DÉVELOPPER LES IMPACTS POSITIFS



Le regard de…

FATIMA RIAHI,
fondatrice et directrice des Jardins de la montagne verte et membre du comité de mission de La Poste

« Les entreprises ne sont pas seulement là pour performer, elles doivent aussi innover, accompagner, développer des projets au service de toute la société. Elles ne peuvent pas faire l'économie d'une approche extra-financière. C'est dans l'ADN du groupe La Poste et je l'observe depuis longtemps dans ma ville, à Strasbourg. Ce qui change avec le statut d'entreprise à mission, c'est que La Poste systématise et structure cette approche pour développer ses impacts positifs, visibles et mesurés. Aujourd'hui, ces impacts sont déjà significatifs. Je pense par exemple aux milliers de jeunes de tous horizons qui sont accueillis dans le groupe chaque année en stage, en alternance ou pour une première embauche. C'est formidable de leur donner une chance et c'est aussi une force pour l'entreprise car ce sont les forces vives de demain ! Je pense aussi aux 14 000 postiers en situation de handicap. Notre société est composée de personnes plus fragiles, il est essentiel de s'appuyer sur leurs compétences. Je le constate depuis plus de vingt ans dans mon association, qui emploie des personnes en insertion sur différentes activités, notamment le maraîchage biologique. L'accompagnement que nous leur apportons pendant deux ans leur permet le plus souvent de retrouver le chemin de l'entreprise ou de l'entrepreneuriat, voire de se projeter sur un nouveau projet professionnel à travers une formation. Nous accueillons actuellement environ 150 salariés en insertion. C'est une manière concrète de contribuer à une société plus inclusive, avec des bénéfices partagés par tous.
Dans cette même perspective, je suis convaincue que le groupe La Poste peut aller encore plus loin dans sa logique d'impact positif, en embarquant aussi d'autres acteurs. Il y parviendra en conservant ses fortes ambitions et ses engagements de société à mission. »

Écoutez son interview sur lapostegroupe.com



P. 56 — Améliorer la satisfaction client
P. 60 — Concrétiser l'engagement social et environnemental
P. 64 — Accélérer la digitalisation et l'innovation





Améliorer la satisfaction client

C'est maintenir un service de qualité optimale tout en attirant de nouvelles clientèles. C'est détecter et accompagner les nouvelles attentes des particuliers en soutenant leur pouvoir d'achat face à l'inflation. C'est aider les entreprises à se développer grâce à des services innovants. C'est aussi permettre aux collectivités locales d'agir pour leur territoire.

1/3

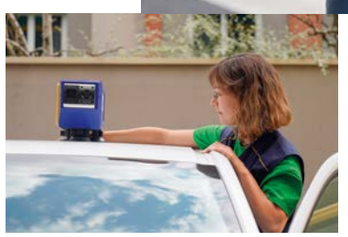
des Colissimo livrés en 24 heures en 2023, soit une hausse de 8 % par rapport à 2022. Tous les flux de colis intrarégionaux (hors Drom) sont désormais éligibles à la distribution en 24 heures.



Plus de 400

bureaux de poste modernisés, proposant les services de La Poste et un ou plusieurs services additionnels en fonction des spécificités de la zone de chalandise. Les horaires d'ouverture de 1 000 bureaux sont ou vont être adaptés, d'ici à 2025, pour être en phase avec la vie locale (ouverture le samedi matin ou le jour de marché, par exemple).





