

RAPPORT DU COMITÉ DE MISSION

2023



Sommaire

2

La Poste,
Société à Mission

3

Le Comité
de Mission

4

Une année
de dialogue
riche et fécond

6

Bilan
de l'exécution
de la mission
à fin 2023

8

L'avis du Comité
de Mission sur
la mise en œuvre
des engagements
de La Poste

10

Entretien croisé
de Philippe Wahl
et Stéphanie Dupuy-Lyon

12

« Être une société
à mission, qu'est-ce
que ça change ? »
Les réponses aux
questions des postiers


14

Les 4 engagements
de La Poste et leurs
impacts concrets

22

Annexe : définitions
des indicateurs,
indicateurs et
résultats, lexique

« Le rôle
du Comité de
Mission est
de rendre, par
un dialogue
constant,
ouvert et
exigeant, la
réalisation
des 4 objectifs
de La Poste
possible,
puissante et
durable. »



ÉDITO

de

NATALIE RASTOIN

Présidente

du Comité de Mission

du groupe La Poste



Depuis 1477, date de la création par Louis XI des relais de poste, c'est peu de dire que La Poste a non seulement su s'adapter, mais surtout contribuer positivement aux mutations de notre société, qu'elles soient sociales, économiques ou techniques. Il est donc logique – et courageux – qu'elle ait été l'une des premières en France à adopter la qualité d'entreprise à mission en juin 2021. Elle renforce ainsi son engagement au service de la société en l'inscrivant au cœur de son modèle d'entreprise.

Le Rapport du Comité de Mission pour l'année 2023 vous propose un point précis sur les engagements qui font désormais partie des statuts de l'entreprise et sur les actions déployées pour les respecter. Car c'est le temps de l'action : nous n'en sommes plus à nous étonner des températures qui augmentent constamment, des catastrophes naturelles de plus en plus fréquentes, de la disparition accélérée des oiseaux et des pollinisateurs ou des conflits d'usage toujours plus vifs autour de l'eau ; ni de la croissance des inégalités ou des fractures territoriales. Ces enjeux vitaux pour l'avenir de notre société et des entreprises doivent désormais être traités comme des priorités absolues.

La Poste construit sa route pour atteindre les quatre engagements inscrits dans ses statuts : 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.

Le rôle du Comité de Mission est d'être à ses côtés pour mesurer son efficacité et rendre, par un dialogue constant, ouvert et exigeant, la réalisation de ces objectifs possible, puissante et durable. Grâce à l'expertise des uns et à la profonde connaissance du groupe des autres, nous jouons ce rôle d'aiguillon, qui se veut à la fois connecté au réel et projeté vers le futur. Pour cela, il est clé de bâtir des indicateurs de mesure réalistes. En 2023, nous avons par exemple réfléchi au sein du Comité de Mission pour identifier les indicateurs qui peuvent le mieux refléter une dimension clé de La Poste : la proximité. Depuis longtemps, le groupe s'appuie sur une définition ambitieuse, liée à ses missions de service public : permettre à au moins 90% de la population française de disposer d'un point de contact à moins de 5 kilomètres ou de 20 minutes en voiture de son domicile. Cela décrit un remarquable réseau... Mais est-ce suffisant pour traduire l'ensemble des changements de nos vies ? Prend-on suffisamment en compte la proximité au bureau et pas seulement au domicile ? Comment évaluer la proximité créée par des outils digitaux de plus en plus conviviaux ? Pour fonder nos réflexions sur des recherches académiques pertinentes, nous avons bénéficié des éclairages du géographe Jean Lévy, membre de notre Comité (voir p. 5).

Pour évaluer les progrès réalisés par La Poste, nous étudions aussi les analyses produites par les observateurs les moins susceptibles de faire preuve de complaisance face aux entreprises. Prenons le cas de la décarbonation de la flotte automobile du groupe : 46% des véhicules immatriculés sont électriques en 2024. C'est l'ONG de référence T&E (Transport & Environment) qui souligne que ce niveau situe La Poste dans le peloton de tête des grandes entreprises françaises, un repère pour le Comité de Mission pour juger des actions entreprises. Au-delà des actions et des travaux réalisés en 2023 que vous découvrirez dans ce rapport, voici enfin quelques enjeux qui occuperont nos réflexions dans les mois à venir : l'évolution des usages postaux, la perception nouvelle de la proximité et la mesure de la biodiversité.

Avant tout, ce rapport rend compte d'une année qui continue de bâtir notre confiance dans la capacité de La Poste à initier des solutions concrètes, ancrées dans les territoires, pour aider à la transformation sociale et environnementale, comme elle a toujours su le faire.

La Poste, société à mission

Une société à mission est une entreprise dont la finalité concilie recherche de performance économique et contribution à l'intérêt général. Il s'agit d'un cadre juridique introduit par la loi PACTE en 2019. La Poste a adopté la qualité de société à mission et modifié ses statuts en ce sens en juin 2021.

Elle a tout d'abord défini sa 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 loi prévoit la fixation d'un ou plusieurs objectifs sociaux et environnementaux précis et contrôlables que la société doit poursuivre dans le cadre de son activité. La Poste a ainsi pris quatre grands engagements, assortis dès 2022 de 14 indicateurs de contrôle.

Les sociétés à mission doivent aussi mettre en place un Comité de Mission, distinct des organes sociaux de l'entreprise et composé d'au moins un salarié. Celui de La Poste rassemble 8 membres issus du Conseil d'administration, dont deux représentants des salariés, et 9 personnalités qualifiées en prise avec les enjeux sociétaux et environnementaux.

Enfin, elles doivent partager et faire vérifier par un organisme tiers indépendant leurs avancées dans la réalisation de leurs objectifs. En cohérence avec cette démarche, La Banque Postale, qui s'est dotée d'une raison d'être en juin 2021, a également adopté la qualité de société à mission en 2022.



LES SOCIÉTÉS À MISSION EN 2023

PANORAMA EN FRANCE

1088
entreprises ont adopté
la qualité de société
à mission en France

81%
des sociétés à mission sont
des entreprises
de moins de 50 salariés

x2
Le nombre de sociétés
à mission a presque
doublé en deux ans

14
sociétés à mission
parmi les 287 grandes
entreprises recensées
par l'Insee

**+ de
660 000**
salariés travaillent
dans une société
à mission

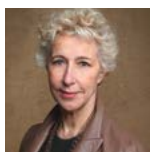
DES INITIATIVES SIMILAIRES EN EUROPE

- En Italie, le statut de Società Benefit créé dès 2016 a été adopté par plus de 2000 entreprises.

- L'Espagne a suivi en 2022, avec la Sociedad e Beneficio de Interés Común.

- D'autres pays ont également engagé des réflexions comme la Belgique et la Suède.

Un mouvement est donc lancé pour réinventer le rôle de l'entreprise et sa contribution au bien commun.



N. RASTOIN
Présidente
de Polytane



C. GOLLIER
Directeur général
de la Toulouse School
of Economics



G. GUIBERT
Président de
La Fabrique
Écologique



J. LÉVY
Géographe



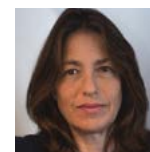
E. DE LOMBARES⁽¹⁾
Présidente
du directoire
d'ONET



L. PUYFAUCHER
Conseillère écologie
énergie au cabinet de
la région Île-de-France



F. RIAHI
Directrice des
Jardins de la
Montagne Verte



C. SENIK
Professeure
d'économie



M. TRELLU-KANE
Présidente
et co-fondatrice
d'Unis-cité

LE COMITÉ DE MISSION

Le Comité de Mission complète la gouvernance existante de La Poste et a pour rôle d'assurer le suivi de la réalisation des engagements que La Poste prend vis-à-vis de la société tout entière. Il peut proposer des actions complémentaires et valide les indicateurs de performance pertinents pour le suivi de ces engagements.

8

**MEMBRES
ISSUS DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION
DE LA POSTE SA**



P. WAHL
PDG du groupe
La Poste



G. AVEROUS
Maire de
Châteauroux



G. BROHAN
Présidente
de l'association
Familles Rurales



S. CHEVET
Administrateur
de La Poste
représentant
les salariés



F. GERVAIS
Administrateur
de La Poste
représentant
l'État



F. HASPOT
Administrateur
de La Poste
représentant
les salariés



C. MAYENOBE
Administratrice
de La Poste
représentant
la CDC



P. MOLINOZ
Vice-président
de la région
Bourgogne-
Franche-Comté

9

**MEMBRES
PERSONNALITÉS
QUALIFIÉES**

(1) Émilie de Lombares a remplacé Nathalie Balla au début de l'année 2024.

Une année de dialogue riche et fécond

En 2023, le Comité de Mission a assuré tout au long de l'année le suivi des 14 indicateurs définis en 2022. Pour enrichir sa compréhension des enjeux du groupe, il a aussi engagé de nouvelles études sur la présence de La Poste dans les territoires et a organisé des échanges avec plusieurs entités du groupe.

1 – UN COMITÉ EN PRISE AVEC L'ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

Au début de chaque réunion du Comité de Mission, le président-directeur général ou un membre du comité exécutif du groupe La Poste fait le point sur l'environnement macro-économique et ses enjeux pour les différents métiers. Les indicateurs associés aux quatre engagements de l'entreprise à mission font par ailleurs l'objet d'une revue régulière.

2 – DES ÉCHANGES FRUCTUEUX AVEC LA BANQUE POSTALE

En 2023, le Comité de Mission du groupe a organisé un échange avec Adrienne Horel-Pagès, directrice de l'Engagement Citoyen de La Banque Postale. Celle-ci a évoqué les objectifs et les enjeux de La Banque Postale en tant que société à mission, qualité adoptée par la filiale en février 2022. Les échanges ont notamment permis de préciser comment l'entreprise répond à son engagement d'inclusion sociale via l'inclusion financière, avec deux leviers d'action : sa mission de service public consistant à assurer l'accès à des services bancaires via le livret A à 1,4 million de clients; et l'accompagnement de 1,6 million de clients en situation de fragilité financière à travers des offres et un dispositif d'écoute et de conseil dédiés.

3 – UNE ANALYSE DES ENJEUX DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Le Comité de Mission a accueilli Isabelle Lherbier, directrice de la relation opérateurs publics et privés de la branche Grand public et numérique, pour faire le point sur le programme d'inclusion numérique, l'une des priorités du plan stratégique de La Poste. Malgré l'accélération des usages, 16 millions de Français restent en difficulté avec le numérique. Une fragilité qui participe à creuser les inégalités socio-économiques. Grâce à son maillage territorial, le groupe déploie un programme complet visant à identifier les publics les plus fragiles, à les accompagner dans la prise en main des outils numériques ou à les aider dans la réalisation de démarches administratives. L'objectif à horizon 2030 : accompagner 1 million de personnes par an.

