

Et si on simplifiait tout!

Tentons l'expérience
avec le rapport d'activité 2017
du Groupe La Poste



LE GROUPE LA POSTE

Le numérique utile

Alain ne lâche plus son appli Digiposte+, et les nouveautés que lui prépare Alice, UX designer à La Poste, vont lui faire aimer un peu plus cette vie numérique accessible et sûre.

2,2 millions d'utilisateurs
de l'application Digiposte+

Alain a trouvé l'appartement de ses rêves.

Reste à trouver le prêt, et vite, il y a du monde sur le coup. Juste un bémol : Alain déteste la paperasse, et compléter son dossier de demande de prêt lui paraît une montagne. Quoique. Son employeur lui a simplifié la tâche en lui ouvrant un compte Digiposte+ pour stocker ses fiches de paie. Depuis, il y fait verser ses relevés de banque, ses quittances de loyer et ses factures d'électricité. Et voilà qu'en trois clics et un lien de téléchargement, son dossier de prêt est complet et expédié à sa banque, sans soulever un seul papier ! Et dire que c'est La Poste qui a inventé ça...

Et bientôt Alain, vous pourrez demander la réexpédition de votre courrier au pied du camion de déménagement sur le site laposte.fr.



En savoir +
laposte.fr
 Télécharger l'appli Digiposte+ sur App Store et Play Store





Alice a cherché une boîte qui s'engage à fond dans le numérique sur des projets d'envergure dignes des géants du secteur, mais sans perdre de vue celui qui s'en sert et qui lui confie sa vie. C'est vrai, Alice n'a pas tout de suite pensé à La Poste, mais, maintenant qu'elle y est, elle peut vous dire que Digiposte+ est un service unique en son genre. Conçu avec un hébergement 100% France, il interconnecte 1 200 organismes collecteurs qui mettent au coffre 4 millions de documents par mois. Chaque nouvel utilisateur est une marque de confiance de plus.

« 6 000 personnes travaillent dans les SI à La Poste ! Envie de participer à la transformation numérique d'un groupe « human first » ? La branche Numérique du Groupe recherche des super-techs pour inventer les services de demain. »

Alice W., UX designer⁽¹⁾ à La Poste

(1) Web-designer avec une démarche centrée sur l'expérience utilisateur.

**4 millions
de documents
sécurisés avec
Digiposte+
chaque mois**



Simple comme La Poste

Le numérique utile

Numerisation des offres

- La Lettre recommandée mobile simplifie la gestion de la preuve.
- Les solutions de paiement sans contact Paylib et d'authentification par la voix Talk to pay simplifient la vie.
- Le Hub numérique permet d'orchestrer le service « Veiller sur mes parents ».
- 2,2 millions d'utilisateurs de l'application Digiposte+ pour conserver et gérer ses documents importants (dont des documents bancaires et de santé).
- 6 millions d'utilisateurs de la banque en ligne, simple et sécurisée.

Connexions pour tous

- 20000 clients connectés à la plate-forme Côté Pro en 2017.
- 15 millions de visiteurs uniques par mois sur laposte.fr.
- 100 millions de visites par mois sur labanquepostale.fr, dont 55% via l'appli mobile.
- Wi-Fi dans les bureaux et dans toutes les Maisons de services au public.

Relation client phygitale

- 96 000 smartphones Facteo, l'outil numérique du facteur.
- 5200 terminaux Smarteo pour répondre aux besoins des clients dans 2250 bureaux de poste.
- 9,8 millions de clients enregistrés dans notre base, concentrant en un seul lieu toutes les données du client connues de La Poste (hors données bancaires) pour lui proposer une expérience omnicanale personnalisée et des offres sur mesure.

En écosystème ouvert

- Aux côtés des start-up : au CES de Las Vegas, au salon VivaTech à Paris, avec le programme French IoT.
- Au cœur du Groupe La Poste : le Lab postal est le rendez-vous annuel de l'innovation ouverte depuis 2009.



En savoir +
laposte.fr
labanquepostale.fr
cotepro.laposte.fr

96 000 smartphones Facteo, l'outil unique du facteur



Aux côtés des start-up, au salon VivaTech

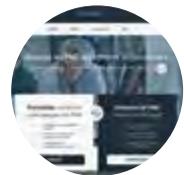


Le numérique à La Poste

La Poste a choisi de simplifier le numérique à tout le monde. En commençant à le simplifier pour elle-même. Pour cela, La Poste revoit tout – sa vision, ses outils, sa culture – à l’aune du numérique et à sa manière unique.

Une nouvelle vision. La Poste a décidé de simplifier la vie des Français en mettant ses **offres en ligne**, y compris la lettre et le timbre, sur laposte.fr et en s’appuyant sur sa force, ses facteurs et son réseau de points de services. La nouvelle vision du Groupe La Poste est claire : l’avenir est dans les services de proximité qui font **converger le facteur humain et les solutions numériques**.