32 000 km

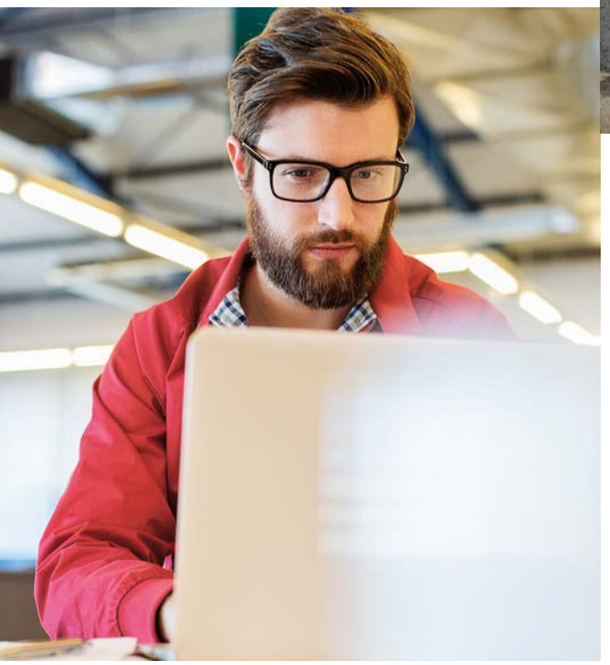
Soit presque le tour de la Terre : c'est la distance parcourue en 2023 par les caméras Geoptis embarquées dans les véhicules des facteurs, qui ont permis à 55 collectivités d'analyser l'état de leur réseau routier.

Améliorer la satisfaction client

RÉPONDRE AUX NOUVEAUX USAGES DES CLIENTS

De plus en plus d'internautes utilisent les services digitaux du groupe accessibles depuis les applications et sites Web du groupe :

- 24,9 millions d'utilisateurs par mois sur laposte.fr ;
- 23,6 millions d'utilisateurs sur myDPD depuis le lancement ;
- 6,9 millions d'utilisateurs par mois sur labanquepostale.fr.





UNE OFFRE INÉDITE DE CRÉDIT IMMOBILIER À IMPACT

Tout client de La Banque Postale peut bénéficier d'un taux de crédit immobilier bonifié en fonction du bien qu'il souhaite acquérir. Construit sur la méthodologie de l'indice d'impact global (IIG), créé avec le WWF France, ce type de crédit favorise des projets immobiliers à impact positif sur les dimensions environnementale, territoriale et d'inclusion sociale ou la réalisation de travaux de rénovation énergétique.



DEUX NOUVEAUX PARTENARIATS POUR RENFORCER LE RÉSEAU DE CONSIGNES PICKUP

Filiale de Geopost, Pickup a conclu deux nouveaux partenariats pour faciliter le quotidien des e-acheteurs français. Ainsi, 200 consignes connectées accessibles 7 jours sur 7 ont été déployées dans les stations-service automatisées Esso Express et 200 autres consignes ont été déployées en France sur les parkings extérieurs d'établissements Louvre Hotels Group, deuxième groupe hôtelier européen.



UN SERVICE DE CASHBACK POUR SOUTENIR LE POUVOIR D'ACHAT DES FRANÇAIS

Pour tout achat effectué auprès de 300 partenaires de référence, le client détenteur d'une carte de paiement La Banque Postale bénéficie automatiquement d'une remise, qu'il peut cumuler dans une cagnotte. La Banque Postale permet ainsi à chacun de la récupérer sur son compte courant ou de soutenir une association partenaire, ou encore de contribuer à un projet de reforestation en France.

HISTOIRE D'IMPACT

Améliorer la qualité de service grâce à l'innovation

Dans le contrat de présence postale territoriale, La Poste s'engage à maintenir une forte proximité et place la qualité de service au cœur de ses actions.
La satisfaction client est aussi au cœur du plan stratégique du groupe.
En 2018, La Poste a initié un dispositif de dépôt et de résolution des réclamations clients concernant les services postaux dénommé « Boucle courte ». Avant ce dispositif, en cas de réclamation les clients étaient invités à téléphoner au 3631 ou à remplir un formulaire, et recevaient une réponse par courrier. Désormais, le client peut déposer sa réclamation directement en bureau de poste ou auprès de son facteur et est recontacté sous 48 heures par le responsable d'équipe des facteurs.

Élargie à l'ensemble des bureaux de poste, cette innovation organisationnelle permet de gérer les réclamations de façon plus efficace, avec des résultats très positifs. Les clients s'estiment plus considérés et soutenus. Les postiers se sentent utiles, avec une image positive auprès des clients.

Le temps de résolution des réclamations a été divisé par 3 par rapport à 2019 (2 jours contre 6). La Poste a reçu pour ce dispositif la Palme de l'expérience citoyenne décernée par l'Association française de la relation client en 2023.

3 points
d'augmentation de la satisfaction des clients réclamants entre 2019 et 2023, qui est passée de 3,5/10 à 6,5/10.



