

PROFIL DU GROUPE LA POSTE

Dans un environnement toujours marqué par la crise sanitaire, le groupe La Poste a franchi en 2021 des étapes stratégiques majeures inscrites dans son plan « La Poste 2030, engagée pour vous ». Accélération du développement international de GeoPost/DPDgroup, création de la branche Grand Public et Numérique, création d'une banque de financement et d'investissement, montée de La Banque Postale au capital de CNP Assurances, investissement massif dans l'outil industriel et logistique français... Retour en chiffres sur les performances financières et sociétales du groupe en 2021.

PROFIL

L'ESSENTIEL 2021

LES 4 BRANCHES D'ACTIVITÉ

Un grand groupe de services
multimétier

SERVICES-COURRIER-COLIS

Distribution de courrier et de presse, livraison de colis, prestations de services de proximité, 6 jours sur 7, la branche Services-Courrier-Colis est le premier réseau de proximité humaine de France.

GEOPOST/DPDGROUP

Acteur du marché de la distribution de colis légers se développant sur le marché alimentaire, la santé et la livraison hors domicile, GeoPost/DPDgroup est présent dans 49 pays notamment avec ses partenaires Ninja Van en Asie du Sud-Est ou Aramex au Moyen-Orient.

LA BANQUE POSTALE

Elle est organisée autour de quatre métiers : la bancassurance en France, la bancassurance à l'international, la banque de financement et d'investissement, la banque patrimoniale et la gestion d'actifs. Les services de La Banque Postale ont vocation à répondre aux besoins de toutes personnes physiques et morales.

GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE

Elle s'adresse aux particuliers, professionnels et collectivités locales dans le cadre d'une relation client omnicanale. Elle distribue les produits et services postaux, financiers, téléphoniques et les services de confiance numérique du groupe. Elle porte également la transformation numérique du groupe.

Une entreprise
**100 %
publique**

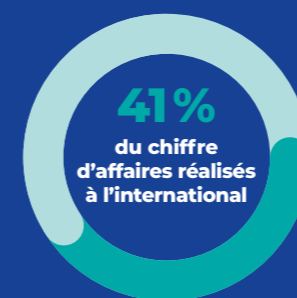
66 %
par la Caisse
des Dépôts



34 %
par l'État

L'ANNÉE 2021 EN CHIFFRES

34,6 Md€
de chiffre d'affaires



245 000
collaborateurs

81,9 %
des collaborateurs
formés

2,7 Md€
d'investissements
(y compris croissance externe,
hors La Banque Postale)

2,8 MILLIARDS
de colis livrés
à travers le monde

642 M€
de chiffre d'affaires
dans les nouveaux
services de
proximité humaine

38 %
de véhicules
électriques
(véhicules utilitaires légers, Staby,
VAE, chariots, poids lourds)

78,95 %
C'est la participation
de La Banque
Postale dans
CNP Assurances

7 MILLIONS
de boîtes aux lettres
numériques,
intelligentes et
sécurisées Digiposte

LE GROUPE LA POSTE À L'INTERNATIONAL

Dépasser les frontières géographiques en captant la croissance internationale. Le groupe La Poste souhaite doubler son chiffre d'affaires à l'international entre 2020 et 2030, en s'appuyant sur le développement de GeoPost/DPDgroup, et sur celui de La Banque Postale et CNP Assurances.