De nouveaux outils. Pour tenir sa promesse, **La Poste se numérise à bon rythme**. Tous les **facteurs** sont désormais équipés d’un smartphone Facteo, qui leur permet de gérer leur tournée et la relation avec les clients. **Docapost**, filiale du Groupe La Poste, accompagne les entreprises et les acteurs publics dans leur transition numérique et mobile. L’acquisition de **Localeo**, éditeur de logiciels de gestion de la relation citoyen, et d’**Ametix Group**, dénicheur de talents digitaux, ainsi que le partenariat avec le groupe canadien spécialiste des **solutions mobiles de santé Tactio** renforcent son expertise et son offre. Pour développer le financement participatif, La Banque Postale rachète **KissKissBankBank** et scelle l’union de la banque et de la fintech citoyennes. Pour innover plus vite, La Poste a lancé le programme **French IoT**. Il réunit des grands groupes (Boulanger, BNP Paribas Real Estate, Derichebourg Multiservices, MAIF, Malakoff Mederic, Groupe RATP, Altarea Cogedim, Fonds FHF), plus de 80 acteurs régionaux



La Banque Postale entre au capital de la plate-forme WeShareBonds



Une communauté de 180 start-up, toutes connectées au Hub numérique de La Poste

et une communauté de 180 start-up, s’appuyant sur le **Hub numérique La Poste** pour expérimenter des solutions connectées. Chaque année, Le Groupe La Poste emmène les lauréates finalistes de son concours French IoT (15 en janvier 2018) au **CES de Las Vegas** et les aide à accélérer le développement de leurs projets.

Une nouvelle culture. Le numérique simplifie aussi la vie des postiers : la connaissance client permet de **passer d’une vision produit à une vision client**, partagée par les postiers de toutes les branches. La fiche client permet au postier de suivre les interactions entre le client et les différentes entités de La Poste : achats, procuration, réexpédition et demain réclamations et services clients. Le client peut de son côté, grâce à **Mon compte**, gérer ses données et accéder à des services privilégiés : déposer une **procuration en ligne**, choisir le **jour de livraison** de ses lettres recommandées, suivre tous ses envois, gérer son **carnet d’adresses** et le retrouver sur l’automate dans les bureaux de poste.



Docapost est le 1^{er} hébergeur des données de santé avec 39 millions de dossiers de santé



La confiance est notre meilleur atout

Conversation autour de la protection des données.



Caroline, Toulouse

— Quel genre de données La Poste détient-elle ?

— Les adresses des Français d'abord. Sa base d'adresses fait de La Poste l'une des plus anciennes entreprises dont le métier est de gérer de la donnée. Les enjeux de protection des données ne sont donc pas une découverte. Ajoutez l'explosion de l'e-commerce : aujourd'hui, La Poste gère plus de 30 milliards de traces numériques rien qu'avec les lettres et les colis. Il y a aussi les documents administratifs et des données de santé qu'elle archive dans l'application Digiposte+.



Fred, Paris

— Désormais, le facteur détient un certain nombre d'informations sur nous grâce à son Facteo. Cela ne pose-t-il pas un problème de confidentialité ?

— Les facteurs prêtent serment, officiellement. C'est une tradition postale dont ils sont fiers. Ils s'engagent à respecter le secret des correspondances qui leur sont confiées. Depuis 2016, le serment s'est adapté à la transformation digitale de la société. Les facteurs s'engagent aussi à respecter la confidentialité des données personnelles électroniques. La confidentialité est également assurée au niveau des outils et des applications de La Poste.



Elio, Nice

— En 2017, La Poste déploie la fiche client particulier. Avec quelles données et pour quoi faire ?

— Elle rassemble toutes les informations que le client fournit lors de ses différentes interactions avec La Poste. À l'exception des données de La Banque Postale, bien sûr. Les objectifs sont de mieux connaître chaque client, pour mieux le servir en lui proposant des solutions personnalisées, et de mieux le reconnaître, pour mieux l'accueillir. Pour La Poste, la donnée est avant tout utile pour le client.



Raphaël, Troyes

— Comment encadrer l'exploitation de ces données ?

— La Poste s'engage à une utilisation juste, transparente et sécurisée de la donnée de ses clients, de ses collaborateurs, de ses partenaires et des Français en général. Dès 2008, elle a nommé un correspondant à la protection des données, preuve de son attachement à la confidentialité. En 2016, la charte Data a formalisé la gestion éthique des données à l'échelle du Groupe et réaffirmé son engagement en la matière.



Sylvain, Arles

— Que va changer la nouvelle réglementation européenne RGPD⁽¹⁾ ?

— Elle renforce l'encadrement des traitements de données personnelles, avec notamment l'obligation de ne collecter que les données strictement nécessaires et la possibilité pour la personne concernée de demander la suppression ou la portabilité de ses données. Comme pour toutes les entreprises, cela implique un travail de mise en conformité, mais, à La Poste, le sujet fait depuis longtemps l'objet d'une vigilance particulière.

(1) Le Règlement général sur la protection des données s'appliquera à compter du 25 mai 2018 aux entreprises des 28 États membres de l'Union européenne et à celles des pays non membres traitant les données de citoyens européens.



Élodie, Gap

— Quel est le plus grand enjeu de La Poste en matière de data ?

— La Poste doit rivaliser en personnalisation de service avec les géants du numérique tout en conservant cette éthique qui en fait le tiers de confiance préféré des Français. La Poste doit faire connaître cet avantage différenciant en matière de données : elle respecte la confidentialité des données de ses clients, depuis toujours.



