

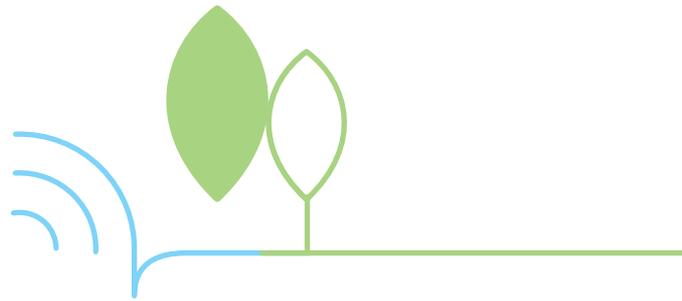
C'est pour vous que La Poste se transforme



LE GROUPE LA POSTE



- P. 2 — Faits marquants
- P. 6 — Message du président
- P. 10 — Comité exécutif
- P. 12 — Paroles de postiers
- P. 16 — Faire gagner les postiers
- P. 22 — Simplifier la vie
- P. 28 — Faciliter le numérique
- P. 34 — Donner des ailes aux jeunes
- P. 40 — Accompagner les pros
- P. 46 — Veiller sur les seniors
- P. 52 — Fluidifier la ville du futur
- P. 58 — Se transformer dans l'intérêt général



Le e-commerce explose. Fin 2016, La Poste a géré le pic de colis le plus important de son histoire. La révolution digitale multiplie les data et impose ses usages, La Poste se positionne en tiers de confiance et met le numérique à la portée de tous. Beaucoup de jeunes attendent de passer le permis de conduire. En 2016, près de 180 000 ont passé le code de la route à La Poste. De plus en plus de seniors vivent seuls à la maison. Les facteurs proposent de veiller sur nos parents 6 jours sur 7. En zones rurales et de montagne, La Poste conforte sa présence avec 500 Maisons de services au public et 564 facteurs-guichetiers à fin 2016. La Poste n'a jamais été aussi utile, elle focalise les attentes. Alors La Poste se transforme pour répondre aux nouveaux besoins aujourd'hui, demain, ici, là-bas, et pérenniser sa mission de service public, utile et profondément humaine.

La Poste, pour tous, partout, tous les jours

La Poste accélère



La Cnil donne son aval

La Banque Postale utilisera la reconnaissance vocale pour le paiement à distance. Elle est la première banque française à décrocher cette autorisation. Talk to Pay repose sur la biométrie et simplifie la vie des clients tout en renforçant la sécurité des paiements.



4^e contrat de présence postale

Il capitalise sur le bilan très positif des trois contrats précédents et projette La Poste en 2019 avec deux nouveautés : la forte progression du numérique afin d'accompagner les usages avec la médiation sociale et la médiation numérique, et 12 millions d'euros de ressources complémentaires pour participer au financement des 500 Maisons de services au public accueillies dans les bureaux de poste.



L'open innovation postale

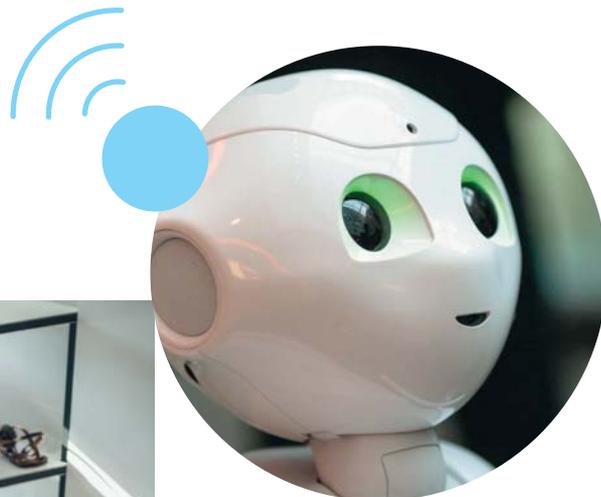
Le studio d'innovation Schoolab prend ses nouveaux quartiers au cœur de Paris. Après dix ans de partenariat et des projets emblématiques comme Facteo, Le Groupe La Poste le suit et installe son programme d'innovation «Yellow Innovation» et son incubateur Start'inPost au milieu de cet écosystème unique.

Entreprise digitale de l'année

Aux Trophées des industries numériques 2016 remis par L'Usine digitale, La Poste décroche le grand prix toutes catégories pour sa transformation digitale globale.

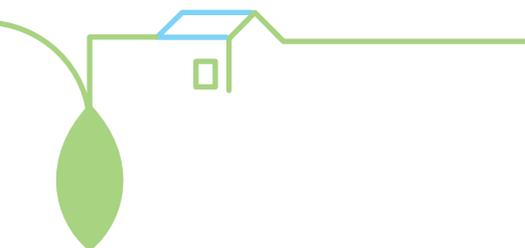
Le Groupe lance sa charte Data

Elle formalise les six grands engagements de La Poste pour faire rimer données personnelles avec confiance, et décline ses actions autour d'un principe simple : redonner aux clients le pouvoir sur leur vie numérique.



CES 2017, acte 3

Troisième participation du Groupe La Poste au rendez-vous planétaire des nouvelles technologies à Las Vegas. Au programme 2017 : les services de proximité dernière génération, présentés par six facteurs, et les innovations disruptives des 16 start-up lauréates du concours «French IoT» soutenues par BNP Paribas Real Estate, Malakoff Médéric, Boulanger et Derichebourg Multiservices.



Acquisition de ProbaYes

Cette entreprise grenobloise créée en 2003 regroupe des « *data scientists* », maîtres des algorithmes et autres technologies révolutionnaires d'analyse des données. Elle apporte à La Poste tout le potentiel de l'intelligence artificielle.



Veiller sur mes parents

C'est le nouveau service lancé par La Poste pour simplifier la vie des seniors et maintenir le lien humain à travers la visite du facteur. Veiller sur mes parents positionne La Poste comme un acteur majeur de la Silver économie.

Tous numériques !

Plus de 60 000 postiers formés aux usages numériques à fin 2016 et près de 20 000 engagés dans des parcours qualifiants pour évoluer au sein de leur métier ou vers un nouveau métier : La Poste de demain se fera avec les postiers d'aujourd'hui.



Livraison par drone en 1^{re} mondiale

Deux ans de tests et plus de 600 heures de vol, c'est ce qu'il a fallu à DPDgroup pour décrocher l'autorisation d'opérer une ligne régulière de 15 km et livrer une pépinière de start-up isolée dans le Var. Une nouvelle façon d'adresser le dernier kilomètre pour DPDgroup.

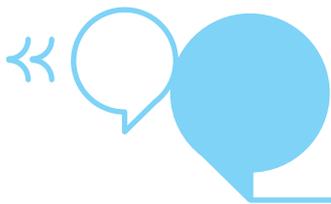


Le plan « Bien dans son travail » veille sur les postiers

Il promeut la santé au travail, l'expression des postiers sur leur travail, et accorde une attention particulière aux postiers en situation d'absence ou exposés aux incivilités.

L'élan de SOBRE

Le Groupe La Poste et la Caisse des Dépôts associent leurs expertises de la sobriété énergétique dans la société commune SOBRE, pour la faire partager aux entreprises et accélérer la transition énergétique du pays.



**Message
du président**

Philippe Wahl
Président-directeur général
du Groupe La Poste



À mi-parcours de son plan stratégique 2020, où en est La Poste ?

Les résultats 2016 attestent de la solidité de notre modèle multiactivité, capable de résister à un environnement économique défavorable. Le Groupe a atteint son objectif de résultat d'exploitation à 975 millions d'euros, en progression de 100 millions d'euros malgré la baisse des volumes du courrier et la persistance des taux d'intérêt négatifs, qui affectent La Banque Postale. D'un point de vue économique et financier, nous sommes en phase avec notre plan. Ces chiffres valident la stratégie de transformation de notre Groupe.

Quels sont les principaux événements et les avancées de 2016 ?

L'accélération de l'internationalisation de GeoPost est un grand succès de l'année 2016. Notre alliance avec Bartolini, le leader italien du colis et de l'express, fait du Groupe le n° 1 du colis à destination des particuliers en Europe, devant Deutsche Post DHL. Au-delà, nos acquisitions en Russie, au Brésil et au Vietnam propulsent La Poste au niveau mondial où s'opère le e-commerce.

Le Réseau adapte ses formats de présence postale en zones urbaines et en zones rurales. Il devient omnicanal et affirme sa priorité bancaire. Les 1 600 directeurs de secteur du Réseau ont reçu une délégation de crédit du président du directoire de La Banque Postale. Notre banque a fêté ses 10 ans le 1^{er} janvier 2016 et le Groupe compte sur elle pour réussir sa transformation car son modèle de développement à la fois résilient et performant lui permet de servir

aussi bien les clientèles patrimoniales que les clientèles en situation de fragilité financière. Le Courrier propose de nouveaux services. Par exemple, les visites du facteur au domicile des personnes âgées ou encore les services d'information sur les politiques de transition énergétique des collectivités territoriales. L'examen du code de la route est aussi un nouveau service sur tout le territoire, il a permis à près de 180 000 personnes de le passer à La Poste en 2016.

La transformation numérique s'accélère au bénéfice de tous. Le coffre-fort numérique Digiposte+ simplifie la vie quotidienne des particuliers. La plate-forme Côté Pro facilite la vie des professionnels. La charte Data du Groupe garantit la protection des données de tous car, plus la société se numérise, plus il y a besoin de confiance et de sécurité numérique. C'est aussi La Poste qui emmène les champions français de l'Internet des objets au Consumer Electronic Show de Las Vegas pour la troisième édition, et six facteurs avec eux.

La Poste expérimente de nouveaux services. Avec quelle cohérence ?

Nous sommes en effet dans une phase d'innovation. Nous lançons des expérimentations et seules certaines innovations subsisteront. Lesquelles ? Ce sont les clients qui décideront. Notre ambition est de répondre aux tendances de fond de la société : la forte croissance du e-commerce, le vieillissement de la population et les besoins de services de proximité qui en découlent. La confiance numérique aussi va devenir un sujet majeur. Donner des informations personnelles à tout le monde représente un véritable risque : les utilisateurs en

Nous avons entrepris une transformation profonde qui profitera à tous, partout, tous les jours.

prennent progressivement conscience. La Poste, grâce à sa neutralité, sa pérennité et sa fiabilité, entend devenir un tiers de confiance dans l'espace numérique, comme elle l'est dans l'espace physique. C'est notre ambition.

Comment amenez-vous les postiers à accompagner cette mutation ?

La dynamique repose sur un diagnostic partagé par tous de la nécessité de faire évoluer notre modèle stratégique. Le nouveau modèle s'appuie sur le savoir-faire des postières et des postiers : leur expertise de la relation de proximité et leur expérience du service public. Notre méthode repose sur le dialogue social. Partout dans le Groupe, nous négocions, à la Banque, au Réseau et au Courrier. Nous avons signé le 7 février 2017 un accord majeur concernant les conditions de travail et les métiers des facteurs et de leurs encadrants. Il précise les conditions d'évolution du premier métier du Groupe par ses effectifs et par son capital confiance. Il crée des emplois, annonce des promotions, met en place de nouvelles fonctions et organise les formations correspondantes. Cet accord historique illustre notre méthode de transformation : la négociation.

Ces évolutions ne risquent-elles pas de faire de La Poste une entreprise comme les autres ?

La Poste est une entreprise avec des missions de service public auxquelles elle est profondément attachée. Elle se transforme au bénéfice de tous en s'appuyant sur l'expertise de la relation de proximité des postiers. C'est cette proximité qui fait le lien entre tous nos métiers, du courrier traditionnel à la banque en passant par le colis du e-commerce et les nouveaux services numériques.

En 2017, la transformation continue ?

Oui, car l'excellence de l'expérience client s'impose partout autour de nous. Nous devons l'intégrer davantage dans nos propositions et notre organisation. Notre plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir » a été construit avec les postières et les postiers, auprès desquels nous venons de lancer une nouvelle démarche participative pour mieux connaître les besoins des clients tels qu'ils les vivent au quotidien. J'en attends des milliers de contributions ! La dynamique de transformation de La Poste est lancée, elle repose sur le savoir-faire des postiers et prépare l'avenir : tous ensemble, nous allons faire de La Poste la première entreprise de services de proximité humaine.