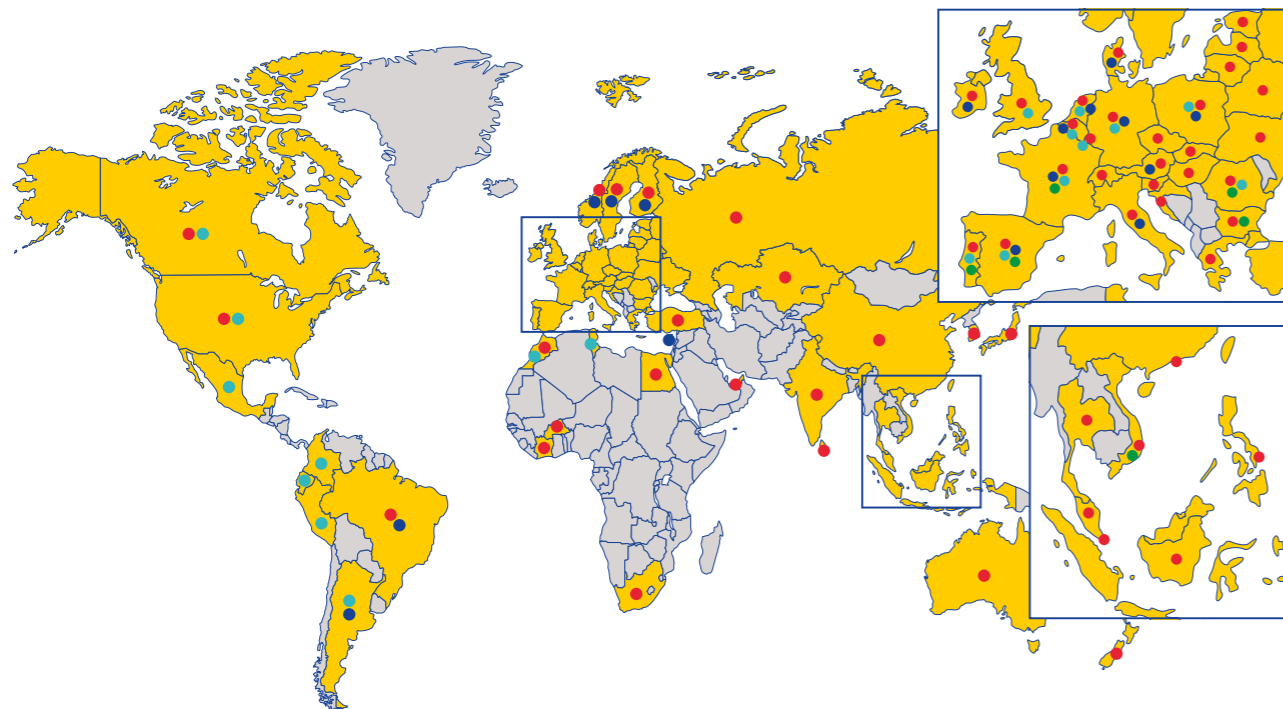
41%
du chiffre d'affaires
2021 du groupe
La Poste

14%
du chiffre d'affaires
de La Banque Postale

21,4%
des collaborateurs
du groupe La Poste

82%
du chiffre d'affaires
de GeoPost/DPDgroup

EMPREINTE GÉOGRAPHIQUE DU GROUPE LA POSTE AU 31 DÉCEMBRE 2021



■ Pays où le groupe La Poste est présent à fin 2021
 ● Branche Services-Courrier-Colis
 ● La Banque Postale
 ● GeoPost/DPDgroup
 ● Branche Grand Public et Numérique

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES



Le modèle d'affaires du groupe La Poste

Notre ambition : être la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et au service de nos clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.

LES MUTATIONS DE NOTRE SOCIÉTÉ

LES MUTATIONS DE NOS MÉTIERS

Transition numérique

Transition écologique

Transition territoriale

Transition démographique

Taux d'intérêt durablement bas

Forte baisse des volumes de courrier

Croissance accélérée du colis

NOS RESSOURCES

Capital humain

- 244 980 collaborateurs, dont 21,4 % à l'international dont 10 000 dans les métiers de l'IT (data/IA)

Capital industriel

- Plus de 3 400 centres de traitement, plateformes de distribution et dépôts
- Près de 93 000 véhicules, 38 % de véhicules électriques*
- Plus de 11 000 bâtiments maillant le territoire national, alimentés à 85 % en électricité d'origine renouvelable
- Infrastructures numériques (hébergement, data lakes)

Capital sociétal et relationnel

- Plus de 17 000 points de présence postale
- Plus de 61 000 points relais en Europe
- Une politique d'achats responsable
- Identité numérique certifiée par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