En savoir +
laposte.fr

Bienvenue dans le futur simple

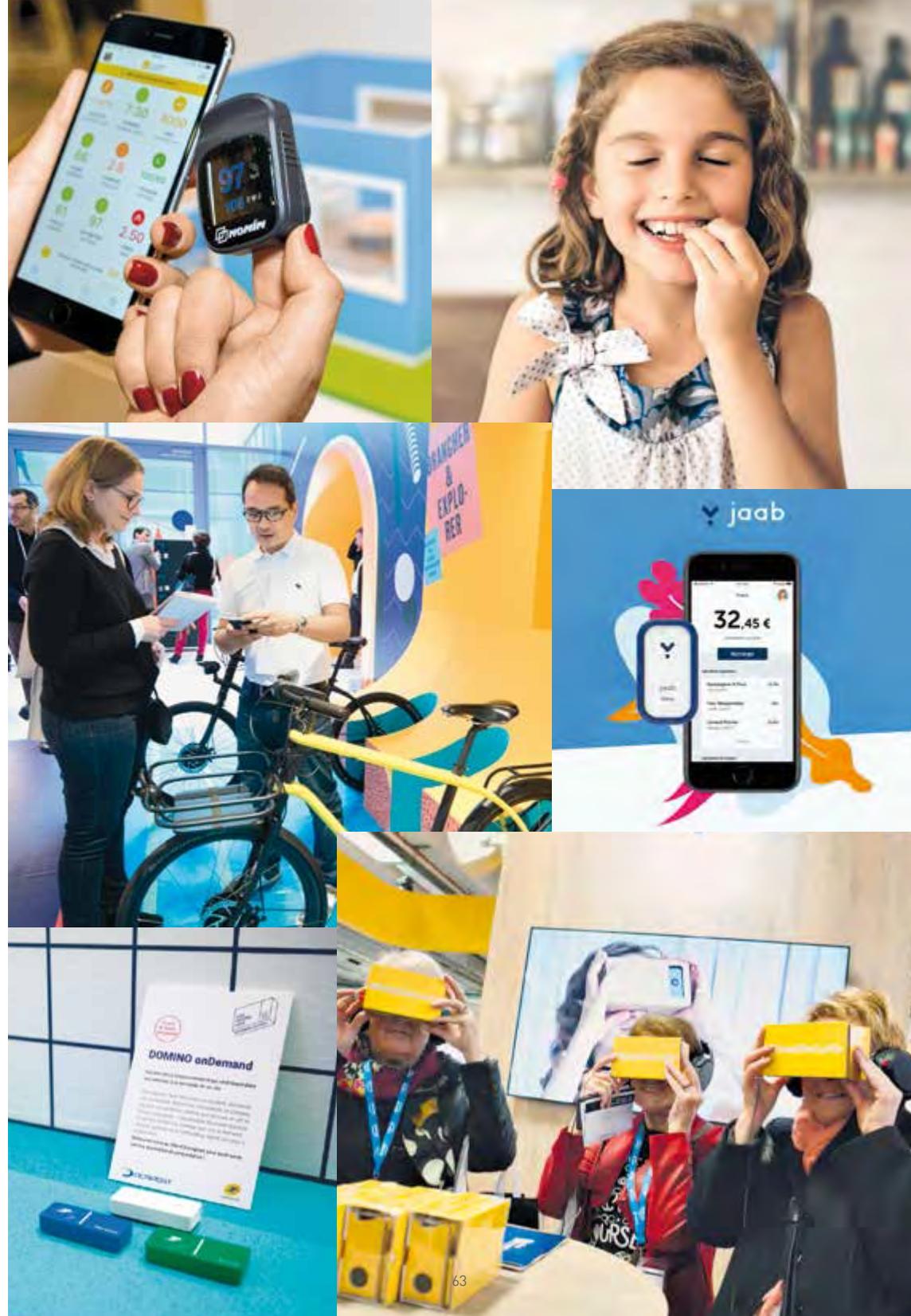
Les connexions fiables et accessibles à tous, partout, tous les jours

Demain, bien vivre au quotidien avec le numérique

Le carnet de santé numérique, le partage des données avec son médecin et les interconnexions avec les hôpitaux vont rendre **le parcours santé** simple et fiable. La banque 100% digitale est en construction : marketplace, crowdfunding, **une banque mobile et citoyenne** à découvrir en avril 2019. Le porte-monnaie Jabb va simplifier **le goûter des enfants**. Il tient dans la trousse ou dans la poche et permet un paiement sans contact à la boulangerie et sans argent sur soi. Le cube AtWork va plaire aux entreprises : il optimise **le bien-être au travail** à coups d'objets connectés qui régulent la température, la luminosité, le niveau sonore et créent la « météo » idéale. Avec **Colissimo OnDemand**, les professionnels n'auront plus qu'à appuyer sur un bouton pour avertir le facteur qu'il y a des colis à prendre et les envoyer sans se déplacer. Le nouveau site **laposte.fr** met désormais les usages à la une et réinvente l'expérience client, qui existe aussi en version mobile. **100%** innovante et accessible à tous, l'application e-santé La Poste a été lancée au CES de Las Vegas 2018 pour développer la prévention et la santé à domicile.



En savoir +
laposte.fr



Transformer La Poste

Dans un environnement en forte évolution, les postières et les postiers transforment La Poste au quotidien.



Transformation

Nouveaux usages, nouvelles attentes des clients, nouveaux échanges sans frontières : Le Groupe La Poste revisite ses métiers, ses outils, son organisation et se transforme pour assurer son avenir. Cette transformation se fait avec et pour les postiers, comme promis. Voici comment.

La méthode La Poste. Depuis la coconstruction du plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir », la méthode de La Poste est la même et elle fonctionne. Les postiers sont impliqués dans la réflexion initiale à travers une démarche participative. Des temps d'information et d'échange mensuels donnent aux postiers les moyens de comprendre la transformation de l'entreprise. Un programme de formation riche et la mobilité interne permettent à chaque postier de trouver sa voie, dans un cadre de travail favorable, objet d'une attention particulière du Groupe. Le tout est encadré par des accords sociaux et fait des postières et des postiers les acteurs et les bénéficiaires de cette transformation.