L'année 2016 en 10 chiffres

23,3 Mds€
de chiffre d'affaires

1,4 milliard
de colis livrés par Colissimo
et GeoPost

975 M€
de résultat d'exploitation⁽¹⁾

42,5 M€
de chiffre d'affaires générés
par les nouveaux services,
trois fois plus qu'en 2014

+9,8%
pour les encours de crédits
à La Banque Postale

10,5 millions
de visiteurs uniques
en moyenne par mois sur
le site www.laposte.fr

7
formes de présence
postale au cœur des villes
et des territoires pour
le Réseau La Poste

5
accords sociaux signés
et 7 négociations ouvertes

237 M€
consacrés à la croissance externe⁽²⁾

60 000
postiers formés au numérique

(1) Après quote-part de résultat net des sociétés sous contrôle joint.

(2) Sous déduction de la trésorerie acquise.

Comité exécutif

Sylvie François
Directrice générale
adjointe, en charge des
ressources humaines
1.

Nathalie Collin
Directrice générale
adjointe, en charge
de la branche Numérique
et de la communication
3.



Yves Brassart
Directeur général adjoint,
en charge des finances
et du développement
2.

Philippe Wahl
Président-directeur
général du Groupe
La Poste
5.

Paul-Marie Chavanne
Directeur général adjoint,
président de GeoPost
8.

Nicolas Routier
Directeur général
adjoint, en charge de la
stratégie institutionnelle
et de la régulation
4.

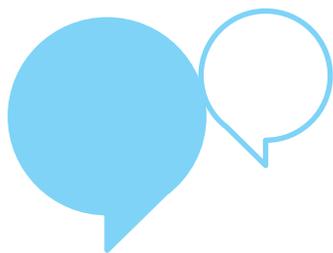
Rémy Weber
Directeur général adjoint,
président du directoire
de La Banque Postale
6.

Anne-Laure Bourn
Directrice générale
adjointe, en charge
du Réseau La Poste
9.



Philippe Dorge
Directeur général
adjoint, en charge
de la branche Services-
Courrier-Colis
7.

Philippe Bajou
Directeur général adjoint,
secrétaire général,
président de Poste Immo
10.



Paroles de postiers

Plus de 251 000 postiers, acteurs et bénéficiaires de la transformation du Groupe La Poste

Les 15 premiers jours, ça n'a pas été facile. **Samia** 



Rien que les 2 jours de stage, ça a été le déclic, je me suis dit : c'est pour moi ! **Mehdi**



Nous avons voulu anticiper une forte baisse d'activité qui, à terme, pouvait engendrer un sureffectif important en organisant une opération de mobilité spécifique soutenue par Le Groupe La Poste. Tous les salariés de Bretagne Routage ont été impliqués dans la dynamique et une trentaine d'entre eux ont saisi cette opportunité de mobilité au sein du Groupe. **Katell**

42 jours de formation, au départ ça peut paraître long. **Annie** 

Maintenant j'ai tout pour être un directeur bancaire comme dans les autres réseaux bancaires. **Magalie**

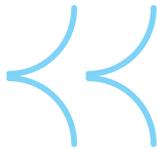
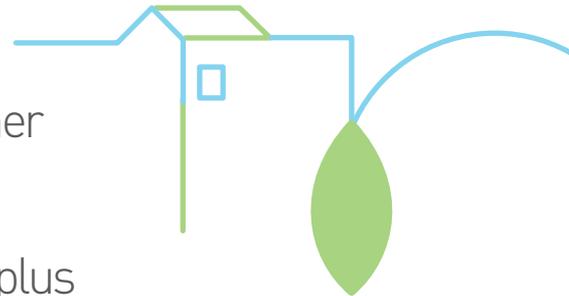


Il faut y aller sans regret. Le changement a du bon. **Virginie**



Se mettre au numérique à 50 ans et suivre un COOC⁽¹⁾, vous imaginez ? **Alain**

Comment donner envie aux collaborateurs de faire encore plus pour l'entreprise au moment où elle se transforme ? **Jean**



La plupart des nouveaux services tournent autour de notre cœur de métier. **Yann**

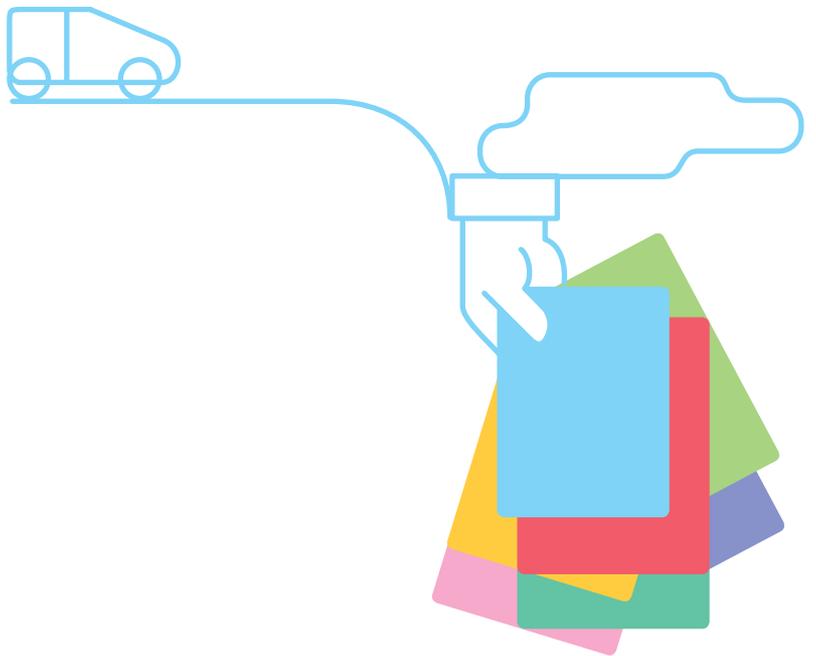
Propos de postiers recueillis en 2016 à travers la France lors des campagnes internes sur l'évolution professionnelle.

(1) Corporate Online Open Course.

La Poste, là

- P. 16** — Faire gagner les postiers
- P. 22** — Simplifier la vie
- P. 28** — Faciliter le numérique
- P. 34** — Donner des ailes aux jeunes
- P. 40** — Accompagner les pros
- P. 46** — Veiller sur les seniors
- P. 52** — Fluidifier la ville du futur
- P. 58** — Se transformer dans l'intérêt général

où on l'attend.



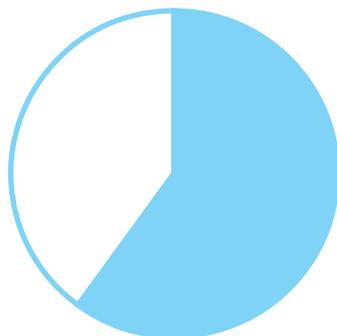
160

métiers

4

grandes familles

Production
(collecte, tri,
distribution...)
60%



Fonctions
supports
(RH, achats,
immobilier,
finance...)
11%



Gestion
et relation client
(accueil, conseil,
développement
commercial)
25%



Management
opérationnel
4%



Faire gagner les postiers

50 000

postiers au minimum d'ici à 2020 effectueront un parcours qualifiant d'au moins 70 heures pour suivre l'évolution de leurs métiers.

31 500

évolutions
professionnelles
en France.

Plus de 17 M€
d'aides à la mobilité.



5,2 M€

investis dans la rénovation des locaux
des postiers.

Les postiers vivent la plus grande transformation de l'histoire de La Poste. Mieux, ils la font. Leur réussite et celle de l'entreprise n'en font qu'une.

Comment faire gagner La Poste et faire que tous les postiers soient gagnants ?



Aider les postiers dans l'évolution de leurs métiers

Tout faire pour donner à chaque postier les moyens d'être bien dans son métier et dans sa vie au travail, efficace au service des clients et de l'ambition de l'entreprise, c'est l'enjeu n° 1 de la transformation du Groupe La Poste. Il mobilise tous les acteurs RH et des moyens exceptionnels.

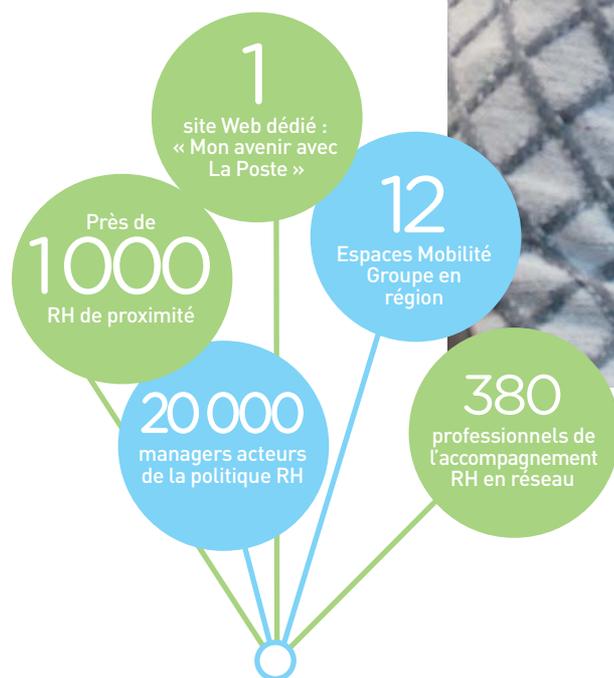
Les métiers changent

Tous les métiers existants se transforment. Des facteurs deviennent facteurs-guichetiers, en vertu d'un accord social⁽¹⁾. La Banque développe sa clientèle professionnelle. Les guichetiers deviennent des chargés de clientèle, traduisant l'évolution du métier vers plus d'activité bancaire. De nouveaux métiers émergent sur les nouveaux territoires de conquête de La Poste : le numérique (codeur), la transformation énergétique (diagnostiqueur) ou la Silver économie. La loi du 6 août 2015 réforme l'examen du permis de conduire et ouvre la voie aux postiers examinateurs du permis de conduire ou du code de la route.

La Poste donne des repères

Elle accompagne toutes les évolutions professionnelles : au sein d'une filière métier, vers un nouveau métier, vers une autre branche, ou à l'extérieur du Groupe pour s'investir dans l'économie sociale et solidaire ou créer son entreprise.

Socle de la politique RH : informer les postiers sur les possibles, par tous les moyens et toute l'année. Les 4 saisons de l'évolution professionnelle font découvrir les métiers, les parcours et les mesures d'accompagnement. Les chats répondent aux questions des postiers, les ateliers permettent de travailler son CV, de préparer un entretien



Un dispositif au plus près des postiers : informer, conseiller, accompagner

(1) Accord Guichetiers signé le 1^{er} mars 2016 par CFDT, FO et la liste commune CFTC-CGC-UNSA.



Samia est devenue conseillère bancaire.

Mathieu, devenu facteur-guichetier, permet ainsi le maintien du bureau de poste de sa commune.

de recrutement, d'affiner son projet professionnel. Les visites de sites font découvrir concrètement le métier. La bourse d'emploi du Groupe permet de postuler à toutes les offres. Tout pour donner envie à chaque postier de réfléchir à son évolution et de passer à l'action.

Un vaste plan de formation

Mise à jour des compétences ou acquisition de compétences nouvelles, La Poste déploie un plan de formation d'une ampleur inédite. Zoom sur trois grands programmes. Plus de 25 parcours qualifiants entraînaient plus de 19 000 postiers à fin 2016 dans le développement de nouvelles compétences au sein de leur métier ou vers un nouveau métier. Au programme : 70 heures de formation minimum, certification et prime de qualification à la clé. Objectif : 50 000 parcours qualifiants réalisés à fin 2020. Ils ont suivi douze semaines de formation pour devenir directeur de secteur au Réseau, ils racontent. Céline a découvert la gestion des

risques, « un domaine important pour être un directeur bancaire comme les autres », Christelle a « apprécié les mises en situation managériale » et ce qui a le plus intéressé Marie-Josée, « ce sont les intervenants extérieurs qui viennent du monde bancaire ».

La formation « Tous numériques ! » entraîne tous les postiers et s'adapte aux besoins de chacun. Elle va de l'initiation aux outils Facteo et Smarteo aux formations expertes sur les réseaux sociaux ou le big data avec, à la clé, l'obtention d'un passeport numérique. Le programme innove avec des modules de e-learning pour tous et trois premiers COOC⁽¹⁾. La formation au codage informatique à l'école Simplon permet de devenir Web développeur en huit mois. Elle a reçu 500 candidatures et sélectionné 15 premiers élèves. L'Institut du management inaugure la pédagogie multicanale, dispense 75 000 heures de formation et fête son 10 000^e manager formé en 2016.

