

# CRÉER UNE VALEUR DURABLE POUR TOUS

En 2022, malgré un contexte difficile, le modèle multimétier du groupe et sa diversification stratégique ont continué de porter leurs fruits. Le groupe est déterminé à avoir un impact positif sur le monde qui l'entoure. Ses engagements environnementaux, sociaux et sociétaux, réaffirmés en 2022, sont là pour en attester.

P. 64. Modèle d'affaires

P. 66. Performance financière

P. 70. Notations extra-financières

P. 71. Environnement

P. 72. Social

P. 74. Économique et sociétal

P. 76. Clients



# Modèle d'affaires

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

## LES MUTATIONS DE NOTRE SOCIÉTÉ

Transition numérique    Transition écologique    Transition territoriale    Transition démographique

## LES ÉVOLUTIONS

Retour de l'inflation (hausse des prix de l'énergie et des matières premières)

## MACROÉCONOMIQUES

Hausse des taux d'intérêt

## LES MUTATIONS STRUCTURELLES DE NOS MÉTIERS

Baisse des volumes du courrier

Baisse de la fréquentation des bureaux de poste

Croissance du colis

## NOS RESSOURCES

### Capital humain

- 238 033 collaborateurs, dont 22,7 % à l'international dont près de 10 000 dans les métiers de l'IT (data/IA)

### Capital industriel et commercial

- Plus de 3 400 centres de traitement, plateformes de distribution et dépôts
- Près de 91 700 véhicules, dont 40 % de véhicules électriques <sup>(1)</sup>
- Plus de 11 000 bâtiments maillant le territoire national, alimentés à 90 % en électricité d'origine renouvelable
- Infrastructures numériques (hébergement, data lakes)
- La Banque Postale devient 11<sup>e</sup> banque européenne <sup>(2)</sup>

### Capital sociétal et relationnel

- 35 600 points d'accès à un service postal en France
- Plus de 78 000 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)
- 17,6 Mds€ de capitaux propres

### Capital intellectuel

- Image de confiance, proximité
- Portefeuille de marques
- Innovation (ex : 3 fonds de *Capital venture* : La Poste Ventures, 115K et Open CNP)

(1) Véhicules électriques : véhicules utilitaires légers, Staby, VAE, chariots, poids lourds.

(2) Source : Total des actifs 2021 publiés sur un panel de 23 banques de la zone Euro.

## 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 nos clients au plus haut niveau de qualité, innover et conquérir de nouvelles clientèles (professionnels, jeunes...).



### Présence

Être toujours plus proche de nos clients, grâce à la puissance combinée de nos réseaux physiques, numériques et humains.



### Numérique

Accélérer notre transformation digitale, être un acteur reconnu des services de confiance numérique et contribuer à l'inclusion numérique.



### Vert

S'engager en tant qu'entreprise leader de la transformation écologique pour la rendre accessible à tous et garder notre leadership dans la finance à impact.



### Citoyen

En tant qu'entreprise à mission, placer la citoyenneté au cœur de nos engagements et donner les preuves de notre responsabilité vers une transition juste.



### International

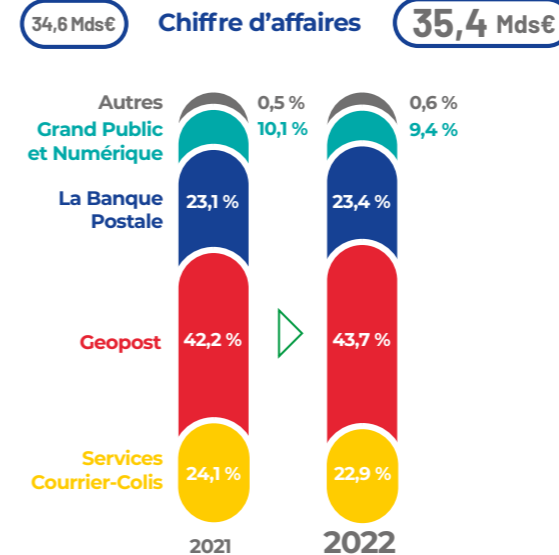
Poursuivre notre croissance à l'international pour capter la croissance et développer nos réseaux.



### Pacte social et culture managériale

Renforcer la fierté et l'engagement des postiers et mettre en œuvre une organisation plus agile.

## Un modèle multimétiers



44 % du chiffre d'affaires réalisés à l'international

## 4 missions de service public modernisées



Service universel postal <sup>(3)</sup>



Transport et distribution de la presse



Aménagement du territoire



Accessibilité bancaire

(3) Avec notamment le lancement de la nouvelle gamme courrier depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.