La mobilité interne permet à chaque postier de trouver sa place

Des nouveaux métiers. Les quatre saisons de l'évolution professionnelle font découvrir les métiers de demain aux postiers : les métiers de la distribution et de la logistique, les métiers du commercial bancaire et Services-Courrier-Colis, en passant par les métiers montants de la data. Les besoins en recrutement, étudiés en amont avec les responsables d'activité et les managers, alimentent la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Celle-ci permet d'aligner les formations sur les compétences nouvelles, d'identifier les passerelles entre les métiers et de donner davantage de visibilité aux postiers sur leur avenir au sein de La Poste, notamment à l'échelle de leur territoire. Les équipes mobilité & recrutement sont à leurs



22300 postiers ont bénéficié d'une évolution professionnelle en 2017

côtés : 410 postiers et 12 espaces implantés au cœur des régions pour accompagner les projets professionnels. 20 000 postiers ont déjà bénéficié de l'appui de cette équipe. L'heure est aux parcours croisés et aux mobilités entre La Poste maison mère et les filiales.

Nouvelle démarche participative.

« Simplifier la vie », tel était le thème de la grande démarche participative lancée en février 2017 auprès de tous les postiers. L'occasion de faire le point sur l'état d'avancement des priorités qu'ils avaient exprimées lors de la démarche participative initiale. Plus de 90 000 postiers ont répondu à l'appel et fait 32 000 propositions. La première, c'est de simplifier l'accès aux services de La Poste. S'adapter au temps des clients est la seconde proposition, étayée d'idées comme La Poste Drive. Troisième proposition : rendre les sites Web et les applis La Poste plus intuitifs et réactifs. La transformation de La Poste est entre les mains des postiers.



35 000 facteurs ont participé à la démarche participative. Voici leur Top 5 des services à développer :

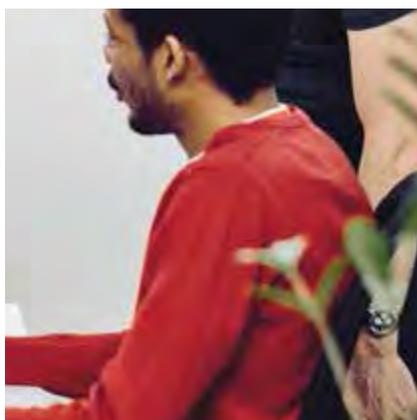
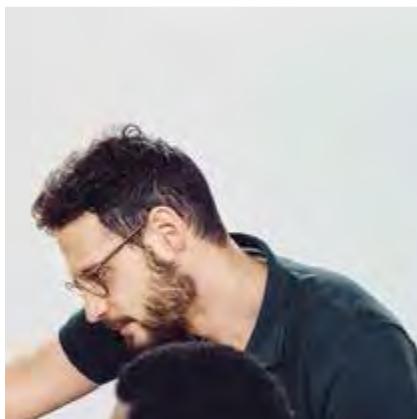
- La livraison à domicile
- La surveillance du domicile
- L'expédition depuis la boîte aux lettres
- Les services à la personne
- L'aide aux démarches administratives



En savoir +
legroupe.laposte.fr/rapport-social-2017



9 mois,
c'est la durée
du cursus
à Simplon



Édouard a fait Simplon, l'école du numérique,

il était auparavant chargé de clientèle en Île-de-France. Il raconte.
« La sélection était rude. Nous étions près de 300 candidats et nous savions qu'il n'en resterait que 15 ! J'ai beaucoup travaillé pour me préparer aux tests de sélection. J'ai appris pas mal de choses sur le développement grâce à des tutoriels sur Internet. La formation à l'école Simplon est stimulante, mais, attention, elle demande beaucoup de travail personnel. Tout au long du cursus, qui dure neuf mois, il faut vraiment baigner dans le code pour réussir. Ce diplôme est reconnu sur le marché. Je suis devenu concepteur-développeur au sein de la DSI de la branche Services-Courrier-Colis. C'est une nouvelle vie qui commence. »

Simple comme La Poste

Formation

La Poste-Simplon, suite

Le partenariat signé en 2016 avec l'École du numérique vise à former des postiers non informaticiens – facteurs, guichetiers ou des services supports – aux métiers du développement Web et mobile en neuf mois d'alternance. Sur 289 candidats, 15 postiers triés sur le volet ont suivi la première session et 12 ont décroché leur diplôme de concepteur-développeur, équivalent à Bac + 2. Près de 600 candidats ont postulé à la 2^e promotion Simplon et 19 postiers ont été sélectionnés. Sur trois ans, 50 postiers bénéficieront de cette formation pour accompagner très concrètement la transformation numérique de La Poste.

Formation en libre-service

Au printemps 2017, le Groupe a lancé une offre d'e-formation en accès libre pour tous les postiers. Les premiers thèmes, le numérique et la maîtrise des logiciels clés, ont rencontré un vrai succès : en six mois, plus de 10 000 postiers ont suivi au moins une formation ! Depuis, le programme s'est enrichi d'une initiation à la plate-forme collaborative⁽¹⁾ maison « .com1 » et d'un volet « culture d'entreprise ». Il plonge les postiers au cœur de la transition énergétique, enjeux et solutions business, donne les recettes du « savoir télétravailler », les secrets de la cyberprotection et les règles de conduite face à la concurrence. La nouveauté de 2018 : l'e-formation pour tous à l'anglais !

(1) .com1, c'est la nouvelle plate-forme collaborative unique déployée au sein du Groupe La Poste. Elle facilite la vie de tous les postiers en les équipant d'outils de communication instantanée, d'espaces documentaires partagés, d'un réseau social interne...

Nouveau : l'Institut du développement

Tous tournés client et engagés dans le développement, c'est la devise de tous les postiers, y compris dans les fonctions supports. Achats, communication, ressources humaines ou systèmes d'information : 12 filières et plus de 19 000 postiers sont mobilisés au service de leurs clients internes, les opérationnels, et accompagnés avec la création d'un institut dédié : l'Institut du développement, qui propose depuis le 1^{er} janvier 2018 des parcours de formation adaptés à chaque filière.

