cette évaluation très positive marque l'accélération de la performance du Groupe, noté C en 2016 et noté B en 2017. Sur 6937 entreprises évaluées en 2018, 126 ont reçu la note maximale.

Green bond : un pas important

2018 a également été marquée par une opération importante en matière environnementale : le lancement avec succès, en novembre dernier, de la première émission de *green bond* (obligation verte) pour un montant de 500 millions d'euros et une durée de dix ans. Les fonds levés dans ce cadre permettront de financer ou de refinancer des actifs et des projets de véhicules propres, d'immeubles écoproductifs ou de mise en œuvre des énergies renouvelables.

La Banque Postale : vers le 100 % ISR

Les marchés financiers peuvent aussi avoir une action positive dans l'engagement environnemental. C'est l'une des convictions de La Banque Postale, notamment avec La Banque Postale Asset Management, principale filiale de gestion d'actifs de la banque du Groupe. Cette dernière a pris l'engagement de faire converger en 100 % ISR tous les encours gérés pour le compte de ses clients d'ici à 2020.

Note A
attribuée par CDP
pour la politique carbone
de La Poste en 2018
(comme 126 entreprises
notées A sur 6937 dans
le monde).



Portrait d'un acteur majeur du marché de l'emploi

80%
des postiers ont été
formés en 2018.

Le Groupe La Poste fait de chaque postier un acteur clé de sa transformation grâce à une vision responsable de l'emploi. L'évolution des parcours et des métiers, la formation et la qualité de vie au travail constituent les éléments clés du développement professionnel de l'ensemble des collaborateurs.

Avec **251 219⁽¹⁾** collaborateurs, Le Groupe La Poste est un acteur de premier plan de l'emploi. En France, **16 323** postiers ont été recrutés en CDI (8 574 à La Poste maison mère dont 4 474 facteurs), pour l'année 2018.

Autre dimension importante dans l'approche des ressources humaines : la formation, véritable garantie du développement professionnel des postiers. **80%** d'entre eux ont ainsi été formés en un an.

La Poste s'engage également pour la diversité, la parité et l'égalité des chances. **52,4%** de l'effectif de La Poste maison mère sont des femmes. Et, par ailleurs, Le Groupe reste le **premier** employeur en France de personnes en situation de handicap. Des engagements complétés par des investissements forts en matière d'action sociale : le budget social moyen alloué au postier s'élève à **1 115** euros et **11 144** collaborateurs ont bénéficié des prestations et solutions logement. Gestionnaire de clientèle pro, expert nouveaux services, data analyst, social media manager... la transformation de La Poste, avec la diversification de ses activités, fait émerger de nouveaux métiers. D'autres, plus anciens, évoluent. Le facteur distribue toujours le courrier mais peut aussi collecter des papiers destinés au recyclage, livrer des repas ou visiter les personnes isolées, etc. Dans les bureaux de poste, qui intègrent de plus en plus de digital, les chargés de clientèle vont au-devant du public, dans une logique de conseil ou de service.

(1) En équivalents-temps-plein.

13
nouveaux accords
sociaux et avenants
signés en 2018.

22 825
collaborateurs
ont bénéficié
d'une évolution
professionnelle
dans le Groupe
en 2018.



Les 5 mots-clés d'une politique d'emploi responsable

Engagement

La Poste favorise les effectifs en contrats permanents. Le nombre total de recrutements en CDI en 2018 s'est élevé à 8 574, dont 3 061 collaborateurs qui avaient préalablement exercé en CDD et 1 994 alternants. Cela se traduit notamment par un taux de 92,8 % d'effectifs en contrats permanents en 2018.

Insertion

La Poste poursuit une politique de formation et d'insertion des jeunes dans l'emploi qui fait d'elle le premier recruteur d'alternants en France. 4 902 nouveaux contrats d'apprentissage ou de professionnalisation ont été signés en 2018. Plus de 30 % des personnes recrutées en CDI en 2018 ont moins de 25 ans.

Égalité professionnelle

Avec sa politique active en matière d'égalité femmes-hommes, La Poste affiche un taux de 52,4 % de femmes dans l'entreprise, de 50,1 % de femmes dans l'ensemble de l'encadrement et 32,1 % parmi les cadres dirigeants. Elle a atteint le score de 94/100 dans l'index d'égalité femmes-hommes en 2018.



1er

recruteur d'alternants
en France avec
4 902 contrats signés
en 2018.

1er

employeur en
France de personnes
en situation de
handicap avec plus de
14 000 collaborateurs.

30%

des personnes
recrutées en CDI
en 2018 ont moins
de 25 ans, 60 % ont
moins de 30 ans.

Handicap

La Poste met en œuvre une politique volontariste en faveur de l'emploi et du développement professionnel des personnes en situation de handicap. Avec 6,75 % de bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE), La Poste a dépassé le taux d'emploi légal de 6 %. En 2018, elle a recruté 152 personnes handicapées. Avec plus de 14 000 collaborateurs bénéficiaires de l'obligation d'emploi, elle est le premier employeur de France de personnes en situation de handicap. La Poste vient également en soutien des entreprises du secteur adapté et protégé, auprès desquelles elle a réalisé 12,9 millions d'euros d'achats en 2018.

Diversité

Promouvoir une politique respectueuse de la diversité, garantissant l'égalité des chances. En 2018, parmi les nombreuses actions, La Poste a lancé une campagne de sensibilisation interne pour le respect de la diversité et de l'égalité des chances au travail, mettant l'accent sur trois thèmes : la mixité des métiers, les maladies chroniques et l'orientation sexuelle. Elle a notamment signé la charte d'engagement LGBT+ de l'Autre Cercle⁽¹⁾.

(1) Association de lutte contre les discriminations liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre.

Un groupe multiactivité,
créateur de performance
Et concrètement ?



Développer les compétences des postiers

Le numérique et la création de nouveaux services exigent de nouvelles compétences et créent de nouvelles opportunités pour les postiers. Le volet social du plan stratégique du Groupe « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir » place l'évolution professionnelle et la formation au cœur des enjeux de la transformation du Groupe.

Faciliter l'évolution professionnelle des postiers

Pour faire La Poste de demain avec les postiers d'aujourd'hui, La Poste accompagne les postiers pour aller vers les métiers porteurs (métiers au contact des clients dans les points de contact du Réseau La Poste, métiers du numérique tels que concepteur-développeur...).

« Je suis entré à La Poste en 1999 comme facteur. Puis je suis devenu facteur de secteur et enfin facteur qualité. À un moment donné, j'ai voulu évoluer. Sur les conseils d'un collègue, j'ai postulé au poste de chargé de clientèle et j'ai suivi les différentes étapes de sélection. J'ai été confirmé sur le poste. J'ai suivi deux mois de formation à l'École de la Banque et du Réseau et sur le terrain. Depuis un an, je suis chargé de clientèle, j'accueille les clients et les oriente selon leurs besoins, la téléphonie, la banque ou le courrier-colis. Je suis très content de ma nouvelle fonction. »

Jean-Louis, ancien facteur devenu chargé de clientèle à Paris.

Cette mobilité est rendue possible, en particulier, grâce à la bourse d'emplois interne avec plus de 18 000 offres en 2018. Les postiers sont accompagnés par des acteurs dédiés : managers, RH de proximité, conseillers en évolution professionnelle et mobilité dans toutes les régions. Les résultats sont tangibles. En 2018, 22 825 collaborateurs ont bénéficié d'une évolution professionnelle. La Poste accompagne aussi ses collaborateurs qui le souhaitent vers la fonction publique, l'économie sociale et solidaire et la création d'entreprise. /...

Un groupe multiactivité,
créateur de performance
Et concrètement ?