Concrétiser l'engagement social et environnemental

C'est, en tant qu'entreprise à mission, relever le défi de la décarbonation de ses activités. C'est placer la citoyenneté au cœur de ses actions, en affirmant sa mobilisation en faveur d'une transition juste au plus près des territoires et en confortant son leadership dans la finance durable.



UN PARTENARIAT STRATÉGIQUE D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE AVEC EDF

Pour accélérer la transition énergétique du groupe La Poste, La Poste Immobilier a signé un partenariat stratégique de long terme avec le groupe EDF. EDF va déployer un ensemble de solutions afin de réduire l'empreinte carbone des 10 000 bâtiments postaux gérés par La Poste Immobilier, avec pour objectif de réduire leur consommation énergétique de 20 % et leurs émissions de CO_2 de 35 % d'ici à 2030. De son côté, le groupe La Poste va investir 400 millions d'euros dans cet objectif. Le partenariat porte aussi sur la création d'une coentreprise permettant aux deux groupes d'allier leurs expertises en faveur de la transition énergétique.

Plus de 500

vélos-cargos déployés par le groupe La Poste en France et en Europe avec l'appui de VUF Bikes, une start-up française leader sur le marché de la cyclologistique.





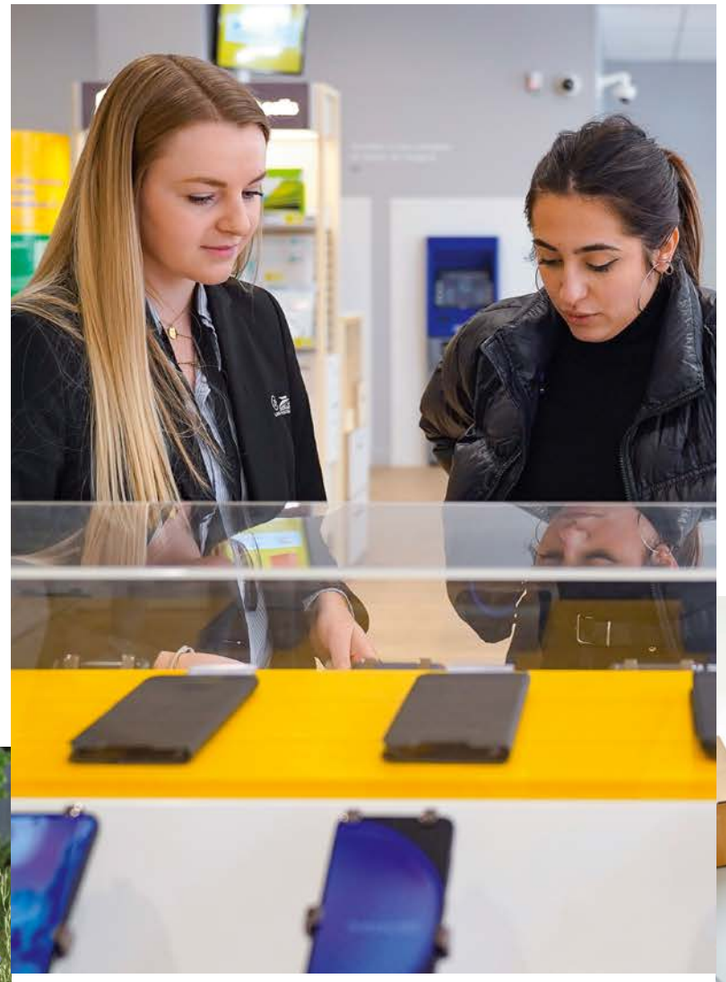
316 g

de CO_2 d'empreinte carbone par colis pour Colissimo (une baisse de 42 % depuis 2013), soit l'empreinte la plus basse du marché domicile et hors domicile.

Concrétiser l'engagement social et environnemental

RENDRE ACCESSIBLES À TOUS LES SMARTPHONES RECONDITIONNÉS

En 2023, La Poste Mobile a noué un partenariat stratégique avec mobile.club, leader dans le domaine de la location de mobiles reconditionnés. Objectif : permettre à tous d'avoir accès à des smartphones reconditionnés haut de gamme à des tarifs abordables. Un levier efficace pour réduire l'impact environnemental, quand 80 % de l'empreinte carbone d'un téléphone est liée à sa fabrication. Selon les deux partenaires, la location de smartphones devrait représenter 50 % du marché européen d'ici à cinq ans, contre moins de 1 % aujourd'hui.