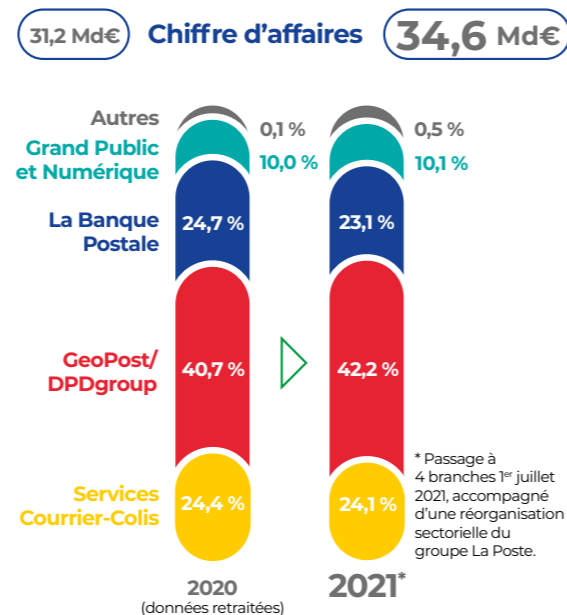
Capital financier

- Actionnariat stable et de long terme (100 % capitaux publics)
- 20,9 Md€ de capitaux propres

Capital intellectuel

- Image de confiance, proximité
- Portefeuille de marques
- Innovation (ex : La Poste Ventures)

Un modèle multimétier



L'international, un axe fort de développement

41 % du chiffre d'affaires 2021



La Poste 2030, engagée pour vous

7 priorités au service d'un objectif : Être une entreprise en croissance rentable, qui a réussi sa transformation vers un modèle économique pérenne.



Client

Servir les clients au plus haut niveau de qualité et innover pour rester l'intermédiaire privilégié du client et conquérir de nouvelles clientèles (pros, jeunes...).



Présence

S'affirmer toujours plus présente, grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numériques et humains au service du développement.



Numérique

Accélérer la transformation digitale, développer les services de confiance numérique et l'inclusion numérique.



Vert

S'engager en tant qu'entreprise leader de la transformation écologique et la rendre accessible à tous.



Citoyen

S'affirmer dans son nouveau statut d'entreprise à mission. Donner les preuves de sa responsabilité citoyenne, sociale et sociétale.



International

Dépasser les frontières géographiques en captant la croissance internationale.



Pacte social et culture managériale

Renforcer la fierté et l'engagement des postiers, déployer l'accord social 2021-2023 « La Poste, engagée avec les postiers » et mettre en œuvre une organisation plus agile.

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Pour la planète

- Stratégie climat conforme aux Accords de Paris
- Déploiement d'une logistique urbaine décarbonée
- Près de 115 000 tonnes de matières collectées pour recyclage et réemploi
- Encours sous gestion 100 % ISR

Pour les territoires

- En France, 97 % de la population à moins de 5 km ou 20 minutes en voiture d'un point de contact
- 17 Md€ de financement accordé au secteur public local
- Financement du secteur public local

Pour nos clients

- Plus de 18 milliards d'objets livrés en 2021
- 1,1 milliard de visites par an sur laposte.fr, un des sites les plus visités en France
- 1,4 million de clients bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire
- Suivi digital des colis et du courrier

Pour nos collaborateurs

- Index égalité femmes-hommes
- Formation au numérique, IA, Data
- Fort niveau d'engagement des postiers mesuré dans le baromètre annuel

Pour nos fournisseurs

- 87 % de TPE/PME/ETI parmi nos fournisseurs et sous-traitants

Pour nos actionnaires et investisseurs

- List A du CDP, Platinum selon EcoVadis et 1^{er} au classement monde de Vigéo Eiris
- Notation financière A+/A+

Un nouveau statut d'entreprise à mission, 4 engagements

- Contribuer au développement et à la cohésion territoriale
- Favoriser l'inclusion sociale
- Promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal
- Œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous

4 missions de service public modernisées



Service universel postal*



Transport et distribution de la presse



Aménagement du territoire



Accessibilité bancaire*

*Le soutien financier accordé par l'État en lien avec ces missions a été redimensionné en 2021

PERFORMANCES FINANCIÈRES

UNE CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2021

Le groupe La Poste affiche des résultats en redressement grâce à l'engagement et à l'efficacité des 245 000 postières et postiers et au soutien de ses actionnaires, la Caisse des Dépôts et l'État. Avec la croissance sans précédent de l'e-commerce et la digitalisation de la société, les activités de l'express et du colis ont connu des niveaux record (2,8 milliards de colis livrés en 2021, contre 1,1 milliard en 2013); tandis que les volumes du courrier ont continué de s'éroder (7,3 milliards de plis en 2021, contre 13,7 milliards en 2013) après une chute accélérée en 2020.