4,5 millions d'heures
de formation dispensées en 2017.

28 000 postiers se sont engagés
dans un parcours qualifiant ou l'ont terminé.

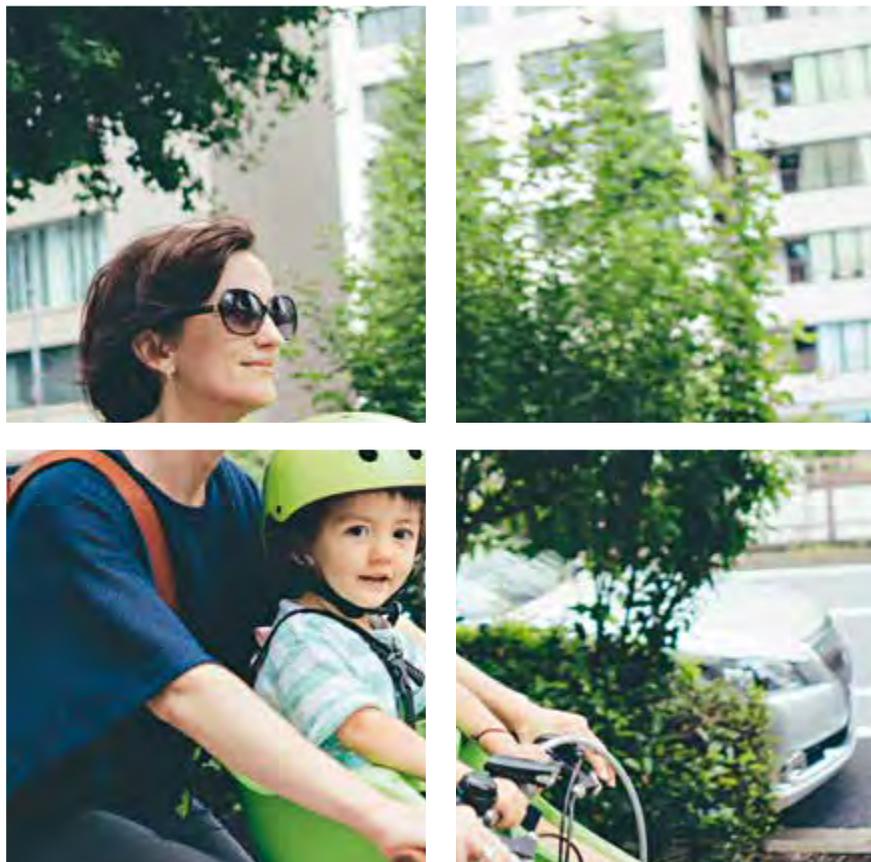
10 730 managers sont passés
par l'Institut du management en 2017.

13 000 postiers connectés
à la plate-forme collaborative .com1,
objectif 200 000 à fin 2018.

1 journée sur le thème « L'éthique
des affaires, créateur de confiance »
et l'envoi du code de conduite anticorruption
au domicile de tous les postiers en 2017.



En savoir +
laposte.fr



Claire, ingénieur qualité, a testé APALA,

l'accompagnement Avant, Pendant, Après L'Absence, qui aide les postiers qui doivent s'absenter plus d'un mois à mieux vivre cette période et à faciliter leur retour au travail, elle raconte. « Mon mari a été envoyé en mission en Asie pour six mois, et je tenais à le suivre. La Poste lançait justement la démarche APALA, et j'ai été une des premières à essayer. C'est très simple. Avec mon responsable RH, nous avons organisé la continuité de mon activité en mon absence et choisi mon interlocuteur à distance. On a beaucoup échangé par e-mail pendant les six mois, j'ai suivi la vie de l'équipe et j'ai même suivi des e-formations à distance. À mon retour, mon responsable RH était là pour m'accueillir et l'entretien de ré-accueil avec mon manager m'a tout de suite remise dans le bain. Je reprends gonflée à bloc ! »

Simple comme La Poste

Qualité de vie au travail

Tout pour être « Bien dans son travail »

De nombreux postiers exercent un métier comportant de la pénibilité physique ou au contact du public et sont potentiellement exposés à des risques d'inaptitude et à des incivilités. Dans le même temps, la transformation de La Poste modifie les organisations et les process de travail. Avec le projet « Bien dans son travail », La Poste renforce ses politiques en matière de santé et de qualité de vie au travail. Concrètement, La Poste s'engage sur la santé et la sécurité au travail, le respect de chacun, le soutien aux postiers victimes d'incivilités, des parcours sur mesure en cas d'inaptitude, et sur l'accompagnement personnalisé des postiers en absence longue. Boloco, le programme de rénovation des locaux professionnels, complète ce dispositif et améliore les conditions de travail des postiers au quotidien.

112 486 postiers ont suivi en 2017 une formation santé et sécurité au travail (prévention routière – prévention, sécurité au travail – prévention et gestion des incivilités – sauveteur secouriste du travail et recyclage...).

Le taux de fréquence des accidents du travail a baissé de

2,2% en 2017.

+13 M€ engagés pour rénover les locaux professionnels depuis 2016.

2 319 sites de La Poste rénovés en 2017.



En savoir +
laposte.fr



L'intrapreneuriat :
plus de 1 000 projets
déposés entre
2014 et 2017

La Poste 20 projets pour 2020

Le projet d'intrapreneuriat du Groupe a été lancé en 2014 : les postiers sont invités à proposer un projet innovant de nouvelle activité pour le Groupe. Les lauréats sont détachés à temps plein pour travailler sur leur projet pendant une période de six à dix-huit mois. Entre 2014 et 2017, plus de 1 000 projets ont été déposés et au total 14 projets lauréats sélectionnés, des filiales ont été créées. Les trois lauréats récompensés en 2017 sont AfriK'Easy(1), Kids care(2) et Terres nourricières(3).