(1) Corporate Online Open Course.



Dans la palette des nouveaux métiers, Laurent a choisi codeur et Sébastien facteur qualité.



Pour la qualité de vie au travail des postiers

Le programme « Bien dans son travail » améliore la santé, les conditions de travail et les relations professionnelles. Le projet « Boloco » accélère la rénovation des locaux professionnels. 1100 sites ont été rénovés en 2016 et 3000 le seront en 2017, pour un budget total de 19 millions d'euros. Le droit à la déconnexion est mis en place pour les 100000 postiers utilisateurs de l'e-mail dans leur travail et la Semaine de la qualité de vie au travail a été consacrée au travail à l'ère du numérique et au bon usage des technologies. L'accord sur les conditions de travail et les métiers des facteurs et de leurs encadrants, signé le 7 février 2017, prévoit une charge de travail équilibrée, des équipements et des locaux améliorés, des organisations de travail repensées, et l'accompagnement managérial pour garantir santé et qualité de vie au travail. La situation des postiers hors de l'entreprise

intéresse aussi La Poste, qui déploie son action sociale et son service logement. En 2016, elle a consacré 205,9 millions d'euros à l'enfance, à la solidarité, aux activités culturelles, aux vacances et à la restauration. 49 millions d'euros ont permis d'améliorer la situation logement de plus de 9000 postiers.

Les postiers, ambassadeurs de l'éthique

S'engager dans la démarche éthique de La Poste, cela veut dire adhérer à ses valeurs et les faire vivre au quotidien dans l'exercice de son métier de postier. C'est un vrai levier de confiance de nos parties prenantes, notamment de nos clients, et la plus sûre façon de conquérir l'avenir pour La Poste. Pour réaffirmer leur importance, les principes éthiques issus du référentiel de déontologie du Groupe sont annexés au règlement intérieur et affichés dans tous les établissements du Groupe La Poste.



Tous gagnants

Bon pour le postier et bon pour l'entreprise,

c'est le fil rouge de la politique RH. Le cas de Bretagne Routage, filiale de Docompost, confrontée à une chute d'activité, l'illustre. Parmi toutes les solutions de reclassement proposées, les postiers de Docompost ont choisi de devenir facteur-guichetier, chargé de clientèle en centre financier ou agent de production dans une plate-forme courrier-colis. En six mois, 30 salariés ont réussi leur évolution professionnelle au sein du Groupe.

1 756

événements de toute nature sur tout le territoire au cours des 4 saisons de l'évolution professionnelle 2016

+ de 60 000

postiers ont suivi une formation au numérique à fin 2016

87%

des collaborateurs de La Poste se sentent concernés par les actions mises en place en matière d'éthique

1 851

collaborateurs ont suivi en direct depuis leur smartphone ou l'intranet les débats de la Journée de l'éthique



+5%

par an depuis 2009, c'est la croissance du e-commerce en volume.



Simplifier la vie



81% des Français considèrent la livraison des achats en ligne comme un casse-tête⁽¹⁾.

62% des Français préfèrent la livraison à domicile parmi toutes les solutions possibles⁽¹⁾.

(1) Étude Ifop du 13 avril 2016 sur les attentes des Français en matière de livraison.



Tous les grands opérateurs postaux d'Europe ont interconnecté leurs réseaux pour offrir un service d'expédition optimal. C'est le programme Interconnecté, lancé en 2016.

14 millions de colis échangés dans le secteur de la santé en France en 2015.

+ de 60 millions de petits colis (- de 2 kg) de faible valeur (- de 20 euros) par an,

c'est 60% des échanges en volume.

Source : La Poste.

Les sites marchands exigent toujours plus de rapidité pour concurrencer le commerce physique pendant que les e-acheteurs exigent la gratuité des frais de port.

Comment stimuler le business des e-commerçants ? Et comment embellir la vie des e-acheteurs ?



La Poste relève tous les défis du e-commerce

La concurrence est vive dans le monde des achats en ligne. Les e-commerçants misent sur les services pour faire la différence et comptent sur La Poste pour réaliser le rêve des e-acheteurs : mon colis où je veux quand je veux !



Chronopost, partenaire transport

ChronoRDV et Sameday

Les internautes sont de plus en plus exigeants en termes d'immédiateté et de précision : Chronopost défie le chrono. Avec ChronoRDV, le client choisit le jour et l'horaire de sa livraison sur un créneau de 2 heures. Encore mieux avec Chrono Sameday, il est livré le soir même de sa commande. Testé avec des grands sites marchands tels qu'Amazon, Bebloom et Chic Types, ChronoRDV fait l'unanimité. Et ce n'est pas fini ! Les deux solutions sont désormais disponibles pour les livraisons de produits alimentaires secs, frais et surgelés avec Chronofresh.



DPDgroup, un monde de services

Mr Pasha et Precise

Être livré jusqu'à minuit ou le samedi matin dans un créneau d'une heure, ou laisser la conciergerie s'en charger et garder vos colis jusqu'à trente jours, c'est la vie de Mr Pasha, le service premium de livraison DPD France. Partout en Europe, les exigences des e-acheteurs montent d'un cran, les solutions de DPDgroup aussi. En Espagne, SEUR Now propose la livraison 1 ou 2 heures après l'achat en ligne. L'application Your DPD donne aux particuliers le contrôle complet de leur livraison, et le nouveau service Precise leur permet de fixer le moment précis de la livraison.



- de 2 kg / - de 2 €

Delivengo

L'offre idéale pour les e-commerçants qui expédient des petits colis de faible valeur de la France vers l'international : un bouquet de solutions simples, des délais garantis à prix compétitifs.



Le développement de GeoPost continue

100%

de DPD Allemagne après l'acquisition des parts de Zeitfracht

100%

de Biologistic et une offre renforcée dans le transport de produits sensibles dans le secteur de la santé

100%

de wnDirect, opérateur britannique partenaire des e-commerçants à l'international

60%

de JadLog, n° 2 du marché du colis-express au Brésil





Question carbone

L'offre courrier-colis express et numérique est neutre en carbone. Ses émissions de gaz à effet de serre sont compensées dans leur quasi-totalité par le financement de projets pour le climat comme Asian Biogas, l'installation de méthaniseurs au Vietnam, sélectionné par un jury de postiers et élu par le public via la page Facebook de La Poste.



Mobile first

Entre le Web et le mobile, la bataille des connexions s'intensifie au profit du mobile ; La Poste suit le mouvement et lance son site mobile marchand. Il permet de commander des timbres depuis son smartphone et de les recevoir à domicile, d'accéder à son compte, de préparer et de suivre ses envois, en attendant d'autres services, comme la réexpédition de courrier dans le cadre d'un déménagement, disponible sur le site mobile d'ici à l'été.

10,5 millions

de visiteurs uniques par mois
en moyenne sur la boutique en ligne
du site www.laposte.fr



DPDgroup

Pickup story

Les relais Pickup poursuivent leur développement européen. On comptait près de 29 000 relais dans 22 pays en Europe à fin 2016. En France, 270 consignes Pickup Station, ouvertes en zones de fort flux (gares SNCF et bureaux de poste), et les agences DPD France inaugurent le Pickup Drive. Conçu sur le modèle des drives de la grande distribution, il permet aux e-acheteurs de retirer leurs colis sans descendre de voiture et aux e-commerçants de déposer leurs colis en moins de 3 minutes.

Livraison le soir et réexpédition le matin

Pour atteindre 320 millions de colis en 2020, soit environ 30 millions de plus qu'aujourd'hui, La Poste table sur la livraison du soir et la réexpédition en boîtes aux lettres.

Les petits colis, qui rentrent dans une boîte aux lettres normalisée, sont distribués le matin avec le courrier, et ceux qui ne rentrent pas sont livrés par le facteur le soir. Ce modèle

de distribution est proposé dans plus de 30 villes de plus de 50 000 habitants. Le service d'expédition depuis sa boîte aux lettres est un succès. Plus de 1 million de Colissimo ont été expédiés ainsi en 2016 (800 000 envois et 200 000 retours). Plus de 3 000 clients e-marchands proposent aujourd'hui ce service de retour.



35%

des Français possèdent déjà au moins un objet connecté.

40%

des Français envisagent d'acquérir un objet connecté dans les douze mois à venir.

Faciliter le numérique

Top 3

des intentions d'achat

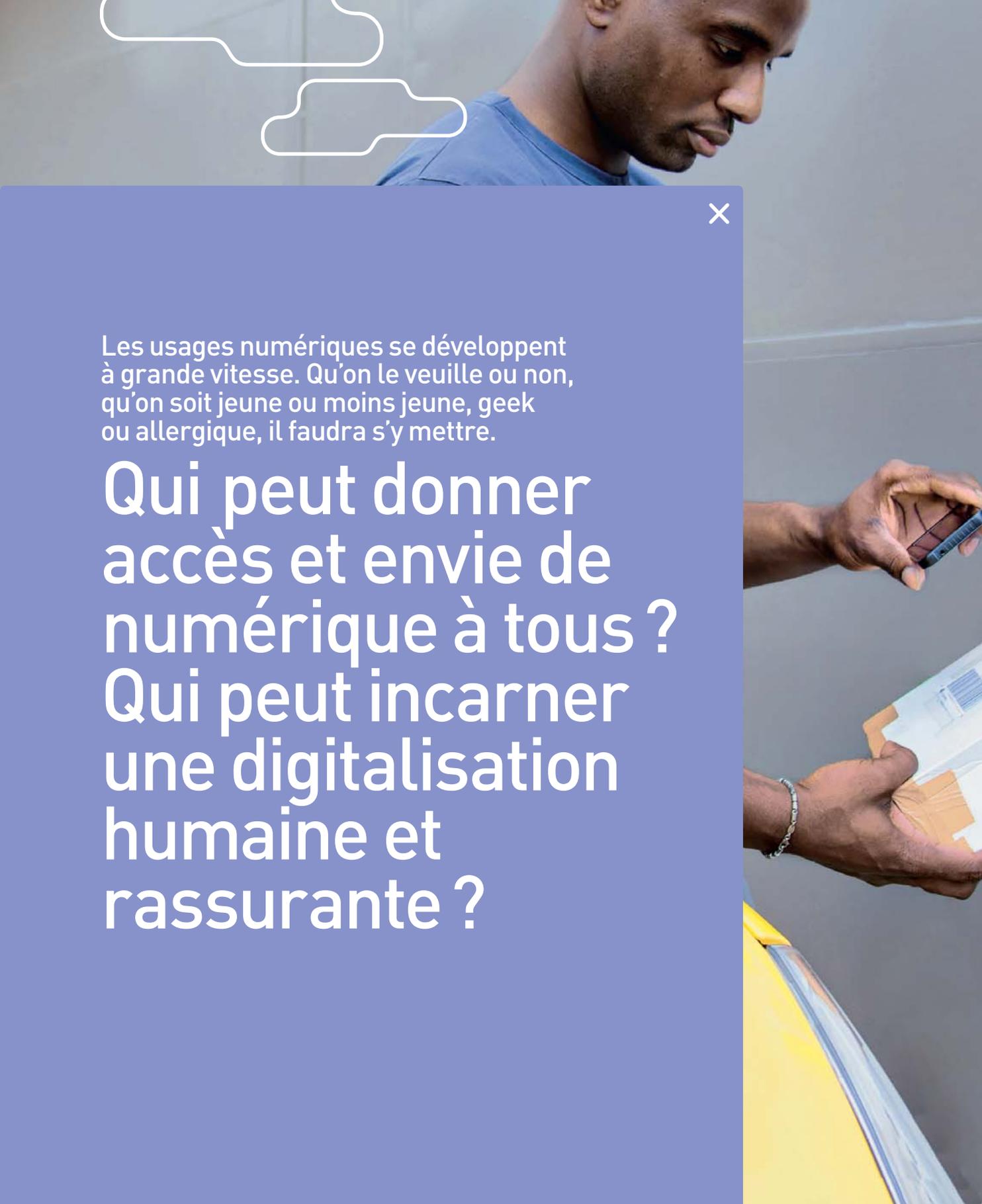
1. Le bracelet sportif
2. La montre connectée
3. Le porte-clés connecté

des freins à lever

- 86% le prix
- 77% la sécurité des données personnelles
- 73% l'usage trop complexe

des domaines à connecter

1. Les services à la personne (83%)
2. La smart home (67%)
3. La santé et le bien-être (65%)



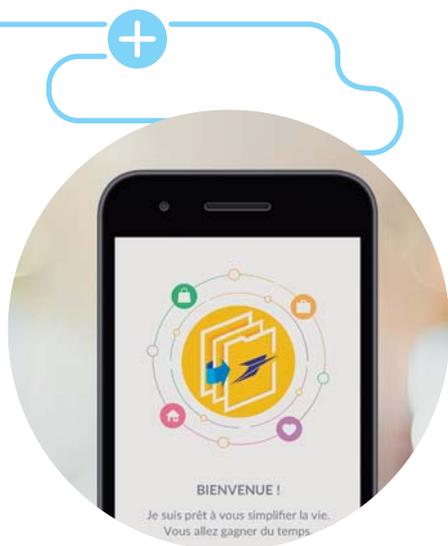
Les usages numériques se développent à grande vitesse. Qu'on le veuille ou non, qu'on soit jeune ou moins jeune, geek ou allergique, il faudra s'y mettre.