4 – UNE REVUE DU RÔLE DE LA POSTE IMMOBILIER, ACTEUR CLÉ DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

Avec un parc immobilier de 6 millions de m² allant du bureau de poste à la plateforme logistique, en passant par des Hôtels des Postes, La Poste Immobilier et ses 700 collaborateurs sont au cœur des enjeux de transition énergétique du groupe et en première ligne de son engagement sociétal d'« œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous ». Son directeur général, Rémi Feredj, a échangé avec les membres du Comité de Mission sur les enjeux actuels et à venir, et sur place de la RSE dans le modèle d'affaires de l'entreprise. Il a notamment présenté la feuille de route RSE de La Poste Immobilier, coconstruite avec l'ensemble des collaborateurs. Plusieurs projets ont également été présentés, qui concernent la transition énergétique, le réemploi de matériaux, la logistique urbaine et la régénération des écosystèmes.

ENSEIGNEMENTS DE L'AUDIT DE KPMG

L'organisme tiers indépendant (OTI) KPMG a réalisé ce premier audit entre décembre 2022 et mars 2023. Son rôle? S'assurer de la cohérence entre les objectifs statutaires de La Poste, sa raison d'être et son activité, d'une part, et s'assurer de l'exécution de ces objectifs, d'autre part.

Les conclusions ont été présentées dans le rapport de l'OTI émis en mars 2023 (cf. Annexe du Rapport du Comité de Mission pour l'exercice 2022) et ont fait l'objet d'une synthèse détaillée en interne concernant les points forts et axes d'amélioration identifiés.

La Poste a bien pris note de ces suggestions pour les intégrer dans sa feuille de route 2023 et les suivantes.

Deux études pour évaluer la présence postale dans les territoires

L'étude « Se réinventer » ouvre la voie à de nouvelles questions et réflexions sur les enjeux de la présence postale dans les territoires et sur la notion de proximité.

Centrée sur la France des « marges », qui représente 25 millions d'individus, cette étude vise à comprendre leurs usages en matière de communication et de mobilité. Le couple voiture-téléphone est devenu l'outil privilégié de mise en lien des habitants avec le monde extérieur. L'accès aux services est de moins en moins lié au lieu de résidence, mais de plus en plus déporté vers d'autres lieux physiques, ou directement réalisé en ligne. Ces enseignements interrogent le cœur des missions de service public de La Poste et l'invitent à réfléchir aux moyens de réinvestir le quotidien des Français.

Jacques Lévy,
géographe et membre du Comité de Mission

L'objectif de notre étude est d'identifier les impacts de l'évolution de la présence postale sur le bien-être des populations locales.

Pour cela, nous avons mis en relation des données externes⁽¹⁾ et des données de La Poste sur les transformations des bureaux de poste en agences postales communales et en relais poste commerçants. Ces transformations ont permis de préserver une activité jusqu'alors en perte de vitesse. Dans ces villes, nous avons observé une abstention en baisse et de plus rares manifestations de mécontentements type « gilets jaunes ». Nous n'avons pas relevé d'impact sur la satisfaction de vie des habitants et avons conclu que ces transformations n'ont pas occasionné d'impact négatif sur le bien-être des citoyens et qu'on peut même présumer des effets positifs.

Claudia Senik,
professeure d'économie et membre du Comité de Mission

**Ces études peuvent alimenter les réflexions du groupe
et du Comité de Mission sur les enjeux d'évolution
de la présence physique de La Poste en lien avec
la future loi postale et plus globalement sur l'évolution
des usages postaux ou la proximité de demain.**



(1) Données de l'Insee sur « la satisfaction dans la vie », le taux d'abstention aux élections, le recensement des manifestations de gilets jaunes.



TERritoires

Bilan de l'exécution de la mission à fin 2023

CONTRIBUER au développement et à la cohésion des territoires

		2023	Objectif cible
Production annuelle de crédits auprès des collectivités locales	☹	4,5 Mds€	4,5 Mds€ en 2025 ⁽¹⁾
→ Dont prêts verts et sociaux		1,6 Md€	1,1 Md€ en 2025 ⁽¹⁾
Production annuelle de crédit auprès du logement social, de la santé, du milieu associatif et du tissu économique local	☹	2,9 Mds€	4,9 Mds€ en 2025
→ Dont prêts citoyens		880 M€	0,6 Md€ en 2025
Pourcentage de la population à moins de 5 km et moins de 20 min en voiture d'un point de contact	☹	97,01%	> 90% ⁽²⁾
Empreinte emploi (direct, indirect et induit)	☹	444 182 ETP	Mesurer et communiquer sur l'empreinte emploi et son évolution

FAVORISER l'inclusion sociale

		2023	Objectif cible
Nombre de jeunes qui ont bénéficié d'un stage, d'une alternance ou d'une embauche (CDI et CDD) dans l'année	☹	16 781	Objectif 2023 : 15 000
Taux d'emploi des personnes en situation de handicap	☹	9,33%	> 6% (supérieur au minimum légal)
Nombre de bénéficiaires de l'inclusion bancaire ayant pu percevoir des prestations sociales	☹	578 207	Objectif 2023 : – Sensibiliser/former le réseau à la détection et à l'accompagnement des clients vulnérables ⁽³⁾ – Renforcer l'accompagnement en prévention des difficultés financières – Développer les solutions d'accompagnement pour les clients en difficulté financière avérée
Nombre de bénéficiaires des services d'accompagnement des publics âgés et fragiles	☹	248 581	Objectif 2023 : – Objectif de nombre de contrats « Veiller sur mes parents » (confidentiel) – Poursuivre le développement de la livraison de repas – Maintien du nombre de personnes accompagnées sur les activités Santé & Autonomie






Indicateur aligné avec la société à mission La Banque Postale.

(1) Cible déjà atteinte; réflexion en cours sur l'opportunité de faire évoluer ces indicateurs.




(2) Objectif lié à la Mission de Service Public d'aménagement du territoire.

(3) Les clients vulnérables incluent les clients en accessibilité bancaire (mission de service public) et les clients en fragilité financière.

PROMOUVOIR un numérique éthique, inclusif et frugal

		2023	Objectif cible
Nombre de personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique		646 071	1 M en 2030
Nombre de clients actifs Digiposte et Identité Numérique de La Poste		14,4 M	Objectif 2023 : 13,7 M
Consommation de matières économisées via l'allongement de la durée de vie des équipements informatiques (téléphones, ordinateurs)		13400 tonnes ⁽⁴⁾	Réemploi de 100 % des équipements IT réemployables en 2030

ŒUVRER à l'accélération de la transition écologique pour tous

		2023	Objectif cible
Émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) économisées (scopes 1, 2 et 3 concernant les sous-traitants transport et livraison) en lien avec la réduction de l'intensité émissive au colis		82000 teqCO ₂ ⁽⁵⁾ économisées	Objectif 2023 : poursuivre la mise sous trajectoires certifiées SBTi 1.5 °C (certification des trajectoires de Geopost et de La Poste SA soumises en 2022)
Réduction des émissions de polluants atmosphériques (vs 2021) des flottes internes et sous-traitants de La Poste et Geopost			
CO ⁽⁶⁾		ND ⁽⁷⁾	- 41 % en 2025
NOx ⁽⁶⁾		ND ⁽⁷⁾	- 60 % en 2025
PM 2,5 ⁽⁶⁾		ND ⁽⁷⁾	- 6 % en 2025
PM 10 ⁽⁶⁾		ND ⁽⁷⁾	- 0 % en 2025
→ Dont flotte interne La Poste (vs 2015)			
NOx		- 68 % ⁽⁵⁾	- 60 % en 2025
PM		- 54 % ⁽⁵⁾	- 60 % en 2025
Action en faveur de la biodiversité (Global Biodiversity Score)		1 ^{re} mesure d'impact réalisée	Publication d'une première mesure d'impact en 2023
→ Empreinte statique		543 MSA.km ²	
→ Empreinte dynamique		5,4 MSA.km ²	

(4) Les données 2022 (10,50 t publiées dans le rapport 2022) ont été actualisées suite à la mise à jour des données de référence « sac à dos écologique » après discussion avec l'Ademe et pour intégrer les écrans au-delà des ordinateurs.

(5) Chiffre provisoire (audit en cours).

(6) La mesure s'appuie sur les méthodologies COPERT et HBEFA.

(7) Compte tenu de la complexité de l'outil de mesure, la mesure élargie sera publiée une année sur deux (2024, 2026...). Le Comité continuera de disposer chaque année de résultats sur le périmètre de la flotte interne de La Poste.

L'avis du Comité de Mission sur la mise en œuvre des engagements de La Poste

CONTRIBUER au développement et à la cohésion des territoires

La Poste a tenu son engagement de contribuer au développement et à la cohésion des territoires. Les objectifs opérationnels ont été respectés. Le financement des acteurs des territoires a été réalisé dans un contexte économique difficile et de baisse de la production de crédit liée à la hausse des taux. Dans ce contexte, le maintien du volume d'activité auprès des collectivités et la poursuite de la transformation progressive de l'offre au profit des prêts verts et des prêts citoyens méritent d'être salués. Les échanges avec La Poste et les études de membres du Comité de Mission confirment l'importance et l'impact de la présence de La Poste dans les territoires. Ils ont également permis de vérifier le caractère approprié et satisfaisant pour les clients des transformations des formes de présence postale.



FAVORISER l'inclusion sociale

La Poste a réalisé son engagement de favoriser l'inclusion sociale. Les objectifs opérationnels liés à cet engagement ont été atteints. Le Comité reconnaît le positionnement de La Poste en tant qu'employeur responsable et inclusif, notamment auprès des jeunes et des personnes en situation de handicap. Le nombre de jeunes ayant bénéficié d'un stage, d'une alternance ou d'un contrat de travail à La Poste a rebondi en 2023 après avoir baissé en 2022 et le taux d'emploi des personnes en situation de handicap continue de progresser à un niveau très élevé, supérieur de trois points à l'obligation légale. Au-delà des chiffres, le Comité a bien pris note de la mobilisation de La Poste et des évolutions de l'organisation du groupe pour répondre aux enjeux liés à la santé et à l'autonomie par le développement des services de proximité et le numérique à destination des populations fragiles.



PROMOUVOIR un numérique éthique, inclusif et frugal



La Poste a réalisé son engagement de promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal. Les objectifs opérationnels ont été respectés. Au-delà des chiffres, en partie affectés par des variations cycliques des flux des équipements arrivant en fin de vie, La Poste a poursuivi le déploiement et accru le périmètre et la mise sous pilotage systématique de la valorisation des équipements IT en fin de vie. La forte progression du nombre de personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique mérite d'être saluée, de même que le fort développement de l'usage de l'Identité Numérique de La Poste face aux risques de cybersécurité et de fraudes.