## NOTRE CRÉATION DE VALEUR

### Pour la planète

- Trajectoires carbone des activités compatibles avec les Accords de Paris (1,5°C)
- Déploiement d'une logistique urbaine décarbonée
- Près de 107 000 tonnes de matières collectées pour recyclage et réemploi
- La Banque Postale : 1<sup>re</sup> banque européenne disposant d'une trajectoire validée SBTi

### Pour les territoires

- En France, 97 % de la population à moins de 5 km ou 20 minutes en voiture d'un point de contact
- 4,4 Mds€ de production annuelle de crédits auprès des collectivités locales
- 406 000 emplois directs, indirects et induits dans les territoires

### Pour nos clients

- Plus de 17 Mds d'objets livrés en 2022
- 750 M de visites par an sur www.laposte.fr, un des sites les plus visités en France
- 1,4 M de clients bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire
- Suivi digital des colis et du courrier

### Pour nos collaborateurs

- Index égalité femmes-hommes de 94/100
- Formation au numérique, IA, data
- Fort niveau d'engagement des postiers mesuré dans le baromètre annuel

### Pour nos fournisseurs

- 80 % de TPE/PME/ETI parmi nos fournisseurs et sous-traitants

### Pour nos actionnaires et investisseurs

- Liste A *Climate change* du CDP, Platinum selon EcoVadis et 1<sup>er</sup> au classement monde de Moody's *ESG Solutions*
- Notation financière S&P Global A+, Fitch Ratings A+

## NOTRE RAISON D'ÊTRE :

Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, développe les échanges et tisse des liens essentiels en contribuant aux biens communs de la société tout entière.

## LA QUALITÉ D'ENTREPRISE À MISSION est portée par deux entités du groupe :

- La Poste
- La Banque Postale.

# Performance financière

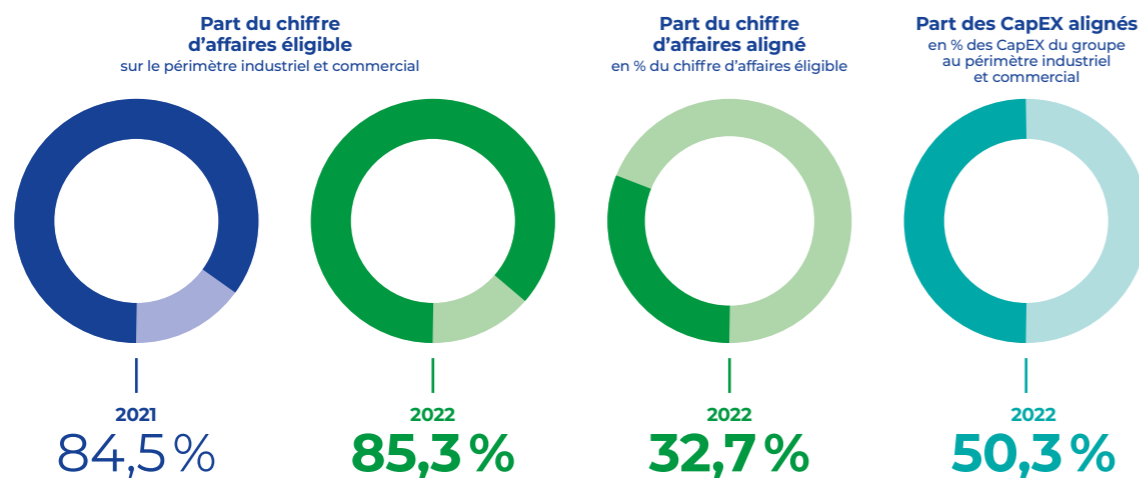
## CHIFFRE D'AFFAIRES

Une croissance du chiffre d'affaires du groupe de 2,3% par rapport à 2021



## ALIGNEMENT AVEC LA TAXONOMIE ENVIRONNEMENTALE EUROPÉENNE

Hors La Banque Postale.