CHIFFRE D'AFFAIRES

2021 **34 609 M€**

Soit +11,0%, et +9,6% à périmètre et change constants

2020 **31 185 M€**

RÉSULTAT NET PART DU GROUPE

2021 **2 069 M€**

Stable (-15 M€)

1 169 M€ hors effets de première comptabilisation des titres CNPA, hors dépréciation des actifs Courrier et hors dépréciation des impôts différés actifs, soit +1,5 Md€ par rapport à 2020

2020 **2 084 M€**

RÉSULTAT D'EXPLOITATION

2021 **3 431 M€**

2020 **3 149 M€**

(après quote-part du résultat net des sociétés sous contrôle conjoint)

CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE

2021 **20 932 M€**

2020 **18 390 M€**

DETTE NETTE

2021 **10 233 M€**

2020 **8 802 M€**

(hors La Banque Postale, pour laquelle ce concept n'est pas pertinent)

DETTE NETTE/EBITDA AJUSTÉ (1)

2021 **3,6**

2020 **7,1**

(1) Définition présentée dans le paragraphe « Indicateurs alternatifs de performance » en annexe du communiqué de presse résultats du groupe La Poste daté du 24/02/2021.

RÉPARTITION DES REVENUS DU GROUPE

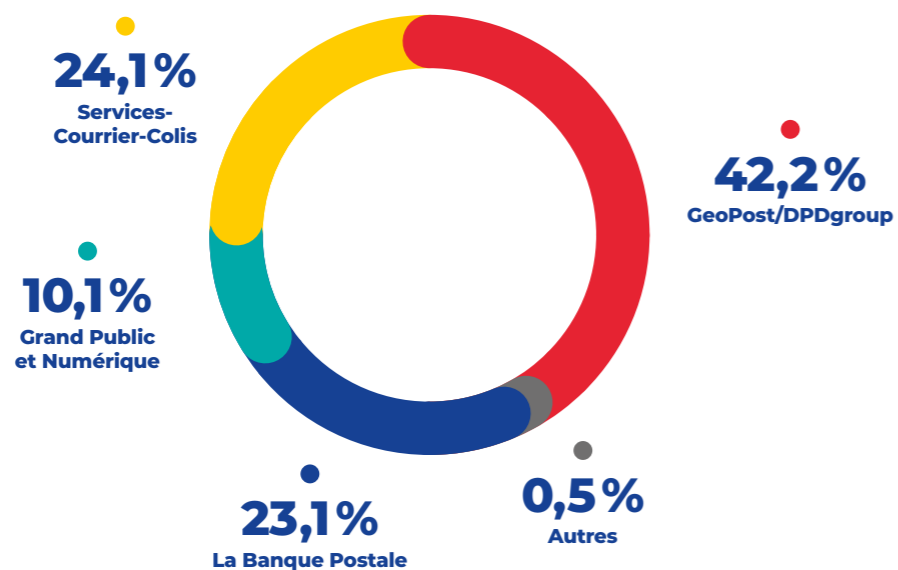
34,6 Md€

de chiffre d'affaires

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES



CONTRIBUTION DES BRANCHES AU CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ



RÉPARTITION DES EFFECTIFS DU GROUPE PAR BRANCHES DANS LE MONDE

(en équivalent temps plein, en moyenne) ⁽¹⁾

244 980

collaborateurs

- Branche Services-Courrier-Colis
- Branche Grand Public et Numérique
- La Banque Postale
- GeoPost/DPDgroup
- Groupe

DANS LE MONDE



EN FRANCE : 192 649



EN EUROPE (HORS FRANCE) : 43 929



DANS LE RESTE DU MONDE : 8 402



(1) Fonctionnaires, CDI, CDD, dont contrats professionnels pour La Poste, hors contrats professionnels pour les filiales.

PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE PAR ACTIVITÉ

(données 2020 retraitées)

BRANCHE SERVICES- COURRIER- COLIS

	CHIFFRE D'AFFAIRES		RÉSULTAT D'EXPLOITATION
2021	10 620 M€	2021	1 246 M€
2020	9 726 M€	2020	-1 034 M€

Recentrage de l'activité commerciale sur les offres aux entreprises et aux collectivités tout en gardant la responsabilité des opérations de logistique postale. Croissance des volumes de colis traités et lancement de nouvelles offres de logistique de proximité en s'appuyant sur les 65 000 facteurs.

GEOPOST/ DPDGROUP

	CHIFFRE D'AFFAIRES		RÉSULTAT D'EXPLOITATION
2021	14 701 M€	2021	1 057 M€
2020	12 800 M€	2020	848 M€

Gestion opérationnelle d'Asendia; accélération du développement, notamment à l'international : Asie du Sud-Est, Moyen-Orient, Afrique et Amérique du Sud; croissance sur les marchés de l'alimentaire, de la santé et de la livraison hors domicile.

LA BANQUE POSTALE

	CHIFFRE D'AFFAIRES		RÉSULTAT D'EXPLOITATION
2021	8 017 M€	2021	1 642 M€
2020	7 724 M€	2020	4 457 M€

Montée au capital de sa filiale CNP Assurances, dont elle détient désormais 78,95%; croissance de ses activités de bancassurance France, bancassurance internationale, banque patrimoniale et gestion d'actifs et banque de financement et d'investissement.

BRANCHE GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE

	CHIFFRE D'AFFAIRES		RÉSULTAT D'EXPLOITATION
2021	6 723 M€	2021	155 M€
2020	6 251 M€	2020	-244 M€

Création de la branche Grand Public et Numérique au 1^{er} juillet 2021, alliant la puissance du réseau physique du groupe La Poste à son expertise des solutions et services numériques pour améliorer la satisfaction des clients, dans le cadre d'une relation client omnicanale.

PERFORMANCES SOCIÉTALES

UNE POLITIQUE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL FONDÉE SUR 4 AXES

Renforcé par sa raison d'être et sa qualité de société à mission, le groupe La Poste a inscrit dans son modèle d'affaires la responsabilité sociale, sociétale et environnementale. Il a fixé quatre objectifs de long terme : contribuer au développement et à la cohésion des territoires; favoriser l'inclusion sociale; promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal; œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous. Pour chacun de ces objectifs, le groupe s'engage pour lui-même, mais aussi en accompagnant ses clients et la société tout entière dans leurs transitions.

AXE 1 : ŒUVRER À L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE POUR TOUS

LISTE A
du CDP⁽³⁾ pour
le groupe La Poste et
La Banque Postale.

(3) Organisation internationale de référence d'évaluation des entreprises en matière de stratégie climat.

77/100
1^{er} rang mondial

tous secteurs confondus attribué pour la 3^e année consécutive par l'agence de notation extra-financière VE⁽¹⁾.

(1) Classement Moody's ESG Solutions (ex-Vigeo Eiris), juin 2021.

75/100

Cette note correspond au niveau de reconnaissance le plus élevé

parmi plus de 60 000 entreprises évaluées dans le monde en matière d'environnement, de social et de droits de l'homme, d'éthique et d'achats responsables. EcoVadis⁽²⁾ a attribué une nouvelle fois la médaille Platinum au groupe La Poste.

(2) La notation EcoVadis s'intéresse aux thèmes suivants : l'environnement, le social et les droits de l'homme, l'éthique et les achats responsables.

30 %
de réduction des
émissions de CO₂

des activités de La Poste entre 2013 et 2025. Cette trajectoire a été validée par la SBTi (Science-Based Targets initiative).

ZÉRO
émission nette
de GES

C'est l'objectif que La Poste s'est fixé en 2030, conformément aux engagements du groupe qui a signé le pledge Business Ambition 1,5° de la SBTi.

93 %
des déchets
d'équipements
électriques et
électroniques (DEEE)
sont valorisés.

100 %
Le groupe La Poste
premier opérateur
postal 100 % neutre
en carbone⁽⁴⁾.