Qui peut donner accès et envie de numérique à tous ?
Qui peut incarner une digitalisation humaine et rassurante ?



La Poste, chef de file du numérique pour tous

Le numérique ouvre des perspectives inédites et génère des préoccupations tout aussi inédites. Fidèle à ses valeurs, La Poste accompagne cette mutation pour saisir ses opportunités et rendre la vie numérique accessible à tous et sereine.



#digiposte+

Gratuit pour les étudiants. La Poste et le ministère de l'Éducation nationale ont signé un partenariat qui prévoit la conservation sécurisée des attestations numériques du baccalauréat dans un compte Digiposte+ offert aux jeunes diplômés.

Le numérique entre dans notre quotidien

L'appli Digiposte+ permet d'organiser sa vie numérique en quelques outils et en toute sécurité : une identité numérique certifiée, un coffre électronique où archiver ses fiches de paie et tous ses documents précieux, et un assistant personnel qui aide à constituer un dossier de location, alerte des échéances à honorer et conseille dans les démarches administratives.

La Lettre recommandée est un produit très demandé, elle génère 11% du chiffre d'affaires de la branche Services-Courrier-Colis, soit près de 1 milliard d'euros. La Lettre recommandée sur mobile lui donne une seconde vie en simplifiant l'expérience client. Tout-en-un, sans liasse manuscrite à compléter et déjà timbrée, elle s'active depuis l'application mobile La Poste, qui permet de suivre son acheminement et de retrouver ses preuves directement sur son smartphone, le tout en bénéficiant de la même valeur juridique que la version papier. Tout aussi efficace et bien plus étonnante, la nouvelle solution de courrier connecté invite à une expérience d'immersion interactive qui réinvente les codes de la communication. Burton of London l'a testée pour lancer sa collection automne-hiver 2016. La marque proposait à ses clients de visualiser de façon dynamique les looks de la rentrée. La réalité augmentée permet en effet, à partir d'un catalogue



#labpostal

La septième édition du Lab postal a attiré plus de 1 900 visiteurs, des start-up et PME innovantes et les équipes innovation du Groupe, venus expérimenter de nouveaux services, échanger et propulser la machine à innover postale. Au programme du Lab Postal 2017 : la disruption.



ou d'une plaquette papier, de configurer à loisir les produits et de les visualiser en 3D. L'impact de la campagne est assuré et l'avenir du courrier aussi.

Apprivoisons le numérique ensemble

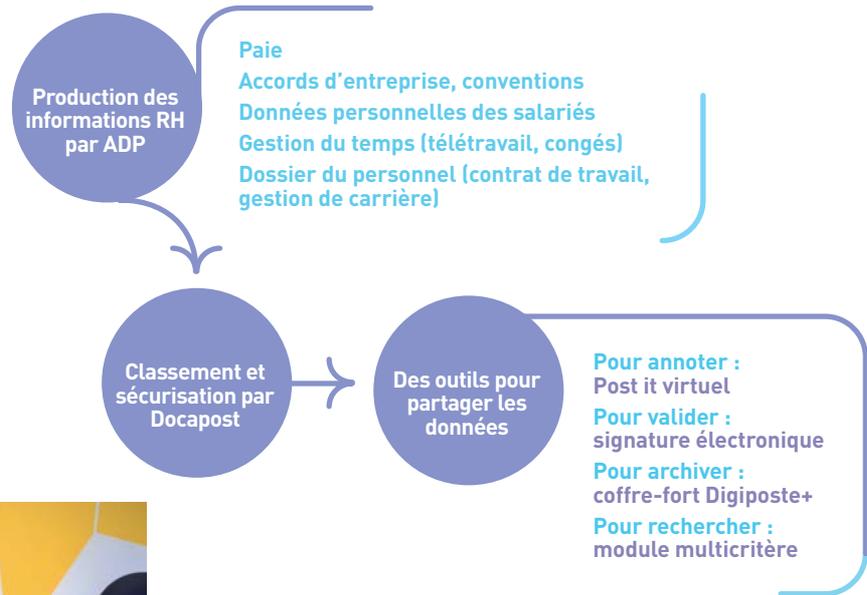
Comptez sur La Poste et son réseau de proximité. Aujourd'hui, les clients peuvent utiliser gratuitement le wi-fi dans 750 bureaux de poste et Maisons de services au public. Plus de 1 500 bureaux de poste sont équipés du système de communication digitale qui délivre sur grand écran toutes les informations utiles, et les chargés de clientèle déroulent l'offre d'un clic sur leur tablette Smarteo dans plus de 1 000 bureaux. Le numérique de La Poste entre dans les foyers. La tablette Ardoiz, conçue spécialement pour les seniors par la filiale Tikeasy et disponible dans tous les bureaux de poste, s'est vendue à 10 000 exemplaires en 2016.

La Poste Mobile propose sa box Fibre dans près de 1 800 bureaux de poste et ouvre l'accès à Internet très haut débit au plus grand nombre pour 14,99 euros par mois la première année.

Open innovation by La Poste

Au cœur de la stratégie numérique du Groupe La Poste, le Hub numérique conjugue des objets connectés et des services de proximité. Les start-up y lancent leurs nouveaux services et une application mobile permet aux particuliers d'y accéder en un clic. L'écosystème French IoT de La Poste s'est bâti autour de ce hub, qui réunit aujourd'hui 127 start-up, 5 grands groupes et 66 partenaires numériques en territoire. C'est aussi La Poste qui emmène la filière IoT française au Consumer Electronic Show de Las Vegas depuis 2015.

Le Bureau virtuel RH d'ADP : la solution digitale de Docapost



#lasvegas

La participation remarquable du Groupe La Poste au CES, avec ses partenaires French IoT, a assis sa légitimité sur des sujets d'innovation porteurs. Au CES 2017, le Groupe a révélé avec la start-up Myxyty, l'objet connecté George, l'assistant vocal intelligent pour les personnes âgées, encore au stade de concept, et le bouton connecté pour les pros Colissimo Ondemand.

Partenaire de la digitalisation des entreprises

ADP, leader mondial et pionnier en matière de Gestion du Capital Humain et d'externalisation des processus (paie, gestion des talents, digital RH, gestion des temps et activités) est partenaire de longue date de Docapost pour l'édition des bulletins de paie. Ce partenariat a évolué vers le développement de solutions digitales comme la solution Bureau virtuel RH qui permet une gestion documentaire RH innovante et sécurisée. Ainsi, les DRH accèdent en ligne et traitent de façon dynamique la totalité de l'information RH (paie, dossier personnel des salariés, documents RH). Docapost assure l'archivage numérique et chaque salarié peut retrouver les informations qui le concernent dans son coffre électronique personnel Digiposte.

« Docapost a su accompagner la digitalisation de notre marché en collaborant avec nous pour développer une solution comme le Bureau virtuel RH. Nous réfléchissons déjà à proposer à nos clients de nouvelles fonctionnalités innovantes et de nouveaux processus RH augmentés, comme la signature électronique des documents RH. Nous comptons sur l'expertise de Docapost pour nous aider à les déployer. »

Carlos Fontelas De Carvalho, Président ADP France.



#Digitale et citoyenne

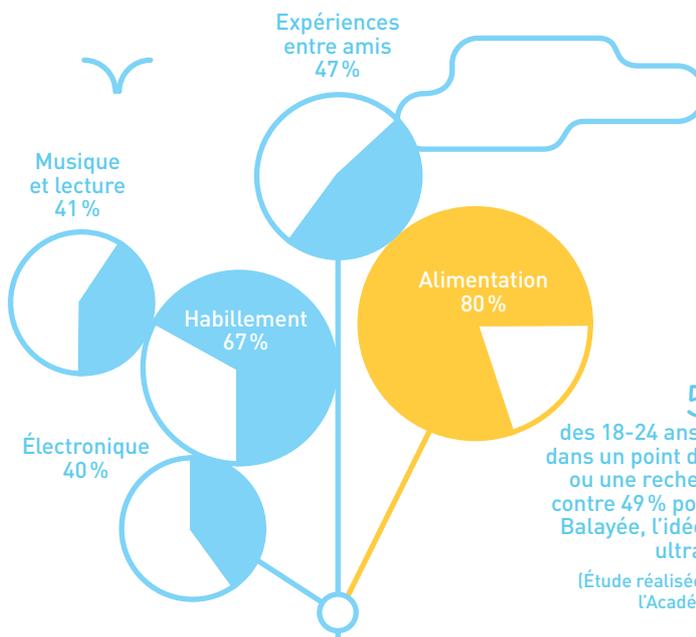
La Banque Postale enrichit ses solutions numériques avec la souscription sur mobile et tablette du crédit à la consommation, le site EasyBourse revisité et une souscription 100% en ligne, le paiement sur mobile sans contact et bientôt à la voix, et labanquepostale.fr, 2^e site bancaire avec près de 48 millions de visites par mois en moyenne.

Sécurité des données

L'exemplarité de La Poste

La base clients unique (hors clients bancaires), les données laposte.fr, les analyses de comportements clients en temps réel... La Poste concentre depuis toujours des quantités de données personnelles sur les Français et a décidé d'être plus en pointe que jamais en matière de protection. En 2016, Le Groupe La Poste s'est fixé comme objectif d'être la référence en termes d'éthique appliquée au numérique et s'est doté d'une charte Data. Pierre angulaire, la prestation de serment des postiers, qui engage au respect de la confidentialité des correspondances, intègre désormais le respect des données personnelles électroniques. Près de 120 postiers issus de toutes les branches ont réfléchi pendant deux jours à la déclinaison de la charte Data en plan d'actions. Celui-ci permettra de répondre parfaitement aux attentes des Français sur le sujet, en particulier donner aux personnes le contrôle de leurs données, protéger la donnée et rendre compte de son traitement, et de se doter d'une gouvernance dédiée à la data.

Donner des ailes aux jeunes

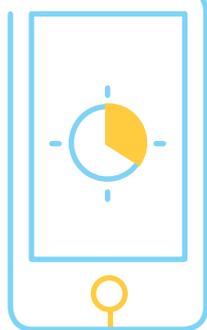


53%
des 18-24 ans préfèrent se rendre dans un point de vente pour un achat ou une recherche d'information, contre 49% pour les plus de 25 ans. Balayée, l'idée reçue du *millennial* ultra connecté.

(Étude réalisée par l'institut Init pour l'Académie du service)

Top 5

des dépenses des 14-19 ans



4h

par jour.
C'est le temps moyen passé par les 16-24 ans devant leur mobile.