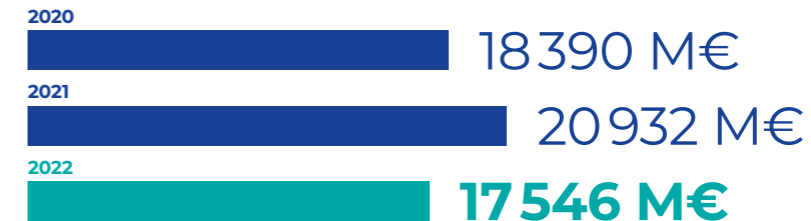
## RÉSULTAT D'EXPLOITATION



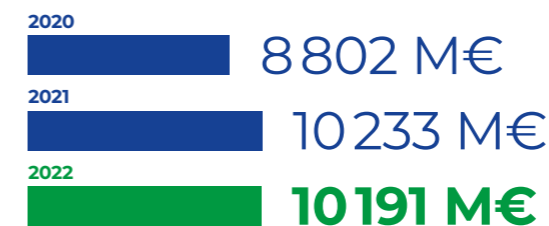
## RÉSULTAT NET PART DU GROUPE



## CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE

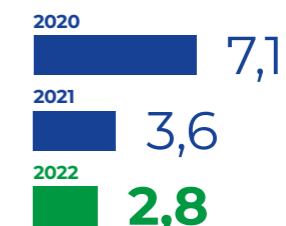


## DETTE NETTE



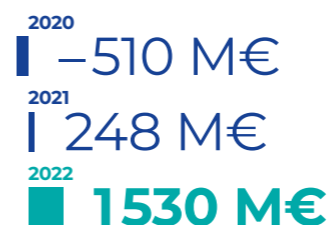
Hors La Banque Postale, pour laquelle ce concept n'est pas pertinent.

## DETTE NETTE/EBITDA AJUSTÉ (1)



(1) Définition présentée p. 143 du document d'enregistrement universel 2022 du groupe.

## FREE CASH FLOW



## INVESTISSEMENTS



Y compris la croissance externe, hors La Banque Postale.

Une activité et des résultats qui résistent dans un contexte très défavorable. Une diversification stratégique qui continue de porter ses fruits. Les volumes du courrier ont poursuivi leur baisse structurelle (-8% par rapport à 2021); le colis et l'express représentent plus de la moitié du chiffre d'affaires du groupe. La Poste a décidé d'investir 800 M€ d'ici à 2025 pour moderniser son réseau de distribution omnicanal; les services numériques de confiance continuent leur progression. La Banque Postale est devenue actionnaire à 100% de CNP Assurances et s'est donc renforcée en tant que bancassureur de premier plan.

CONTRIBUTION DES BRANCHES AU CHIFFRE D'AFFAIRES CONSOLIDÉ	Services-Courrier-Colis	Geopost	La Banque Postale	Grand Public et Numérique	Autres secteurs et intercos
2022	10 201 M€	15 573 M€	8 320 M€	6 576 M€	-5 278 M€
Variation par rapport à 2021	-3,9%	+5,9%	+3,8%	-2,2%	-3,2%
dont part à l'international	10,5%	84,5%	19,4%	1,0%	-

#### RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES



RÉPARTITION DES COLLABORATEURS PAR BRANCHE		Total 238 033
Services-Courrier-Colis	44,9%	106 863
Geopost	23,8%	56 628
La Banque Postale	9,1%	21 676
Grand Public et Numérique	19,2%	45 682
Groupe	3,0%	7 184

#### UN GROUPE MULTIMÉTIER

**35 392 M€**  
de chiffre d'affaires


SERVICES-COURRIER-COLIS	2020 retraité	2021	2022
Chiffre d'affaires	9 726 M€	10 620 M€	10 201 M€
Résultat d'exploitation	-1 034 M€	1 246 M€	-767 M€

GEOPOST	2020 retraité	2021	2022
Chiffre d'affaires	12 800 M€	14 701 M€	15 573 M€
Résultat d'exploitation	848 M€	1 057 M€	654 M€

LA BANQUE POSTALE	2020 retraité	2021	2022
Produit net bancaire	7 724 M€	8 017 M€	8 320 M€
Résultat d'exploitation	4 457 M€	1 642 M€	1 841 M€

GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE	2020 retraité	2021	2022
Chiffre d'affaires	6 251 M€	6 723 M€	6 576 M€
Résultat d'exploitation	-244 M€	155 M€	199 M€

# Notations extra-financières

MOODY'S   ESG Solutions	2020	2021	2022
<b>1<sup>ER</sup> RANG</b> mondial, tous secteurs confondus, pour la 3 <sup>e</sup> année consécutive	76/100 (déc. 2019)	77/100 (oct. 2021)	<b>77/100</b> (maintenu depuis oct. 2021)
 <b>TOP 1%</b> des entreprises pour leur action climat au niveau mondial	Liste A (déc. 2020)	Liste A (déc. 2021)	<b>Liste A</b> (déc. 2022)
<b>ecovadis</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>PLATINUM</b> top 1% des fournisseurs	78/100 (déc. 2019)	75/100 (sept. 2021)	<b>78/100</b> (oct. 2022)