ŒUVRER à l'accélération de la transition écologique pour tous



La Poste a réalisé son engagement d'œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous. Les objectifs opérationnels ont été atteints. Le Comité salue la mobilisation du groupe sur la décarbonation et les résultats obtenus. L'intensité des émissions au colis a été réduite à nouveau cette année de manière significative (-5 % en 2023 après -6 % en 2022). La mise sous trajectoire certifiée des activités de Geopost a renforcé très notablement le périmètre d'engagement au niveau du groupe. Concernant la biodiversité, la réalisation, pour la première fois, d'une mesure de l'impact de La Poste a répondu à la demande du Comité de Mission et pose une base solide pour le développement de plans d'actions.



Entretien croisé

« Plus qu'un mélange des cultures, la performance financière et extra-financière est bel et bien en phase de devenir la culture du groupe.

PHILIPPE WAHL,
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA POSTE

La Poste défend un modèle de développement rentable et responsable. Est-ce réaliste ?

Philippe Wahl : Les entreprises sont des acteurs du progrès et du changement social. Elles contribuent à l'amélioration de notre niveau de vie mais elles ont également un impact sur l'environnement ou sur notre qualité de vie. Face aux défis et transitions qui secouent nos sociétés, elles ont un rôle central qui suppose qu'elles se transforment. Elles doivent comprendre que la poursuite de la maximisation du profit menace leur propre avenir. Ce n'est pas renoncer à toute rentabilité : le profit est vital (pour rémunérer nos actionnaires, financer les investissements et le développement de l'entreprise...), mais il est essentiel de mesurer et de prendre en compte les externalités et les impacts. L'entreprise doit s'appuyer sur d'autres indicateurs que le seul profit. C'est pour cela que les indicateurs extra-financiers figuraient, pour la première fois, aux côtés des indicateurs financiers lors de la présentation des résultats du groupe La Poste pour 2023. La performance de l'entreprise est globale, tout comme sa création de valeur. Cela suppose d'engager une transformation profonde qu'il faut gérer dans la durée. C'est cette réflexion qui nous a conduits dès 2021 à adopter le modèle de la société à mission. En inscrivant dans nos statuts des objectifs sociétaux, sociaux et environnementaux, nous nous engageons à avoir de l'impact auprès de tout notre écosystème, à élargir la notion de valeur et à la partager. Ce troisième rapport du Comité de Mission illustre un certain nombre d'avancées concrètes et mesurables. Ce rapport souligne qu'il est non seulement possible mais surtout nécessaire, de concilier rentabilité et responsabilité.

Les enjeux extra-financiers deviennent inséparables des enjeux financiers, en particulier avec la directive CSRD. En quoi la société à mission est-elle un atout pour accélérer la performance de La Poste ?

Stéphanie Dupuy-Lyon : Face au défi de l'habitabilité de la planète, la directive européenne de reporting extra-financier (CSRD) est un tsunami qui vise à « rendre



le futur calculable ». Elle impulse une vraie dynamique de transformation et met la performance globale au cœur du système de l'entreprise. C'est un vrai changement de paradigme pour beaucoup d'entreprises. En faisant le choix de devenir entreprise à mission, La Poste a devancé la CSRD. C'est en effet un atout pour notre groupe d'avoir mis au cœur de notre modèle d'entreprise une gouvernance associant nos parties prenantes, une raison d'être, 4 engagements au service de la société et 14 indicateurs d'impact. Par son histoire et son ADN, La Poste est préparée à cette accélération et aux transitions désormais exigées en matière de durabilité (décarbonation, adaptation au changement climatique, sobriété dans les ressources, inclusion sociale, cohésion territoriale et révolution numérique) qui changent nos business. Dans ce cadre, le Comité de Mission est un aiguillon. Son évaluation, publiée chaque année dans ce rapport, nous permet de rendre compte de notre action. Avec le soutien du Comité de Mission, nous construisons un nouveau modèle d'entreprise, l'entreprise engagée, qui est au cœur de notre plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ».

Quels sont les prochains chantiers pour 2024 et les années à venir ?

Stéphanie Dupuy-Lyon : Parmi les grands chantiers, il y a évidemment celui de la CSRD, qui nécessite de conforter notre gouvernance et d'impliquer et de former les branches et les métiers. Au-delà, l'enjeu est de tenir nos engagements, de déployer notre politique achats responsables pour mobiliser nos fournisseurs et sous-traitants à nos côtés, d'accélérer le déploiement de nos politiques ESG prioritaires et aussi d'ouvrir les chantiers majeurs de demain. Ainsi, nous avons l'ambition de lancer un chantier pour mesurer et mettre sous trajectoire notre empreinte ressources/matières,

à l'image de ce que nous faisons depuis 10 ans pour le carbone, qui reste bien sûr un chantier majeur pour 2024. Pour tenir notre trajectoire de réduction des émissions de GES, désormais certifiée aux bornes du groupe, nous allons déployer des mécanismes de budget carbone dans l'ensemble des activités. Lier étroitement la trajectoire carbone et les objectifs de développement est l'une des clés du développement rentable et responsable de chacun de nos métiers. Dans ce contexte, les membres du Comité de Mission ont également un programme de travail chargé. Ils ont entamé une révision de leurs indicateurs et souhaitent approfondir leur réflexion sur la notion de proximité. En 2024, ils effectueront plus de visites sur le terrain et ont demandé à avoir plus de moments de dialogues avec des postières et postiers de différentes branches et métiers.

Philippe Wahl : Nous pourrions également compter sur tous les membres du Comité pour nous accompagner dans notre ambition de dépasser la norme quand elle existe et de la créer quand elle n'existe pas encore. Deux exemples pour l'illustrer. Notre groupe a été pionnier dans la décarbonation de ses activités et vise aujourd'hui le « zéro émission nette » à 2040, soit dix ans avant les engagements de l'Accord de Paris. Notre leadership ESG va au-delà des enjeux environnementaux et est un marqueur fort de notre engagement pour la société. Nous défendons un modèle social exigeant et inclusif. En témoigne notre politique en termes d'égalité femme-homme qui a permis d'atteindre l'égalité de salaire. En témoigne également notre statut de premier handi-employeur de France. Pour ces chantiers, nous savons pouvoir compter sur la mobilisation et la détermination des postières et des postiers.



STÉPHANIE DUPUY-LYON,
DIRECTRICE DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL
DE LA POSTE

Notre trajectoire de décarbonation est ambitieuse, mais à côté du carbone, d'autres engagements sont nécessaires. Nous allons devoir réduire ou supprimer les pressions exercées sur l'écosystème. »

« Être une Société à Mission, qu'est-ce que ça change ? »

Les réponses aux questions des postiers ⁽¹⁾

**Qu'est-ce que ça change pour moi ?
Comment l'intégrer dans mon quotidien ?**

La qualité d'entreprise à mission est relativement nouvelle, mais elle est dans l'ADN de La Poste et des postiers depuis la création de notre groupe. Chaque jour, vous contribuez aux engagements sociaux et environnementaux du groupe. Le facteur qui adopte l'écoconduite et rend visite à une personne âgée. La chargée de clientèle en bureau de poste qui aide un client à utiliser un automate ou qui lui permet de percevoir ses prestations sociales. Les collaborateurs qui accueillent un jeune en stage de troisième et ceux qui éteignent la lumière en partant. Ce quotidien, c'est le nôtre. Ce qui change, c'est la force de ces actions et de ces engagements. Ce qui était l'ADN de La Poste ou le résultat de convictions personnelles est aujourd'hui le cap que nous nous sommes fixé : un véritable engagement collectif.

Pourquoi valoriser la qualité de société à mission auprès de nos parties prenantes ? En quoi peut-elle changer la perception de La Poste auprès de ses publics ?

En adoptant la qualité de société à mission, La Poste conforte son positionnement d'entreprise à impact positif, au service de la société tout entière. C'est aussi l'occasion de renforcer la confiance de nos parties prenantes, en clarifiant nos engagements et objectifs fixés, dans une démarche volontariste et de transparence. Pour les postiers et futurs postiers, la société à mission est l'opportunité de faire partie d'un projet porteur de sens et générateur d'impacts. Pour nos clients, elle est une réponse à leurs attentes croissantes vis-à-vis des entreprises et peut ainsi participer à consolider l'image positive qu'ils ont du groupe. Et pour nos fournisseurs, elle est une source d'accompagnement et même d'entraînement.

Comment puis-je contribuer aux objectifs de mission ?

Les engagements de La Poste et les 14 indicateurs définis pour suivre l'atteinte des objectifs embrassent de multiples dimensions environnementales, sociales et sociétales. Chacun peut y contribuer, dans le cadre de son métier ou en profitant des opportunités proposées par le groupe pour s'engager : participer à une Fresque du Climat, soutenir une association via Declic, organiser une opération de ramassage des déchets avec ses collègues, etc. En parallèle, tout ce que vous partagez, qu'il s'agisse de bonnes pratiques, d'innovations, de blocages et de difficultés, le groupe et le Comité de Mission s'en saisissent pour mieux comprendre et renforcer la portée des actions de La Poste, avec à la clé, une vision plus opérationnelle de la réalité de ses engagements. Chacune des actions des postiers est ainsi l'occasion de contribuer à l'atteinte et au suivi des objectifs de notre mission.

Quels sont les principaux avantages de l'adoption de la qualité de société à mission ?

Les statuts de l'entreprise, à l'image de la Constitution d'un État, nous engagent à tous les niveaux. Cela signifie que toutes nos actions, toutes nos politiques, doivent être compatibles avec notre raison d'être et les engagements environnementaux, sociaux et sociétaux de l'entreprise. Le principal avantage ? Notre raison d'être et nos engagements nous donnent un cap clair qui guide nos décisions et donne du sens à nos actions. Le Comité de Mission nous aide à garder ce cap, en nourrissant les discussions autour des actions et des objectifs fixés. Composé de profils experts et variés, il apporte un bagage de savoirs pertinents, qui nous aide à améliorer nos pratiques. Enfin, la qualité de société à mission, en légitimant la démarche d'engagement de La Poste, offre une véritable force d'attraction pour les futurs postiers, soucieux de rejoindre une entreprise engagée, qui s'investit dans un projet créateur de valeur à la fois économique et sociétale.

(1) Questions posées lors du Tour de France du Président et sur la communauté Viva Engage de l'engagement sociétal.



Quelle est la différence entre « société à mission » et « société assurant des missions de service public » ?

Une mission de service public est une activité qui répond à un besoin d'intérêt général identifié et défini par la loi. Elle est confiée à un opérateur désigné qui l'exerce sous le contrôle d'une autorité publique. Les quatre missions de service public de La Poste, engagent le groupe vis-à-vis de l'État et les modalités de mise en œuvre sont définies dans un contrat. La société à mission en revanche résulte d'une démarche autonome et volontaire de l'entreprise qui décide de s'engager autour d'objectifs environnementaux, sociaux et sociétaux dans le cadre de ses activités. Toute entreprise peut devenir une société à mission, quelle que soit sa taille ou son activité. Les deux démarches contribuent à créer de la valeur pour la société, mais à travers des modalités très différentes et complémentaires.