DU CONCRET AU SERVICE DE LA BIODIVERSITÉ

Le « Fonds Carbone » de La Banque Postale, dispositif interne de monétisation de l'empreinte carbone, a évolué. En 2023, il est devenu le « Fonds impact climat et biodiversité ». Outre des projets internes de réduction des émissions de gaz à effet de serre, il finance désormais des initiatives nationales vertueuses en matière de séquestration de carbone, mais aussi de protection et de restauration de la biodiversité.

UN LABEL RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES OBTENU PAR LA POSTE ET SES FILIALES

(La Poste Immobilier, La Banque Postale et CNP Assurances). Le premier et seul label de cette nature décerné par les pouvoirs publics s'appuie sur l'ISO 20400, norme internationale sur les achats responsables.



4e

espace de logistique urbaine ouvert à Paris en 2023, l'espace Keller permet de livrer 100 % des arrondissements et plus de 24 000 colis quotidiennement à vélo-cargo et en véhicule électrique.



UN CALCULATEUR CARBONE PIONNIER POUR LES E-COMMERÇANTS CLIENTS DE GEOPOST

Conçu conformément aux normes internationales de la comptabilité carbone, le calculateur carbone lancé par Geopost permet aux expéditeurs de mesurer précisément et en temps réel les émissions carbone de leurs livraisons. Unique en son genre, il leur donne aussi la possibilité de déclarer ces émissions et de prendre les décisions pour les réduire sur le long terme.

HISTOIRE D'IMPACT

Financer les territoires dans leurs projets à impact

La transition écologique nécessite une réallocation des financements et des investissements importants. Pour atteindre les objectifs carbone du pays, il faudrait investir en France entre 65 et 70 milliards d'euros en plus chaque année, secteurs public et privé confondus (1). Pour participer à ce défi collectif et forte de sa position de premier prêteur des collectivités locales en France depuis 2015 (2), La Banque Postale lance en 2019 des prêts verts, pour financer les projets à fort impact environnemental des collectivités (valorisation des déchets, rénovation énergétique des bâtiments publics, production d'énergie renouvelable, transports propres). Depuis 2022, ces prêts verts ont été alignés sur la taxonomie verte européenne. Refinancés par des obligations « vertes » émises par le groupe Sfil (banque 100 % publique, filiale de la Caisse des Dépôts), ils s'inscrivent dans une finance vertueuse sur l'ensemble de la chaîne de valeur. Cette offre a été complétée en 2022 par des prêts sociaux destinés à financer des projets liés à l'éducation, à la santé, au logement, au sport, à la culture ou encore à la cohésion des territoires.

Ces deux solutions participent aux transitions écologique et territoriale. Elles contribuent à l'attractivité des collectivités, en finançant des infrastructures et services en phase avec les enjeux actuels, mais aussi à la qualité de vie des citoyens.

1 616 M€

sous forme de prêts verts et sociaux alloués aux collectivités locales en 2023.

(1) Jean Pisani-Ferry et Selma Mahfouz, *Les Incidences économiques de l'action pour le climat*, mai 2023.
(2) Finance Active, mars 2023.



Accélérer la digitalisation et l'innovation

C'est en faire des leviers d'efficience et de création de valeur au service de la transformation du groupe. C'est préserver l'accessibilité de ses offres au plus grand nombre en agissant pour l'inclusion numérique. C'est aussi capitaliser sur son rôle de tiers de confiance, essentiel dans le monde numérique d'aujourd'hui et de demain.

1er

opérateur de données de santé en France avec 45 millions de dossiers médicaux, Docaposte est aussi leader sur les marchés de la signature, de la facture, du vote et de l'archivage électroniques en France.





20 ans

d'existence pour Probayes, spécialiste des solutions d'intelligence artificielle (IA) sur mesure appliquées aux processus métiers. Filiale de La Poste depuis 2016, l'entreprise a développé des solutions sur mesure et détient des expertises larges : détection de fraudes, prédiction, traitement automatique de documents, modélisation et optimisation des réseaux, solutions d'IA générative.