Simple comme La Poste

Emploi responsable

Le Groupe La Poste privilégie l'évolution professionnelle interne tout en restant un recruteur important dans toutes ses activités.

En 2017, Le Groupe La Poste a apporté une forte contribution à l'emploi, avec 14 658 nouveaux collaborateurs en CDI en France.

La Poste maison-mère a recruté 7 800 personnes en CDI dont 4 700 sur le métier de facteur. Les recrutements ont privilégié à 70 % les candidats ayant déjà une expérience en CDD dans l'entreprise, notamment à l'occasion d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

+12800 collaborateurs en situation de handicap travaillent à La Poste ; avec des dispositions spécifiques pour une bonne conciliation vie personnelle et professionnelle, ils représentent aujourd'hui 6,42% des postiers.

7033 contrats d'alternance signés (2677 contrats d'apprentissage et 4356 contrats de professionnalisation), niveau historique atteint.

4^e recruteur de France en 2017 pour La Poste maison-mère.

30% des personnes recrutées au sein de La Poste maison-mère en CDI en 2017 ont moins de 25 ans.

La branche Numérique du Groupe

La Poste est le **13^e** recruteur de talents numériques en France.



En savoir +
laposterecrite.fr

Simple comme La Poste

Dialogue

12 accords sociaux en 2017. Preuve du dialogue social nourri à toutes les étapes de la transformation. Exemples.

Accord national facteurs 2017

Le développement des nouveaux services fait évoluer le métier des facteurs. L'accord prévoit des mesures concrètes pour améliorer les conditions de travail des facteurs et de leurs encadrants, dont le recrutement de 3000 facteurs en CDI sur tout le territoire. Ils sont en réalité 4709 à avoir rejoint La Poste en 2017.

Accord Réseau/services financiers

Depuis janvier 2017, La Banque Postale a accordé une délégation de crédit à plus de 2000 chargés de clientèle et conseillers bancaires. L'accord social porte sur la formation, l'évolution professionnelle, la promotion et la rémunération.

Accord sur « l'avenir des métiers supports 2017-2020 »

Il complète l'accord socle de 2015 « Un avenir pour chaque postier » et renforce l'accompagnement des 19000 postiers concernés par la transformation des filières supports avec, notamment, une GPEC par filière et la création de l'Institut du développement.

Accord logement 2017-2019

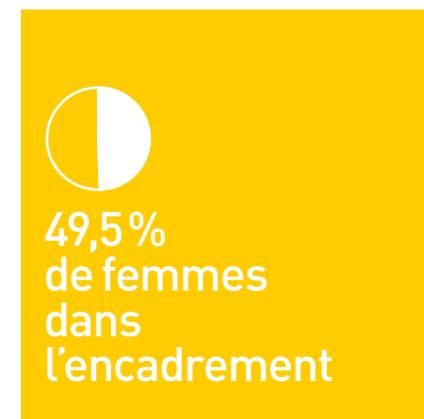
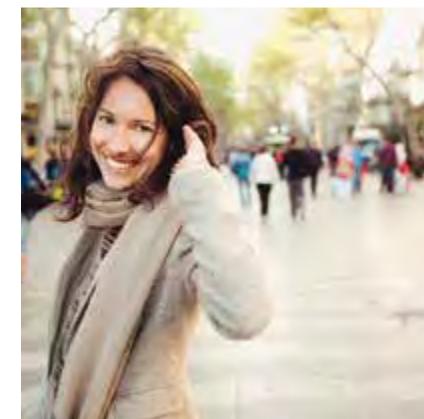
Pour faciliter l'intégration des jeunes facteurs et la mobilité géographique de ses salariés, La Poste revalorise les aides financières accordées aux postiers débutants et dote son fonds logement social de 20 millions d'euros sur la période.

Prolongation de l'accord handicap en 2018

Fin 2017, près de 12800 postiers bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) travaillent à La Poste, qui s'engage à recruter 117 personnes en situation de handicap en 2018 et à renforcer ses achats auprès du secteur adapté et protégé. Des avancées du projet « Bien dans son travail », qui prouvent la lutte contre toutes les discriminations.



En savoir +
legroupe.laposte.fr/
rapport social 2017



Simple comme La Poste

Engagée et solidaire

Confiance et solidarité, esprit d'équipe, engagement et performance individuelle au service du collectif sont autant de valeurs postales qui guident les partenariats de La Poste.



Les partenariats solidaires mobilisent les postiers

Depuis 30 ans, les postiers se mobilisent pour assurer l'acheminement et la distribution des promesses de don. La vente de timbres, le traitement des promesses de dons et la collecte des tirelires des Pièces jaunes hissent chaque année le montant du chèque remis par La Poste à la Croix-Rouge (1,5 million d'euros en 2017), au Téléthon (560 000 euros) ou aux Pièces jaunes (2,1 millions d'euros).



En savoir +
legroupelaposte.fr



Tous arbitres !

Les partenariats sportifs portent haut et loin l'esprit sportif et la confiance de La Poste, du soutien de la candidature aux JO « Paris 2024 » aux 10 ans du programme « Tous arbitres » en partenariat avec les fédérations et ligues professionnelles de football, rugby, handball et de basket-ball.



En savoir +
legroupelaposte.fr



« Le drame du 11 novembre 1926 » du peintre et illustrateur J. Prunier, 2017 Musée de La Poste.