Permis de conduire

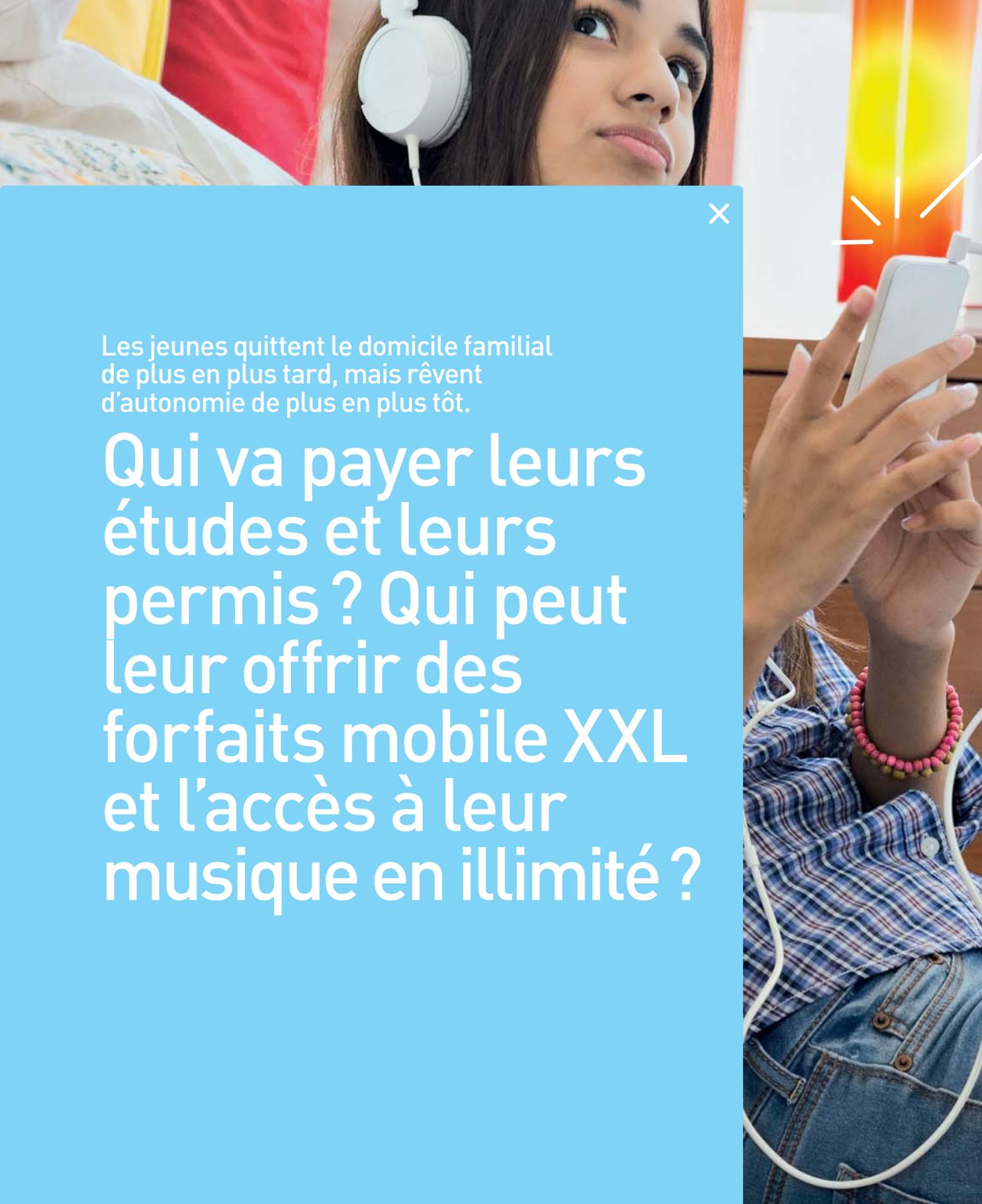
1600 €

Le coût moyen du permis de conduire obtenu du 1^{er} coup.

2100 €

Le coût moyen du permis décroché à la 2^e tentative.

40%
de malchanceux appelés à le repasser.

The image is a vertical composition. The top half shows a close-up of a young woman with long dark hair wearing white headphones, looking upwards and to the right with a thoughtful expression. The bottom half shows a young woman in a blue and white plaid shirt and denim jeans, holding a white smartphone in her hands. She is wearing a pink and yellow beaded bracelet on her left wrist. A white charging cable is plugged into the bottom of her phone. The background is slightly blurred, showing a window with orange and yellow light. A blue semi-transparent box covers the left side of the image, containing text.

Les jeunes quittent le domicile familial
de plus en plus tard, mais rêvent
d'autonomie de plus en plus tôt.

Qui va payer leurs
études et leurs
permis ? Qui peut
leur offrir des
forfaits mobile XXL
et l'accès à leur
musique en illimité ?

Pour les jeunes, La Poste sort ses bons plans

Les jeunes sont l'avenir de La Poste, qui a décidé de les séduire avec des offres sur mesure plus innovantes et plus accessibles les unes que les autres. Preuve que La Poste vit avec son temps.



30€

le code de la route,

organisé, à la demande de l'État, par des opérateurs agréés. Depuis juin 2016, La Poste a ouvert 300 centres d'examen dans son réseau à travers la France, et vise 500 sites postaux à fin 2017. Oubliez le papier, l'épreuve se passe sur tablette. Des changements radicaux d'organisation qui ont accéléré le temps de passage du permis de conduire et attiré près de 180000 candidats au code de la route à La Poste en 2016.



À partir de
3,99€

les forfaits **La Poste Mobile**

Les ados sont très attachés à leur téléphone et nombreux à dire qu'ils ne pourraient plus s'en séparer. C'est vrai que les mobiles actuels permettent de tout faire ! Rester en contact avec ses amis, prendre de superbes photos, télécharger sa musique, regarder une émission TV en streaming. Pour eux, La Poste Mobile déploie ses forfaits sans engagement généreux en data (jusqu'à 60 Go), sa musique en illimité et toutes sortes de bonus.



Les ados prennent la plume
avec la Fondation La Poste

Écrire

En 2016, le prix Clara fêtait dix ans de concours de nouvelles d'ados, dix ans de soutien de la Fondation La Poste et de versement des bénéfices de la vente du livre primé à l'association pour la recherche en cardiologie de l'hôpital Necker-Enfants malades. Le concours d'écriture organisé par le Réseau Écoles de la 2^e chance a fait réfléchir les jeunes sur la citoyenneté et la Fondation La Poste était là. Dans les DOM, la Fondation accompagne les clubs de lecture-écriture de l'association Coup de Pouce, qui mettent 100 enfants en situation de réussite.



#TALENTBOOSTER

La Banque Postale révèle le talent des internautes sur Instagram et les aide à réaliser leurs projets.

#MonTalentPour1Job

La Banque Postale inaugure la recherche d'emploi par émojis sur Twitter. Une expérience inédite, intuitive et 100% sociale, comme La Banque Postale.



Réviser

sortir, réussir ses études sans manger des pâtes tous les jours ?

Être étudiant ou apprenti, c'est aussi profiter de la vie. La Banque Postale l'a compris et sort ses quatre atouts étudiants. Résultat : +51% (50 millions d'euros) de chiffre d'affaires sur le prêt étudiant en six mois.

1 €/mois⁽¹⁾

la première année de cotisation pour le compte courant et les services associés (carte bancaire, assurance, etc.) pour les 16-22 ans.

5 €/mois⁽¹⁾

l'assurance habitation de son logement étudiant.

1%⁽¹⁾

le prêt étudiant pour financer des études de plus en plus chères.

(1) Offre disponible de mai à octobre 2016.





Rêver au musée

Le Musée de La Poste, en travaux jusqu'en 2018, continue sa vie hors les murs. Il va à la rencontre des jeunes dans les écoles avec ses ateliers et ses conférences sur l'histoire de La Poste, sur les messages secrets, sur la citoyenneté à travers les timbres et, grand succès de 2016, les contes de Nino, le petit facteur. Des ateliers de *mail art* colorent les journées des enfants

hospitalisés et l'exposition itinérante « La Poste, une histoire extraordinaire » fait rêver les jeunes à travers la France. Autres initiatives prisées des jeunes générations : l'exposition photo « Temps suspendu » à l'espace Niemeyer (Paris 19^e) et les fresques de *street artists* peintes sur la palissade du chantier de rénovation du Musée de La Poste.



2/3

travaillent seuls,
sans salarié.

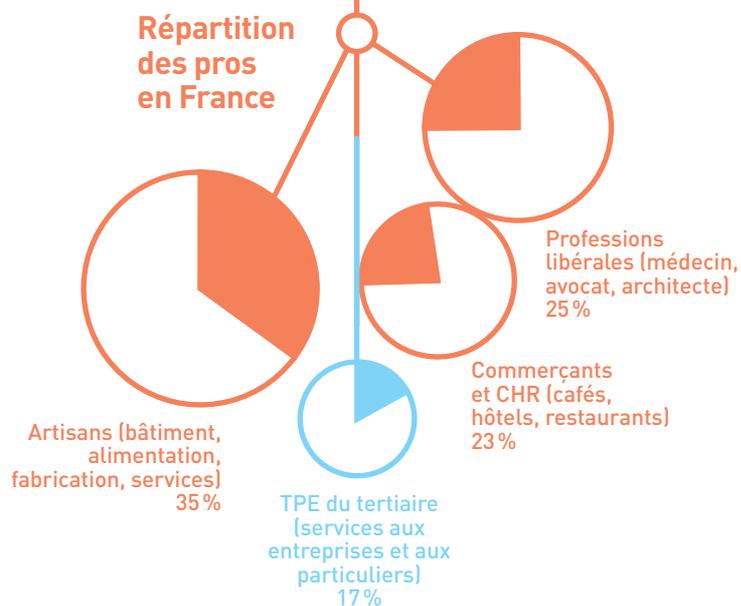
1/5

travaille 7j/7.

1/2

Une entreprise sur deux
ne passe pas le cap des
5 ans d'existence.

Accompagner les pros



3,7

millions d'entreprises
de moins de 10 salariés
en France.

1,9

million de clients pros
à La Poste.



La crise, la montée d'Internet et la hausse des charges challengent les pros, qui cherchent des solutions pour s'en sortir.

Qui va les aider à trouver de nouveaux clients, à faire rentrer les créances, à financer le nouveau véhicule et à surveiller les locaux à distance ?

La Poste met toutes les chances Côté Pro

Accompagner les pros dans leur transformation numérique, rompre leur solitude au quotidien, soutenir leur croissance et devenir leur partenaire privilégié, c'est l'ambition de La Poste et l'objectif de Côté Pro.



À chaque pro son histoire

Ils sont coiffeurs, restaurateurs ou experts-comptables, débutants ou confirmés, leurs métiers et leurs situations varient, leurs besoins aussi. La Poste a décidé de faire de ces acteurs incontournables de l'économie locale des clients privilégiés. En commençant par bien les connaître et comprendre leurs attentes et leurs contraintes. Avec le déploiement de 1 000 responsables de clientèle pros par La Banque Postale d'ici à 2020 dans les bureaux de poste, et les synergies avec les équipes du Réseau, tous les ingrédients sont réunis pour offrir aux professionnels une expérience client humaine et performante.

Pour assurer cette relation personnalisée, 200 conseillers clients pros supplémentaires, qui s'ajoutent aux 220 responsables clientèle pros déjà sur le terrain, seront déployés en 2017 et, dans chaque secteur, un chargé de clientèle référent est identifié pour accueillir les pros.

Une seule plate-forme pour tous les besoins

Les pros sont confrontés à une multiplication des tâches administratives, comptables, RH et commerciales. Pour leur simplifier la vie, La Poste a ouvert Côté Pro, une plate-forme de services dédiée sur son site laposte.fr. Cette boîte à outils

complète, simple d'utilisation et sécurisée, permet d'envoyer du courrier depuis une tablette ou un smartphone, même sur un chantier, d'établir un devis en un éclair, de le transformer en contrat grâce à la signature électronique et d'émettre les factures correspondantes d'un clic, et de tout archiver dans un coffre-fort numérique gratuit. Elle donne aussi accès à des outils éprouvés pour se faire connaître (Annuaire.com).

Les technologies numériques des grandes

Les petites entreprises ont tout pour réussir leur transformation numérique. Un partenariat avec Microsoft permet aux clients pros de La Poste d'utiliser la solution de collaboration et de communication Office 365 (de Word et Excel à Yammer et Skype). Elles trouveront aussi des solutions cloud abordables et fiables (la filiale Docapost a été certifiée *Cloud Service Provider* par Microsoft) accessibles simplement depuis la plate-forme Côté Pro.

Des business centers Côté Pro

Pour mériter la confiance des pros, La Poste leur réserve un accueil personnalisé sur tous ses canaux. En ligne (www.laposte.fr/professionnel), au téléphone (3634), en bureau de poste et bientôt dans les Espaces Côté Pro. Véritables *business centers* de proximité, ils permettent aux professionnels d'accéder à leurs solutions et aux dernières innovations, d'être conseillés, de recevoir leurs clients et d'entretenir leur réseau professionnel. À fin 2016, 10 Espaces Côté Pro étaient ouverts.