/... Un effort massif de formation

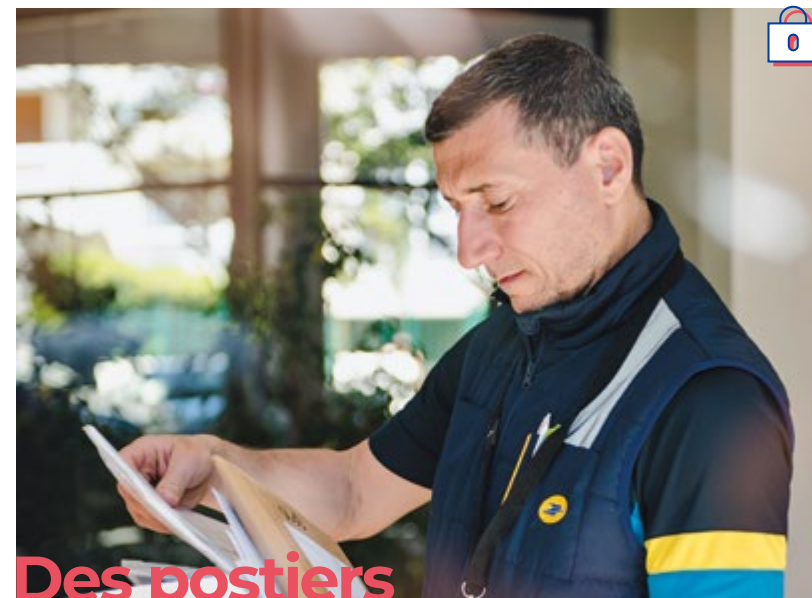
La formation et le développement des compétences des postiers sont au cœur des engagements de La Poste pour accompagner sa transformation. 9 collaborateurs sur 10 ont été formés entre 2017 et 2018. De nombreux parcours de formation sont ouverts aux postiers. Depuis 2015, 37 000 parcours qualifiants ont été réalisés ou engagés pour développer les compétences clés et favoriser les projets professionnels des postiers. Plus de 50 postiers seront concepteurs-développeurs en juin 2019, formés à l'école Simplon, l'école du numérique dont La Poste est partenaire. En 2018, 50 000 collaborateurs se sont engagés dans au moins une e-formation de l'offre en libre-service disponible pour tous les postiers.



Tout un écosystème de formation

— L'Institut du management porte les programmes de développement managérial du Groupe (9800 participants en 2018)
— L'Institut du développement, ouvert le 1^{er} janvier 2018 pour les 20 000 collaborateurs des 12 filières support (13500 participants en 2018)
— L'École de la Banque et du Réseau : 285 000 journées de formation en 2018 pour des collaborateurs de La Banque Postale, des centres financiers et du Réseau La Poste
— L'université Services-Courrier-Colis et ses écoles de métier : école marketing, école supply chain, école métier des facteurs, école relations clients et administration des ventes, école satisfaction client, école des ventes

37 000
parcours qualifiants
avec certification
interne ont été
réalisés ou engagés
fin 2018 pour
développer les
compétences clés et
favoriser les projets
professionnels
des postiers.



Des postiers bien dans leur travail

Les actions prioritaires du programme « Bien dans son travail », qui vise à promouvoir la santé des postiers, se sont poursuivies en 2018. Elles ont porté sur la prévention de l'inaptitude et de l'accidentologie, le déploiement de la démarche d'accompagnement des postiers en absence longue (dispositif APALA) et l'intégration des nouveaux arrivants.

Aider les aidants

Dans l'accord social signé en 2018, La Poste s'engage à permettre aux postiers qui aident un proche de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle. Un « fonds de solidarité

aidants », alimenté par La Poste (1 000 jours par an) et par les postiers qui voudront donner des jours de leurs propres congés, permet de donner des jours de congé supplémentaires aux postiers qui aident un proche. Ces derniers peuvent bénéficier de trois jours d'autorisation d'absence, d'un accès au temps partiel et au télétravail et d'un accompagnement à la mobilité.

ParlonZen

Des espaces de discussion sur le travail se déploient. Ces ateliers ParlonZen sont des rendez-vous mensuels entre une équipe et son manager direct, pour parler du travail

quotidien et trouver des solutions pour améliorer la qualité de vie au travail.

Boloco

Dans le cadre du programme d'amélioration des locaux professionnels « Boloco », 1400 opérations de rénovation ont été réalisées en 2018 avec une attention particulière portée aux locaux tertiaires et aux salles du public.

7,8%
de baisse du taux
de fréquence
des accidents du
travail entre 2017
et 2018.

De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien

La société change, les modes de vie et de consommation aussi. Mais La Poste reste présente et utile au quotidien pour ses clients. Elle a su évoluer avec eux afin de leur proposer, en permanence, des réponses adaptées à leurs attentes. Aujourd'hui, elle conçoit et met en œuvre de nouveaux services pour faciliter la vie de tous. Prestations à domicile, innovations digitales et évolution de ses activités, La Poste se transforme pour renforcer la proximité avec ses clients et continuer à nouer avec eux une relation privilégiée.





De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien

Enjeux et partis pris

Au service de l'ensemble de la population, Le Groupe La Poste met en œuvre une stratégie de développement fondée sur les évolutions qui modifient en profondeur la société.

L'accélération de l'e-commerce : opportunité et défi

Le numérique et, plus particulièrement, l'e-commerce, en progression de 13 %⁽¹⁾ en 2018, ont révolutionné les habitudes de consommation des clients. 88 %⁽²⁾ des e-shoppers français sont plus enclins à acheter sur un site qui propose la livraison le lendemain. La rapidité de livraison est devenue un enjeu crucial pour les entreprises.

(1) Source : bilan e-commerce Fevad 2018.

(2) Source : baromètre e-shopper DPDgroup 2018/Kantar TNS.

Expert de la logistique, Le Groupe La Poste renforce en permanence son maillage national et international, notamment via GeoPost/DPDgroup et Colissimo. Il adapte son outil logistique et industriel pour gérer la croissance des volumes et proposer des délais toujours plus optimisés. Il propose aussi, avec Asendia, des solutions logistiques et technologiques pour faciliter l'e-commerce transfrontière.

Le vieillissement de la population, un enjeu majeur

C'est l'un des tout premiers défis à relever dès aujourd'hui. En 2030, plus de 16 millions de personnes seront âgées de plus de 65 ans. Il est donc essentiel d'apporter des réponses adaptées aux situations des familles.

Source : Insee.

Avec ses 17 000 points de contact et ses 72 000 facteurs, La Poste s'est naturellement engagée pour cet enjeu de proximité. Services à domicile, offres en matière de santé... Elle a développé plusieurs types de services qui visent tous à resserrer les liens avec les aînés et accompagner les personnes isolées.

Évolution du secteur de la bancassurance

Ce secteur fait face à une demande de protection et de prévention des risques accrue mais aussi d'adaptation aux nouveaux usages. Par exemple, l'exigence de souplesse et de réactivité réclamée par les clients : 50 % des ouvertures de comptes bancaires en France le sont sur des banques en ligne.

Source : Le Monde Placements, mai 2018.

Avec Ma French Bank, la banque mobile de La Banque Postale qui sera lancée à l'été 2019, les clients bénéficieront d'une solution 100 % digitale, fondée sur la rapidité et la simplicité, sans négliger le conseil et l'accompagnement humain.

Le numérique : des espoirs et des questions

Si le numérique reste une indéniable source de service et de simplification de la vie, il suscite aussi des questions, et tout particulièrement en matière de protection des données. 78 % des Français jugent en effet leur vie privée menacée par Internet.

Source : Ipsos – Le Monde, décembre 2017.

Au-delà de ses services en ligne (tels que la banque ou le site e-commerce laposte.fr), Le Groupe La Poste se positionne comme un tiers de confiance numérique, c'est-à-dire qu'il garantit la confidentialité des données numériques comme il le fait déjà avec le courrier pour ses clients. Il leur propose à cette fin des services numériques sécurisés comme le coffre-fort numérique Digiposte ou encore l'Identité Numérique...

Et concrètement ?



De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien
Et concrètement ?