Culture pour tous

Pour faire partager le goût des arts et des lettres au plus grand nombre : le Musée de La Poste rend les enfants acteurs de leur visite, et la Fondation La Poste a fêté ses 20 ans de soutien à l'écriture pour tous et sous toutes ses formes.



En savoir +
ladressemuseedelaposte.fr
fondationlaposte.org

Le Groupe La Poste

en chiffres

En 2017, les résultats du Groupe sont solides, fruits de l'engagement des postières et des postiers au service du développement du Groupe et au bénéfice de la société.

24,1 milliards d'euros de chiffre d'affaires, 253 219 collaborateurs ⁽¹⁾ fiers de cette réussite

(1) en équivalents-temps-plein en moyenne.

Performance financière

2017 : des résultats solides portés par le développement et la dynamique de transformation du Groupe

Chiffre d'affaires

2017 **24 110 M€**
2016 **23 294 M€**

Capitaux propres part du Groupe

2017 **11 364 M€**
2016 **10 917 M€**

Résultat d'exploitation après quote-part du résultat net des sociétés sous contrôle conjoint.

2017 **1 012 M€**
2016 **975 M€**

Dettes nettes

2017 **3 820 M€**
2016 **3 719 M€**

Résultat net part du Groupe

2017 **851 M€**
2016 **849 M€**

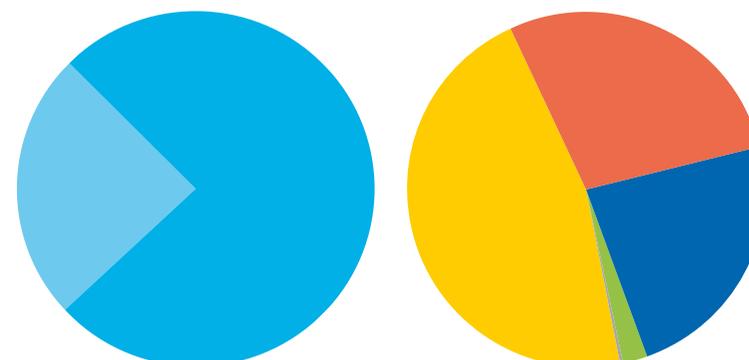
Dettes nettes / capitaux propres

2017 **0,34**
2016 **0,34**

En 2017, le chiffre d'affaires consolidé du Groupe s'est élevé à 24 110 millions d'euros, en croissance de +3,5% ; et son résultat d'exploitation a atteint 1 012 millions d'euros, en progression de 3,8%. Le résultat net part du Groupe est pour sa part quasiment stable à 851 millions d'euros. Cette bonne performance témoigne de l'engagement du Groupe en faveur de son développement et de la maîtrise de ses coûts.

Répartition des revenus du Groupe

Total **24 110 M€**



Par zone géographique

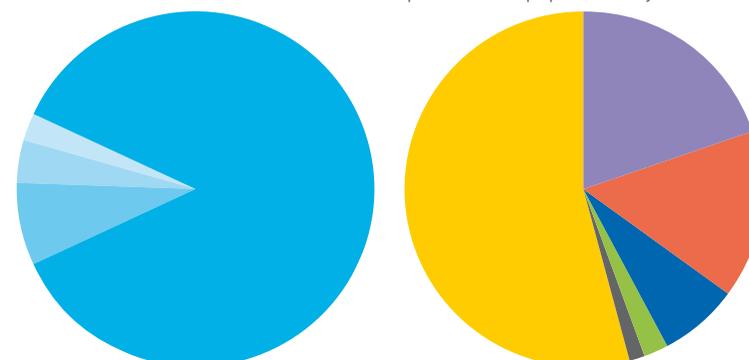
75,6% ● France
24,4% ● International

Par branche

46,1% ● Services-Courrier-Colis
28,1% ● GeoPost/DPDgroup
23,4% ● La Banque Postale
2,2% ● Numérique
0,2% ● Autres

Répartition des effectifs du Groupe

Collaborateurs : **253 219** ETP (Équivalents temps plein en moyenne)



Par zone géographique

86,4% ● France
7,2% ● Autres pays Europe de l'Ouest
4,1% ● Europe de l'Est et Russie
2,3% ● Autres pays

Par branche

54,1% ● Services-Courrier-Colis
19,9% ● Réseau La Poste
15,4% ● GeoPost/DPDgroup
7,0% ● La Banque Postale
2,2% ● Numérique
1,4% ● Tête de Groupe et immobilier

Performance opérationnelle par activité

Services-Courrier-Colis

Chiffre d'affaires

2017 **11 424 M€**
2016 **11 354 M€**

Résultat d'exploitation

2017 **600 M€**
2016 **584 M€**

Développement des nouveaux services, axés sur la proximité et l'adaptation aux modes de vie et à l'évolution de la société.

GeoPost/DPDgroup

Chiffre d'affaires

2017 **6 816 M€**
2016 **6 166 M€**

Résultat d'exploitation

2017 **430 M€**
2016 **438 M€**

Croissance des volumes, politique active de croissance externe et poursuite des innovations.

La Banque Postale

Produit net bancaire

2017 **5 687 M€**
2016 **5 602 M€**

Résultat d'exploitation

2017 **870 M€**
2016 **834 M€**

Dynamique commerciale, diversification des activités, développement de la stratégie digitale.

Numérique

Chiffre d'affaires

2017 **672 M€**
2016 **609 M€**

Résultat d'exploitation

2017 **-20 M€**
2016 **-6 M€**

Accompagnement de la transformation numérique du Groupe et multiplication des offres utiles au grand public et aux entreprises.