Pour en savoir +,  
scannez le QR code

# Environnement

CLIMAT	2020	2021	2022
<b>EMPREINTE CARBONE DU GROUPE</b> En tonnes eq. CO <sub>2</sub> .	2 381 561	2 681 992	<b>2 392 988</b>
Scope 1	383 059	441 506	<b>432 360</b>
Scope 2	62 316	63 415	<b>49 908</b>
Scope 3 <sup>(1)</sup>	1 936 185	2 177 071	<b>1 910 720</b>
Part des véhicules électriques dans le parc automobile de La Poste <sup>(2)</sup>	27%	38%	<b>40%</b>
<b>Émissions de GES économisées</b> (scopes 1, 2, 3 et sous-traitants) résultant de la baisse des émissions par colis. En tonnes eq. CO <sub>2</sub> .	ND	ND	<b>104 558</b>
<b>QUALITÉ DE L'AIR</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE POLLUANTS ATMOSPHÉRIQUES LOCAUX <sup>(3)</sup></b> (année de référence 2015)			
Oxyde d'azote	-55%	-58%	<b>-62%</b>
Particules fines	-52%	-49%	<b>-49%</b>
En 2022, le groupe La Poste a défini une trajectoire de réduction des émissions de polluants atmosphériques locaux à 2025 très ambitieuse. Sur la période 2021-2025, le groupe s'engage à réduire de 41% ses émissions de CO <sub>2</sub> , de 60% de NOx, de 6% de PM 2,5 et à une stabilité des PM 10.			
<b>RESSOURCES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Consommation de matières économisée</b> via l'allongement de la durée de vie des équipements informatiques. En tonnes.	ND	3 683	<b>10 504</b>
<b>BIODIVERSITÉ</b>			
En 2022, le groupe et ses entités ont choisi de déployer le Global Biodiversity Score (taux de présence de biodiversité au km <sup>2</sup> ) comme indicateur de mesure de la performance biodiversité. Sa mise en place sera effective en 2023 pour La Poste SA, La Banque Postale, La Banque Postale Asset Management, CNP Assurances et Louvre Banque Privée.			

ND : non disponible.

(1) Incluant une extrapolation (cf. section 4.4.2 du document d'enregistrement universel 2022 du groupe La Poste).

(2) La donnée 2020 excluait les vélos et les chariots.

(3) Périmètre : flotte interne de deux branches logistiques du groupe (branche Services-Courrier-Colis et Geopost) et flotte sous-traitante.

# Social

EMPLOI	2021	2022
<b>POLITIQUE DE RECRUTEMENT</b> Nombre de recrutements en CDI <small>Périmètre groupe Europe.</small>	17 925	22 321
<b>EMPLOI DES JEUNES</b> Nombre de jeunes qui ont bénéficié d'un stage, d'une alternance ou d'une embauche (CDI et CDD) dans l'année <small>Périmètre groupe France.</small>	18 386	14 689
<b>EMPLOI DES PERSONNES HANDICAPÉES</b> Taux de BOE (bénéficiaires de l'obligation d'emploi) <small>Périmètre La Poste SA.</small>	8,66 %	8,77 %
<b>EMPLOI DES SENIORS</b> Part des 55 ans et plus dans l'effectif permanent <small>Périmètre groupe Europe.</small>	29,8 %	26,9 %
<b>ÉGALITÉ DES GENRES</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Part des femmes dans l'entreprise <small>Périmètre groupe Europe.</small>	47,4 %	47,3 %
Part des femmes dans l'encadrement <small>Périmètre La Poste SA.</small>	52,0 %	52,4 %

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	2021	2022
Part des collaborateurs ayant suivi une formation sur l'année <small>Périmètre groupe Europe.</small>	92,3 %	86,9 %
<b>MOBILITÉ PROFESSIONNELLE</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Nombre de collaborateurs ayant évolué professionnellement <small>Périmètre groupe France.</small>	18 532	20 641
<b>SANTÉ-SÉCURITÉ</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt <small>Périmètre groupe Europe.</small>	20,2 %	19,3 %
<b>ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Taux de turnover <small>Périmètre groupe Europe.</small>	9,0 %	10,5 %