Le vieillissement de la population et la digitalisation des usages créent de nouveaux besoins de proximité humaine. Aujourd'hui, plus de 4 millions de personnes âgées de plus 60 ans vivent seules et souhaitent continuer à vivre chez elles le plus longtemps possible.

Une gamme de services à la personne

Dans ce contexte, La Poste développe, en s'appuyant sur son histoire, ses valeurs et sa présence territoriale,

une gamme de services de proximité à domicile. Ils peuvent prendre des formes diverses : vigie de personnes, installation de petits équipements électroniques liés à la santé, livraison des courses ou de médicaments, portage de repas, aide à la télédéclaration d'impôt... En 2018, grâce à la présence sur le terrain de ses 72 000 facteurs, La Poste a réalisé 10 millions de prestations de services de proximité. Le Groupe a également pris, depuis 2016, une participation majoritaire dans Axéo Services,

un des premiers opérateurs de services à la personne en France, fort d'un réseau de 200 agences. L'occasion d'élargir encore la gamme de prestations, de l'entretien de la maison et des extérieurs à la garde d'enfants, jusqu'à l'accompagnement de personnes dépendantes.

Une offre de services élargie à la santé

Dans le domaine des services à domicile, Le Groupe La Poste a fait l'acquisition, en 2018, de Diadom, qui livre le matériel médical et assure le suivi des patients dans les domaines de l'urologie et de la stomathérapie. Toujours en matière de santé, la filiale Asten propose ses services de livraison et d'installation d'équipements médicaux à domicile, sur prescription médicale, à près de 75 000 patients atteints de maladies chroniques. Ces acquisitions viennent consolider la position de La Poste sur le marché de la silver économie. En 2018, le pôle silver économie et santé a réalisé un chiffre d'affaires de près de 137 millions d'euros.

Des services de proximité personnalisés



10 millions
C'est le nombre de prestations « nouveaux services facteurs » réalisées en 2018.



De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien
Et concrètement ?

La Poste, tiers de confiance numérique

140 millions
de documents
sont stockés
via le coffre-fort
numérique
Digiposte, en fort
développement.

Face aux questions soulevées par la protection des données dans l'ère du numérique, La Poste se positionne comme un tiers de confiance numérique pour l'ensemble de ses clients. Elle propose plusieurs services et applications sécurisés.

Digiposte, coffre-fort numérique

Au cœur des services digitaux sécurisés développés par Docaposte, la filiale numérique du Groupe,

se trouve le coffre-fort numérique et l'assistant administratif Digiposte. Hébergé dans les propres datacenters de La Poste en France, cet assistant personnel permet de collecter, trier et utiliser tous les documents numérisés, comme les bulletins de salaire, les feuilles d'impôts, les relevés bancaires... Digiposte permet non seulement d'archiver mais aussi de donner une valeur légale et une date certaine aux documents nativement numériques. En 2018, 2 500 entreprises ont ainsi transmis,

Une charte des données

Adoptée en 2016, la charte Data garantit aux clients du Groupe une gestion responsable et sécurisée de leurs données, destinées exclusivement à servir leurs intérêts. Tous les postiers prêtent serment sur le respect de l'intégrité des données physiques et numériques qui leur sont confiées.

chaque mois via Digiposte, les fiches de paie dématérialisées de plus de 1,3 million de salariés. Plus de 140 millions de documents sont stockés via ce coffre-fort numérique. Une offre qui fait également de La Poste un partenaire de l'e-administration et de la modernisation des services de l'État.

Des documents de santé sécurisés

Quoi de plus sensible et privé que les données concernant la santé ? Sur ce chapitre, La Poste a développé Digiposte Ma santé, porté par Docaposte. Ce coffre-fort numérique offre la possibilité de recevoir automatiquement les relevés des mutuelles et de l'assurance maladie, de centraliser les contacts des professionnels de santé et /...

De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien
Et concrètement ?

/...
d'y associer les documents importants à conserver. Le tout avec une sécurité maximale. Elle est complétée par l'application La Poste eSanté, application mobile gratuite, destinée à tous. Elle permet de centraliser, suivre et partager en toute sécurité ses données de santé et de collecter celles issues d'objets connectés (thermomètre, pèse-personne connecté...) ou fournis par l'hôpital (spiromètre, tensiomètre...).



Un opérateur clé de l'identité numérique

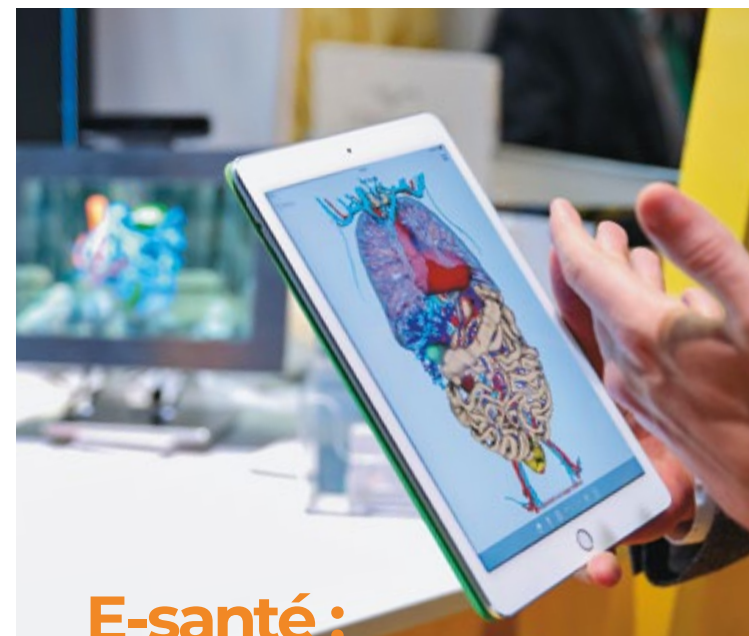
Par ailleurs, La Poste propose une identité numérique à tous les Français. Ce service est déployé avec les facteurs et en pilote en bureau de poste. Utilisable dans France Connect, le service permet de se connecter actuellement à plus de 400 services administratifs en ligne. La Poste a déjà délivré 240 000 Identité Numérique.

Deux acquisitions pour accompagner les entreprises

En 2018, Docaposte a racheté deux entreprises significatives. D'une part, Eukles, spécialiste de la gestion électronique de documents, afin d'accompagner au mieux la transformation digitale des PME. D'autre part, Voxaly, société experte en matière de vote électronique sécurisé, qui gère une gamme de services pour l'organisation d'élections, de votes aux assemblées générales ou lors d'opérations d'actionnariat.

45 millions
de dossiers
de patients.

1er
hébergeur de
données de santé
avec sa filiale
Docaposte.



**E-santé :
des partenariats
et des solutions
sur mesure**

La Poste s'associe avec des établissements de santé pour accompagner les patients à chaque étape de leurs parcours de soins, depuis la prévention, en passant par le diagnostic, l'hospitalisation, jusqu'au retour au domicile grâce à l'ambulance. Avec les 120 cliniques du **groupe Elsan**, premier groupe de cliniques privées, La Poste a créé une application dédiée qui accompagne le patient de la préadmission à la préparation de l'intervention, jusqu'au suivi postopératoire. La Poste développe

également de nombreuses coopérations en matière d'e-santé : elle développe avec **l'hôpital Bichat** (AP-HP) une application pour le suivi à domicile des transplantés pulmonaires ; avec **l'IHU de Strasbourg** une application pour l'accompagnement des patients souffrant d'hyperobésité ; elle a créé le portail numérique de **l'Institut Rafaël**, maison de l'après-cancer en Île-de-France, et l'a relié à son application La Poste eSanté ; elle a noué un partenariat avec **Cerba Healthcare**,

un réseau de laboratoires de biologie médicale, qui vise à rendre accessibles les résultats biologiques d'un patient au sein de l'application La Poste eSanté. Par ailleurs, grâce au partenariat avec la start-up **Visible Patient**, le croisement des données d'imagerie (scanner, radio, échographie) apporte aux chirurgiens une visibilité globale des organes en réalité augmentée et réduit ainsi les erreurs de diagnostic préopératoire.





Le passage du code en bureau de poste fait école

1,8 million
de personnes ont
passé le code de
la route à La Poste
depuis juin 2016.

Pour les jeunes, notamment ceux vivant en milieu rural, l'accès à l'examen du code de la route pouvait s'avérer complexe en raison des délais de traitement des dossiers d'inscription et de l'éloignement géographique. La Poste leur permet de s'inscrire simplement sur Internet jusqu'à minuit la veille, pour passer l'examen du code de la route dans l'un des 550 sites postaux équipés et au tarif de 30 euros :

un gage de cohésion sociale et territoriale. Depuis la mise en place de ce service, en juin 2016, 1,8 million de personnes ont passé leur code de la route. Un succès qui fait école puisqu'il est également désormais possible de venir passer en bureau de poste la certification française en orthographe (Le Robert) ainsi que des tests d'évaluation du niveau d'anglais (Toeic® et Toefl®).



Ma French Bank proposera à l'été 2019 une **nouvelle banque 100% mobile** : des opérations en temps réel, des moyens de paiement 100% digitaux et une plate-forme informatique ouverte qui intégrera progressivement de nombreux services bancaires et non bancaires. S'appuyant sur les entités et les filiales de La Banque Postale, Ma French Bank offrira dès son lancement de nombreux services utiles au quotidien et s'enrichira au fur

et à mesure de nouveaux services. Ma French Bank sera digitale mais aussi humaine et citoyenne car chacun pourra y ouvrir un compte, sans conditions de ressources, très simplement sur son mobile, sa tablette, son ordinateur ou encore dans près de 2 000 bureaux de poste. Ma French Bank mettra aussi à disposition un service de cagnotte et de partage de dépenses, ainsi qu'un accès direct au service de financement participatif KissKissBankBank. Connectée, souple et participative : Ma French Bank sera une banque bien dans son époque.

Une banque 100% mobile



1 million
de clients d'ici
à cinq ans, c'est
l'objectif que se fixe
La Banque Postale.



Construire un grand pôle financier public au service de tous

Le projet de rapprochement avec la Caisse des Dépôts (CDC), annoncé par l'État en août dernier, devrait permettre de constituer un grand pôle financier public. Enjeux et repères pour comprendre ce grand projet au cœur du développement du Groupe La Poste.

Un projet entre acteurs publics

Ce projet prévoit que la Caisse des dépôts et l'État apporteraient leurs titres CNP Assurances à La Poste, puis à La Banque Postale. En retour, la Caisse des dépôts deviendrait l'actionnaire majoritaire de La Poste, l'État détenant l'autre partie du capital. La Poste resterait une société à capitaux 100 % publics, détenue par les deux mêmes actionnaires qu'aujourd'hui.

Une culture commune

La Caisse des Dépôts et La Poste partagent la même culture, celle

de l'engagement au service de tous. Leur rapprochement permettrait d'unir leurs forces afin de favoriser et d'amplifier le développement des territoires et de la qualité de vie des Français. Il contribuerait également à accélérer la transformation et le développement engagés par La Poste pour devenir la première entreprise de services de proximité humaine.

Cinq axes pour agir

Le rapprochement entre les deux acteurs conforterait la capacité du Groupe à exercer les missions de service public qui lui sont confiées par l'État dans le cadre du contrat

d'entreprise et, au-delà, de mener des actions communes au service de tous. Une stratégie articulée autour de cinq axes :

- La création d'un grand pôle financier public plaçant l'intérêt général et la performance au cœur de son modèle;
- La lutte contre la fracture territoriale, avec par exemple l'extension du dispositif des Maisons de services au public;
- La logistique urbaine, pour mettre en place des solutions de livraison sur le dernier kilomètre avec des modes de transport doux;
- La transformation numérique des territoires, pour améliorer l'efficacité

des services publics et lutter contre l'exclusion numérique;

- Les services à la personne et la silver économie, pour relever les défis liés aux évolutions démographiques et au vieillissement.

Bancassurance

C'est l'un des mots clés du projet puisque le rapprochement de CNP Assurances et de La Banque Postale constituerait un grand pôle de bancassurance public et multi-partenarial.



Une présence active pour contribuer à l'avenir des territoires

Devenir la première entreprise de services de proximité humaine passe par une connaissance profonde de tous les environnements, qu'ils soient urbains ou ruraux. En s'appuyant sur son réseau, Le Groupe La Poste travaille dans une logique de partenariat avec les collectivités locales. Il agit pour les territoires et les citoyens, afin d'optimiser le fonctionnement interne des collectivités mais aussi d'améliorer le cadre de vie de leurs citoyens et de développer des projets immobiliers, énergétiques ou numériques... La Poste est à l'écoute de tous les acteurs locaux.





Une présence active pour contribuer à l'avenir des territoires Enjeux et partis pris

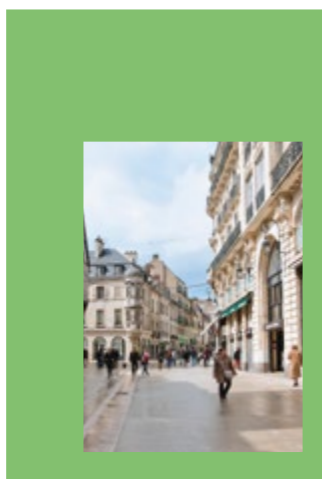
La transformation qui anime La Poste aujourd'hui se fait au service des territoires et de la cohésion territoriale pour être efficace, pour agir et rester proche de tous.



Adapter sa présence territoriale

Face à la baisse de fréquentation, le Réseau La Poste maintient sa présence sur l'ensemble du territoire en la faisant évoluer :

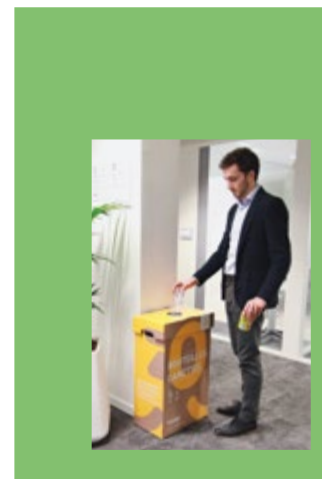
- mutualisation avec d'autres services publics dans les Maisons de services au public (MSAP) ;
- développement d'un réseau de partenaires avec les mairies (La Poste agence communale) et avec les commerçants (La Poste relais) ;
- en parallèle, La Poste modernise ses bureaux de poste et propose des services adaptés aux besoins de ses clients là où ils sont (jeunes, touristes, voyageurs, professionnels).



Stimuler l'activité économique et les dynamiques locales

La Banque Postale est le premier prêteur bancaire des collectivités locales et des hôpitaux publics depuis quatre ans. Citoyenne, elle s'engage auprès des populations et des communes en situation difficile et a notamment débloqué un financement de 100 millions d'euros à taux zéro pour les sinistrés de l'Aude en 2018.

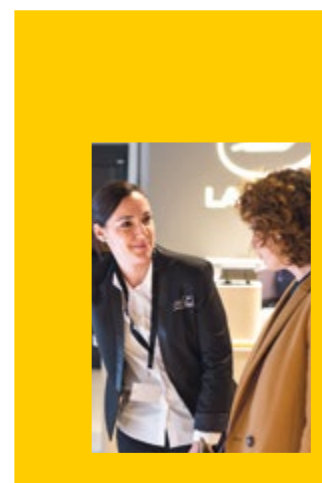
La Banque Postale soutient les entreprises sur l'ensemble du territoire avec des services bancaires et assurantiels dédiés. Le crédit sur ce marché a progressé de 27 % en 2018 et s'élève à 26,3 milliards d'euros.



Accompagner les transitions de la société

Face aux transitions numériques et écologiques, les collectivités doivent se conformer à des obligations nouvelles pour simplifier les démarches des usagers et réduire leur impact environnemental.

Avec La Poste et sa filiale Docaposte, les collectivités locales peuvent, d'une part, se doter de plates-formes et d'outils numériques pour améliorer et dématérialiser leurs process internes (exemple : signature électronique...) et, d'autre part, se rapprocher des citoyens en proposant un accès simplifié aux démarches en ligne. Le Groupe accompagne les territoires dans leur transition énergétique par l'optimisation de la performance de leurs bâtiments via sa foncière Poste Immo, le développement des transports propres avec Bernobi, le recyclage des déchets de bureau avec Recygo.



Réaffirmer ses missions de service public

Le Groupe La Poste réalise quatre missions de service public : l'aménagement du territoire, l'accessibilité bancaire (assurée par La Banque Postale au travers du livret A), le service universel postal et le transport et la distribution de la presse.

La signature du contrat d'entreprise 2018-2022 avec l'État réaffirme le rôle stratégique des missions du Groupe La Poste, autant de missions indispensables à la cohésion et au développement des territoires.

Et concrètement ?



Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?

Une présence postale qui s'adapte aux modes de vie

95,7%

des Français se situent à moins de 5 km
ou 20 minutes en voiture d'un point de contact La Poste.



17 238

points de contact

La progression de la banque en ligne et la baisse des ventes de produits d'affranchissement ont un impact sur la fréquentation du Réseau La Poste (1,3 million de clients par jour). Dans ce contexte, le réseau multiactivité postal à priorité bancaire s'adapte pour satisfaire les besoins spécifiques des clients et répondre à tous les rythmes de vie en tout lieu du territoire.

Une présence de La Poste multiforme, accessible, adaptée et complémentaire

17 238 points de contact sur
l'ensemble du territoire :

- 8 145 bureaux de poste
(47,3 % des points de contact)
dont 503 MSAP et
922 facteurs-guichetiers ;
- 9 093 points de contact en
partenariat, soit 52,7 % des points
de contact (6 339 La Poste
agences communales,
2 754 points de contact
La Poste relais) ;
- 126 consignes Pickup en bureaux.

Au sein de son réseau, La Poste maintient sa présence dans les quartiers prioritaires politique de la ville (QPV).

Des bureaux innovants

La Poste a ouvert des bureaux innovants pour les voyageurs dans les aéroports parisiens (avec la vente d'accessoires téléphoniques, la location de boîtiers Wi-Fi), pour les touristes à Lyon Bellecour (avec des automates innovants, des bornes interactives, des cartes postales personnalisées...) ou les jeunes avec des offres dédiées à Rennes Sainte-Anne et Nancy Blandan. Ces derniers proposent des offres bancaires pour les étudiants ou la préparation à des entretiens d'embauche.

Des espaces de travail partagés

Installés dans les bureaux de poste et sites postaux, comme à Lyon et à Bordeaux, ils simplifient la vie des clients qui en ont besoin. La Poste s'engage à créer 20 espaces de travail partagés d'ici à 2020.

Relever les défis de la logistique urbaine

Les volumes de colis livrés vont doubler d'ici à 2025. Plus de 73 % des Européens vivent en ville et la mobilité urbaine représente environ 40% des émissions de CO₂ liées au transport routier.

L'enjeu

Pour La Poste et ses filiales, il s'agit de relever le défi d'une livraison urbaine au service de la ville durable pour contribuer à l'essor de villes plus attractives, fluides et respirables.

Les actions de La Poste

Pour répondre à ces enjeux, La Poste développe une flotte de véhicules en mode doux et multiplie les lieux de livraison possibles pour ses clients (consignes, relais Pickup...). La réponse passe aussi par le développement d'infrastructures mutualisées qui permettent de partager les équipements et de réduire l'impact immobilier et environnemental avec des véhicules de livraison moins nombreux et plus propres. La Poste a ainsi inauguré son premier hôtel logistique urbain à Bordeaux qui permet de concentrer ses activités en un seul lieu. Ce bâtiment de 4 700 m² et ses 17 quais accueillent les livraisons de DPD, Chronopost et Colissimo. Les colis sont déchargés, triés et pris en charge pour être livrés par une flotte de véhicules (à 70% électriques). En 2018, Chronopost a également inauguré un nouvel espace logistique

urbain (ELU) dans Paris. Situé à Bercy, ce troisième ELU parisien permet de massifier les flux tout en se rapprochant de ses destinataires pour leur proposer de nouveaux services, comme la livraison de produits frais et surgelés. À Saint-Étienne, Lyon, Clermont-Ferrand et Montpellier, La Poste a initié un nouveau dispositif de logistique urbaine, Urby, en partenariat avec d'autres acteurs locaux. Il repose sur la mutualisation et l'optimisation des livraisons. À partir de plusieurs sites en ville, Urby propose des services de livraison urbaine et de stockage aux transporteurs, commerçants et collectivités. Les trajets, effectués avec des véhicules à faibles émissions, permettent également de collecter les recyclables et les retours de produits.

Innover pour rendre la ville plus fluide et respirable

La Poste dispose d'un nouvel « assistant » pour faciliter les tournées. Grâce à ses capteurs, le chariot électrique est autonome et peut suivre son facteur, tout en évitant les passants sur les trottoirs. Il peut transporter plusieurs centaines de kg, en limitant le recours aux voitures de livraison et donc les nuisances environnementales associées.



Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?

Pour une livraison urbaine durable

À travers son réseau de filiales, La Poste déploie, dans toute l'Europe, ses innovations en matière de livraison. Tour d'horizon des microdépôts au cœur des grandes agglomérations pour capter le marché de la livraison urbaine et du dernier kilomètre. Dans toute l'Europe, ces sites se multiplient face aux difficultés de circulation en centre-ville.

À Londres

DPD a ouvert, en octobre 2018, le premier de ses 7 dépôts de proximité d'où les colis sont livrés par des véhicules 100% électriques. 2000 colis pourront ainsi être livrés chaque jour et 45 tonnes de CO₂ seront économisées sur ses émissions annuelles.

Le réseau de relais
Pickup de DPDgroup
se compose de

40 000

relais dans
25 pays européens.

95%

des habitants de
ces pays disposent
d'un point Pickup
(relais ou consigne)
à 15 minutes au plus
en voiture.

À Madrid et Barcelone

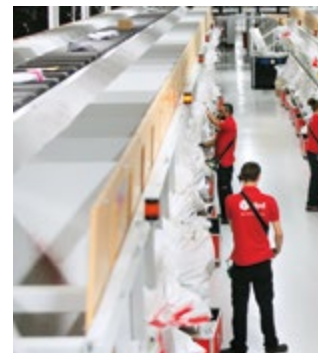
SEUR, marque de DPD en Espagne, a lancé le maillage de microdépôts d'environ 100 m² équipés d'un comptoir de retrait de colis pour les clients de proximité où les produits commandés arrivent avant d'être redistribués aux alentours dans les 2 heures ou la journée.

Nuremberg

Situé à proximité du centre-ville, le microdépôt de Nuremberg opère les livraisons avec des vélos électriques, en remplacement des modes traditionnels. Cette solution plus flexible permet de gagner en efficacité, et rend possible une deuxième tournée de livraison.

Varsovie

Situé au cœur du quartier d'affaires de Varsovie, ce microdépôt facilite le parcours client des destinataires finaux en leur offrant un service automatique de collecte et de retour sur une grande amplitude horaire (de 7 heures à 19 heures) et des cabines d'essayage pour faciliter les retours.



Predict

Ce service interactif, disponible dans 22 pays européens, permet la livraison à domicile dans un créneau d'une heure (via e-mail ou SMS). Le live tracking associé permet de suivre en temps réel son colis...



Livraison le dimanche

En Grande-Bretagne, en Espagne et en France, les e-commerçants partenaires de La Poste peuvent proposer la livraison le dimanche de 9 heures à 13 heures.



Precise

Service de livraison sur rendez-vous entre 8 heures et 22 heures, fixé directement par l'internaute lors de sa commande en ligne. Aujourd'hui disponible en France et en Grande-Bretagne, il sera bientôt disponible dans toute l'Europe.



Livraison Sameday

Dans plusieurs pays européens, dont la France, les clients peuvent opter pour une livraison le jour même, voire dans les 2 heures en Allemagne et en Espagne.





Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?

Améliorer l'expérience citoyenne

70% des Français jugent prioritaire le développement de l'e-administration et 88% se disent prêts à utiliser ses services en ligne⁽¹⁾. Pourtant, 42% des communes ne sont toujours pas équipées d'un site Internet⁽²⁾.

L'enjeu

Pour répondre à l'aspiration des citoyens à une nouvelle relation, numérique et humaine, les collectivités locales doivent se conformer à des obligations légales et réglementaires pour simplifier les démarches des usagers (par exemple, le paiement en ligne de la cantine...). Elles peuvent, pour cela, s'appuyer sur l'expertise de La Poste, qui joue pleinement son rôle de tiers de confiance.

Les actions de La Poste

La plate-forme de gestion de la relation citoyen (GRC), proposée par La Poste via sa filiale Docaposte, est un véritable portail d'accès multicanal aux services. Il centralise les échanges avec les usagers et simplifie la GRC par les agents et les élus. Les demandes sont redirigées, quel que soit le canal d'entrée vers les services concernés (demande d'extrait d'acte de naissance...). En 2018, La Poste a signé un accord avec l'Association des maires ruraux de France, qui déploie auprès de ses adhérents la solution Campagnol pour créer leur site Internet communal. La Poste l'a enrichie de la plate-forme GRC, qui répond notamment à l'obligation

de permettre la saisine par voie électronique. La Poste est également le premier opérateur d'identité numérique en France et elle est la seule à utiliser la double vérification, en ligne et physique par le facteur, de la pièce d'identité. Avec l'Identité Numérique, chacun peut déjà consulter en ligne ses remboursements de Sécurité sociale, son compte personnel de formation... Demain, elle permettra d'accéder à de nouveaux services de la vie quotidienne en ligne : ouvrir un compte en banque, souscrire à une assurance ou une mutuelle, accéder à son dossier de santé... En 2018, 200 000 personnes disposaient d'une IN postale.

(1) Selon le baromètre Digital Gouv' 2017 d'Ipsos pour Sopra Steria.

(2) Audit numérique des collectivités, La Poste, 2018.

4,5 millions
d'actes transmis
à la préfecture via
Docaposte Fast-Actes.

2,5 millions
de signatures
électroniques
avec Docaposte
Fast-Parapheur.



Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?

Renforcer l'attractivité des territoires

S'engager aux côtés des territoires, c'est aussi les valoriser. La Poste développe un bouquet de services permettant aux collectivités locales d'améliorer le cadre de vie des habitants et de redynamiser leur territoire.

Préserver

La Poste fait l'état des lieux des voiries locales via Geoptis et fournit une connaissance actualisée et précise de l'état du réseau routier grâce à la tournée quotidienne du facteur équipé d'une caméra sur le toit de son véhicule. En 2018, en partenariat avec la start-up Atmotrack, Geoptis a remporté un appel à projets pour expérimenter une nouvelle solution de mesure dynamique de la pollution de l'air grâce à l'équipement en capteurs fixes et mobiles des véhicules de La Poste qui sillonnent l'agglomération lyonnaise.

Favoriser la mobilité durable

Bemobi déploie des solutions vélo et accompagne les changements de pratiques (vélopartage, vélo de fonction, location longue durée de vélos électriques). En novembre 2018, La Poste a été retenue pour son expertise logistique au sein du groupement Fluov, pour la mise en place et l'exploitation d'un nouveau service de location longue durée de 20 000 vélos à assistance électrique pour les Franciliens : Véligo Location.

Plus de 250 points de commercialisation seront déployés notamment en bureaux de poste.

Redynamiser les villes moyennes

Dans le cadre des conventions de revitalisation du plan national « Action cœur de ville », La Poste apporte ses solutions pour renforcer l'attractivité des villes moyennes. 222 villes vont bénéficier d'une convention de revitalisation sur cinq ans. À Voiron (Auvergne-Rhône-Alpes), par exemple, La Poste a mis en place : un site Internet permettant aux magasins locaux de vendre en ligne ; des consignes Pickup dans la gare ; la récupération de colis déposés dans les boîtes aux lettres et une vigie urbaine signalant toute anomalie constatée au cours de la tournée du facteur.

Améliorer l'adressage pour préparer l'arrivée de la fibre

En Corrèze, par exemple, en 2018, sous l'impulsion du conseil départemental, La Poste a commencé à accompagner les communes du département dans la dénomination des voies et la numérotation des habitations. Cette amélioration de l'adressage est indispensable en vue d'un déploiement de la fibre d'ici à 2021.





Une présence active pour
contribuer à l'avenir des territoires
Et concrètement ?



Répondre aux besoins de financement des territoires

Depuis 2015, La Banque Postale est devenue la banque de référence du secteur public local et le premier prêteur bancaire sur ce marché. Partenaire de long terme et soutien de l'économie réelle, elle s'adresse aux petites communes comme aux collectivités plus importantes.

Tous les besoins, sur tous les territoires...

La Banque Postale est partie prenante du projet de raccordement des villes de Grigny et Viry-Châtillon (Essonne) à un réseau de chaleur géothermique. Un projet qui a nécessité des travaux pour un montant de 29 millions d'euros également financé par des subventions de l'Ademe. À Perpignan (Pyrénées-Orientales), un prêt de 8 millions d'euros a permis la rénovation des locaux de l'institut médico-éducatif Soleil des Pyrénées pour améliorer l'accueil de publics fragiles. À Villiers-Saint-Paul (Oise), un prêt de 12 millions d'euros a financé la construction du centre de tri de déchets le plus performant de France.

Des plates-formes spécialisées pour le secteur public local

En 2018, La Banque Postale a lancé à l'attention des bailleurs sociaux une plate-forme dédiée à la rénovation énergétique des patrimoines immobiliers, en partenariat avec Économie d'énergie. La plate-forme des financements locaux traite quant à elle, depuis 2013, les demandes de crédit des communes de moins de 5 000 habitants jusqu'à 40 000 euros.

Financer le secteur médico-social

En 2018, La Banque Postale a octroyé 1,2 milliard d'euros de prêts aux hôpitaux publics et plus de 250 millions d'euros de crédits aux organismes publics et associatifs, gestionnaires d'établissements médico-sociaux et de santé. Ces crédits financent la construction, l'acquisition ou l'aménagement d'établissements d'accueil de personnes âgées ou de personnes en situation de handicap.

Accompagner la transition énergétique et l'évolution des usages

La Poste s'appuie sur son expertise acquise depuis quinze ans et sur son réseau pour proposer des conseils et des services qui permettent de sensibiliser les particuliers et d'aider les collectivités à agir pour la transition énergétique.

Sensibiliser à la transition énergétique

La Poste contribue à l'objectif gouvernemental d'accélération de la rénovation énergétique des logements. Avec Action Habitat et DEPAR (diagnostic énergétique pour accompagner la rénovation), les acteurs locaux peuvent s'appuyer sur la proximité des facteurs pour sensibiliser les particuliers aux économies d'énergie et à l'intérêt de réaliser des travaux. Depuis 2018, La Poste est habilitée par l'Agence nationale de l'habitat (ANAH) pour accompagner les ménages dans la réalisation de travaux simples. Elle a ainsi lancé en fin d'année Action Habitat Travaux : conseil des ménages sur les travaux prioritaires dans leur logement, accès à des offres de travaux à prix négociés, prise en charge des démarches administratives pour l'obtention des aides financières, avance du montant des aides aux ménages. La Poste accompagne aussi les collectivités pour améliorer l'efficacité énergétique de leur propre parc immobilier tertiaire et optimiser la gestion des consommations avec Sobre. Les services en audit énergétique Osae offrent la possibilité d'identifier les bâtiments à fort potentiel d'économies grâce à un diagnostic énergétique complet.

Création d'un référentiel de compensation volontaire

Les travaux menés conjointement par La Poste et le Centre national de la propriété forestière ont conduit à la création d'un référentiel de compensation volontaire. Ce label Bas carbone permet désormais aux entités publiques et privées de compenser leurs émissions de CO₂, à travers des projets forestiers ou agricoles en France.

S'adapter aux nouveaux usages

Poste Immo, filiale immobilière du Groupe, a lancé, à compter du 1^{er} mars 2018, un appel à projets sur le palais du commerce de Rennes invitant le marché à imaginer de nouveaux usages pour cet immeuble. Parallèlement, un second appel à projets concernant des immeubles postaux des années 1970 a été lancé fin 2018 sur deux sites à Cergy et Amiens. La Poste assure l'avance du montant des aides auxquelles le ménage peut prétendre, permettant ainsi aux plus modestes de réaliser leurs travaux.



La Poste, engagée et solidaire

Tour d'horizon
des faits à retenir



Pour un numérique mixte !

Le numérique façonne l'avenir comme aucun autre secteur d'activité. Or, seuls 33% des salariés du secteur sont des femmes, et 91% des start-up digitales sont dirigées par des hommes. Consciente de cet enjeu, La Poste encourage les femmes à choisir les carrières de ce secteur et se fixe comme ambitions d'atteindre la parité parmi les lauréats au concours French IoT 2019 et de valoriser le parcours des femmes dont la fonction est essentielle à la transformation de La Poste.

Partenaire solidaire au long cours

Partenaire depuis trente ans de l'opération **Pièces jaunes** pour améliorer le quotidien des enfants hospitalisés, La Poste a récolté, en 2018, plus de 177 tonnes de pièces via les 800 000 tirelires déposées dans les bureaux de poste. Engagée auprès de la **Croix-Rouge** depuis plus de cent ans, la vente de timbres spécialement édités a permis de lui verser, en 2018, un montant de 1,44 million d'euros. Partenaire du **Téléthon** depuis 1987, La Poste a collecté en 2018 plus de 624 000 euros via les promesses de dons acheminées par les postiers.



La Poste, engagée et solidaire

« Tous arbitres », un engagement utile et durable sur tous les terrains

La Poste accompagne et valorise, depuis dix ans, le rôle des arbitres élités et amateurs en partenariat avec les fédérations et ligues professionnelles de football, rugby, handball et basket-ball. En 2018, La Poste s'est aussi associée à la Ligue de football professionnel pour promouvoir l'utilisation de l'assistance vidéo dans l'arbitrage. Un engagement qui conjugue des valeurs importantes pour La Poste : innovation, performance, confiance, équité et respect.



Le Musée de La Poste rouvrira ses portes à l'automne 2019

À l'occasion de sa rénovation, le Musée poursuit ses expositions de street art sur la palissade du chantier et propose des expositions hors les murs en régions.

La Fondation La Poste poursuit son action

Engagée en faveur de l'écriture pour tous et sous toutes ses formes, la Fondation soutient depuis plus de vingt ans le prix Wepler, qui a récompensé en 2018 Nathalie Léger pour *La Robe blanche*, aux éditions P.O.L.



Ancré dans les territoires, le Groupe poursuit sa transformation et prépare l'avenir grâce à l'engagement des postières et des postiers et au bénéfice de la société toute entière.



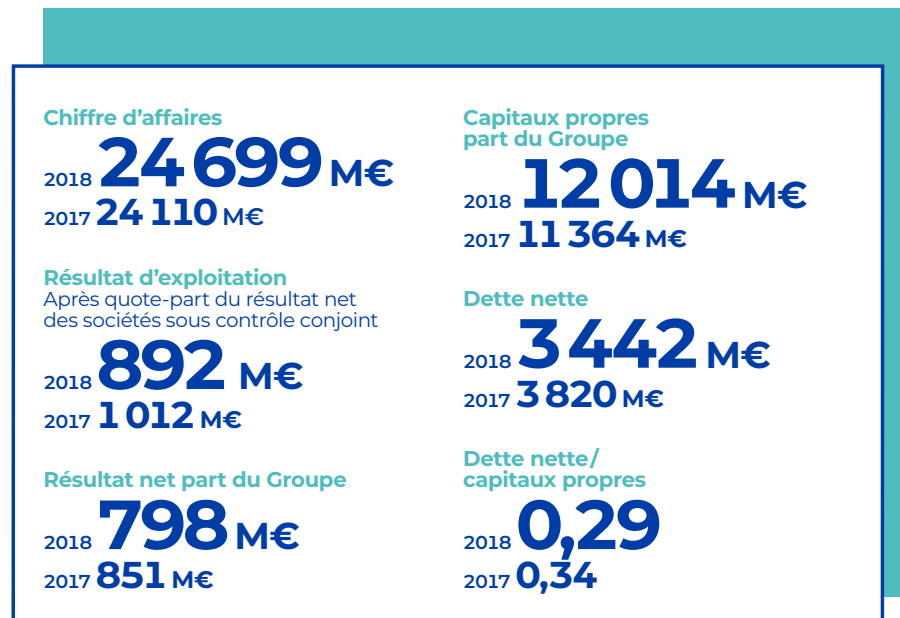
Le Groupe La Poste en chiffres





Performance financière

2018 : une croissance du chiffre d'affaires grâce à la solidité du modèle multiactivité, des progrès dans la transformation et une priorité donnée à l'investissement et au développement du Groupe.

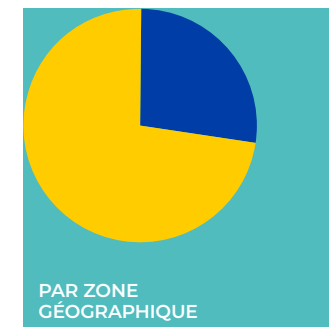


En 2018, le chiffre d'affaires consolidé du Groupe s'est élevé à 24,7 milliards d'euros, en croissance de + 2,4 %; et son résultat d'exploitation a atteint 892 millions d'euros, en repli de 11,8 %. Le résultat net part du Groupe recule quant à lui de 6,3 % à 798 millions

d'euros. Le Groupe a fait le choix de maintenir ses investissements et de poursuivre ses opérations de croissance externe afin de préparer efficacement son avenir et la réussite de sa transformation.



Répartition des revenus du Groupe

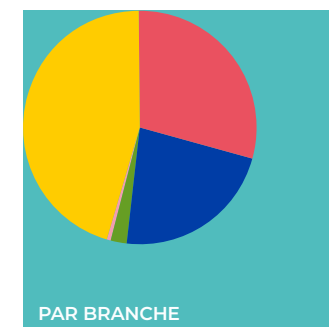


73 % France
27 % International

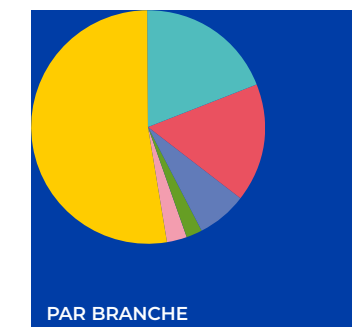
Répartition des effectifs du Groupe



85,3 % France
8,0 % Autres pays d'Europe de l'Ouest
4,4 % Europe de l'Est et Russie
2,3 % Autres pays



45,6 % Services-Courier-Colis
29,6 % GeoPost/DPDgroup
22,5 % La Banque Postale
2,2 % Numérique
0,1 % Autres



52,7 % Services-Courier-Colis
19,0 % Réseau La Poste
16,5 % GeoPost/DPDgroup
6,9 % La Banque Postale
2,2 % Numérique
2,7 % Tête de Groupe, immobilier et autres

(1) Équivalents temps plein en moyenne.



Performance opérationnelle par activité

Services-Courrier-Colis

Chiffre d'affaires

2018 **11 577 M€**
2017 **11 424 M€**

Résultat d'exploitation

2018 **495 M€**
2017 **600 M€**

Poursuite de la conquête, notamment à l'international, développement des nouveaux services et dynamique du colis.