10

villes britanniques livrées par robot autonome
Après un test réussi à Milton Keynes, DPD Royaume-Uni va développer la livraison de colis par robot dans 10 villes du Royaume-Uni. Totalement autonomes sur les trottoirs grâce à des caméras embarquées, les robots livrent les quartiers dans un périmètre d'environ 1,5 km autour du dépôt. Prévenus à l'avance, les clients récupèrent leur colis en ouvrant un compartiment sécurisé grâce à un code.

Accélérer la digitalisation et l'innovation

L'E-LETTRE ROUGE INTÈGRE FACTEO, L'OUTIL DIGITAL DES FACTEURS

Disponible sur laposte.fr et en bureau de poste, l'e-lettre rouge est aussi proposée par le facteur à domicile. À la demande du client, il peut utiliser son application Facteo pour scanner le courrier, assurer l'expédition et encaisser la prestation. Un service particulièrement utile pour ceux qui ne peuvent pas accéder à Internet ou se déplacer.





UNE PLATEFORME DE GESTION DES RETOURS POUR LES E-COMMERÇANTS

Avec près du quart des achats en ligne retournés au vendeur, la gestion de ces retours est un des plus gros défis de la croissance exponentielle de l'e-commerce. Pour y répondre, Asendia a lancé avec ESW [1] la solution e-PAQ Returns. Intuitive, elle permet aux e-commerçants de simplifier leur processus tout en permettant à leurs clients de limiter leur empreinte carbone.

(1) Société du groupe Asendia, coentreprise entre La Poste et Swiss Post.

DOCAPOSTE LANCE SA PREMIÈRE SOLUTION SOUVERAINE D'IA GÉNÉRATIVE

Destinée aux acteurs publics et privés manipulant des données sensibles, cette solution sécurisée développée avec les acteurs français LightOn, Aleia, et Numspot leur permet d'optimiser l'efficacité des pratiques métiers et des processus. Avec à la clé de nombreuses applications dans la santé, les administrations publiques ou la conformité réglementaire.



LANCEMENT DE LA PREMIÈRE CONSIGNE MULTISERVICE AVEC CASIERS RÉFRIGÉRÉS

Filiale de Geopost, Pickup déploie une consigne nouvelle génération rassemblant des casiers classiques « secs » et des casiers réfrigérés adaptés aux produits alimentaires frais. Avec à la clé un éventail de services de proximité, comme le click and collect de produits issus de commerces de proximité. Un enrichissement des solutions de livraison hors domicile, en pleine expansion en France.



HISTOIRE D'IMPACT

L'Étape Numérique, du concret en faveur de l'inclusion numérique

Comment accéder aujourd'hui aux services de santé, administratifs, de formation ou à un emploi sans maîtriser les outils numériques ? C'est à ce défi que sont confrontés près de 15 % de Français, qui ne possèdent pas les compétences digitales simples ou qui ne se servent pas d'Internet [1].

Pour eux, La Poste, en partenariat avec la Banque des Territoires, a lancé en 2022 les « Étapes Numériques ». Équipés d'ordinateurs, d'écrans et d'imprimantes-scanners, ces espaces ouverts à tous sont situés au sein d'un bureau de poste ou immédiatement à côté. Ils accueillent des formations individuelles ou collectives au numérique et des ateliers digitaux, dispensés par des associations partenaires. Objectif : renforcer l'autonomie numérique des participants en les accompagnant dans la création de comptes e-mail, l'utilisation d'Internet ou de téléprocédures, la prise en main d'applications comme celle de La Banque Postale ou encore la recherche d'emploi en ligne.

Les bénéfices vont bien au-delà de la maîtrise des démarches administratives numériques. Il s'agit avant tout de redonner confiance aux plus fragiles tout en assurant à chacun l'accès à tous les services disponibles et aux prestations auxquelles il a droit. Actuellement, 93 espaces « L'Étape Numérique » sont déployés.

646 071

personnes en situation d'illectronisme ont été détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique en 2023 grâce aux différentes actions du groupe.

(1) Insee, juin 2023.