Avec la plate-forme Côté Pro, j'ai l'impression d'avoir quatre bras.

« Je suis client de La Poste, comme tout le monde ! et client de La Banque Postale depuis sa création, mais là, franchement, on sent qu'il se passe quelque chose. Les conseillers vous proposent des choses sans attendre qu'on les demande. Mon angoisse, à moi, c'est la paperasse, alors j'ai tout de suite testé le devis en ligne, c'est tout formaté, il n'y a qu'à suivre, on peut le transformer en facture dans la foulée et l'envoyer au client directement par e-mail. C'est simple, ça supprime toute la paperasse ! Bon, je les garde quand même dans le coffre-fort numérique pour le comptable. Il est content, il retrouve tout maintenant ! »



Jean-Claude L.,
entreprise générale à Limay

3h18

C'est le temps qui manque en moyenne par jour aux entrepreneurs pour tout faire.

1/4

des pros sont hyperconnectés.

1/3

des artisans et commerçants n'utilisent pas Internet à titre professionnel.



1/5
des pros privilégient
le contact humain
quand ils ont le choix.

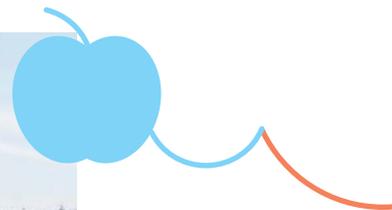


Pour réussir en franchise, il faut choisir le bon concept et la bonne banque.

« J'ai longtemps cherché la bonne idée, visité les salons, essayé de sentir ce qui pouvait plaire à la clientèle d'ici, et j'ai décidé de me lancer dans la déco, c'est ma passion et je suis prête à m'investir à fond. La mise initiale était raisonnable mais, quand même, il me fallait une banque. Pas facile de se vendre et de défendre un nouveau concept. J'ai essayé plusieurs banques et j'ai eu de la chance, La Banque Postale se lançait dans le financement de la franchise. Je ne vais pas attendre les clients, je vais aller les chercher. Le conseiller m'a parlé de l'Annuaire de La Poste, qui référence gratuitement. C'est indispensable d'être sur le Net. »



Julie M.,
franchisée Shopping Déco à Brest



Raccourcir les circuits pour nos légumes, une question de survie.

« Ce n'est pas simple de gérer en même temps la production, les finances et le commercial ! Trouver des débouchés est pourtant une priorité. Nous nous posons la question de créer notre site de e-commerce, mais sécuriser les paiements, c'est compliqué, et gérer les livraisons impliquait d'acheter un second camion, voire d'embaucher un gars. La place de marché "Pour de bon", c'est l'idéal. Elle nous permet de diversifier notre clientèle sans prendre de risque, c'est 100% gagnant. Avec une livraison de qualité par Chronopost à la hauteur de nos produits, ils ont des exigences et nous aussi ! »

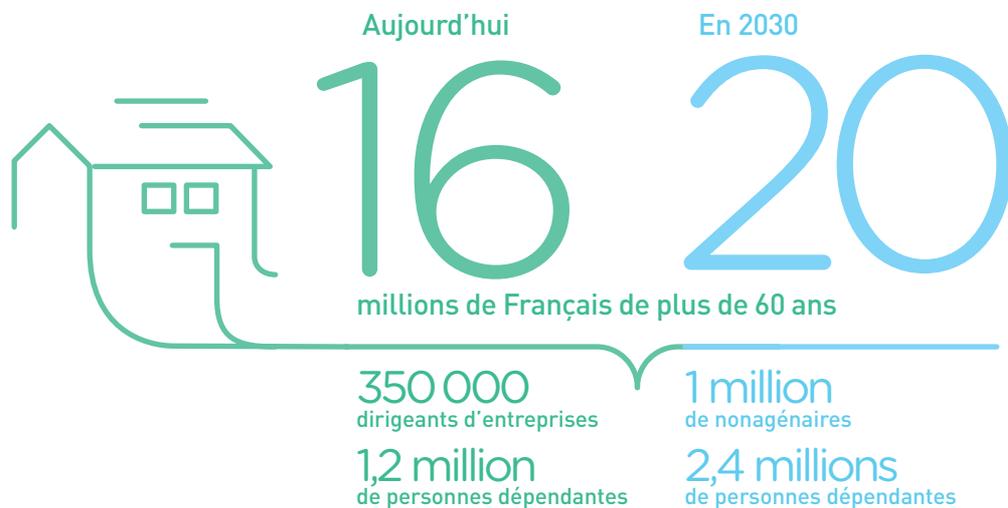


Baptiste C.,
maraîcher à Poincy, Seine-et-Marne

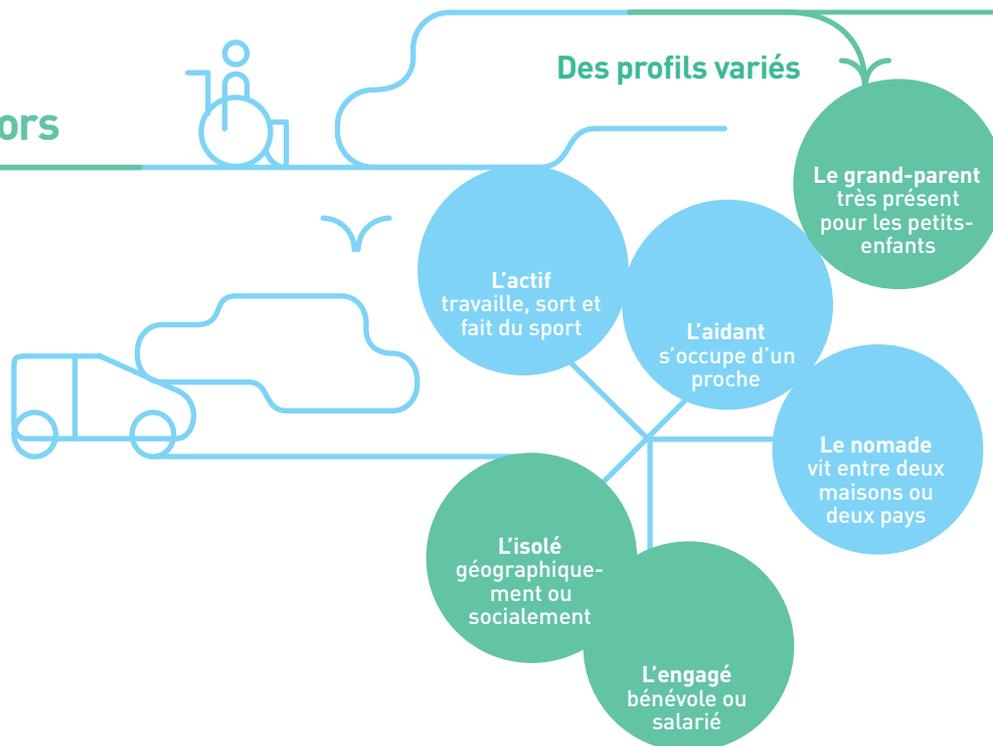


10 000

produits frais et secs à commander directement auprès d'une centaine de producteurs et artisans et livrés par Chronofresh grâce à la *market place* de Chronopost et Webedia.



Veiller sur les seniors



Source : La Poste.



La durée de vie s'allonge, les retraites diminuent et tout le monde ne peut pas s'offrir une résidence pour seniors.

Qui va veiller sur mes parents ? Et qui nous aidera à notre tour à bien vieillir chez nous ?



Pour que les seniors vivent pleinement leur vie, La Poste s'occupe de tout !

Du jeune retraité plein de projets à la personne fragilisée par une maladie, les attentes des seniors diffèrent, mais toutes sont empreintes d'une même exigence : l'indépendance. C'est le fil rouge des innovations de La Poste dédiées aux seniors.



Comment réussir le passage à la retraite ?

Le financement des retraites est la préoccupation n° 1 des Français de plus de 50 ans. C'est vrai que l'année du passage à la retraite fait réfléchir, la baisse des revenus est souvent sensible et la fin d'activité professionnelle rime souvent avec la fin d'une assurance santé collective. Il faut réduire son train de vie et repenser son budget.

Solution La Poste

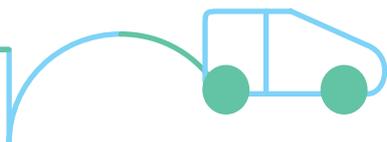
— Ajustement de l'assurance auto aux déplacements, renforcement de la complémentaire santé, voire assurance dépendance pour les personnes sensibilisées à cette problématique. Rachat de crédits et optimisation du budget avec les conseillers de L'Appui. Crédit conso pour continuer à se faire plaisir et réaliser ses projets (nouvelle voiture, travaux dans la maison, voyages). La Banque Postale accompagne le passage en douceur à une seconde vie.

Bien vieillir à domicile, c'est possible ?

Vieillir à domicile est la préoccupation n° 2 des Français de plus de 50 ans. Elle s'accompagne d'une volonté générale de ne pas dépendre de quelqu'un, des enfants en particulier, et de se débrouiller le plus longtemps possible. C'est toute une organisation et c'est un vrai métier pour La Poste.

Solution La Poste

— Livres, médicaments, courses, plateaux-repas, le facteur livre tout (ou presque) à domicile avec Proxi courses et cela change la vie des seniors isolés ou fragilisés. Pour soulager les aidants familiaux, notamment les enfants, La Poste a lancé un service de vigie professionnel et humain,



accessible sur laposte.fr et assuré par une filiale dédiée, « Veiller sur mes parents ». Ce service conjugue une visite du facteur (jusqu'à 6j/7) avec un service de téléassistance 24h/24 et des options de confort comme la mise en relation avec une plate-forme d'assistance petits dépannages. Et pour soulager les aidants financièrement, il y a l'Assurance Autonomie de La Banque Postale. **Et demain.** Une offre de téléassistance mobile avec La Poste Mobile et des bouquets de services à la personne via Europ Assistance opérant dans plus de 200 pays.

Peut-on donner de son vivant simplement ?

La solidarité intergénérationnelle est la préoccupation n° 3 des Français de plus de 50 ans. Comment aider financièrement ses enfants ou ses petits-enfants dans des conditions fiscales optimales et les voir en profiter ?

Solution La Poste

— Avec Pacte Génération, le contrat d'assurance-vie ouvert au nom de l'enfant, le client effectue une donation en précisant l'âge à partir

duquel l'enfant pourra disposer du capital. Et pour profiter de l'avantage fiscal lié à la donation, La Banque Postale propose un accompagnement administratif au souscripteur.

Comment communiquer avec des enfants hyperconnectés ?

Plus de 60% des plus de 70 ans ne sont pas internautes, et pourtant. Les enfants s'expatrient pour faire carrière et le lien familial passe par Skype. Les petits-enfants vivent rivés à leurs écrans et la meilleure façon d'entrer en contact avec eux, c'est de s'y mettre.