Performance sociétale

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

Transitions écologiques

87,1%

du papier utilisé dans le Groupe sont recyclés ou issus de forêts gérées durablement.

14%

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

37 534

véhicules électriques pour livrer colis et courrier 6 jours sur 7

12

métropoles livrées par des dispositifs à faibles émissions.

3,6 M€

de chiffre d'affaires transition énergétique (Bemobi, Action Habitat), contre 2,8 M€ en 2016.

14,8 M€

de chiffre d'affaires Recygo, contre 8 M€ en 2016 et 3 M€ en 2015.

100%

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

La performance extra-financière du Groupe La Poste a sensiblement progressé en 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.



En savoir +
legroupelaposte.fr/
document de référence 2017

Cohésion sociale et territoriale

97,1%

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

26 M€

d'achats auprès des secteurs adaptés et protégés et de l'insertion (contre 21,6 M€ en 2016).

1 million de personnes ont passé l'épreuve théorique du permis de conduire à La Poste depuis son lancement.

85

start-up accompagnées.

84 M€

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

99 000

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

109,1 Md€

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

* investissement socialement responsable

+500

postiers bénévoles pour accompagner les jeunes vers la réussite scolaire et mobilisés pour l'accès à l'emploi.

100%

de réussite au baccalauréat pour les 44 élèves de l'Envol, le campus de La Banque Postale.

Numérique éthique et responsable

504

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

2,2 millions d'utilisateurs du coffre-fort Digiposte+.

Près de **20 000**

tablettes Ardoiz vendues dans les bureaux de poste depuis octobre 2016.

Indicateurs sociaux⁽¹⁾

Agir en faveur du développement des compétences

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

2017 **84%**
2016 **76%**

Favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle

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

2017 **4 302**
2016 **2 660**

Favoriser le maintien dans l'emploi des seniors

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

2017 **29,8%**
2016 **28,9%**

Améliorer la santé et la sécurité au travail

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

2017 **26,51**
2016 **27,10**

Promouvoir l'égalité professionnelle femme-homme

Évolution de la part des femmes dans l'encadrement.

2017 **49,5%**
2016 **48,5%**

Agir en faveur de l'emploi des personnes handicapées

Évolution du taux de BOE.

2017 **6,42%**
2016 **5,84%**

En 2017, La Poste poursuit sa politique d'employeur responsable. Fortement implantée sur le territoire national, elle sécurise les trajectoires professionnelles, renforce la prévention santé, la sécurité et la qualité de vie au travail de tous les postiers et veille au développement de leur employabilité : des jeunes comme des seniors, des diplômés comme des non-diplômés, des personnes en situation de handicap...

(1) périmètre La Poste maison-mère.

En savoir +
legroupelaposte.fr/
rapport RSE 2017
rapport social 2017



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.

2017 **95%**
2016 **94,9%**

Améliorer la distribution du courrier (1)

Informé sur les conditions de la distribution du courrier et effectuer la tournée de distribution dès le lendemain en cas de dysfonctionnement.

2017 **95,97%**
2016 **95,86%**

Remettre en fonctionnement le service de réexpédition du courrier dès le lendemain sur appel du client.

2017 **94,64%**
2016 **94,15%**

(1) Résultats consolidés annuels, données extraites du système SIEC.

La qualité de l'expérience client est au cœur de la stratégie du Groupe et de sa nouvelle promesse « Simplifier la vie ». 3 000 clients et 90 000 postiers ont été associés dans le cadre d'une démarche d'écoute des parties prenantes et de coconstruction de solutions pour simplifier la vie des clients et des collaborateurs dans une logique de symétrie des attentions. La personnalisation de la relation, l'efficacité de la promesse tenue et la réactivité dans la réponse aux demandes sont les piliers principaux de l'amélioration de l'expérience client portés par des projets stratégiques au sein du Groupe et dans chacune de ses branches.



Ensavoir+
legroupe.laposte.fr/
profil/missions
de service public

Améliorer le traitement des réclamations clients (2)

Évolution du taux de réponse aux réclamations Courrier particuliers en moins de cinq jours ouvrés.

2017 **95,6%**
2016 **94,5%**

Le taux de recommandation client, nouvel indicateur dans le contrat d'entreprise 2018-2022.

Dans le nouveau contrat d'entreprise, le suivi de la qualité de service Courrier et Colis est désormais enrichi par la mesure du taux de recommandation client – ou Net Promoter Score®. Indicateur clé de la politique qualité et satisfaction client de la branche Service Courrier-Colis, le Net Promoter Score® mesure l'intention du client de recommander les services de La Poste à son entourage. Cette mesure est utilisée aujourd'hui par tous les grands groupes de services.

(2) Résultats consolidés annuels.

Conception et réalisation : havas **paris**

Crédits photo : Jérôme Abou, Jonathan Alexandre, Julien Apruzzese, Pascal Avenet, Jean Chiscano, Alex Cretey Systemans, Stephen Daniels/Danpics, Thierry Debonnaire, Pascaline Goret, Pierre Guibert, Eric Huynh, Fatima Jellaoui, Franck Juery, Per Kasch, Philippe Labeguerie, Pascal Lagneau, Julian Laval, Thomas Lainé, Sophie Loubaton/Capa Pictures, Patrice Maurein, Julien Millet, Lionel Moreau, Christophe Pelletier, Tristan Pereira Da Cunha, Xavier Popy/REA, Vincent Prieur, Davis Sacks/Digital Vision, Philippe Somnolet, Jeremy Suyker, Milan Szypura ; Getty images ; Médiathèque La Poste ; Studio Des Plantes.

Impression ALTAVIA Paris R.C.S. Bobigny B 323 790 956

Document imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement



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.

Version e-accessible par **ipeditis**



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