(4) Neutralité carbone obtenue par la compensation de l'ensemble des émissions du groupe sur les scopes 1, 2 et 3 (sous-traitance transports) après réduction des émissions, dont l'intensité est compatible avec l'atteinte de l'objectif de l'accord de Paris.

10 000
bâtiments postaux gérés par La Poste Immobilier, alimentés à 100 % en électricité d'origine renouvelable et engagés dans un projet de performance énergétique mené par Sobre Energie.

38 %
de véhicules
électriques

(véhicules utilitaires légers, Staby, VAE, chariots, poids lourds).

**115 674
TONNES**
de matières collectées
par Recygo

et Nouvelle Attitude envoyées en réemploi et en recyclage.

AXE 2 : PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE ÉTHIQUE, INCLUSIF ET FRUGAL

400 000

personnes
accompagnées
par La Poste et ses
partenaires dans
l'usage du numérique.

550

bureaux de poste
engagés dans
le programme
d'inclusion
numérique.

7 MILLIONS

de boîtes aux lettres
numériques,
intelligentes et
sécurisées Digiposte

ouvertes à la fin 2021.

510 000

Identités Numériques
La Poste.

76 000

tablettes Ardoiz vendues depuis
le lancement. Cette tablette, adaptée
aux attentes des seniors, est installée
à domicile par le facteur.

AXE 3 : CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ET À LA COHÉSION DES TERRITOIRES

17 Md€

de crédits accordés
aux collectivités
locales et aux
hôpitaux publics.

97,1%

de la population
à moins de 5 km

ou à moins de 20 minutes en voiture
d'un point de contact La Poste.

100%

de fonds éligibles
labellisés ISR

chez La Banque Postale Asset Management
(LBPAM).

29,7 M€

d'achats réalisés
auprès des secteurs
de l'insertion

par l'activité économique et le travail
protégé et adapté (STPA).

+ DE 530

projets favorisant la
transition écologique
des collectivités
territoriales

ont été financés par les prêts verts
de La Banque Postale, depuis 2019.

+ DE 1 MILLION

d'examens du Code
de la route passés
dans 750 sites
de La Poste en 2021.

AXE 4 : FAVORISER L'INCLUSION SOCIALE

8,66%
de bénéficiaires
de l'obligation
d'emploi (BOE).

La Poste, premier employeur de personnes en situation de handicap, soutient des entreprises du secteur adapté et protégé et de l'insertion.

1,4 MILLION
de clients
bénéficiaires
de la mission
d'accessibilité
bancaire.

1,6 MILLION
de clients bénéficient
de services bancaires et
d'un accompagnement
adaptés par
La Banque Postale.

100%
des 2789 guichets
automatiques
de banque situés à l'intérieur des bureaux
de poste sont accessibles aux personnes
en situation de handicap.

5708
alternants
et 4300 stagiaires

ont été accueillis en 2021 par le groupe en France, dont plus de 10% issus des quartiers prioritaires de la ville.

200 000
prestations « Veiller
sur mes parents »
sont réalisées
par les facteurs
chaque année.

PERFORMANCES SOCIÉTALES INDICATEURS SOCIAUX

Le groupe La Poste est l'un des premiers acteurs du marché de l'emploi en France. Il mène une politique d'emploi responsable dans un environnement en forte évolution et fragilisé par la crise sanitaire mondiale. Fort de ses 245 000 collaborateurs, le groupe La Poste est engagé dans une politique sociale volontariste tournée vers l'insertion, l'inclusion, la diversité et la lutte contre toutes les discriminations.

UNE POLITIQUE ACTIVE DE RECRUTEMENT

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECRUTEMENTS EN CDI ⁽¹⁾

2020	11 167	2021	10 609
------	--------	------	---------------

AGIR EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES JEUNES

ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ALTERNANTS ⁽¹⁾

2020	5 891	2021	5 708
------	-------	------	--------------

AGIR EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES

ÉVOLUTION DU TAUX DE BOE
(BÉNÉFICIAIRES DE L'OBLIGATION D'EMPLOI) ⁽²⁾

2020	7,74%	2021	8,66%
------	-------	------	--------------

LE PREMIER EMPLOYEUR DE FRANCE DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