# Économique et sociétal

## 446 350

emplois directs,  
indirects et induits  
du groupe La Poste

PRÉSENCE POSTALE	2020	2021	2022
Nombre de points d'accès à un service postal en France	32 400	35 313	35 600
Part des Français situés à moins de 5 km ou 20 minutes en voiture d'un point de contact La Poste	97,1%	97,1%	97,0%
FINANCEMENT DE L'ÉCONOMIE ET DE L'IMPACT	2020	2021	2022
Production annuelle de crédit auprès des collectivités locales <small>(dont prêts verts et sociaux)</small>	ND	5,2 Mds€	4,4 Mds€
Production annuelle de crédit auprès du logement social, de la santé, du milieu associatif et du tissu économique local <small>(dont prêts citoyens)</small>	ND	3,9 Mds€	4,9 Mds€
Achats réalisés auprès du secteur de l'insertion par l'activité économique (SIAE) et du secteur du travail protégé et adapté (STPA)	25,7 M€	29,7 M€	35,0 M€ <sup>(1)</sup>

ND : non disponible.

(1) Données estimées sur la base du 1<sup>er</sup> semestre 2022.

SANTÉ ET AUTONOMIE	2020	2021	2022
Nombre de bénéficiaires des services d'accompagnement des publics âgés et fragiles du groupe La Poste	ND	217 531	230 263
LUTTE CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE	2020	2021	2022
Nombre de personnes accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique	250 000	236 085	473 734
ACCOMPAGNEMENT DE LA DIGITALISATION DE LA SOCIÉTÉ	2020	2021	2022
Nombre de clients actifs Digiposte et Identité Numérique La Poste	4,6 M	6,5 M	9,6 M

# Clients

## SATISFACTION DES CLIENTS

**55%**

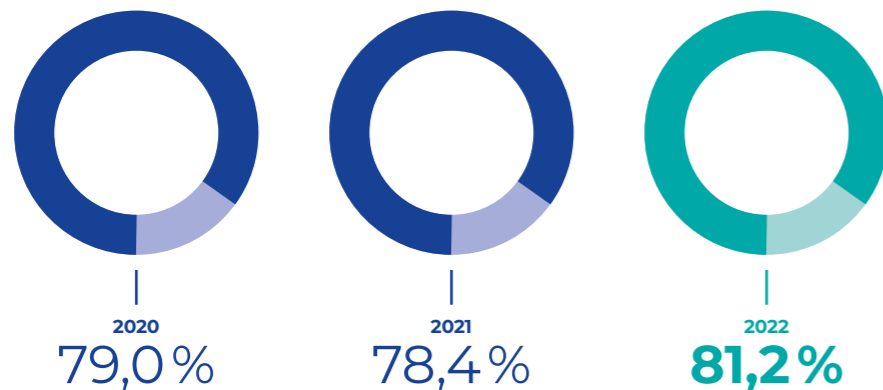
en 2022

Taux de clients très satisfaits à l'égard du service rendu dans l'espace commercial du bureau de poste (notes 9 et 10 sur une échelle de 0 à 10).

Chaque mois, ce sont entre 10 000 et 11 000 détenteurs d'un compte La Poste qui répondent à une enquête e-mail dans laquelle il leur est demandé dans quel bureau de poste ils sont venus au cours des dernières semaines, leur niveau de satisfaction globale à l'égard du service rendu dans l'espace commercial du bureau, leur niveau de recommandation, et quelques questions sont posées sur leur satisfaction quant au temps passé et aux postures relationnelles mises en œuvre par l'équipe du bureau.

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Évolution du taux de traitement des réclamations en moins de 5 jours ouvrés



POUR RETROUVER  
LES PUBLICATIONS INSTITUTIONNELLES  
DU GROUPE LA POSTE, RENDEZ-VOUS SUR :  
[WWW.LAPOSTEGROUPE.COM](http://WWW.LAPOSTEGROUPE.COM)



SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Conception et réalisation : HAVASPARIS

Crédits photo : Aire-Louis David; Guillaume Béguin; Stéphanie Gréaud; Patrice Maurein; Romuald Meigneux; Julien Millet; François Rouzioux; Franck Sonnet; Philippe Théry; LM Influence; Getty Images; Adobe Stock; médiathèque du groupe La Poste.

Toutes les photos représentant les activités et les effectifs du groupe La Poste mettent en scène des collaborateurs.

La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées motrices, 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 Altavia



La Poste – SA au capital de 5 620 325 816 euros – 356 000 000 RCS Paris  
Siège social : 9 rue du Colonel Pierre Avia – 75015 PARIS