



Questions d'engagements

RAPPORT DE MISSION 2025



UN ENGAGEMENT AU SERVICE DE LA SOCIÉTÉ TOUT ENTIÈRE



Marie-Ange Debon
Présidente-directrice générale
du groupe La Poste

« Nous nous donnons une feuille de route exigeante : faire de notre mission un levier d'action pour la planète, la société et les territoires, et tout autant pour les collaboratrices et collaborateurs de l'ensemble du groupe y compris à l'international. »

En 2021, La Poste a, parmi les premiers, adopté la qualité d'entreprise à mission, et s'est dotée d'une 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. »

Elle a également introduit dans ses statuts 4 engagements, prolongeant et renouvelant ainsi son ADN postal d'entreprise responsable.

Je porte depuis longtemps la conviction que si les entreprises doivent, d'évidence, être performantes économiquement, elles doivent tout autant chercher à avoir un impact positif sur leur environnement, leurs collaborateurs et leurs clients.

Adopter cette qualité d'entreprise à mission, ce n'est pas céder à une mode, ni chercher un bénéfice d'image, c'est afficher la conviction de l'apport d'une gouvernance associant les parties prenantes et affirmer la volonté de développer un moteur d'engagement décisif pour construire notre avenir.

Dans un environnement incertain et exigeant sur nos marchés, notre groupe international et multi métiers fait la preuve de sa résilience. Et ce qui fait notre singularité et nous donne de la force, c'est notre dimension citoyenne. Elle renforce notre attractivité face à nos concurrents, auprès de celles et ceux qui nous rejoignent ou vis-à-vis de nos parties prenantes et nous permet de poursuivre avec confiance notre transformation.

Elle se nourrit – j'en suis frappée depuis mon arrivée – tout autant de la force de notre histoire, de notre modèle d'entreprise durablement rentable et responsable et de l'engagement des collaborateurs et collaboratrices qui font vivre cette ambition au quotidien. La qualité d'entreprise à mission est ainsi un marqueur fort de notre identité mais aussi de notre avenir.

Au-delà, ma conviction est qu'être entreprise à mission contribue à la performance globale de notre groupe. Prendre en compte l'impact, c'est mieux

se préparer aux risques majeurs, mieux saisir les opportunités de développement, protéger ses actifs et ses modèles de création de valeur. La recherche de performance ne peut être que globale ; et, pour être durable, la performance doit être responsable.

Un premier mandat fructueux a permis d'installer le Comité de mission au sein de la gouvernance du groupe.

Le rapport 2025 illustre ces investissements et la réalisation par le groupe des engagements d'entreprise à mission depuis 2021.

Ce rapport s'inscrit dans les travaux menés par le précédent Comité de mission qui avait notamment œuvré pour ouvrir cette gouvernance à l'ensemble des collaborateurs du groupe et faire rayonner nos engagements et impacts. Au nom du groupe, je tiens à remercier chaleureusement Natalie Rastoin et l'ensemble des membres du précédent Comité de mission pour leur mobilisation et leurs travaux qui ont donné à la qualité d'entreprise à mission une réalité qui s'impose désormais comme une évidence.

J'ai souhaité pour les prochaines années renouveler le Comité. Je remercie l'ensemble des membres du Comité, membres du Conseil d'administration et personnalités qualifiées externes, spécialistes des enjeux environnementaux, sociétaux ou d'impact qui le rejoignent, et notamment Martin Hirsch qui en devient le Président.

L'investissement ces dernières années en matière de RSE est concret, réel et nous donne une longueur d'avance, mais nous devons poursuivre avec toujours plus d'ambition pour créer de la valeur et nous différencier.

Nous nous donnons une feuille de route exigeante : faire de notre mission un levier d'action pour la planète, la société et les territoires, et tout autant pour les collaboratrices et collaborateurs de l'ensemble du groupe y compris à l'international. Les travaux à engager vont nourrir et renforcer notre engagement sociétal au service de la société tout entière.

COMPRENDRE L'ENTREPRISE À MISSION

La Poste, entreprise à mission depuis 5 ans

En 2021, La Poste a fait un choix fort et a réaffirmé ce qui guide son action depuis toujours : être utile à la société.

En devenant entreprise à mission, elle a renouvelé son ADN postal en l'ancrant dans le 21^{ème} siècle. Créée par la loi PACTE de 2019, cette qualité permet à une entreprise de s'engager publiquement à conjuguer performance économique et contribution au bien commun.

C'est un choix volontaire et exigeant.

Il faut :

- Définir une raison d'être, soit sa contribution spécifique à la société ;
- Prendre des engagements sociaux et environnementaux et se fixer des objectifs suivis par des indicateurs ;
- Accepter un suivi indépendant et transparent par un Comité de mission et un organisme tiers indépendant ;
- Rendre compte chaque année de ses résultats dans un rapport.

La Banque Postale est également entreprise à mission depuis 2022.

La raison d'être de La Poste

« 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. »

Construite avec ses parties prenantes, la raison d'être relie modèle économique et impact. La mission, définie en 2021, se traduit à travers quatre engagements :

- 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.

La mission de La Poste n'est donc pas un concept théorique, mais une responsabilité qui guide la manière dont le groupe tout entier contribue, dans son développement et sa performance, au bien commun de façon concrète et mesurable, en agissant pour la planète, pour la société et les territoires et pour et avec ses collaborateurs.

L'entreprise à mission, missions de service public : est-ce la même chose ?

Les deux ont un objectif commun de contribuer à l'intérêt général et se renforcent mutuellement, mais leur nature est différente.

Les missions de service public sont fixées et encadrées par la loi. La Poste en assure 4 depuis 1991 : le service universel postal, l'aménagement du territoire, l'accessibilité bancaire, le transport et la distribution de la presse.

L'entreprise à mission, elle, relève d'un choix volontaire et traduit l'impact et la contribution positive que l'entreprise souhaite avoir dans la conduite de son développement et de son modèle économique.

Qui veille à ce que la mission soit respectée ?

C'est le rôle du Comité de mission. Il s'assure que les engagements pris ne restent pas théoriques, crédibilisant la mission. Il accompagne aussi le groupe dans la compréhension des grands enjeux de société. À La Poste, sa composition est unique car elle allie des membres du Conseil d'administration, dont un représentant des salariés, et des personnalités qualifiées externes. Ce dialogue entre gouvernance interne et externe permet de relier étroitement les engagements de mission et la stratégie du groupe.

Le 1^{er} juin 2026, Marie-Ange Debon a renouvelé le Comité de mission. Martin Hirsch, président de l'Institut de l'Engagement, succède à Natalie Rastoin à la présidence du Comité de mission de La Poste.



Martin Hirsch

Nouveau président du Comité de Mission de La Poste

Je remercie Marie-Ange Debon et les membres du Comité de mission de leur confiance et de leur engagement et me réjouis d'animer un collège de personnalités, externes et internes, avec l'ambition d'aider La Poste, cette immense entreprise française et internationale, à avoir le plus fort impact sur la cohésion sociale, la cohésion des territoires, l'environnement, en conciliant la performance économique avec une vision au service du bien commun et de l'intérêt général. Les premières pages ont été écrites sous l'égide de Natalie Rastoin et nous nous efforcerons de contribuer à écrire les belles pages suivantes, dans un esprit soucieux des valeurs fortes qui caractérisent la communauté des postiers et leur volonté de relever des défis nouveaux, dont celui de l'irruption de l'intelligence artificielle.

En savoir plus :



Le Comité de mission :



NOS RÉSULTATS ILLUSTRÉS

Développer les territoires

97%
de la
population

à proximité d'un point
de contact postal ⁽¹⁾

43 500

points d'accès à des services
postaux en France et un total de
163 000 points d'accès dans le monde

Le groupe La Poste contribue à L'EMPLOI EN FRANCE...

... avec des
emplois directs

180 000

collaborateurs

**+ des emplois
indirects**

liés aux achats du groupe
et de tous ses collaborateurs ⁽²⁾

Pour

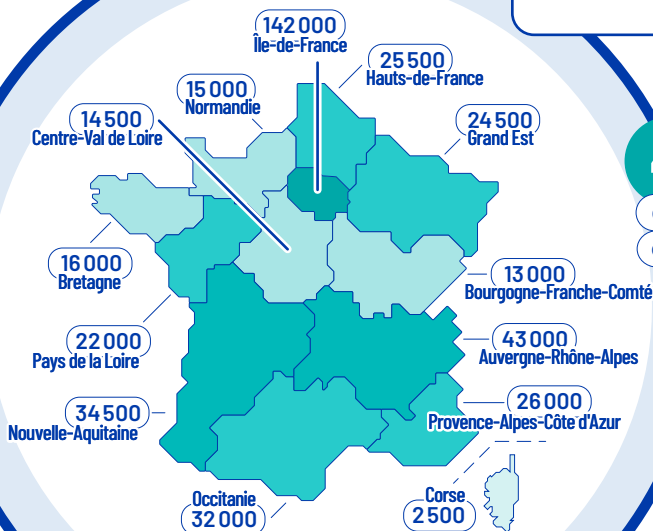
1 emploi direct

c'est

1,6 emploi supplémentaire
soutenu

419 000

emplois soutenus
dans toute la France



8 500
Départements
et régions
d'Outre-Mer



Martinique



Guadeloupe



La Réunion



Guyane



Mayotte

Au bénéfice d'une économie LOCALE ET RESPONSABLE

TPE

ETI

PME

80%

des fournisseurs sont des petites
et moyennes entreprises

84%

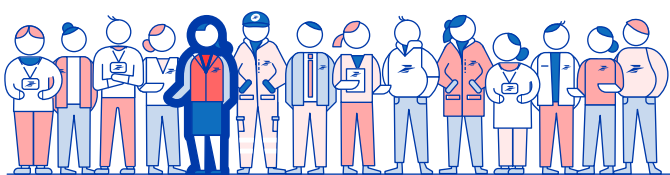
des consultations achat
comprennent des critères
d'achat basés sur des objectifs
environnementaux ⁽³⁾

Favoriser l'inclusion sociale

1/14

collaborateur

est une personne en situation de handicap

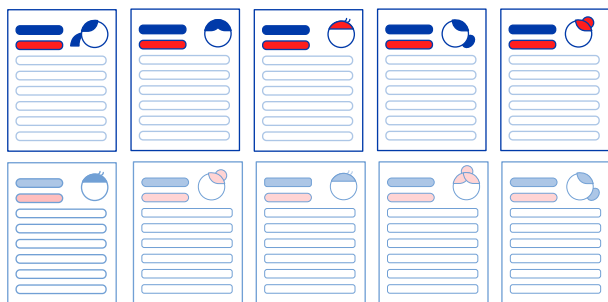


La Poste fait partie d'un groupe réduit d'entreprises engagées très au-delà des simples obligations légales.

5 PERSONNES SUR 10

vulnérables financièrement

prises en charge ⁽⁵⁾



540 000

personnes ont pu percevoir des prestations sociales

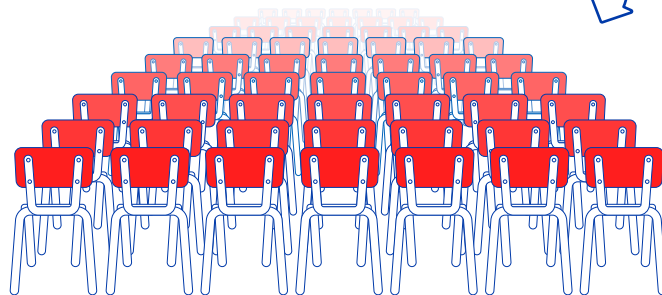
EMPLOI

25 500

jeunes de moins de 30 ans nous ont rejoint en 2025

Parmi eux : **6 500** en alternance ou en stage

215 soit l'équivalent de classes de 30 élèves



ACCOMPAGNEMENT

290 000

personnes âgées ou fragiles accompagnées à domicile par les collaborateurs du groupe



EN DÉTAIL

170 000 prestations de santé à domicile (installation d'équipements médicaux...)



17 000 repas livrés



22 000 personnes âgées sur lesquelles veillent les postiers ⁽⁴⁾



43 500 accompagnements au bien vieillir à domicile



37 500 seniors bénéficiant d'une tablette tactile adaptée

Promouvoir un numérique responsable

2025

2023

2021

646 000

236 000

2025

810 000

personnes ont été accompagnées vers plus d'autonomie numérique

1,7 MILLION

de personnes aidées dans leurs démarches administratives dans les quartiers prioritaires de la ville (QPV)

1/3

des Français fait confiance à La Poste pour sécuriser ses données personnelles ⁽⁶⁾

25 000

appareils numériques de l'entreprise réemployés ou réparés

soit plus de 10 000 tonnes de matières économisées

Ecrans

Ordinateurs

Tablettes

Téléphones

Protéger l'environnement



ÉNERGIE RENOUVELABLE

12 000 bâtiments
sont alimentés à 90%
en électricité d'origine
renouvelable

VÉHICULES ÉLECTRIQUES

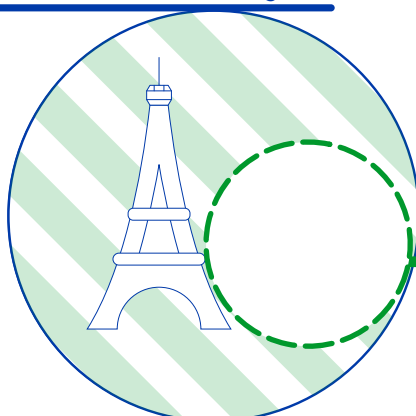


42% des véhicules de livraison sont électriques

GAZ À EFFET DE SERRE



POLLUANTS ATMOSPHÉRIQUES



64 tonnes
de particules fines
en moins dans l'air

C'est l'équivalent de

1/4

des particules émises
par le trafic routier
en un an à Paris ⁽⁷⁾

RAPPORT | RÉSULTATS 2025

Engagement	Indicateur	Objectif 2025	2024	2025
Contribuer au développement et à la cohésion des territoires	% de la population à moins de 5 km et moins de 20 minutes en voiture d'un point de contact La Poste	> 90 % (en lien direct avec la mission de service public)	96,99 %	97,00 %
	Empreinte emploi en France (emplois directs, indirects et induits)	Mesurer et communiquer sur l'empreinte emploi et son évolution	426 038 ETP	419 010 ETP
	Part des consultations achats formalisées disposant de critères RSE discriminant (>10 %) ou éliminatoires	Poursuivre la consolidation de l'indicateur aux bornes du groupe sur un périmètre France	81 %	84 % (3)
Favoriser l'inclusion sociale	Nombre de jeunes qui ont bénéficié d'un stage, d'une alternance ou d'une embauche (CDI et CDD) dans l'année à La Poste	Au moins 20 000	24 051	25 630
	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap à La Poste	> 6 %	9,76 %	10,37 %
	Nombre de bénéficiaires de l'inclusion bancaire ayant pu percevoir des prestations sociales	Renforcer les capacités d'accompagnement des clients vulnérables	556 577	541 215 1,1 million de clients bénéficiaires de l'accessibilité bancaire et 1,8 million de clients financièrement fragiles accompagnés au quotidien
	Nombre de bénéficiaires des solutions d'accompagnement des publics âgés et fragiles	Poursuivre le développement d'offres à destination de publics âgés et fragiles	283 424	287 152
Promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal	Nombre de personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique	En 2030, atteindre 1 million de personnes au travers de différents programmes	788 252 1 485 073 clients accompagnés par la médiation en QPV	809 141 1 714 788 clients accompagnés par la médiation en QPV
	Nombre de clients actifs Digiposte (DGP) et L'Identité Numérique (LIN) La Poste	12,6 millions de coffres DGP et 8 millions de comptes LIN	12 millions de coffres DGP et 6,5 millions de comptes LIN	13,8 millions de coffres DGP 8,2 millions de comptes LIN 19,1 millions de clients uniques
	Consommation de matières économisées via l'allongement de la durée de vie des équipements informatiques (8)	Augmenter le réemploi des équipements numériques	9 841 tonnes	10 107 tonnes
Œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous	Emissions de GES économisées (scopes 1, 2 et 3) en lien avec la réduction de l'intensité émissive au colis	Poursuivre la réduction de l'intensité émissive au colis	122 181 teqCO ₂ économisées par rapport à 2023	74 656 teqCO ₂ économisées par rapport à 2024
	Réduction des émissions de polluants atmosphériques (pour les objectifs 2030 et les résultats en %, l'année de référence est 2020) 1 Oxyde d'azote (NOx) 2 Monoxyde de carbone (CO) 3 Particules fines (PM)	D'ici 2030 : 1 – 83 % des émissions de NOx 2 – 37 % des émissions de CO 3 Moins de 350t de PM émises par an	1 – 39,0 % NOx 2 – 37,3 % CO 3 233t PM (soit – 19,9 %)	1 – 45,3 % NOx 2 – 44,3 % CO 3 227t PM (soit – 22,0 %)
	Action en faveur de la biodiversité - Global Biodiversity Score : - Empreinte statique - Empreinte dynamique	Objectif de réaliser une première mesure groupe atteint en 2024	1 181 MSA.km ² 12,8 MSA.km ²	Indicateur non renouvelé en 2025

Références de l'infographie

Résultats 2025 de l'entreprise à mission ; Document d'Enregistrement Universel du groupe La Poste 2025

(1) La notion de « proximité » correspond à une distance de moins de 5 kilomètres et moins de 20 minutes en voiture. Un point de contact postal est le lieu officiel du réseau postal français, avec un minimum de services garantis. Un point d'accès à des services de La Poste est tout lieu où l'on peut accéder à au moins un service postal, même partiel ou mutualisé (relais commerçant, consignes...).

(2) Selon l'étude d'impact des activités du groupe en France réalisée par Utopies et basée sur 8 entités : La Poste SA, LBP SA, DPD France, LPI, CNP France, Mediaposte, Viaposte Groupe, BPO IS.

(3) Consultations ayant un critère RSE pondéré à 10% min et avec a minima 1 critère environnemental. Le périmètre d'analyse a été élargi par rapport au chiffre publié en avril 2025 dans le DEU (qui est de 85%), pour inclure les filiales DPD France, Chronopost, Mediaposte et BPO IS.

(4) 110 000 prestations réalisées grâce à un dispositif de veille (visites de lien social, installation de bracelets détecteurs de chute...).

(5) Le groupe La Poste a accueilli, en 2025, 1,1 million de clients bénéficiaires de l'accessibilité bancaire universelle et non discriminante ainsi que 1,8 million de clients financièrement fragiles accompagnés au quotidien. En décembre 2024, 4,6 millions de personnes étaient identifiées comme fragiles financièrement par l'Observatoire de l'inclusion bancaire. Les prestations sociales sont identifiées grâce aux mouvements créditeurs sur le CCP ou livret A, venant de la CAF / MSA / France Travail, sur une période de 2 semaines en décembre et en août, correspondant aux primes de Noël et de rentrée scolaire.

(6) 13,8 millions de coffres Digiposte et 8,2 millions de comptes L'Identité Numérique La Poste à fin 2025.

(7) Selon l'inventaire Air-Climat-Energie d'Airparif paru en mai 2024, le transport routier à Paris a émis 279,8 tonnes de particules fines (PM10 et PM2.5) en 2021. Entre 2020 et 2025, le groupe La Poste a réduit de 64 tonnes ses émissions de particules fines, notamment grâce au déploiement de véhicules électriques.

(8) Au périmètre de La Poste SA, La Banque Postale et certaines de ses filiales, Chronopost et Docaposte.