Un Comex, un Conseil d'administration, un Comité de Mission... qui fait quoi ?

Le groupe La Poste réunit plusieurs caractéristiques qui préfigurent l'intégration de la RSE à la gouvernance : une entreprise pluriséculaire dotée d'une vision sur le temps long, la prise en compte d'enjeux sociétaux au-delà du seul profit via ses quatre missions de service public, ainsi qu'une contribution forte des parties prenantes dans les organes de gouvernance. Ainsi, le Conseil d'administration est composé d'un tiers de salariés, de consommateurs et de trois représentants des élus locaux. En 2021, dans le cadre du nouveau plan stratégique, nous avons voulu mettre l'engagement sociétal au cœur de notre vision pour l'avenir et de notre gouvernance. C'est pourquoi nous sommes devenus une Société à Mission. Les obligations liées à ce statut sont multiples : inscription de la raison d'être et d'objectifs environnementaux, sociaux et sociétaux dans les statuts, constitution d'un Comité de Mission, publication et audit d'un Rapport de Comité de Mission, etc. Ce cadre exigeant nous a aidés à formaliser et à mobiliser la gouvernance du groupe autour de l'engagement et la responsabilité. Le Comité de Mission, en charge de l'exécution de la mission, enrichit notre gouvernance. Il est amené à interagir avec le Conseil d'administration, qui supervise et donne les grandes orientations stratégiques, tandis que le Comex est en charge de la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie de La Poste.

La Banque Postale a également adopté la qualité d'entreprise à mission : quelle relation entre les deux sociétés à mission du groupe ? Quel lien avec la stratégie du groupe ?

La Banque Postale évolue dans un environnement spécifique, avec des activités, une concurrence et des clients qui lui sont propres. Sa mission reflète ce contexte particulier. Néanmoins, l'adoption de la qualité de société à mission par La Banque Postale témoigne de la culture commune à notre groupe de l'engagement pour l'intérêt général. Il existe une forte porosité entre les deux démarches, depuis les objectifs poursuivis jusqu'à des indicateurs communs : 2 des 14 indicateurs de La Poste en tant que société à mission sont aussi des indicateurs de la société à mission La Banque Postale. Les deux Comités de Mission sont également amenés à échanger et ont la volonté de renforcer ces interactions qui sont fécondes.

Contribuer au développement et à la cohésion des territoires

Grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numériques et humains au service des clients et des citoyens, La Poste s'engage à lutter contre la fracture territoriale. Chaque jour, plus de 800 000 clients fréquentent l'un de ses 17 000 points de contact physique. 23 millions de visiteurs consultent chaque mois le site Internet de La Poste, classé parmi les principaux sites français en termes d'audience.

ZOOM
INDICATEUR

POURCENTAGE DE LA POPULATION À MOINS DE 5 KM ET MOINS DE 20 MIN EN VOITURE D'UN POINT DE CONTACT

La Poste adapte en permanence son réseau pour répondre aux besoins des citoyens. Cela se traduit par de nouveaux formats de présence postale, imaginés pour les territoires et avec leurs acteurs (commerçants, gares SNCF, collectivités...). Aujourd'hui, plus de 50% des points de contacts de La Poste sont opérés dans le cadre de partenariats et connectés avec d'autres services. Dans les zones moins denses, des expérimentations sont lancées pour rester proche des populations.

RELATION CLIENT

Un dispositif de réclamations clients récompensé

La proximité de La Poste s'exprime aussi via la satisfaction de ses clients, y compris en cas de réclamations. Depuis 2018, La Poste a initié un dispositif de dépôt et de résolution des réclamations clients concernant les services postaux dénommé « Boucle courte ». Désormais, le client peut déposer sa réclamation directement en bureau de poste, elle y est traitée directement, et, au plus tard, le client est recontacté sous 48 heures par téléphone par le responsable d'équipe des facteurs. Résultat ? Le délai de résolution des réclamations a été divisé par trois par rapport à 2019, pour un traitement des réclamations plus efficace, et un lien renforcé avec les postiers. Ce dispositif a valu à La Poste la « Palme de l'expérience citoyenne », décernée par l'Association française de la relation client en 2023.



97% vs
un objectif de 90%

SERVICES PUBLICS DE PROXIMITÉ

403 bureaux de poste disposent à fin 2023 d'un espace labellisé France services

Essentiellement situés en zones rurales, ils permettent d'accompagner les citoyens dans leurs démarches administratives en ligne sur les sites des neuf opérateurs publics partenaires (Caisse d'allocations familiales, Pôle emploi, Ameli, etc.).

nous
vous aidons
dans
vos démarches
en ligne





LES TROIS AUTRES INDICATEURS

PRODUCTION ANNUELLE DE CRÉDIT AUPRÈS DES COLLECTIVITÉS LOCALES, dont prêts verts et sociaux

Du fait de leurs compétences en matière de mobilité, de logement ou d'aménagement du territoire, les collectivités ont un rôle majeur à jouer dans l'atténuation et l'adaptation au changement climatique. Première banque des collectivités, La Banque Postale répond à l'engagement des élus pour plus de durabilité en leur proposant des prêts verts et sociaux, qui permettent d'accompagner leurs projets et d'en mesurer concrètement les impacts.

4,5 Mds€

de crédits produits, dont 1,6 Md€ de prêts verts et sociaux

PRODUCTION ANNUELLE DE CRÉDIT AUPRÈS DU LOGEMENT SOCIAL, DE LA SANTÉ, DU MILIEU ASSOCIATIF ET DU TISSU ÉCONOMIQUE LOCAL, dont prêts citoyens

Dans un contexte économique moins favorable, La Banque Postale reste un acteur de référence pour soutenir les secteurs du logement social, de la santé et du tissu associatif dans leurs projets d'investissement. La constante augmentation des prêts citoyens illustre comment La Banque Postale accompagne ces acteurs face aux enjeux de la transition énergétique.

2,9 Mds€

de crédits produits, dont 880 M€ de prêts citoyens

EMPREINTE EMPLOI (DIRECT, INDIRECT ET INDUIT)

Avec une présence forte sur l'ensemble du territoire, l'activité économique du groupe La Poste soutient 2% de l'emploi en France et génère plus de 16 milliards d'euros de PIB dans l'économie française. Les achats générés par La Poste pour assurer ses activités soutiennent l'emploi indirect dans les territoires. Pour chaque collaborateur du groupe, 1,75 emploi est soutenu en France, illustrant l'impact positif lié à l'ancrage territorial de La Poste.

444 182

ETP



1600

postières et postiers exercent ce double métier à fin 2023

LIEN SOCIAL

Facteur-guichetier pour 100% de service

Pour maintenir l'accès aux services postaux dans les territoires ruraux et les zones à faible densité de population, la Poste renforce le dispositif des bureaux de poste employant des facteurs-guichetiers. Facteur le matin, chargé de clientèle l'après-midi, cette double fonction assure le maintien du lien social et honore les engagements de La Poste comme acteur des territoires.



Maxime de Hauteville, président de Pickup, filiale du groupe La Poste via sa filiale Geopost

NOUVEAUX USAGES

Chez Pickup, nous offrons à nos clients l'hyperproximité. Nos nouvelles consignes multiservice proposent de nombreuses solutions pour faciliter la remise de clés, le prêt d'objets... Une innovation qui contribue à dynamiser les centres-villes et à faciliter les contacts entre habitants et commerçants.



Favoriser l'inclusion sociale

La Poste s'engage aux côtés des plus fragiles. Elle accompagne l'intégration dans la société des jeunes, des personnes en situation de handicap, le bien vieillir à domicile des plus âgés. Elle est aux côtés des personnes éloignées de l'emploi et en précarité financière. Trois leviers sont mobilisés : l'emploi responsable, l'achat responsable auprès d'acteurs de l'économie sociale et solidaire, et le développement de services adaptés.

ZOOM
INDICATEUR

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DES SERVICES D'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS ÂGÉS ET FRAGILES

Le vieillissement démographique et l'accentuation des inégalités territoriales font émerger de nouvelles fragilités auprès de certains publics. La Poste déploie un panel de services pour les accompagner au quotidien, que ce soit par le passage du facteur pour maintenir le lien social, ou la mise à disposition d'outils numériques pour faciliter l'autonomie.

SANTÉ CONNECTÉE

85% des Français souhaitent vieillir à domicile⁽¹⁾

Avec la création de La Poste Santé & Autonomie, le groupe allie l'humain et le numérique, et se positionne comme un partenaire de référence en matière de santé à domicile et de la donnée de santé. Prévention, téléconsultation, suivi post-opératoire à domicile, plusieurs services sont déjà actifs pour faciliter le parcours des patients et simplifier le quotidien des professionnels de santé. La collecte et le traitement des données en toute sécurité par Docaposte sont de précieux outils pour améliorer la prise en charge et l'accès aux soins, mais aussi pour favoriser l'innovation thérapeutique.

(1) Source : Ifop.



Plus de
248 500
bénéficiaires

SILVER ÉCONOMIE

Faciliter la vie des seniors et de leur entourage, soutenir le tissu économique local et redynamiser les centres-villes

C'est la promesse du programme résidences services seniors, lancé en partenariat avec Les Jardins d'Arcadie Acapace et Bouygues Immobilier qui propose une multitude de services de proximité du groupe : télésurveillance, services à domicile, etc. Une résidence a ouvert à Strasbourg et 14 projets sont en travaux ou à l'étude. Brest, Châteauroux et Saint-Etienne seront livrées d'ici à fin 2024.



LES TROIS AUTRES INDICATEURS

NOMBRE DE JEUNES QUI ONT BÉNÉFICIÉ D'UN STAGE, D'UNE ALTERNANCE OU D'UNE EMPLOI DANS L'ANNÉE

La Poste accorde une attention particulière à l'insertion professionnelle des jeunes. Dans le cadre du plan « 1 jeune, 1 solution », le groupe s'engage aux côtés des pouvoirs publics et ouvre ses portes aux 16-25 ans à travers des offres de stage, d'alternance, de contrats d'apprentissage et des emplois en CDI ou en CDD. Les postiers volontaires peuvent également être des mentors et accompagner les jeunes, tout au long de leur parcours.

16 781

jeunes accompagnés en 2023

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Premier employeur de personnes en situation de handicap en France, La Poste a renouvelé son accord handicap à travers lequel elle réaffirme ses engagements pour offrir un cadre de travail toujours plus inclusif. 11 millions d'euros seront consacrés au maintien de la qualité de vie au travail sur la période 2023-2025. La Poste vise aussi à offrir des perspectives de carrière attractives aux personnes en situation de handicap.