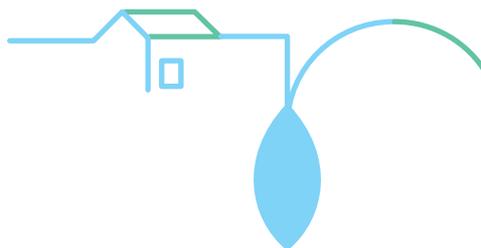
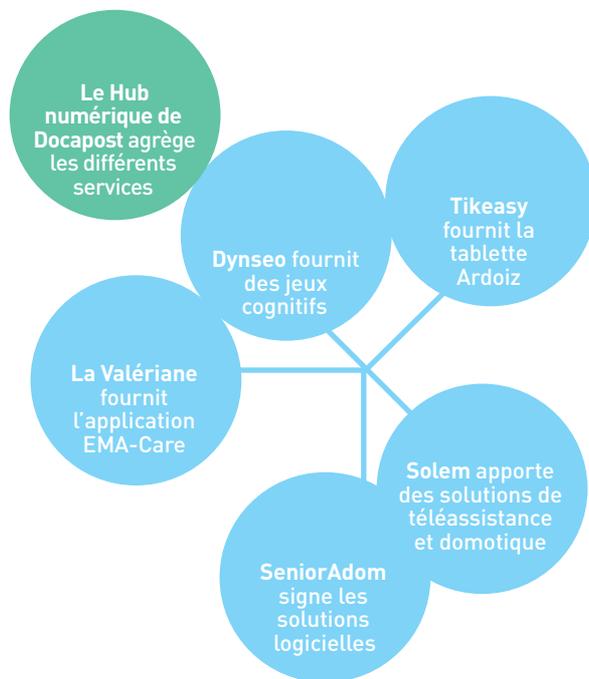
Solution La Poste

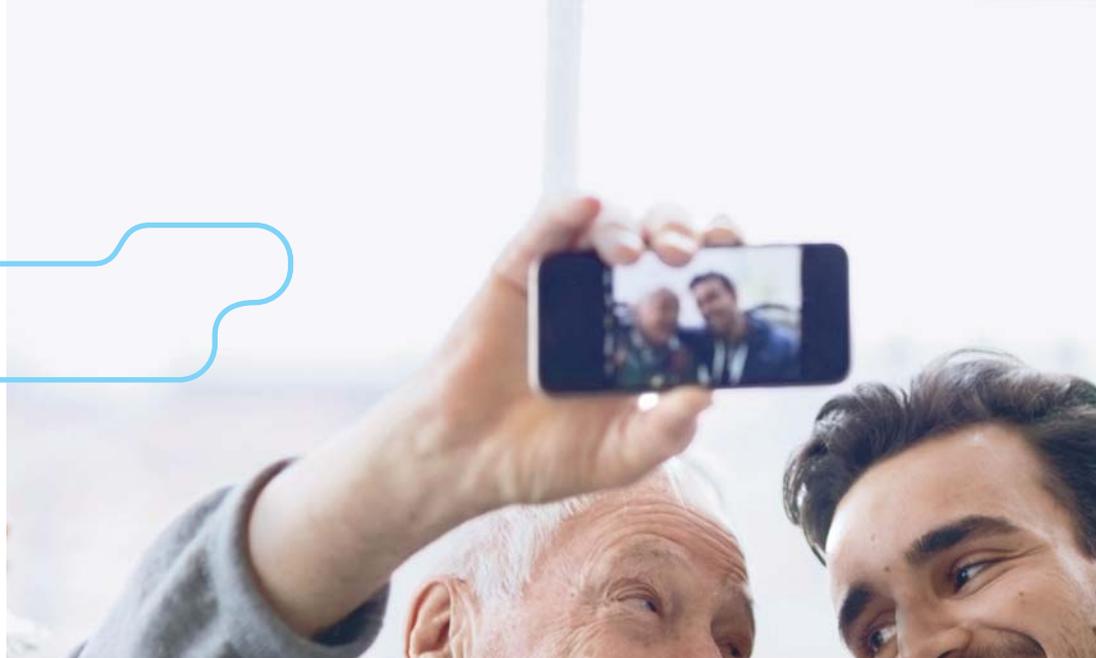
— La tablette tactile Ardois a été conçue rien que pour les seniors par la start-up nantaise Tikeasy, devenue filiale de La Poste, en partenariat avec le magazine *Notre Temps*, qui connaît bien leurs centres d'intérêt. Résultat : une ergonomie simplifiée, des fonctionnalités utiles et des contenus sur mesure. Les chargés de clientèle font des démonstrations en bureaux de poste et les facteurs accompagnent sa prise en main à domicile. Bienvenue dans l'ère des seniors 2.0.

Et demain. Les objets connectés au domicile et l'initiation des seniors au numérique en partenariat avec l'ADMR, premier réseau associatif français de proximité et référence du service à la personne.

Nouvelle offre, nouvelle vie

Expérimentation prometteuse dans les Landes
L'idée est futuriste : favoriser le bien-vieillir et le maintien des seniors à domicile via un bouquet de services numériques et humains personnalisé. Cinq partenaires cosignent le bouquet initial « Sentinelle », développé à partir du Hub numérique de La Poste. Tikeasy apporte la tablette Ardoiz, adaptée aux seniors, et Dynseo des jeux cognitifs fonctionnant sur tablette. La Valériane fournit l'application EMA-Care, qui permet d'évaluer le niveau d'autonomie et les besoins du senior. Legrand apporte la solution d'éclairage nocturne. Solem fournit les solutions de téléassistance et de domotique. SeniorAdom signe les solutions logicielles permettant d'identifier des situations à risque à partir de l'analyse de données domotiques. Le Hub numérique de La Poste agrège le tout et propose aux accompagnants un outil de supervision centralisé et de suivi quotidien. Le bouquet « Sentinelle » est expérimenté début 2017 auprès de 40 seniors du département des Landes avant d'être déployé à grande échelle.





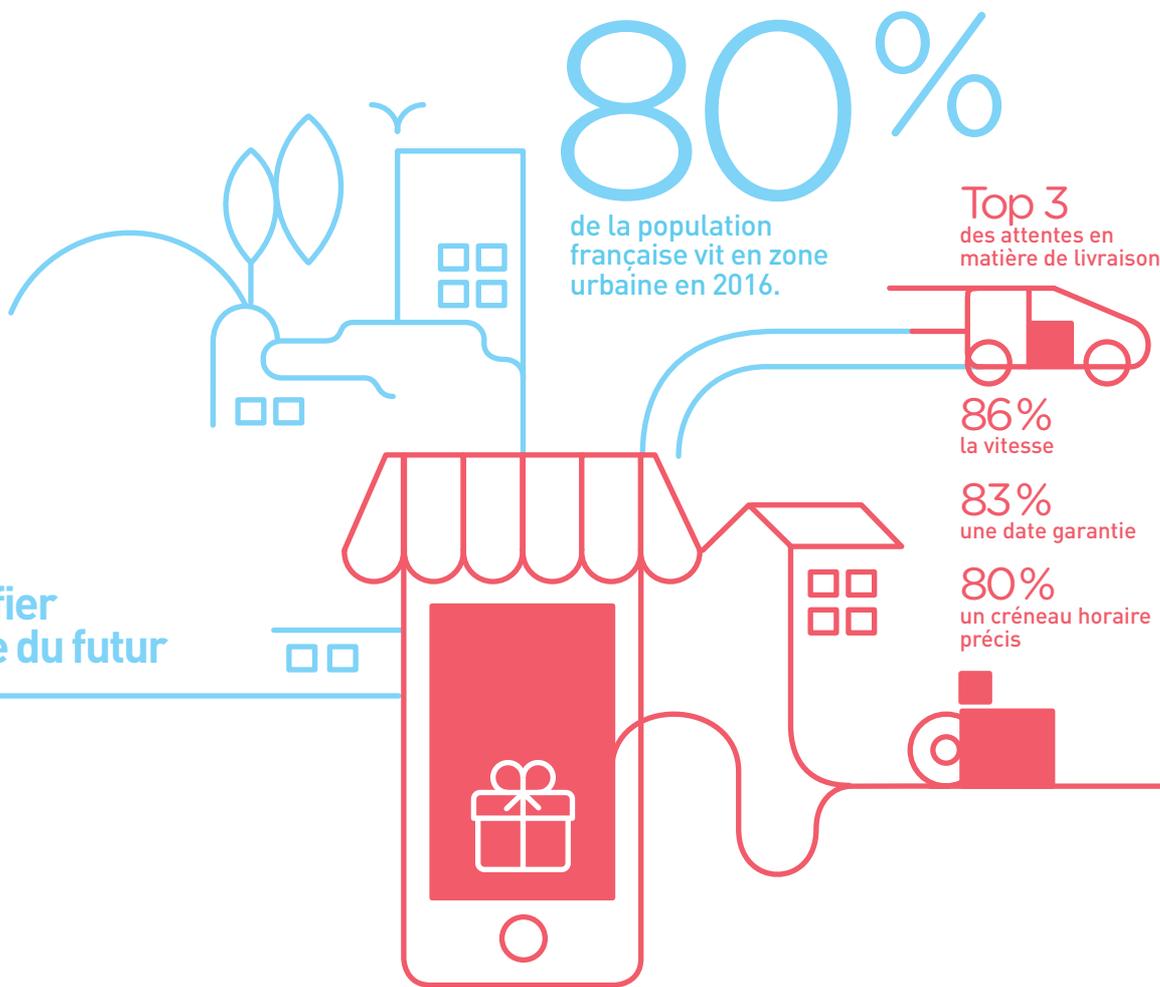
Silver économie

Le contrat de filière Silver économie signé par Le Groupe La Poste avec le ministère du Redressement productif et le ministère des Personnes âgées et de l'Autonomie prend corps, avec la création d'une *business unit* dédiée et de premières innovations. Notre ambition est de faire de La Poste un acteur clé du domicile, par l'acquisition d'activités dans le domaine des services à domicile et la création d'écosystèmes de services de proximité en synergie avec toutes les branches du Groupe.

En 2013, on dénombrait 550 000 nonagénaires en France. En 2030, il y en aura 1 million, qui voudront rester chez eux le plus longtemps possible. Nous les connaissons et ils nous connaissent, nous les rencontrons tous les jours ! La Poste est la seule entreprise qui ait cette capacité de proximité humaine avec chacun, partout en France, et cette confiance. Nous portons des médicaments pour le compte de 200 pharmacies en France. Nous réalisons de la veille dans 30 villes en France. Nous devons passer d'une légitimité naturelle à une nouvelle crédibilité.

Delphine Mallet,
directrice de la *business unit* Silver économie

Fluidifier
la ville du futur



35,5

millions de Français achètent désormais sur Internet.

2,3

millions d'acheteurs en ligne supplémentaires en 2016.

Source : La Poste.



Le e-commerce explose, ses modes de livraison quadrillent la ville, ses rues déjà très embouteillées et, bientôt, son ciel.

Qui peut livrer sans délai et avec une empreinte minimale des milliers de colis ?



Le Groupe La Poste, acteur de premier plan des flux

Aujourd'hui, les consommateurs veulent tout, tout de suite et tout près. En même temps, la ville prend la mesure de ses nuisances : bruit, congestion, pollution. La Poste adapte sa flotte, sa logistique et sa présence pour être le pionnier de la proximité vertueuse.



1.

Flotte, la propulsion dernière génération

Pionnier de la mobilité décarbonée avec les chariots et scooters électriques, introduits dès 1999, Le Groupe La Poste détient aujourd'hui l'une des plus grandes flottes électriques au monde avec plus de 30 000 véhicules de tous types. Il continue d'expérimenter les propulsions à faibles émissions de demain en synergie avec 40 métropoles et les constructeurs.

Le gaz naturel pour véhicules (GNV) progresse dans le Groupe, qui fait déjà déjà circuler plus d'une centaine de véhicules en version lourd et utilitaire. Les tests de véhicules à hydrogène se poursuivent, du deux-roues au véhicule à quatre roues. La Poste a signé un partenariat avec Engie pour concevoir des solutions d'avitaillement de ses flottes au GNV/bioGNV et à l'hydrogène.

La recherche continue avec Renault autour d'un véhicule utilitaire électrique et d'un nouveau Kangoo. À la pointe de la mobilité, GeoPost explore la voiture autonome (sans conducteur) avec des experts automobiles d'Aix-la-Chapelle, et inaugure la livraison de colis par drone sur une ligne régulière de 15 km, une première mondiale.

L'un des 1^{ers} parcs électriques au monde

6 842 voitures

24 604 vélos

1 051 quads

3 094 trois-roues Staby®

865 chariots électriques

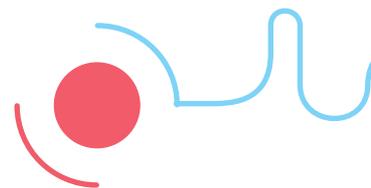


2. Livraisons, la logistique du futur

Experte du dernier kilomètre, et bientôt du dernier mètre, La Poste affine son modèle de livraison au cœur des villes. Les espaces logistiques urbains (ELU) se multiplient de Lille, à Toulouse, Strasbourg et Paris, et la version XXL, l'hôtel logistique urbain (HLU), est en construction à Bordeaux. L'idée est la même : mutualiser

les entrepôts en centre-ville et massifier les flux pour réduire l'empreinte environnementale, puis dispatcher les colis en modes légers et à faibles émissions. Au-delà, les outils numériques permettent d'affiner le rendez-vous de livraison et d'éviter un second déplacement. Les points relais Pickup et les consignes en

gares et dans les bureaux de poste tissent l'un des premiers réseaux urbains de proximité qui évite bien des kilomètres. Aux avant-postes de la question, GeoPost inaugure un hub urbain qui cumule tous ces rôles à Vienne (Autriche) et teste les microsites avec livraison à pied ou à vélo au centre de Nuremberg.