⁽¹⁾ Périmètre groupe France
⁽²⁾ Périmètre La Poste SA

FAVORISER LE MAINTIEN DANS L'EMPLOI DES SENIORS

ÉVOLUTION DE LA PART DES 55 ANS ET PLUS
DANS L'EFFECTIF PERMANENT ⁽¹⁾

2020 29,66% 2021 **29,71%**

PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES-HOMMES

ÉVOLUTION DE LA PART DES FEMMES
DANS L'ENSEMBLE DE L'ENCADREMENT ⁽²⁾

2020 51,50% 2021 **52%**

AGIR EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

PART DES COLLABORATEURS AYANT SUIVI
AU MOINS UNE FORMATION DANS L'ANNÉE ⁽¹⁾

2020 91,20% 2021 **92%**

FAVORISER LA MOBILITÉ ET LES PARCOURS PROFESSIONNELS

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COLLABORATEURS
QUI ONT ÉVOLUÉ PROFESSIONNELLEMENT ⁽²⁾

2020 15244 2021 **18 532**

AMÉLIORER LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

ÉVOLUTION DU TAUX DE FRÉQUENCE
DES ACCIDENTS DU TRAVAIL AVEC ARRÊT ⁽¹⁾

2019 24,93% 2020 19,91% 2021 **21,20%**

⁽¹⁾ Périmètre groupe France
⁽²⁾ Périmètre La Poste SA

INDICATEURS QUALITÉ

ENGAGEMENTS CLIENTS

Le groupe La Poste a mis la satisfaction des clients au centre des priorités de son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ». En 2021, pour les clients de ses points de contact (bureaux de poste, La Poste agences communales et La Poste relais), La Poste a décidé de piloter désormais le taux de clients « très satisfaits » suite à leur visite dans les bureaux de poste, et non plus les clients « satisfaits ». Cette exigence est nécessaire pour réussir à offrir une expérience clients remarquable. Une empreinte relationnelle⁽¹⁾ a été définie pour faire évoluer les postures, en complément du pilotage de standards de qualité : ce sont les leviers qui permettront de répondre à l'exigence fixée. La Poste a également créé en 2021 une direction de la relation client à distance dédiée aux clients réclamants. Elle fédère toutes les compétences de La Poste dans ce domaine (hors La Banque Postale).

LE DISPOSITIF « BOUCLE COURTE » GÉNÉRALISÉ

Sur l'ensemble du territoire, les clients peuvent désormais déposer leurs réclamations courrier et colis dans tous les bureaux de poste et Espaces Pro puis ils sont rappelés sous 48 heures pour leur assurer une réponse rapide et personnalisée. La Poste a généralisé ce dispositif « boucle courte » au printemps 2021 et la satisfaction du client réclamant a fortement progressé depuis sa mise en place.

AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS CLIENTS (RÉSULTATS CONSOLIDÉS ANNUELS)

ÉVOLUTION DU TAUX DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS
EN MOINS DE 15 JOURS OUVRÉS

2020 94,40% 2021 **94,70%**

⁽¹⁾ L'empreinte relationnelle est la trace émotionnelle positive que l'on souhaite que les clients conservent après chaque interaction avec La Poste (avec les services clients, en point de contact, avec le facteur ou via les interfaces digitales). En 2021, le groupe La Poste a défini une empreinte relationnelle unique : elle vise à ce que les clients se sentent toujours bienvenus, considérés, entre de bonnes mains, et sereins.

**POUR RETROUVER
LES PUBLICATIONS INSTITUTIONNELLES
DU GROUPE LA POSTE, RENDEZ-VOUS SUR :
WWW.LAPOSTEGROUPE.COM**



SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Conception et réalisation : HAVAS PARIS

Crédits photo : Letizia Le Fur; Romuald Meigneux; Julien Millet; Philippe Miran; LM Influence; Getty Images; Adobe Stock; médiathèque du groupe La Poste.

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

Impression Gutenberg Networks RCS Nanterre 403 179 781.
Document imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.



La Poste – SA au capital de 5364 851 364 euros – 356 000 000 RCS Paris
Siège social : 9 rue du Colonel Pierre Avia – 75015 PARIS

DIRECTION DE LA COMMUNICATION GROUPE
9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.lapostegroupe.com



LA POSTE
GROUPE