9,33 %

taux en 2023

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES DE L'INCLUSION BANCAIRE AYANT PU PERCEVOIR DES PRESTATIONS SOCIALES

Dans un contexte inflationniste qui touche particulièrement les publics les plus fragiles, La Banque Postale continue de renforcer ses dispositifs en faveur de l'inclusion bancaire : dispositif de détection précoce de la fragilité, coaching budgétaire, etc. La Banque Postale investit aussi dans la formation de ses collaborateurs. Un nouveau parcours leur permettra d'aider ses clients à optimiser leurs factures d'énergie.

578 207

bénéficiaires en 2023

HANDICAP

Pour des services accessibles

Pour faire de l'accessibilité numérique une réalité, La Poste veille à ce que ses contenus et services soient utilisables pour ses clients, partenaires et agents en situation de handicap. En parallèle des référents accessibilité numérique, le groupe a réuni en 2023 une communauté de 700 postiers volontaires, porteurs de handicap, pour tester les offres et les solutions à destination des clients et aider les équipes marketing à les rendre plus accessibles. Cette initiative a été récompensée par le Manifeste Inclusion, qui a attribué à La Poste le trophée de l'entreprise inclusive 2023.



ÉDUCATION

Un programme pour l'égalité des chances et l'éducation

Plus de 1000 élèves ont suivi le programme de L'Envol depuis 2012. Ce programme de La Banque Postale a pour mission d'accompagner dans leur parcours scolaire des élèves talentueux issus de milieux modestes venant de toute la France. Soutenu par l'Éducation nationale, l'Envol propose un suivi individualisé, pendant les années lycée jusqu'à bac + 3 pour aider ces jeunes à accéder à des filières supérieures générales ou professionnelles d'excellence. Les élèves bénéficiaires de L'Envol en 2023 ont eu un taux de réussite de 100 % au baccalauréat. Depuis sa création, ils ont été accompagnés par près de 1200 parrains et marraines bénévoles, tous collaborateurs du groupe La Poste. L'enjeu du programme est de révéler leur potentiel et de leur permettre de devenir des citoyens engagés, conscients des enjeux sociétaux, environnementaux et économiques de demain.



Promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal

De la protection des données à l'inclusion, en passant par la préservation des ressources, la transition numérique s'accompagne de nouveaux défis. Pour bâtir un numérique de confiance, le groupe développe des solutions simples et universelles, garantissant une gestion responsable des données et un accompagnement spécifique des publics les plus fragiles. Il s'engage aussi dans la réduction de l'empreinte environnementale de ses outils et applications.

ZOOM
INDICATEUR

CONSOMMATION DE MATIÈRES ÉVITÉES VIA L'ALLONGEMENT DE LA DURÉE DE VIE DES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES

Face à des ressources qui se raréfient et une digitalisation croissante des usages, l'économie circulaire propose des solutions pour un numérique plus frugal. Réemploi, réparation, reconditionnement, dons à des associations... La Poste se mobilise pour imaginer de nouveaux modèles qui concilient respect des limites planétaires et inclusion numérique.

RECONDITIONNEMENT

80% de l'empreinte carbone d'un smartphone sont liés à sa production⁽²⁾

Le développement du réemploi est un levier important pour en réduire l'impact environnemental et préserver les ressources, en France et à l'international. Par exemple, SEUR, filiale de Geopost en Espagne avec une forte présence locale, s'est associée à Recommerce dans le cadre du projet Buy Back pour permettre aux e-acheteurs espagnols de valoriser, en quelques clics, les appareils électroniques qu'ils n'utilisent plus. Les consommateurs espagnols sont 57% à garder leurs anciens appareils sans les valoriser.

13 400
tonnes
de matières économisées⁽¹⁾

SECONDE VIE

Des ressources optimisées à chaque étape du cycle de vie

Ordinateurs, téléphones, écrans d'ordinateurs... La Poste renforce sa politique de réemploi du matériel informatique pour allonger sa durée de vie. Au total, 29 000 équipements ont pu être réemployés. Et pour soutenir l'économie sociale et solidaire, le groupe a également mené 80 opérations de dons en 2023, bénéficiant à plusieurs dizaines d'associations qui ont pu récupérer 4 900 équipements.



(1) Les données 2022 (chiffre publié dans le rapport 2022 : 10 504 t) ont été actualisées suite à la mise à jour des données de référence « sac à dos écologique » après discussion avec l'Ademe et pour intégrer les écrans en plus des ordinateurs. (2) Recommerce, Ademe.



LES DEUX AUTRES INDICATEURS

NOMBRE DE PERSONNES DÉTECTÉES, ACCOMPAGNÉES, FORMÉES ET ÉQUIPÉES DANS L'USAGE DU NUMÉRIQUE

Pour favoriser l'inclusion numérique des plus fragiles, La Poste propose plusieurs modalités d'action, parmi lesquelles celles des conseillers numériques et des associations qui, au sein des 93 Étapes Numériques ouvertes à fin 2023, et de bureaux de poste, détectent et forment les personnes en difficulté afin de les amener vers plus d'autonomie dans la prise en mains des outils numériques. De leur côté, les France services simplifient l'accès aux démarches en ligne grâce à des accompagnements individuels.

Plus de
646 000
personnes accompagnées
en 2023 (+36% vs 2022)

NOMBRE DE CLIENTS ACTIFS DIGIPOSTE ET IDENTITÉ NUMÉRIQUE

La cybersécurité est un impératif face à des usages numériques de plus en plus nombreux. Certifiée conforme aux plus hauts niveaux de sécurité par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (Anssi), L'Identité Numérique de La Poste offre un niveau de sécurité élevé, adapté à l'utilisation de plus de 1400 services impliquant des données sensibles. En 2023, face à la fraude croissante sur le compte personnel de formation (CPF), L'Identité Numérique de La Poste est devenue la clé d'entrée de nombreux usages.

Plus de
14 millions
de clients actifs

INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Au service des métiers

Docaposte a lancé avec trois partenaires – LightOn, Aleia et NumSpot – la première solution souveraine et industrielle d'Intelligence artificielle (IA) générative. Destinée aux secteurs d'activité traitant des données sensibles comme la banque ou la santé, son rôle sera d'optimiser l'efficacité des métiers et processus. Le développement de cette IA qui respecte la souveraineté des données, enjeu majeur pour la protection des données personnelles, témoigne de la capacité de Docaposte à maîtriser les technologies de l'IA dans un cadre de confiance.



Franck Blanchard,
Encadrant support
au Centre de réparation
de La Poste de
Brie-Comte-Robert

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Au centre de réparation de Brie-Comte-Robert, nous réparons des automates d'affranchissement, des imprimantes et des ordinateurs portables. En leur offrant une seconde vie, nous évitons l'utilisation de nouvelles matières comme le plastique ou certains métaux précieux qui sont de plus en plus rares. Nous réduisons aussi l'impact environnemental lié au transport car tout équipement réparé au centre n'a pas eu besoin de voyager!

Œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous

La Poste s'engage dans la lutte contre le réchauffement climatique, pour la gestion raisonnée des ressources et la préservation de la biodiversité, grâce à la transformation de ses outils et processus de production et au développement de l'économie circulaire. Elle accompagne ses clients en proposant des services et des solutions pour les aider à gérer leurs propres enjeux de transition.

ZOOM
INDICATEUR

ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE ÉCONOMISÉES

Le groupe tient ses engagements de réduction de ses émissions carbone : sa première trajectoire validée par la SBTi en 2019 sur le périmètre de ses activités historiques en France a été réalisée et dépassée avec 2 années d'avance, le groupe ayant réduit de -35% ses émissions à fin 2023. La poursuite de l'optimisation des schémas de transport et du chargement, et la décarbonation de la flotte ont permis à Colissimo et Geopost de réduire de 5% les émissions au colis en 2023 par rapport à 2022. En février 2023, Geopost a été la première entreprise mondiale de livraison de colis à voir ses objectifs de réduction des émissions carbone approuvés par SBTi.

TRAJECTOIRE CARBONE

-43,6% de ses émissions de gaz à effet de serre sur les scopes 1 et 2 d'ici à 2030 et -90% à l'horizon 2040 sur ses trois scopes, soit dix ans avant les objectifs fixés par l'Accord de Paris, c'est l'engagement du groupe La Poste. Une trajectoire validée par le SBTi, organisme international de référence pour accompagner les entreprises dans la réduction de leurs émissions.

PARC IMMOBILIER POSTAL

Un programme de 400 millions d'euros pour la décarbonation

Avec près de 10 000 bâtiments exploités représentant 6 millions de m², le parc immobilier du groupe La Poste est l'un des plus importants de France. Dans le cadre de sa stratégie de décarbonation, le groupe a signé un partenariat avec EDF portant sur une offre globale d'énergie. Celui-ci prévoit la réalisation d'un programme de travaux d'efficacité énergétique de grande envergure et la création d'une co-entreprise entre La Poste Immobilier, la foncière du groupe La Poste, et le groupe EDF. Le groupe prévoit d'investir 400 millions d'euros afin de réduire sa consommation énergétique et accélérer ainsi la décarbonation de son parc immobilier, avec pour objectifs d'ici à 2030 une réduction de 20% de la consommation énergétique et de 35% des émissions de CO₂. Le programme prévoit également le développement de l'autoconsommation, avec une accélération de l'installation de centrales solaires, ainsi que l'installation d'infrastructures pour recharger les véhicules électriques.



82 000
tonnes eqCO₂
économisées en 2023





LES DEUX AUTRES INDICATEURS

RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE POLLUANTS ATMOSPHÉRIQUES des flottes internes et sous-traitants de La Poste et de Geopost

La Poste s'est dotée d'une trajectoire de réduction des émissions de polluants atmosphériques locaux ambitieuse à horizon 2025. Le groupe s'engage à réduire de 41% ses émissions de monoxyde de carbone, de 60% celles d'oxydes d'azote et de 6% celles de particules fines PM2,5. Pour les particules fines PM10, La Poste vise une stabilité des émissions. Les premiers résultats de l'étude réalisée pour suivre ces engagements seront disponibles en 2024.

BIODIVERSITÉ

La Poste fait partie des premières entreprises qui mesurent leur impact sur la biodiversité. En 2023, plusieurs filiales du groupe La Poste ont mesuré leur empreinte biodiversité via le Global Diversity Score (GBS), un indicateur de mesure développé par la CDC. La pression sur les écosystèmes s'exprime en Mean Species Abundance (MSA) sur la surface concernée. Prochaines étapes : élargir le périmètre de la mesure et identifier les leviers pour agir pour les transformer en plans d'action.

543 MSA.km²
Empreinte statique



LOGISTIQUE

La réglementation sur les zones à faibles émissions (ZFE) nécessite d'adapter les flottes automobiles. Le groupe prévoit ainsi une enveloppe de 200 millions d'euros à l'horizon 2025 pour verdir sa flotte d'utilitaires. 8000 véhicules utilitaires électriques et 1000 vélos cargos vont rejoindre le parc de véhicules. Grâce à ces investissements, une livraison Colissimo sur deux sera décarbonée dès 2025 en France et 100% seront décarbonées dans les principales agglomérations françaises.



Julien Tétu,
président
de La Poste Mobile

TÉLÉPHONIE MOBILE

Choisir un appareil reconditionné, c'est économiser 80%⁽¹⁾ de son empreinte carbone due à sa fabrication. Pour convaincre les consommateurs de faire ce choix vertueux, il faut leur proposer plus d'appareils de qualité et étendre la garantie à 24 mois, ce que nous avons fait. Tous nos téléphones reconditionnés sont aujourd'hui de grade premium, ce qui nous a permis de doubler nos ventes en 2023.



(1) Source : Ademe.

Annexe : définition des indicateurs

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ET À LA COHÉSION DES TERRITOIRES

Production annuelle de crédit auprès des collectivités locales (dont prêts verts et sociaux)

▶ Cet indicateur permet de suivre les montants de financement aux collectivités locales sur une base annuelle, avec un focus sur les prêts verts et sociaux. La définition des prêts verts de La Banque Postale s'appuie sur les critères d'examen technique des actes délégués de la taxonomie verte européenne.

Production annuelle de crédit du logement social et de la santé, du milieu associatif et du tissu économique local (dont prêts citoyens)

▶ Cet indicateur suit sur une base annuelle l'évolution du positionnement de La Banque Postale en soutien du tissu économique et social dans les territoires, en particulier sur le secteur du logement social et de la santé, ainsi que l'engagement de La Banque Postale de renforcer le nombre et le volume de financement auprès des PME/ETI. Les prêts citoyens comprennent les prêts verts (cf. supra), les prêts sociaux (répondant au concept AAAQ – Availability, Accessibility, Acceptability, Quality – défini par le rapport sur la taxonomie sociale de la plateforme sur la finance durable de l'UE) et les prêts à impact (répondant au cadre conceptuel de l'impact respectant les notions d'intentionnalité, d'additionnalité et de mesurabilité).

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

▶ Cet indicateur mesure la part de la population vivant à moins de 5 kilomètres et à moins de 20 minutes en voiture d'un point de contact La Poste.

Empreinte emploi (direct, indirect et induit)

▶ Cet indicateur mesure la contribution de La Poste, La Banque Postale, La Poste Immobilier, Viapost, Geopost et Mediapost, à l'emploi en France à trois niveaux : les emplois directs, indirects (via les achats) et induits (par la consommation des emplois directs et indirects et par les impôts et taxes versés par le groupe). L'étude pour le chiffrage de l'indicateur a été réalisée avec le soutien du cabinet Utopies.

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

▶ Cet indicateur mesure le nombre de jeunes de moins de 26 ans qui ont bénéficié de un ou de plusieurs dispositifs. La notion d'embauche en CDI ou CDD a été intégrée en 2022 pour enrichir cet indicateur centré sur La Poste SA.

Taux d'emploi des personnes en situation de handicap

▶ Cet indicateur officiel (taux de BOE – bénéficiaires de l'obligation d'emploi) mesure la part de travailleurs handicapés dans le total des employés de La Poste SA.

Nombre de bénéficiaires de l'inclusion bancaire ayant pu percevoir des prestations sociales

▶ Cet indicateur mesure le nombre de clients en inclusion bancaire (mission d'accessibilité bancaire et clientèles fragiles) qui ont bénéficié du versement de prestations sociales. Il est établi sur la base de la somme des clients en inclusion bancaire ayant perçu la prime de Noël et de ceux ayant perçu l'allocation rentrée scolaire, à laquelle est soustrait le nombre de clients ayant perçu les deux prestations.

Nombre de bénéficiaires des services d'accompagnement des publics âgés et fragiles

▶ Cet indicateur mesure le nombre de personnes bénéficiant des services d'accompagnement des publics âgés et fragiles proposés par La Poste en France (« Veiller sur mes parents », livraison de repas et de médicaments, La Poste Silver Réseaux, le nombre de tablettes Ardoiz actives, prestation de services de santé à domicile Asten et Diadom).

PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE ÉTHIQUE, INCLUSIF ET FRUGAL

Nombre de personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique

- ▶ Cet indicateur composite mesure la somme du nombre de personnes accompagnées dans les démarches administratives en ligne en France Services, du nombre de clients accompagnés dans les bureaux en QPV par les médiateurs sociaux des associations partenaires, du nombre de personnes formées par les conseillers numériques La Poste et par les conseillers/médiateurs des partenaires de l'ESS, du nombre de clients formés à l'inclusion bancaire via les partenaires La Banque Postale, du nombre de postiers formés à CléA numérique, du nombre de ventes tablette Ardoiz, d'une partie du nombre de nouveaux clients La Poste Mobile (estimé sur la base du taux de primo accédant aux usages numériques, tel que mesuré dans une enquête annuelle auprès des nouveaux clients La Poste Mobile, 15,2% de la donnée sont actuellement estimés), et du nombre d'équipements de La Poste reconditionnés donnés aux associations.

Nombre de clients actifs Digiposte et Identité Numérique de La Poste

- ▶ Cet indicateur mesure le nombre de personnes ayant un compte Digiposte actif (accès client et/ou flux de documents) et le nombre de personnes ayant un compte Identité Numérique de La Poste en France.

Consommation de matières économisée via l'allongement de la durée de vie des équipements informatiques

- ▶ Cet indicateur mesure le poids en tonnes de matières premières qui n'ont pas été utilisées dans la production de nouveaux équipements, grâce à l'allongement de la durée de vie d'équipements informatiques de La Poste. La valorisation de cet indicateur s'appuie sur la notion du « poids du sac à dos écologique pour le téléphone et l'ordinateur » issue de l'étude Ademe « La face cachée du numérique ».

ŒUVRER À L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE POUR TOUS

Émissions de GES économisées (scopes 1, 2 et 3 concernant les sous-traitants transport et livraison) en lien avec la réduction de l'intensité émissive

- ▶ L'indicateur compare l'intensité émissive de l'année N (émissions de GES produites en année N/nombre de colis en année N) avec l'intensité émissive de l'année N-1 (émissions de GES produites en année N-1/nombre de colis N-1) rapportées au nombre de colis de l'année N.

Réduction des émissions de polluants atmosphériques



- ▶ Cet indicateur mesure l'évolution de la diminution des émissions polluantes des flottes de véhicules mobilisées (en interne et/ou externe).

Action en faveur de la biodiversité – Global Biodiversity Score

- ▶ Cet indicateur permet à La Poste de mesurer son empreinte biodiversité en deux étapes :
 - établir le lien entre activités économiques et pressions sur la biodiversité en chiffrant la contribution de l'activité économique à ces pressions;
 - analyser l'impact de ces pressions sur la biodiversité et le quantifier en MSA.km² (Mean Species Abundance kilomètre carré), métrique du GBS permettant de décrire l'intégrité des écosystèmes et la surface impactée.

Annexe : indicateurs et résultats

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ET À LA COHÉSION DES TERRITOIRES

INDICATEURS	OBJECTIF CIBLE	COMMENTAIRES	2022	2023
Production annuelle de crédit auprès des collectivités locales <i>dont prêts verts et sociaux</i> 	▶ Cible 2025 : 4,5 Mds€ ⁽¹⁾ 1,1 Md€ ⁽¹⁾	<ul style="list-style-type: none"> Dans un contexte économique défavorable, le volume d'activité auprès des collectivités a été maintenu. La performance des prêts sociaux sur les collectivités locales est à noter et confirme la transformation progressive de l'offre. 	4,4 Mds€ 1 Md€	4,5 Mds€ 1,6 Md€
Production annuelle de crédit auprès du logement social, de la santé, du milieu associatif et du tissu économique local <i>dont prêts citoyens</i> 	▶ Cible 2025 : 4,9 Mds€ 0,6 Md€	<ul style="list-style-type: none"> Le contexte économique d'augmentation des taux a entraîné une baisse globale de la production de crédit et la concurrence sur ces secteurs s'est accrue. Ce contexte a eu un impact négatif sur le résultat de l'indicateur, notamment en raison d'une baisse de la demande d'emprunt sur le secteur du logement social. Le nombre de prêts citoyens a augmenté malgré un contexte défavorable. 	4,9 Mds€ 293 M€	2,9 Mds€ 880 M€
Pourcentage de la population à moins de 5 km et moins de 20 min en voiture d'un point de contact	▶ > 90% ⁽²⁾	<ul style="list-style-type: none"> 5 départements en dessous de 90% (dont 3 à 89%), contre 8 en 2022. Expérimentations de nouvelles formes de présence : facteurs-guichetiers dans des tiers lieux, 5 « camions jaunes » itinérants dans des territoires peu denses. Poursuite de la dynamique France services : 403 bureaux de poste à fin 2023 et 10 de plus en janvier 2024; 120 antennes France services pour augmenter l'accessibilité (concept validé par l'Agence nationale de la cohésion des territoires). 	97,02%	97,01%
Empreinte emploi (direct, indirect, induit)	▶ Mesurer et communiquer sur l'empreinte emploi et son évolution	<ul style="list-style-type: none"> 2% de l'emploi en France soutenu par le groupe. 16 246 Mds€ de PIB généré, soit 0,7% du PIB français. 1 emploi direct soutient 1,75 emploi supplémentaire en France. 	446 350 ETP	444 182 ETP



FAVORISER L'INCLUSION SOCIALE

INDICATEURS	OBJECTIF CIBLE	COMMENTAIRES	2022	2023
Nombre de jeunes qui ont bénéficié d'un stage, d'une alternance ou d'une embauche (CDI et CDD) dans l'année	▶ 15 000	<ul style="list-style-type: none"> • Multiples actions menées auprès des jeunes : participation à des salons au sein d'écoles ou professionnels, événements recrutement sur tout le territoire, partenariats, communication. • Nombre de stagiaires stable (3 400), hausse du nombre d'alternants (>2500, soit +13%), des recrutements en CDD (environ 8 000, soit +23%) et en CDI (2 900, soit +12%). 	14 689	16 781
Taux d'emploi des personnes en situation de handicap	▶ >6% (minimum légal)	<ul style="list-style-type: none"> • Renouvellement de l'accord handicap (signé le 6 janvier). • Création de 5 postes de Référénts Handicap Experts Territoriaux à temps plein pour renforcer le maintien en emploi des postiers en situation de handicap. • 700 postiers testeurs en situation de handicap mobilisés pour l'accessibilité des solutions postales. 	8,77%	9,33%
Nombre de bénéficiaires de l'inclusion bancaire ayant pu percevoir des prestations sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Sensibiliser/former le réseau à la détection et à l'accompagnement des clients vulnérables⁽³⁾ ▶ Renforcer l'accompagnement en prévention des difficultés financières ▶ Développer les solutions d'accompagnement pour les clients en difficulté financière avérée 	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour de la formation « Clientèles Fragiles »; objectif : 100% en 2 ans (cible : 35 000 collaborateurs). • Accompagnement à distance : expérimentation pour améliorer les transferts d'appels qualifiés entre les Services Relation Client et l'Appui. • Lutte contre la précarité énergétique : nouveau parcours d'accompagnement à l'optimisation des factures d'énergie (formation, des équipes de l'Appui, orientation vers des médiateurs sociaux, tutos sur les écogestes...). 	654 140	578 207
Nombre de bénéficiaires des services d'accompagnement des publics âgés et fragiles	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Objectif de nombre de contrats « Veiller sur mes parents » (confidentiel) ▶ Poursuite du développement de la livraison de repas ▶ Maintien du nombre de personnes accompagnées sur les activités Santé & Autonomie 	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif « Veiller sur mes parents » atteint. • 12 688 bénéficiaires de livraison de repas (+53% vs 2022). • +7% de personnes accompagnées sur les activités Santé & Autonomie. 	230 263	248 581



(3) Les clients vulnérables incluent les clients en accessibilité bancaire (mission de service public) et les clients en fragilité financière.