1 million
de colis traités chaque
jour par Colissimo

3,6 millions
de colis traités chaque
jour par GeoPost



Présence postale : la proximité d'aujourd'hui

Les modes de vie et de consommation des Français évoluent, le numérique révolutionne l'accès aux services et modifie profondément les modes de relation de La Poste avec ses clients. C'est une formidable opportunité de repenser l'offre et la présence du Réseau La Poste.

En milieu urbain, les bureaux adoptent les derniers concepts d'accueil et les points de services La Poste Relais ouverts chez

des commerçants de proximité placent l'essentiel des services de La Poste sur les lieux de vie des clients et des plages horaires élargies. Une offre plus accessible, plus personnalisée et 100% numérique qui répond aux attentes des urbains.

En milieu rural, La Poste renforce l'attractivité et la pérennité du Réseau en respectant les priorités phares du contrat de présence postale territoriale :

mutualisations et équipements numériques. Au-delà des agences communales en mairie et des relais poste chez les commerçants, la mutualisation de l'accès aux services publics donne naissance à 500 Maisons de services au public en bureaux de poste et la mutualisation des métiers de facteur-guichetier permettra de maintenir 1 000 bureaux de campagne.

3.



Pour une logistique urbaine durable, le cas de Grenoble.

En 2016, la métropole de Grenoble a lancé un appel à manifestation d'intérêt pour la création d'un dispositif de logistique urbaine, le premier du genre en France. La Poste l'a remporté à la tête d'un consortium d'acteurs locaux (professionnels du dernier kilomètre, du transport urgent et des courses à vélo). Il s'agit de mutualiser les flux de marchandises livrées en entrée de ville, les services comme la logistique des retours et les collectes groupées pour les commerçants, et d'effectuer le dernier kilomètre en mode doux ou à faibles émissions. En parallèle, La Poste développe les livraisons le soir et les consignes pour les particuliers. De quoi décongestionner Grenoble en accompagnant les nouveaux usages des habitants et des commerçants.



500

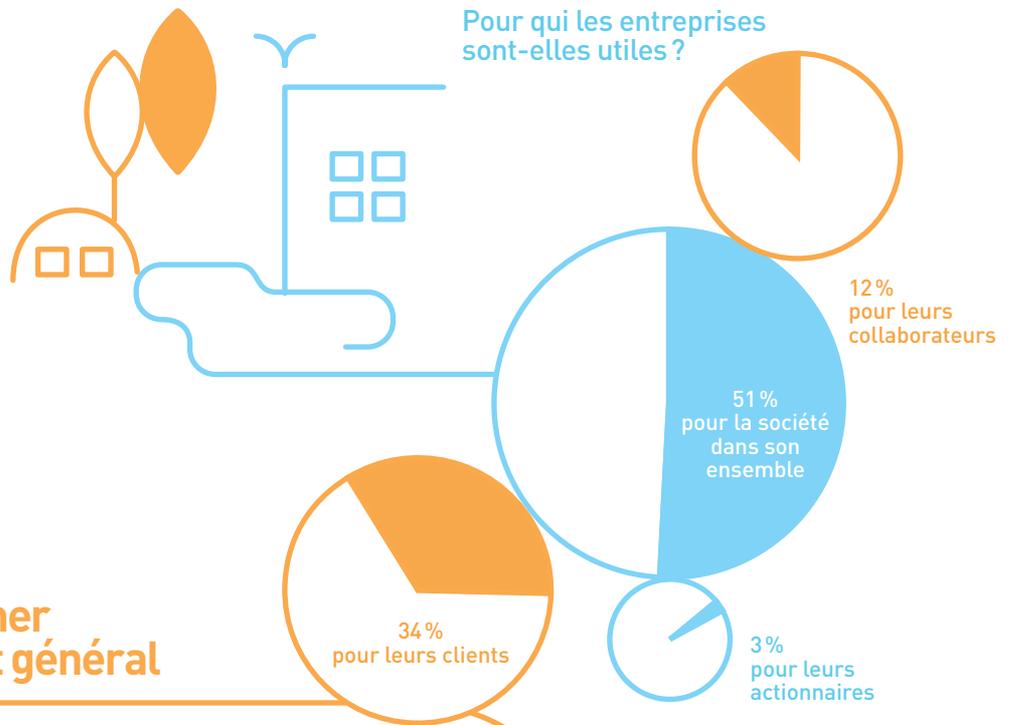
Maisons de services au public en bureaux de poste

564

facteurs-guichetiers à fin 2016

510

La Poste Relais ouverts dans les villes de plus de 2 000 habitants



Se transformer dans l'intérêt général

Top 3

des entreprises les plus utiles

1. La Poste
2. SNCF
3. EDF

Source : étude Ifop pour Terre de Siennne sur l'utilité, juillet 2016.

pour **3** raisons

84% parce qu'elles créent de l'emploi

37% parce qu'elles contribuent au lien social

37% parce qu'elles innover



AGENCE
COMMUNALE



La défiance à l'égard des politiques grandit, la crise économique s'installe, les liens sociaux se tendent.

Qui peut être utile
à chacun, innover
pour tous et
redonner confiance
dans l'avenir ?



Un progrès de La Poste, c'est un progrès pour tous

Forte de son ancrage dans la vie des territoires et de la mobilisation de tous les postiers, La Poste poursuit ses initiatives écoexemplaires, collaboratives ou solidaires, et les fait partager par tous.



Aux côtés de tous les Français

Le nouveau contrat de présence postale territoriale concilie aménagement des territoires, adaptation de La Poste et amélioration de l'accès aux services, tout en projetant le réseau à l'horizon 2019. Ces enjeux ont été partagés par les cosignataires – l'État, La Poste et l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalités – et la feuille de route est claire : rendre le numérique accessible partout et par tous, dynamiser les expérimentations locales et moderniser le maillage postal dans le cadre d'un dialogue territorial positif pour tous.



Aux côtés du secteur public

Avec plus de 9 milliards d'euros de financement accordés en 2016, La Banque Postale est l'un des premiers prêteurs aux collectivités locales et aux hôpitaux publics. Avec des collectivités locales, La Poste développe un portail citoyen pour simplifier les démarches administratives des Français.

Aux côtés des entrepreneurs

Partenaire de KissKissBankBank, leader du *crowdfunding* depuis 2011, La Banque Postale soutient désormais les entrepreneurs citoyens avec Make Sense, la plate-forme communautaire de coconstruction de projets sociaux, et Ticket for Change, qui forme à l'entrepreneuriat et au leadership.



Plus

d'achats solidaires

22,1 millions d'euros HT d'achats aux secteurs adapté et protégé et de l'insertion, en progression de 15,8% par rapport à 2015.

d'Appui

14 000 clients ont été accompagnés en 2016 par les 38 collaborateurs de L'Appui, la plate-forme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire de La Banque Postale.

d'éthique

87% des postiers se sentent concernés : les principes éthiques du Groupe sont intégrés au règlement intérieur et affichés dans tous les établissements.

engagé

Entreprendre se réinvente avec le soutien des Élanceurs du Groupe La Poste, pour une économie plus sociale et solidaire.

10 ans de transition
énergétique à partager
avec les entreprises
et les collectivités



Green IT : La Poste trace la voie

Engagée dans le Green IT depuis 2010 avec la sélection de matériels plus responsables, La Poste a formé ses équipes à l'écoconception logicielle, publié un guide des 49 bonnes pratiques à destination des développeurs et réalisé l'audit logiciel responsable de 10 services en ligne.

À partager

Fort de ces retours d'expérience, Le Groupe La Poste contribue aux travaux d'experts aux côtés de l'Afnor sur les futurs standards d'écoconception des services numériques.





Management de l'énergie

Depuis le 1^{er} mai 2016, Poste Immo approvisionne l'intégralité de son parc immobilier (soit environ 90% du parc du Groupe en France) en électricité 100% renouvelable et réalise une économie totale cumulée de 23 millions d'euros, soit 20% de sa facture totale d'électricité.

À partager

La filiale SOBRE, créée par Le Groupe La Poste et la Caisse des Dépôts, propose aux gestionnaires immobiliers de profiter de l'expertise développée par les deux groupes sur leurs propres parcs en matière d'optimisation de la performance énergétique.

Avec Action Habitat, La Poste accompagne les collectivités territoriales dans la rénovation des logements des particuliers prévue par la loi sur la transition énergétique (500 000 logements par an à partir de 2017) : détection des logements, spécification des besoins et accélération des projets grâce à la gamme verte (financement et assurance) de La Banque Postale.

Écomobilité : solutions à 360°

La Poste diversifie ses véhicules à faibles émissions avec l'expérimentation de solutions GNV, bioGNV, hydrogène et de véhicules électriques à plus fort emport de charges.

À partager

Dans la gamme de l'offre Bemobi, demandez le conseil, la formation, la gestion de flotte et les solutions de mobilité collaborative : le covoiturage avec WayzUp et l'auto-partage avec Mobility Tech Green.



Engagés et solidaires

1 788 000 €

remis par La Poste à la Croix-Rouge grâce à la vente de timbres dans les bureaux de poste.

967 740 €

de ventes de cartes de vœux reversés à l'Unicef.

500 000

promesses de dons traitées par plus de 1 000 postiers bénévoles dans les 54 centres de promesses du Téléthon.

1,8 M€

collectés en pièces jaunes dans le million de tirelires mises à disposition du public dans les bureaux de poste.

1,2 million

de lettres d'enfants de 132 pays reçues par le secrétariat du Père Noël à Libourne (Gironde) et de réponses envoyées par La Poste.

+ de 70%

de mention, au baccalauréat ! C'est le superbe résultat obtenu par L'Envol, le campus de La Banque Postale. Cette association loi 1901 porte l'action de mécénat de la Banque depuis 2012 en faveur de l'égalité des chances. Elle compte 374 élèves en 2016.

14 150

jeunes accueillis dans les 46 Écoles de la 2^e chance (E2C), soit 10 fois plus qu'il y a dix ans, avec le soutien diversifié de La Poste (stages, témoignages de postiers, ateliers découverte).

2 000

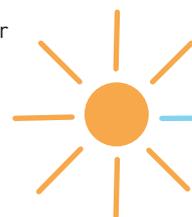
postières et postiers engagés dans 12 courses Ekiden partout en France, ce qui fait de La Poste un acteur majeur du sport en entreprise.

Tous arbitres!

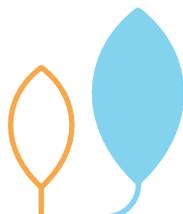
Parce qu'ils sont acteurs de terrain et de confiance, La Poste est partenaire des 58 000 arbitres des fédérations et ligues professionnelles de football, rugby, handball et basket.

2024-2025

Le Groupe La Poste soutient la candidature de Paris à l'organisation des Jeux olympiques de 2024 et celle de la France à l'Exposition universelle de 2025. Deux projets ambitieux et fédérateurs, qui illustrent la volonté du Groupe La Poste de conquérir l'avenir en respectant l'environnement.



Les postiers, là où on les attend.



Pour retrouver l'intégralité du rapport d'activité 2016,
rendez-vous sur notre site Internet :
legroupe.laposte.fr/profil/les-publications-institutionnelles/2016



Conception et réalisation :  **Havas Paris**

Crédits photo : Jérôme Abou, AFP Service, Julien Apruzzese, Alex Cretey Systemans/Interlinks Image, Jean Chiscano, Fotolia, Getty Images, Erci Huynh, Fatima Jellaoui, Per Kasch, Thomas Laisné/La Company, Sophie Loubaton/CAPA Pictures, Médiathèque Groupe La Poste, Julien Millet, Hubert Mouillade, Guillaume Murat, Paris Drone Festival, Florian Plume, Vincent Prieur, Stéphane Rémaël/La Company, Sarai Suarez.



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.0, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs 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. Il comporte par ailleurs une vocalisation intégrée, qui apporte un confort de lecture qui profite à tous. Enfin, il a été testé de manière exhaustive et validé par un expert non-voyant.



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 3800 000 000,00 euros – 356 000 000 RCS PARIS
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS