



PROXIMITÉ

LA PROXIMITÉ EN ACTION

La proximité, c'est le sens même de l'action du groupe La Poste et le dénominateur commun de tous ses métiers. Elle est au cœur de sa raison d'être et s'incarne au quotidien dans les missions des postières et des postiers. Pour La Poste, la proximité aujourd'hui, c'est aussi mieux connaître ses clients pour leur apporter des services utiles là où ils en ont besoin et au bon moment. C'est accompagner les acteurs locaux pour contribuer au développement et à la cohésion des territoires. C'est également favoriser l'inclusion sociale et accélérer la transition écologique pour tous.

POUR LES CLIENTS, AU PLUS PRÈS DES BESOINS

En 2021, La Poste a continué d'innover dans tous ses métiers pour satisfaire ses clients. À travers ses nouveaux services : livraison de médicaments à domicile, Identité Numérique qui simplifie les démarches en ligne, boîtes à colis connectées... La Poste simplifie la vie de ses clients et leur fait gagner du temps en accompagnant les nouveaux usages et en accélérant la digitalisation de ses services. Elle aide aussi les entreprises et les collectivités à répondre à leurs enjeux d'avenir, dans des environnements en mutation.



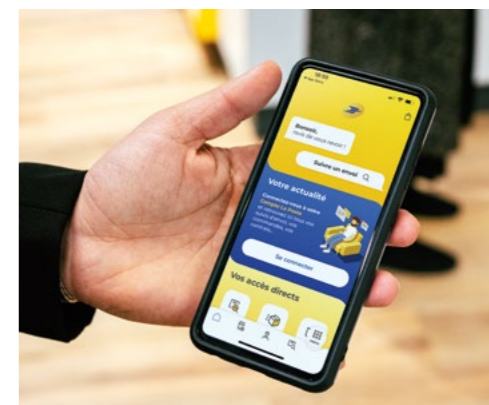
COLISSIMO : UNE SECONDE PRÉSENTATION SYSTÉMATIQUE

En 2021, La Poste a généralisé la seconde présentation des Colissimo lorsque le client est absent au premier passage. Celle-ci s'intègre dans un parcours flexible et interactif avec, en amont de chaque présentation, une notification par e-mail et la possibilité pour le client de modifier la date ou le lieu de livraison. Objectif : améliorer la satisfaction client, un enjeu crucial sur un marché de l'e-commerce en forte croissance et très concurrentiel.



48 H C'est le délai maximal sous lequel La Poste recontacte les clients

déposant une réclamation courrier-colis en bureau de poste.



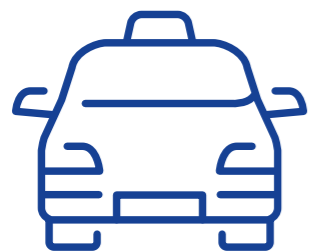
NOUVELLE APPLICATION LA POSTE : PLUS SIMPLE, PLUS PRATIQUE, PLUS UTILE

La nouvelle app propose une expérience plus simple et plus fluide pour l'envoi et le suivi de colis, avec deux nouveautés exclusives : une page d'accueil personnalisée permettant à chacun d'accéder directement à ses services et ses actualités et un outil pour mesurer, en réalité augmentée, tous ses objets à envoyer.



LA BANQUE POSTALE, CHAMPIONNE DES PRÊTS PARTICIPATIFS RELANCE

Mis à disposition des PME et des ETI dans le cadre du plan France Relance, les prêts participatifs Relance (PPR) leur permettent de financer des projets d'investissements sans avoir à ouvrir leur capital. En 2021, 16% de ces PPR ont été distribués par La Banque Postale, un chiffre supérieur à sa part de marché auprès des entreprises. Plus que jamais pendant la crise sanitaire, La Banque Postale a accompagné les entreprises en mettant à leur disposition des solutions de financement adaptées et en déployant les dispositifs de l'État (moratoires, prêts garantis, etc.).



1 060 673 personnes ont passé l'épreuve du Code de la route

dans l'un des 750 sites postaux équipés. Une solution particulièrement utile en milieu rural, où l'accès à cette épreuve est parfois compliqué.



DES BOÎTES À COLIS CONNECTÉES POUR LES PARTICULIERS

Opérateur de solutions d'hyperproximité depuis plus de vingt ans, la filiale Pickup du groupe La Poste propose désormais l'installation de boîtes à colis connectées dans les maisons individuelles et les immeubles collectifs. Quel que soit l'opérateur de livraison, les résidents peuvent ainsi réceptionner plus de colis 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, même quand ils sont absents.



« MES MÉDICAMENTS CHEZ MOI » ACCESSIBLE PARTOUT EN FRANCE

Avec « Mes médicaments chez moi », les patients isolés, fragilisés ou simplement dans l'incapacité de se déplacer peuvent prendre rendez-vous avec leur pharmacien ou se faire livrer leurs médicaments. Simple à utiliser, cette plateforme digitale développée par le groupe La Poste permet à chacun d'être acteur de son parcours de santé. En 2022, elle sera déployée partout en France, les livraisons étant assurées par des coursiers et par les facteurs.

3 600 appels facteurs en moyenne chaque semaine

Dans le cadre du service Direct Facteur, déployé en 2021, les clients peuvent demander à leur facteur de leur livrer des timbres ou des Prêt-à-Poster.

L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE ACCESSIBLE À TOUS

Désormais, les clients qui le souhaitent peuvent être accompagnés par un chargé de clientèle pour créer leur Identité Numérique. Il leur suffit de se rendre en bureau de poste et, en moins de 5 minutes, ils bénéficient de cette solution gratuite et sécurisée leur permettant de se connecter à plus de 900 services en ligne avec un seul identifiant. La Poste souhaite ainsi démocratiser l'usage de L'Identité Numérique, une innovation qui simplifie les démarches en ligne et protège contre les risques d'usurpation d'identité.

« AVEC L'ACCÉLÉRATION DE LA DIGITALISATION DE LA SOCIÉTÉ, IL Y A AUJOURD'HUI UN RÉEL BESOIN DE CONFIANCE NUMÉRIQUE AUQUEL LA POSTE EST CAPABLE DE RÉPONDRE. »

Alban, chargé de clientèle





UNE CONSULTATION CITOYENNE POUR CONSTRUIRE LA BANQUE POSTALE DE DEMAIN

Quand on veut devenir la banque préférée des Français, on se doit de répondre à leurs vraies priorités. Dans cet objectif, La Banque Postale a lancé en juin 2021 une consultation ouverte à tous sur la plateforme parlonscitoyens.fr, qui a attiré plus de 260 000 visiteurs uniques. Parmi les initiatives déployées en réponse aux attentes exprimées : la création d'un comité participatif clients. Partenaire du comité exécutif de La Banque Postale, celui-ci exprimera chaque trimestre l'avis des clients sur les décisions stratégiques ou les projets destinés à améliorer l'offre, la qualité de service ou l'expérience client.



7 MILLIONS de Digiposte, boîtes aux lettres numériques et sécurisées, pour simplifier la vie des clients.



EPICERY, VITRINE DIGITALE AU SERVICE DES COMMERÇANTS DE PROXIMITÉ

Créée en 2016, Epicery est une place de marché digitalisée à l'échelle d'un quartier. Les commerçants de bouche (bouchers, poissonniers...) et les fleuristes créent leur boutique sur Epicery et proposent leurs produits en livraison à domicile ou en click and collect. Implantée à Paris, Lyon, Bordeaux, Lille et Toulouse, Epicery compte plus de 1000 commerçants partenaires. Avec l'acquisition de cette start-up française, GeoPost/DPDgroup poursuit son développement dans le secteur alimentaire.



« LE PARTENARIAT INNOVANT NOUÉ AVEC LA START-UP EBURY PERMET À NOS CLIENTS D'AVOIR ACCÈS À DES SERVICES DE TRANSACTION À L'INTERNATIONAL

– compte en devises, opérations de change dans 140 devises, virements internationaux – à partir d'une plateforme sécurisée et dédiée, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cette initiative illustre l'ambition de La Banque Postale d'être un partenaire bancaire de référence des entreprises françaises d'ici à 2025. »

Serge Bayard, directeur général adjoint de la banque de financement et d'investissement de La Banque Postale.

POUR LES TERRI- TOIRES, LA PRÉSENCE UTILE

En combinant proximité humaine et maturité technologique, La Poste contribue à lutter contre les fractures territoriales tout en favorisant le dynamisme local. Elle s'engage notamment à :

- adapter ses formats de présence aux besoins des territoires;
- accompagner les collectivités locales dans leurs transitions;
- accompagner les acteurs économiques locaux dans leur développement;
- développer une politique d'achats responsables;
- innover au service des écosystèmes territoriaux.



TOULOUSE LOGISTIQUE URBAINE : UNE NOUVELLE PLATEFORME XXL

À Toulouse, une nouvelle plateforme logistique dédiée au « dernier kilomètre » a été inaugurée à 4 km de l'hypercentre, face au marché d'intérêt national (MIN). Avec 19 500 m², deux bâtiments et un parking poids lourds de 144 places, l'ensemble architectural, inédit par son ampleur dans une métropole régionale, permet une mutualisation des transports de marchandises. Le projet d'aménagement a été réalisé par Toulouse Logistique Urbaine, filiale du groupement Lumin'Toulouse, dont La Poste Immobilier fait partie. La plateforme accueille des professionnels de la logistique urbaine – dont La Poste, Urby et UPS – qui desservent le centre-ville en mode doux.

1er prêteur bancaire des collectivités locales et hôpitaux publics depuis 2015

Plus de la moitié des prêts souscrits à La Banque Postale profitent aux communes de moins de 5 000 habitants.



MAVILLEMONSHOPPING.FR PASSE LE CAP DES 18 000 COMMERÇANTS

Présent dans 3 200 villes en France, MaVilleMonShopping.fr est une plateforme de commerce local et citoyen filiale du groupe La Poste. Elle permet aux commerçants d'accroître la visibilité de leurs produits en créant leur boutique en ligne en 5 minutes. Côté clients, c'est le moyen de consommer local et engagé en soutenant ses commerçants. MaVilleMonShopping.fr a généré un chiffre d'affaires de 1,4 million d'euros en 2021.

« LES PETITS PLATS PORTÉS » : UN SERVICE EN PLEIN DÉVELOPPEMENT

« Les petits plats portés », ce sont des repas livrés par le facteur chez les seniors jusqu'à 6 jours sur 7. Favorisant le lien social, une alimentation adaptée et le maintien à domicile, cette solution suscite un intérêt croissant : 1,5 million de repas ont ainsi été distribués en 2021 à 5 000 convives. L'offre s'adresse aux collectivités locales – 150 communes sont déjà clientes – ainsi qu'à tout établissement public ou privé doté d'une cuisine permettant de fabriquer des repas à destination des seniors.



LA POSTE DU LOUVRE RÉOUVRE APRÈS CINQ ANS DE CHANTIER

Symbole de la transformation du groupe La Poste, la poste du Louvre offre désormais un concentré de ville, de vie et de services accessibles à tous les publics. Sur 32 000 m² au sol, le site propose une véritable mixité des usages, avec une large palette d'activités et de services : un bureau de poste, un hôtel, des bureaux, des commerces, de la logistique urbaine et des logements sociaux, des restaurants, un commissariat et une halte-garderie.

« À LYON FOCH, NOUS EXPÉRIMENTONS UN NOUVEAU CONCEPT DE BUREAU DE POSTE, AVEC UN ACCUEIL PRIVILÉGIÉ ET DES OFFRES DÉDIÉES AUX PROS. »

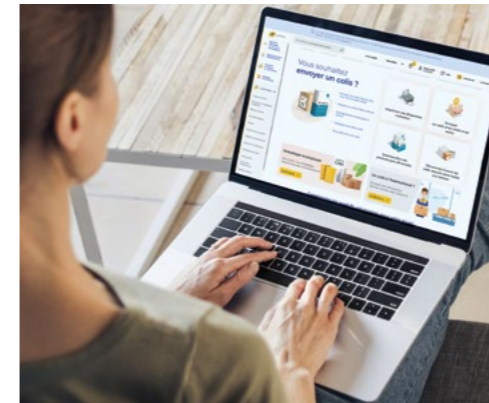
Dans un espace ultramoderne et connecté, les pros retrouvent notamment une borne digitale multiservice qui leur est réservée et une équipe experte pour mieux les accompagner. »

Michaël Merlin, directeur de secteur à Lyon



1280 facteurs-guichetiers à fin 2021

Acteurs de la présence postale en territoires, ils réalisent les prestations du facteur (distribution du courrier, services de proximité) et du chargé de clientèle.



DU NOUVEAU SUR LAPOSTE.FR

Avec 1,1 milliard de visites en 2021, la poste.fr demeure l'un des sites Web les plus fréquentés en France. Complémentaire des points d'accès aux services postaux, il continue à s'enrichir pour simplifier la vie des professionnels et des particuliers. Un nouveau localisateur des bureaux de poste et points partenaires informe en quasi-temps réel des horaires d'ouverture et de l'offre de services proposée. Sur une marketplace, chacun peut désormais commander plus de 300 000 produits dédiés à l'envoi en même temps que son affranchissement.

UN PREMIER PRÊT VERT À L'ÎLE DE LA RÉUNION

La Banque Postale a accordé un prêt vert de 40 millions d'euros au syndicat mixte réunionnais Ileva afin de financer un outil multifilière de tri, traitement et valorisation énergétique des déchets. Plus de 200 000 tonnes de déchets supplémentaires seront ainsi valorisées chaque année au lieu d'être enfouies, plus de 33 000 tonnes de déchets pourront être recyclées et 60 000 Réunionnais seront alimentés en électricité grâce à la valorisation énergétique des déchets non recyclables.



DES ADRESSES FIABILISÉES POUR DE MEILLEURS SERVICES

La Poste propose aux communes un service d'aide à la dénomination et à la numérotation des voies (ADN) afin d'améliorer la qualité des adresses, d'optimiser l'intervention des secours, les livraisons ou encore l'installation de la fibre. La commune d'Herbault (Loir-et-Cher) y a souscrit : 23 panneaux de rue et 84 plaques de numéro ont été distribués par les facteurs aux habitants.

LA BANQUE POSTALE SOUTIEN LE CHU DE LILLE DANS SES PROJETS D'INVESTISSEMENT

La Banque Postale accompagne plus que jamais les projets des acteurs de la santé pour développer l'offre de soins dans les territoires. En 2021, elle a accordé un prêt de 23 millions d'euros au CHU de Lille, finançant pour partie l'extension pédiatrique et la rénovation d'un hôpital mère-enfant, la modernisation du plus grand hôpital « neurosciences » des CHU français et la reconstruction de la pharmacie hospitalo-universitaire.



DES RÉSIDENCES SERVICES SENIORS SUR D'ANCIENS SITES DE LA POSTE

La Poste Immobilier, la Banque des Territoires et 123 Investment Managers ont créé la société civile immobilière Résidences seniors La Poste pour accompagner la transformation d'anciens sites de La Poste en résidences services seniors. Situées en plein centre-ville (à Amiens, Auch, Brest, Châteauroux, Metz, Perpignan, Saint-Étienne, Villefranche-de-Rouergue, Strasbourg, etc.), elles apporteront aux résidents de nombreux services, dont certains seront fournis par La Poste.

100 000 patients pris en charge par Asten Santé sur tout le territoire

La filiale du groupe La Poste est spécialisée dans l'installation et la maintenance de dispositifs médicaux à domicile dans le cadre de traitements de maladies chroniques.



DOCAPOSTE LANCE PRONOTE PRIMAIRE

En matière d'éducation, La Poste accompagne les collectivités. En 2021, avec le lancement de Pronote Primaire, solution coconstruite avec 60 établissements, Docaposte assure la continuité pédagogique de la maternelle à la terminale, en proposant des solutions de vie scolaire à plus de 17 millions d'utilisateurs. Grâce à sa filiale Index Éducation, Docaposte devient ainsi le premier créateur d'usage numérique scolaire et le premier hébergeur de données scolaires.

« DANS LE CADRE DE LA DIVERSIFICATION DE NOS ACTIVITÉS, NOUS AVONS DÉCIDÉ D'OUVRIR UN RELAIS PICKUP AU CŒUR DU DOMAINE. »

C'est assez innovant pour un domaine viticole et c'est vraiment bénéfique pour nos clients, qui gagnent du temps en limitant leurs déplacements pour retirer ou déposer leurs colis. Nous attirons aussi une clientèle locale qui ne venait pas encore nous voir et nous pouvons mieux satisfaire les touristes. »

Mathieu Chopin, responsable du Domaine Jacques Chopin, dans le vignoble champenois.



Près de 16 000 relais et 500 consignes proposés partout en France par Pickup, filiale de GeoPost/DPDgroup. Les relais Pickup sont livrés quotidiennement par les transporteurs Colissimo, Chronopost et DPD France.

POUR UN MONDE DURABLE, UNE POSTE ENGAGÉE

Pionnière de la transition écologique, neutre en carbone depuis 2012, La Poste poursuit ardemment ses efforts en faveur de l'environnement et vise désormais le « zéro émission ». Le groupe s'engage en tant qu'entreprise leader de la transformation écologique et pour la rendre accessible à tous. C'est l'une des priorités de son plan stratégique d'ici à 2030.

Près de 35 000 véhicules électriques utilisés par La Poste en France, soit l'une des plus grandes flottes de ce type au monde et la première en Europe.



DES LIVRAISONS PLUS RESPONSABLES PARTOUT EN EUROPE

Pour tenir son engagement de livrer 350 villes européennes avec des véhicules à faibles émissions d'ici à 2025, GeoPost/DPDgroup se mobilise dès maintenant. Le déploiement de ces véhicules a commencé dans 176 villes et ils composent 100 % de la flotte de livraison utilisée dans 51 d'entre elles. Au total, GeoPost/DPDgroup compte plus de 4 800 véhicules alternatifs (véhicules électriques, alimentés au gaz naturel ou vélos-cargos) à fin 2021.

1er rang mondial en RSE

L'agence VE⁽¹⁾ a attribué au groupe La Poste pour la 3^e année consécutive le 1^{er} rang mondial tous secteurs confondus avec une note de 77/100.



« PUISSANCE 10 000 » POUR RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES DU PARC IMMOBILIER POSTAL

Le groupe La Poste, avec sa filiale La Poste Immobilier, a lancé le projet « Puissance 10 000 », dont l'objectif est de diminuer les consommations énergétiques des 10 000 bâtiments postaux grâce à un dispositif de management de l'énergie à grande échelle. Ce projet, piloté par La Poste Immobilier et sa filiale Sobre Energie, commune avec la Caisse des Dépôts, mobilise les branches du groupe et embarque également les occupants des bâtiments concernés.



VALIDATION DE LA TRAJECTOIRE DE DÉCARBONATION DE LA BANQUE POSTALE PAR LA SBTi

C'est une première pour une banque européenne : la trajectoire de décarbonation de La Banque Postale à l'horizon 2030 a été validée par la Science-Based Targets initiative (SBTi). Cet organisme international indépendant de référence s'assure que les engagements pris par les entreprises sont compatibles avec l'accord de Paris. Pour respecter cette trajectoire, La Banque Postale a annoncé son ambition de sortir des énergies fossiles (charbon, pétrole et gaz) d'ici à 2030, qui s'inscrit dans son objectif d'atteindre zéro émission nette pour l'ensemble de ses activités bancaires d'ici à 2040. Par ailleurs, La Banque Postale est aussi la seule banque française et l'une des 14 institutions financières au niveau mondial à avoir obtenu la notation A du CDP⁽²⁾ pour sa stratégie de lutte contre le changement climatique.

(1) Classement Moody's ESG Solutions (ex-Vigeo Eiris), juin 2021.
(2) Organisation internationale de référence en matière d'évaluation des stratégies climat des entreprises.

« AVEC LE PROGRAMME CARRETA, NOUS EXPÉRIMENTONS AVEC MONTPELLIER METROPOLE, DES CAS D'USAGES LOGISTIQUES DU VÉHICULE ÉLECTRIQUE AUTONOME. »

Il vient apporter une aide matérielle et logistique aux postiers et permet de livrer les centres-villes en mode doux. »

Jean-Louis Carrasco, directeur de la logistique urbaine à la branche Services-Courrier-Colis



LA BANQUE POSTALE INTÈGRE LA NET ZERO BANKING ALLIANCE

En avril 2021, La Banque Postale a intégré l'Alliance bancaire zéro émission nette, une initiative internationale portée par la United Nations Environment Programme Finance Initiative (Unep FI), qui vise à atteindre zéro émission nette dans le secteur bancaire au plus tard en 2050. La Banque Postale est la seule banque française à siéger au comité de pilotage, où elle représente les banques européennes.

24 nouvelles villes françaises livrées par Chronopost en véhicules à faibles émissions

en 2021, soit 41 villes au total.



CHRONOPOST ACCÉLÈRE SUR LA LIVRAISON RESPONSABLE

En seulement deux ans, Chronopost est passé de 0% à 20% de colis livrés en véhicules à faibles émissions et vise 1 colis sur 2 en 2025. En France, après le Grand Paris en 2019 puis 16 métropoles françaises en 2020, 24 nouvelles villes bénéficient d'une livraison assurée à 100% avec des véhicules à faibles émissions. Chronopost, filiale de GeoPost/DPDgroup, est le leader français de la livraison express de colis de moins de 30 kg et livre environ 1 million de colis par jour.



MESURER LA QUALITE DE L'AIR DANS LES GRANDES VILLES

En France, avec sa filiale Geoptis, La Poste installe des capteurs dédiés sur ses véhicules et ses bâtiments pour surveiller en temps réel la qualité de l'air des villes. Un test de ce type est par exemple mené dans l'agglomération lyonnaise, avec pour objectif de faire changer les comportements et de réduire les émissions de polluants. En Île-de-France, des mesures de même nature sont réalisées pour Airparif. Elles seront complétées par 2500 enquêtes de perception réalisées par les facteurs à domicile ou en bureau de poste, afin d'évaluer le ressenti des Franciliens sur l'air qu'ils respirent.

En Europe, depuis 2019, GeoPost/DPDgroup déploie des capteurs sur sa flotte de livraison, ainsi que dans ses dépôts urbains et ses points Pickup. Objectif : mesurer en temps réel les niveaux de pollution de l'air par les particules fines PM 2,5. Et partager ces informations avec les autorités urbaines et les citoyens via l'interface en ligne Air Diag, pour contribuer à améliorer la qualité de vie et la santé dans les villes. En 2021, 9 nouvelles villes ont rejoint le programme pour un total de 14 villes équipées.



115 000 tonnes de matières collectées en 2021

par Recygo (coentreprise de La Poste et Suez) et Nouvelle Attitude, pour le tri, la collecte et le recyclage des déchets de bureau. Recygo a aussi développé avec Versoo une solution qui a permis de recycler 5 millions de masques jetables en 2021.

+ de 2 Md€⁽¹⁾ de prêts verts octroyés par La Banque Postale à des collectivités territoriales

ont contribué à financer des projets à fort impact environnemental depuis leur lancement, en 2019.

(1) Au 1^{er} janvier 2022.



DE NOUVELLES SOLUTIONS DE VÉLOPARTAGE

En 2021, La Poste s'est associée à Green On, société spécialisée dans les solutions vélo pour les entreprises et les collectivités. De ce partenariat est née l'offre Bemobi Vélopartage, une solution de location tout inclus de vélos à assistance électrique (VAE) proposés aux collaborateurs pour leurs déplacements professionnels, privés ou domicile-travail. Le conseil départemental du Puy-de-Dôme est le premier en France à avoir loué 15 vélos de ce type en vélopartage pour ses collaborateurs. À noter : en Île-de-France, le groupe La Poste est aussi opérateur du déploiement de Véligo, une solution intégrant 20 000 VAE en location longue durée à destination des Franciliens.



+ de 300 000 particuliers et plus de 80 bailleurs sociaux accompagnés par EDE

Filiale de La Poste, Économie d'Énergie (EDE) facilite le recueil des aides au financement des travaux de rénovation énergétique des logements.

76/100 C'est la note attribuée à Docoposte par EcoVadis,

agence indépendante qui évalue les performances RSE des entreprises partout dans le monde. Docoposte atteint ainsi le niveau d'engagement « Platinum » – le plus élevé – et se classe première des entreprises les mieux notées de sa catégorie.

POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE, AVOIR DE L'IMPACT

L'action du groupe La Poste a toujours été guidée par la prise en compte de l'intérêt général. Ses quatre missions de service public et ses engagements sociétaux ont, depuis des années, un impact positif pour la société. Un rôle indispensable incarné par les postières et les postiers, qui agissent au quotidien contre les fractures démographique, numérique ou sociale.



LE NUMÉRIQUE POUR TOUS

La Poste continue à s'engager aux côtés de 13 millions de Français en difficulté avec le numérique. En 2021, elle a, par exemple, ouvert avec la Banque des Territoires, les premiers sites de « L'Étape numérique » à Agen, Perpignan, Strasbourg, Thiers et Toulouse. Installés dans des bureaux de poste ou dans des locaux attenants, ces lieux innovants ouverts à tous les publics proposent des ateliers et des formations pour se familiariser avec le monde digital. Chaque département disposera d'un espace L'Étape numérique d'ici à fin 2022. Les personnes éloignées du numérique bénéficient par ailleurs du soutien d'un médiateur dans plus de 500 bureaux de poste et peuvent être accompagnées dans leurs démarches administratives en ligne au sein des 370 bureaux de poste labellisés France services. La Poste s'est, par ailleurs, engagée à déployer 100 conseillers numériques France services dans 57 départements pour aider les Français les plus éloignés du numérique.

29,7 M€
d'achats auprès
des secteurs
protégés et adaptés.

UNE ACCESSIBILITÉ ACCRUE POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En 2021, la mise en accessibilité des guichets automatiques bancaires et des terminaux libre-service de La Banque Postale pour les personnes aveugles ou malvoyantes a progressé de 2,9 points, passant à 93,7%. 86,3% des collaborateurs du réseau en contact avec les clients ont par ailleurs suivi la formation e-learning « Accueil des clientèles en situation de handicap », contre 78,8% en 2020.



UNE BANQUE POUR TOUS

La Banque Postale répond aux besoins de tous, y compris les clients les plus fragiles. En 2021, elle comptait ainsi 1,6 million de clients financièrement fragiles et près de 50% des livrets A qu'elle gérait avaient un encours inférieur à 150 euros. 1,4 million de clients étaient par ailleurs bénéficiaires de sa mission d'accessibilité bancaire, garantissant aux personnes exclues du système classique un accès universel à des services bancaires gratuits, simples et indispensables. Pour aider chacun à gérer son budget au quotidien, La Banque Postale a lancé deux applications : Pilote Budget et Pilote Dépenses, conçues pour suivre son budget au quotidien.

135 personnes accompagnées dans l'insertion professionnelle

en 2021 par Nouvelle Attitude, entreprise d'insertion professionnelle et filiale du groupe La Poste au service de l'environnement et partenaire de Recygo dans le domaine de la collecte et du recyclage de déchets.



UNE OFFRE ENRICHIE POUR BIEN VIEILLIR À DOMICILE

Avec son offre « Veiller sur mes parents », La Poste contribue au maintien des personnes âgées à domicile en proposant la visite d'un facteur pour s'assurer que la personne est en bonne santé. 200 000 prestations de ce type ont ainsi été réalisées en 2021 et, à travers elles, deux personnes en situation de grande fragilité ont été transportées à l'hôpital chaque jour. L'offre s'est par ailleurs enrichie d'une solution de téléassistance disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

33^e ÉDITION DE L'OPÉRATION PIÈCES JAUNES

Aux côtés de la Fondation des Hôpitaux, le groupe La Poste est depuis trente-trois ans partenaire de l'opération Pièces jaunes, en faveur des enfants et des adolescents hospitalisés. Comme en 2020, l'édition 2021 s'est tenue en 100% digital en raison du contexte sanitaire. La Poste et La Banque Postale ont activement relayé la campagne en bureaux de poste, sur leurs réseaux sociaux et sites Internet.



DE NOUVEAUX DÉFIS POUR LE TÉLÉTHON

Le groupe La Poste soutient l'AFM-Téléthon depuis sa création, en 1987. En 2021, un chèque de 698 233 euros a été remis à l'association pour la recherche contre les maladies génétiques. Parmi les nombreuses initiatives du groupe, une opération significative de collecte sur le site de La Banque Postale, un clip diffusé dans 1 600 bureaux de poste, un relais des appels aux dons sur les canaux digitaux de La Poste ou encore le défi sportif connecté de 2 000 postiers sur tout le territoire qui ont parcouru 150 000 km. À Paris, 200 postiers ont gravi en relais les marches de la butte Montmartre.



« AU PLUS PROCHE DE VOUS, AU PLUS PROCHE DU SPORT »

C'était la thématique de la 20^e édition des Journées nationales de l'arbitrage La Poste, organisées en octobre 2021. Cet événement constitue chaque année un temps fort du programme « Tous arbitres », dans lequel La Poste est engagée depuis 2007 pour accompagner et valoriser les 58 000 arbitres élites et amateurs de football, rugby, handball et basket-ball. Ils sont les garants d'une pratique sportive intègre, des créateurs de lien social et des intermédiaires de confiance.

LE FOYER DE CACHAN ET LA POSTE ENGAGÉS AU SERVICE DE JEUNES EN DIFFICULTÉ

Fidèle à la vocation de solidarité portée par ses fondateurs postiers, depuis quatre-vingt-dix-neuf ans, le Foyer de Cachan accueille, accompagne, forme et insère des élèves « orphelins d'avenir ». Qu'ils soient en difficulté d'apprentissage, en décrochage ou en rupture avec les modes pédagogiques traditionnels l'établissement permet « la réussite au bout du parcours ». Ces chemins personnalisés conduisent à des taux de réussite aux examens très supérieurs à la moyenne nationale.



DES TIMBRES AU PROFIT DE LA CROIX-ROUGE

Comme chaque année depuis 1914, La Poste a émis en 2021 un carnet de 10 timbres dont le produit de la vente est pour partie reversé à la Croix-Rouge. C'est l'artiste Benjamin Vautier, dit Ben, qui a signé cette série intitulée « On peut le faire grâce à vous ». Le groupe a ainsi remis une contribution de 1 359 146 euros correspondant à la vente des timbres et à la collecte de La Banque Postale via son site Internet.

897 jeunes élèves talentueux issus de milieux modestes accompagnés



par des collaborateurs de La Banque Postale depuis 2012 dans le cadre de L'Envol, son programme de mécénat sociétal en faveur de l'éducation, de l'excellence et de l'égalité des chances.