Annexe : indicateurs et résultats

PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE ÉTHIQUE, INCLUSIF ET FRUGAL

INDICATEURS	OBJECTIF CIBLE	COMMENTAIRES	2022	2023
Nombre de personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique ⁽¹⁾	▶ 1 million en 2030	<ul style="list-style-type: none"> Renouvellement du dispositif Conseillers Numériques pour 3 ans, jusqu'en 2026. Augmentation du nombre d'accompagnements par Conseiller Numérique (+169 % vs 2022). Renforcement du maillage territorial des Étapes Numériques avec 93 sites dans 91 départements à fin 2023. Des bénéficiaires très satisfaits (NPS de 94). 	473 734	646 071
Nombre de clients actifs Digiposte et Identité Numérique de La Poste	▶ 13,7 millions en 2023	<ul style="list-style-type: none"> L'Identité Numérique de La Poste, clé d'entrée au Compte personnel de formation (CPF) depuis 2022. L'année 2023 a confirmé le positionnement de La Poste comme opérateur de la confiance numérique et son rôle pour accompagner les français pour l'accès aux services publics numériques. Multiplication par 5 des volumes (10 000 Identités Numériques par jour dont 50 % via les bureaux de poste), industrialisation et changement d'échelle, lutte contre les fraudeurs dont L'Identité Numérique de La Poste est devenue la cible. Un succès qui ouvre des perspectives de nouveaux usages. Poursuite de la croissance de Digiposte (+ 29% de comptes actifs) tirée par la dématérialisation du bulletin de paie et les usages RH, au cœur du développement. Accessibilité renforcée (85% du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA). Regroupement de L'Identité Numérique de La Poste et Digiposte pour développer les synergies. 	9,6 millions ⁽¹⁾	14,4 millions
Consommation de matières économisées via l'allongement de la durée de vie des équipements informatiques (téléphones, ordinateurs)	▶ Réemploi de 100 % des équipements IT réemployables en 2030	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement du pilotage du réemploi des équipements IT mis en place en 2022. 29 000 matériels IT réemployés, dont 4 900 donnés (réemploi solidaire). Une année 2023 marquée par un réemploi plus fort d'écrans d'ordinateur qui est désormais systématisé. Appel d'offres pour signature, courant 2024, de contrats avec de nouveaux prestataires pour réparer, réemployer et recycler les équipements informatiques et de télécommunications. 	15 608 tonnes ⁽¹⁾	13 400 tonnes ⁽¹⁾



(1) Indicateur agrégatif dont une partie significative est estimée (voir définition page 23).

(2) Les données 2022 (10 504 t publiées dans le rapport 2022) ont été actualisées suite à la mise à jour des données de références « sac à dos écologique », après discussion avec l'Ademe, et pour intégrer les écrans au-delà des ordinateurs.

ŒUVRER À L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE POUR TOUS

INDICATEURS	OBJECTIF CIBLE	COMMENTAIRES	2022	2023
Émissions de gaz à effet de serre (GES) économisées (scopes 1, 2 et 3 concernant les sous-traitants transport et livraison) en lien avec la réduction de l'intensité émissive au colis	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre la mise sous trajectoires certifiées SBTi (certification des trajectoires de Geopost et de La Poste SA soumises en 2022) 	<ul style="list-style-type: none"> Trajectoires moyen terme (2030) et long terme (2040) de Geopost certifiées SBTi. Réduction prévue des émissions de GES de scopes 1, 2 et 3 de -43% d'ici à 2030 et -90% d'ici à 2040 (année 2020 comme base de référence). Le groupe La Poste a désormais une trajectoire Zéro nette émission validée par SBTi, qui prévoit une réduction de -43,6% à l'horizon 2030 (scopes 1 et 2) et -90% à l'horizon 2040 (scopes 1, 2 et 3) (année 2021 comme base de référence). Réduction de -5% de l'intensité émissive des émissions de GES au colis (-14% pour La Poste et -2,5% pour Geopost) et économie d'environ 82 000 teqCO₂ en 2023 par rapport à 2022, grâce à la politique de décarbonation des transports et la politique immobilière durable. Conclusion d'un partenariat stratégique de long terme avec EDF pour la réalisation d'un programme de travaux d'efficacité énergétique d'envergure et la création d'une co-entreprise entre La Poste Immobilier et le groupe EDF (cf. p. 20). 	104 558 tonnes eqCO ₂ économisées	82 000 ⁽³⁾ tonnes eqCO ₂ économisées
Réduction des émissions de polluants atmosphériques (vs 2021) des flottes internes et sous-traitants de La Poste et de Geopost Dont flotte interne La Poste (réduction vs 2015)	<ul style="list-style-type: none"> - 41% de CO en 2025⁽³⁾ - 60% de Nox en 2025⁽³⁾ - 6% de PM 2,5 en 2025⁽³⁾ - 0% de PM 10 en 2025⁽³⁾ - 60% de NOx - 60% de PM 	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour de l'étude d'impact globale prévue pour l'exercice 2024. Méthodologie de l'étude internalisée par le groupe qui pourrait la réaliser sur une base annuelle à partir de 2024. Poursuite de la réduction des émissions de polluants sur la flotte interne en lien avec la transformation du parc (électrification et déformation du mix des normes euros des véhicules thermiques). 	CO : ND ⁽⁴⁾ NOx : ND ⁽⁴⁾ PM 2,5 : ND ⁽⁴⁾ PM 10 : ND ⁽⁴⁾ - 62% de NOx - 49% de PM	CO : ND ⁽⁴⁾ NOx : ND ⁽⁴⁾ PM 2,5 : ND ⁽⁴⁾ PM 10 : ND ⁽⁴⁾ - 68% de NOx - 54% de PM
Action en faveur de la biodiversité (Global Biodiversity Score)	<ul style="list-style-type: none"> Objectif 2023 : publication d'une première mesure 	<ul style="list-style-type: none"> Le GBS évalue l'impact des activités économiques sur la biodiversité. Cette pression sur les écosystèmes s'exprime en MSA (Mean Species Abundance) sur la surface impactée (MSA.km²). La mesure 2023 réalisée pour La Poste SA et le groupe La Banque Postale, indique que le groupe La Poste a une empreinte statique de 543 km² qui se répartit entre 47% occupation des sols, 31% changement climatique, 17% pollution, 5% consommation d'eau. Les achats de biens et de services (scope 3 amont) concentrent 89% de l'empreinte statique. Enjeux dès 2024 : élargir la mesure de l'empreinte (Geopost, portefeuilles de La Banque Postale) pour un périmètre élargi en 2026; et identifier les leviers pour agir. 	Indicateur défini	543 MSA.km ² Empreinte statique 5,4 MSA.km ² Empreinte dynamique

(3) La mesure s'appuie sur les méthodologies COPERT et HBEFA.

(4) Compte tenu de la complexité de l'outil de mesure, la mesure élargie sera publiée une année sur deux (2024, 2026...). Le Comité continuera de disposer chaque année de résultats sur le périmètre de la flotte interne de La Poste.



Annexe : lexique

B

BOE (taux de BOE)

Bénéficiaire de l'Obligation d'Emploi des travailleurs handicapés. L'obligation d'emploi des travailleurs handicapés est un dispositif ayant pour objectif d'inciter les employeurs privés et publics à embaucher des travailleurs handicapés.

Blockchain

Grande base de données qui a la particularité d'être partagée simultanément avec tous ses utilisateurs, tous également détenteurs de ce registre, et qui ont également tous la capacité d'y inscrire des données, selon des règles spécifiques fixées par un protocole informatique très bien sécurisé grâce à la cryptographie.

C

CDP

Le Carbon Disclosure Project est une organisation à but non lucratif qui gère une base de données mondiale sur les entreprises, les villes, les états et les régions afin de mesurer leurs impacts environnementaux. La sphère économique considère le CDP comme l'étalon-or des rapports environnementaux avec l'ensemble de données le plus riche et le plus complet sur les mesures prises par les entreprises et les villes. Ses notations font référence au niveau international.

CO

Monoxyde de carbone.

COPERT

Programme financé par l'agence Européenne pour l'environnement qui a pour objectif de calculer les émissions de polluants de l'air du transport routier.

CSRD

La Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) vise à encadrer le reporting extra-financier au niveau européen, c'est-à-dire la manière dont les entreprises rapportent leur prise en compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Elle s'applique pour La Poste et La Banque Postale depuis le 1^{er} janvier 2024.

D

DPEF – Déclaration de performance extra-financière

Document annexé au rapport de gestion d'une entreprise qui contient un certain nombre d'informations relatives aux dimensions environnementales et sociales, ainsi que le mode de gouvernance.

E

Empreinte emploi

Évaluation du nombre d'emploi soutenus par l'activité d'une entreprise. L'empreinte emploi inclut l'emploi direct (les collaborateurs de l'entreprise), l'emploi indirect (les emplois mobilisés chez les fournisseurs et sous-traitants à travers les achats de l'entreprise), ainsi que l'emploi induit (les emplois soutenus par la consommation des emplois directs et indirects ainsi que les emplois soutenus par les impôts et taxes versés par l'entreprise).

ESS

L'Économie Sociale et Solidaire rassemble les structures qui cherchent à concilier solidarité, performances économiques et utilité sociale. Acteur économique de poids, l'ESS représente 10 % du PIB et près de 14 % des emplois privés en France. Ce secteur compte environ 200 000 entreprises et structures (dont les associations) et 2,38 millions de salariés.

F

France services

Nouveau modèle d'accès au service public pour la population. Ce guichet unique permet d'accompagner les citoyens pour les démarches auprès de 9 partenaires de l'État, ainsi que de nombreux partenaires locaux. La France compte 2 379 guichets France services à fin 2022, dont plusieurs centaines de bureaux de poste labélisés.