La Banque Postale

Produit net bancaire

2018 **5 570 M€**
2017 **5 687 M€**

Résultat d'exploitation

2018 **813 M€**
2017 **870 M€**

Dynamique commerciale confirmée, poursuite de la digitalisation des services.

GeoPost/DPDgroup

Chiffre d'affaires

2018 **7 373 M€**
2017 **6 816 M€**

Résultat d'exploitation

2018 **346 M€**
2017 **430 M€**

Croissance des volumes, acquisitions et développement des services.

Numérique

Chiffre d'affaires

2018 **716 M€**
2017 **672 M€**

Résultat d'exploitation

2018 **1 M€**
2017 **- 20 M€**

Développement des expertises à travers des acquisitions et des partenariats, déploiement d'infrastructures numériques transverses orientées vers le client.

La branche Réseau La Poste réunit les activités de vente et de distribution, auprès du grand public, des produits et services du Groupe La Poste et son offre de téléphonie

sous la marque La Poste Mobile. Son chiffre d'affaires représente la facturation interne des prestations réalisées par le Réseau La Poste pour le compte des autres branches.

Performance sociétale

La Poste a décidé de faire de l'engagement sociétal un de ses vecteurs de développement.

Transitions écologiques

20%

de réduction des émissions de GES des activités de La Poste depuis 2013.

46 M€

de chiffre d'affaires pour la transition énergétique (Bemobi, Action Habitat), contre 3,6 M€ en 2017.

39 696

véhicules électriques toutes catégories (dont 16 260 hors vélos et chariots).

19 M€

de chiffre d'affaires de l'activité recyclage.

15

métropoles majoritairement livrées par des dispositifs à faibles émissions.

100%

d'électricité d'origine renouvelable pour alimenter le parc immobilier géré par Poste Immo.

500 M€

levés grâce à l'émission d'un *green bond* pour financer la transition écologique du Groupe.

La performance extra-financière du Groupe La Poste a sensiblement progressé depuis 2017, plaçant l'entreprise parmi les mieux notées dans son secteur d'activité sur le plan international, toutes agences de

notation confondues. Le niveau des notations obtenues témoigne du sérieux de la politique d'engagement sociétal du Groupe et de la qualité du pilotage mis en œuvre.



Cohésion sociale et territoriale

95,7%

de la population à moins de 5 km et à moins de 20 minutes en voiture d'un point de contact La Poste.

22 M€

d'achats auprès des secteurs adapté et protégé et de l'insertion (contre 26 M€ en 2017).

1,8 million

d'exams du code de la route passés à La Poste depuis 2016.

115 M€

de chiffre d'affaires consolidé dans les nouveaux services pour des territoires durables.

+ de 100 000

emplois soutenus à travers la politique d'achats du Groupe.

115 Mds€

d'encours ISR⁽¹⁾ gérés par La Banque Postale (soit 50% des encours sous gestion).

Numérique éthique et responsable

503

MSAP offrant l'accès gratuit au Wi-Fi et proposant un accompagnement pour l'accès aux services partenaires nationaux.

40 millions

de dossiers de santé hébergés par La Poste dans des datacenters uniquement en France.

3 millions

d'utilisateurs du coffre-fort Digiposte.

100%

des managers formés à la protection des données personnelles.

Indicateurs sociaux⁽¹⁾

Agir en faveur du développement des compétences

Évolution de la part de personnes ayant suivi au moins une formation.

2018 **80,35%**
2017 **84,00%**

Favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle

Évolution du nombre des moins de 30 ans dans les recrutements en CDI.

2018 **4 787**
2017 **4 302**

Favoriser le maintien dans l'emploi des seniors

Évolution de la part des 55 ans et plus dans l'effectif permanent.

2018 **30,9%**
2017 **29,8%**

Améliorer la santé et la sécurité au travail

Évolution du taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.

2018 **24,44**
2017 **26,51**

Promouvoir l'égalité professionnelle femmes-hommes

Évolution de la part des femmes dans l'encadrement.

2018 **50,1%**
2017 **49,5%**

Agir en faveur de l'emploi des personnes handicapées

Évolution du taux de BOE.

2018 **6,75%**
2017 **6,42%**

La Poste, qui figure parmi les premiers employeurs de France, poursuit en 2018 ses engagements en matière d'emploi responsable : insertion des jeunes dans la vie professionnelle et maintien dans l'emploi des seniors,

développement des compétences des postiers, prévention de la santé, de la sécurité et de la qualité de vie au travail, promotion de l'égalité femmes-hommes, actions en faveur de l'emploi des personnes handicapées...

(1) Investissement socialement responsable.

(1) Périmètre : La Poste maison mère.

Indicateurs qualité : engagements clients

Améliorer la qualité perçue par nos clients en bureau de poste

Satisfaction globale des Français à l'issue de la visite en bureau.

2018 **95%**
2017 **95%**

Améliorer la distribution du courrier

(Résultats consolidés annuels, données extraites du système SIEC.) Informer sur les conditions de la distribution du courrier et effectuer la tournée de distribution dès le lendemain en cas de dysfonctionnement.

2018 **93,60%**
2017 **95,97%**

Améliorer le traitement des réclamations clients

(Résultats consolidés annuels.) Évolution du taux de réponse aux réclamations Courrier particuliers en moins de 5 jours ouvrés.

2018 **94,6%**
2017 **95,6%**

Le traitement des réclamations courrier et colis en « boucle courte »

En 2018, une expérimentation a été menée en Normandie pour tester un nouveau processus de traitement des réclamations courrier et colis en « boucle courte ». Ce dernier a pour objectif de répondre aux nouvelles attentes des clients en termes de rapidité – voire d'immédiateté issue des pratiques de référence dans

le numérique – et de proximité. Ainsi, le client qui souhaite exprimer sa réclamation en bureau de poste est pris en charge immédiatement par un chargé de clientèle et mis en relation avec les équipes Courrier et Colis qui vont le recontacter dans les 24 heures pour convenir des modalités de rétablissement du service. Cette expérimentation va être étendue largement en 2019 avant d'être généralisée début 2020.

Pour retrouver l'ensemble des publications institutionnelles du Groupe La Poste, rendez-vous sur : www.groupelaposte.com/publications



Suivez-nous sur les réseaux sociaux



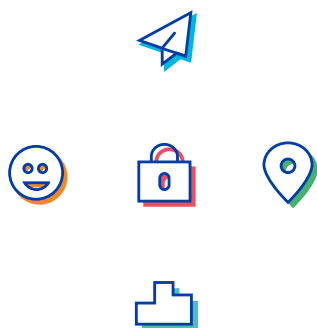
Conception et réalisation : **HAVAS PARIS**

Crédits photo : Jérôme Abou, Denis Allard, Anne Balestier, William Beaucardet, Adrien Buchet, Jean Chiscano, Alex Cretey Systemans, Stephen Daniels/Danpics, Philippe Driss/AFP, Benjamin Genet, Gilles Havard, Eric Huynh, Fatima Jellaoui, Pierre Le Tulzo, Pessina Massimo, Patrice Maurein, Julien Millet, Lionel Moreau, Guillaume Murat, Hubert Raguette, Joël Saget/AFP, Sarai Suarez, Jérémy Suyker, Grégoire Voevodsky, Caroline Warin; Getty Images; Médiathèque La Poste; Shutterstock.

AccDe PDF →
La démarche accessibilité
www.accessibilite.fr

La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées moteurs, leur permettant de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce, à partir de n'importe quel support numérique.






LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DE LA COMMUNICATION
9, RUE DU COLONEL-PIERRE-AVIA – 75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.legroupe.laposte.fr

La Poste – Société anonyme au capital de 3 800 000 000 euros – 356 000 000 RCS PARIS
Siège social : 9, RUE DU COLONEL PIERRE AVIA - 75015 PARIS