G

GES

Les gaz à effet de serre sont des composants gazeux qui absorbent le rayonnement infrarouge émis par la surface terrestre et contribuent ainsi à l'effet serre. L'augmentation de leur concentration dans l'atmosphère terrestre est l'un des facteurs à l'origine du réchauffement climatique.

Global Biodiversity Score (GBS)

Outil développé par CDC Biodiversité visant à mesurer l'empreinte biodiversité d'une entreprise ou d'un portefeuille d'entreprises pour les institutions financières.

H

HBEFA

Le Manuel des facteurs d'émission pour le transport routier (HBEFA) fournit des facteurs d'émission, ainsi que la consommation de carburant et d'énergie pour toutes les catégories de véhicules actuelles, chacune divisée en différentes catégories, pour une grande variété de situations de circulation, des années 1990 à 2050, intégrant la composition réelle du parc automobile. Les données intègrent l'amont et la combustion du carburant. Elles n'intègrent pas la fabrication des véhicules et les émissions liées aux infrastructures routières.

I

Illectronisme (ou illettrisme numérique)

Difficulté, voire incapacité, d'une personne à utiliser les appareils numériques et les outils informatiques, en raison d'un manque ou d'une absence totale de connaissances à propos de leur fonctionnement.

Identité Numérique

L'Identité Numérique de La Poste permet de se connecter facilement et en toute sécurité pour effectuer des démarches auprès des services publics, de La Poste, de sa banque, de santé, etc. C'est à la fois une preuve d'identité et un moyen de connexion sécurisé sur smartphone.

Intensité émissive

L'intensité émissive caractérise le niveau d'émission carbone nécessaire pour réaliser une activité. Elle est calculée en divisant les émissions carbone de l'activité ou de l'entreprise par un nombre d'unités d'œuvre produites (par exemple, XX kg eqCO₂/colis).

ISR

L'Investissement Socialement Responsable rassemble toutes les démarches qui consistent à intégrer des critères extra-financiers (c'est-à-dire concernant l'environnement, les questions sociales, éthiques et la gouvernance) dans les décisions de placements et la gestion de portefeuilles. C'est l'application du développement durable au domaine de l'investissement financier.

L

Loi Pacte

Le Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises de 2019 a pour objectif de fournir les moyens nécessaires pour favoriser l'innovation et la transformation afin de faciliter la croissance des entreprises, de mieux partager la valeur créée par ces dernières avec les salariés, mais aussi de mieux prendre en considération les enjeux ESG dans leur stratégie. Cette loi définit la qualité de société à mission.

M

Mécénat de compétences

Le mécénat de compétences est un don en nature : il s'agit pour une entreprise de mettre à disposition d'un organisme d'intérêt général des collaborateurs qui vont mobiliser pendant un temps leurs compétences ou leur force de travail.

Mission de service public

Activité exercée sous le contrôle d'une autorité publique, en l'occurrence l'État, avec pour but de satisfaire un besoin d'intérêt général. Le groupe La Poste assure quatre missions de Service Public que l'État lui a confiées par la loi du 2 juillet 1990 et qui forgent son identité : le service universel postal; la contribution de La Poste à l'aménagement et au développement du territoire; la mission d'accessibilité bancaire de La Poste; le transport et la distribution de la presse.

Mobilité douce

Concept qui englobe tous les moyens de transport non motorisés et ayant recours à l'énergie humaine (marche, vélo, trottinette), dont les bénéfices sont nombreux (réduction de la pollution, augmentation de l'activité physique, réduction des coûts de déplacement).

N

NOx

Les oxydes d'azote (NOx) regroupent essentiellement deux molécules : le monoxyde d'azote (NO) et le dioxyde d'azote (NO₂). Ce sont des gaz polluants issus de la combustion des combustibles fossiles, comme ceux employés par le moteur thermique d'une voiture, par exemple.

O

ODD

Les Objectifs de Développement Durable sont 17 objectifs mondiaux définis par l'ONU en 2015, et que les États s'engagent à atteindre d'ici 2030. Ils portent sur une multitude de domaines allant de la protection de la planète à l'édification d'un monde plus pacifique, en passant par la garantie donnée à tous de pouvoir vivre en sécurité et dans la dignité. Ces 17 ODD fixent le cadre général pour aller vers un monde plus durable, et d'un programme de développement visant à aider en priorité les plus vulnérables, en particulier les enfants et les femmes.

OTI

Les Organismes Tiers Indépendants sont des entreprises habilitées pour la réalisation de missions de vérification des informations RSE en application de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce. Ces entreprises sont accréditées par le Comité français d'accréditation (Cofrac) sur la base de leur compétence, de leur indépendance et de leur impartialité.

P

PAL (Polluants Atmosphériques Locaux)

Il existe trois sources principales de pollution atmosphérique : chimique, biologique et particulaire. Les polluants atmosphériques chimiques comprennent une variété de substances créées par la combustion, telles que l'oxyde d'azote, le dioxyde de carbone, le plomb et le soufre.

PM 2,5 et PM 10 (Particulate Matter)

Les PM 2,5 sont des particules fines, d'un diamètre inférieur à 2,5 microns et les PM 10, des particules d'un diamètre inférieur à 10 microns. Pour rappel : un micron = 0,001 millimètre.

Q

QPV

Les quartiers dits « prioritaires » de la politique de la ville sont les territoires où s'applique la politique de la ville, qui vise à compenser les écarts de niveau de vie avec le reste du territoire. Ces quartiers sont ceux où les revenus sont les plus faibles. Depuis 2015, ils remplacent les zones urbaines sensibles (ZUS). Ces 1500 quartiers regroupent environ cinq millions de personnes, soit 8% de la population française.

Qualité de l'air

Évaluation de l'état de l'air ambiant selon une échelle dépendant du taux de concentration des polluants atmosphériques locaux.

Qualité de société à mission

Nouveau cadre juridique introduit par la loi Pacte en 2019, la société à mission définit une entreprise dont la finalité concilie recherche de performance économique et contribution à l'intérêt général.

R

Raison d'être

Projet d'entreprise qui répond à une mission d'intérêt général prenant en compte une dimension environnementale et sociétale. Cette notion, relativement récente, s'inscrit dans l'article 1835 du Code civil, modifié en mai 2019 dans le cadre de la loi PACTE.

REP, REP+

Les Réseaux d'Éducation Prioritaires (REP) et d'Éducation Prioritaire Renforcée (REP+) ont été créés en 1981 pour réduire les inégalités sociales et territoriales. L'éducation prioritaire concerne les enfants d'origine sociale défavorisée. Elle recouvre de nombreux quartiers prioritaires de la politique de la ville – 193 communes ayant un QPV sur leur territoire accueillent des établissements en REP+ –, mais aussi des zones rurales fragiles.

RSE

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est l'intégration des enjeux du développement durable par les entreprises, aussi bien dans leurs activités commerciales que dans leurs interactions avec les parties prenantes. Cette appellation est plus générique que l'ESG car elle fait référence à la manière dont une entreprise se comporte envers son environnement et ses parties prenantes.

S

SBTi

La Science-Based Targets initiative résulte d'un partenariat entre le CDP, le Pacte mondial des Nations unies, le World Resources Institute (WRI) et le Fonds mondial pour la nature (WWF) qui vise à promouvoir les meilleures pratiques en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre et d'objectifs net

zéro, conformément à la science du climat. La SBTi fournit aux entreprises une évaluation et une validation indépendantes de leurs objectifs de réduction des émissions carbone s'appuyant sur la mobilisation d'une équipe d'experts.

Scope 1, 2 et 3

Pour réaliser un bilan GES, les entreprises doivent analyser les émissions de GES émanant de leur périmètre et de celui de tiers. Les périmètres dans lesquels les émissions de GES sont analysées sont appelés scopes. Ces trois périmètres prennent en compte toutes les émissions, du niveau le plus proche de l'entreprise jusqu'à la prise en compte de la chaîne de valeur dans son ensemble. Les scopes 1, 2 et 3 sont issus d'une méthodologie internationale définie par le GHG Protocol.

Scope 1 correspond au périmètre des émissions directes de l'entreprise.

Scope 2 correspond au périmètre des émissions indirectes liées à sa consommation d'énergie.

Scope 3 correspond au périmètre des émissions indirectes (hors énergie) incluant notamment les émissions des fournisseurs et sous-traitants, par exemple.

T

Taxonomie européenne

Inventaire des activités économiques considérées comme durables vis-à-vis de l'environnement, qui doit permettre d'orienter prioritairement les investissements vers ces activités. Une activité est dite durable selon la taxonomie si elle répond à au moins un des 6 objectifs (atténuation et adaptation au changement climatique, ressources aquatiques et marines, économie circulaire, pollution, biodiversité), ne porte pas de préjudice à un de ces objectifs et répond aux minimums sociaux en vigueur. La Poste comme La Banque Postale doivent publier leur ratio d'alignement à la taxonomie chaque année.

teqCO₂

La tonne équivalent CO₂ est une unité créée par le GIEC. Cet indice permet de comparer les impacts que les gaz à effet de serre (GES) ont sur l'environnement en simplifiant cette comparaison. Il permet également de les cumuler grâce à un unique indice.

Z

ZAN 2050

Zéro Artificialisation Nette est un objectif à 2050 fixé par la loi climat et résilience, publié au JO le 24 août 2021. Il demande d'abord aux territoires de baisser de 50 %, d'ici à 2030, le rythme d'artificialisation et de consommation des espaces naturels, agricoles et forestiers. Le Zéro Artificialisation Nette devra être atteint d'ici à 2050.

ZEN

Le « Zéro Émission Nette » (ou « Net Zero Emission ») signifie que les émissions de gaz à effet de serre sont réduites à un niveau aussi proche que possible de zéro (et supérieur à -90 %) et que le volume des émissions résiduelles présentes dans l'atmosphère fait l'objet d'une captation et de séquestration (s'appuyant sur des puits carbone tels que les océans ou les forêts, par exemple).

Notations extra-financières

MOODY'S | ESG Solutions

**2^e ex aequo
au niveau mondial**
tous secteurs confondus

77/100

Agence de notation internationale
utilisée par les investisseurs
pour évaluer les performances
extra-financières des entreprises.



Leadership

A-

Agence internationale de référence
sur les performances
climatiques des entreprises.

ecovadis

Top 2%
des fournisseurs

77/100

Agence de notation de référence
utilisée par les entreprises
pour évaluer la performance
sociale et environnementale
de leurs fournisseurs.

EN SAVOIR PLUS SUR

Le groupe La Poste
et son engagement sociétal



Les pages engagement
social et sociétal
sur lapostegroupe.com



Le Rapport
de mission
La Banque Postale



La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. 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 informatique.

Version e-accessible par  DocAxess

Conception et réalisation : HAVAS Paris

Crédits photo : Photothèque groupe La Poste, Thinlay Silva-Vincent / La Banque Postale.
Toutes les photos représentant les activités et les effectifs du groupe La Poste mettent en scène des collaborateurs.

Impression Altavia



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