ÊTRE UTILE



Le regard de…

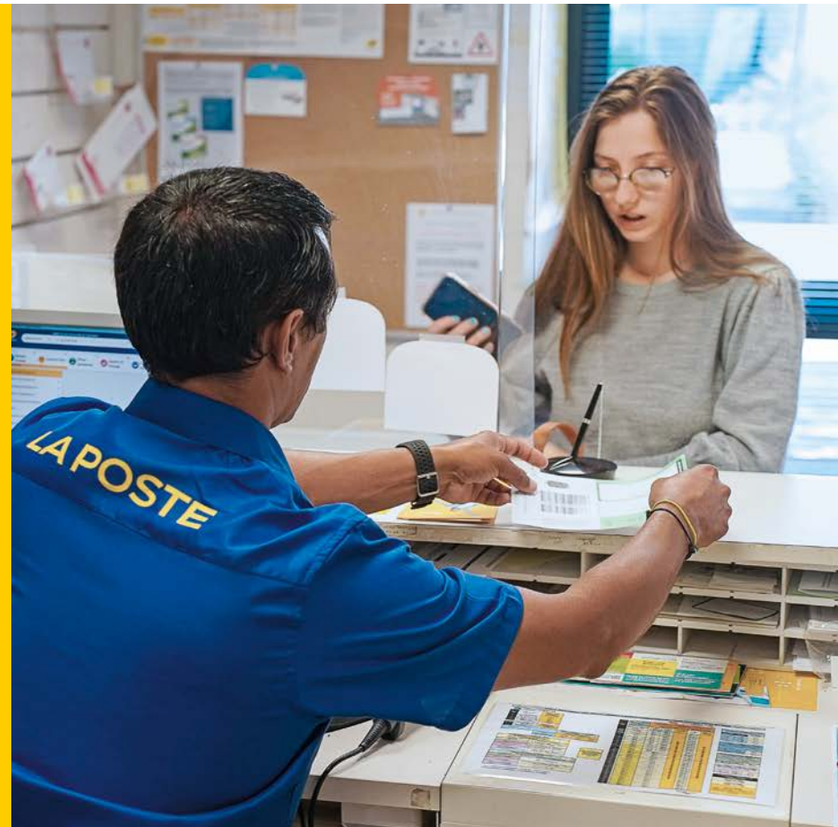
GIL AVÉROUS,
maire, président de Châteauroux Métropole, administrateur du groupe La Poste et membre du comité de mission de La Poste.

« Si La Poste a toujours eu pour vocation d'être utile à tous, cette ambition prend aujourd'hui une autre dimension face aux enjeux très prégnants auxquels nous faisons face dans les territoires. Accompagner le vieillissement de la population est, par exemple, un défi de taille pour les acteurs locaux. La Poste apporte des solutions, notamment avec le portage de repas à domicile, qui permet de lutter contre l'isolement des seniors. Le groupe joue aussi un rôle essentiel en les accompagnant dans l'usage du numérique. Quand ils viennent à La Poste, les seniors sont en confiance, ils savent qu'on va les aider sans les juger.
Plus globalement, il existe vraiment à La Poste une qualité de relation à la personne qu'on trouve peu ailleurs et qui est un atout fort. Je vois, par exemple, beaucoup de mes collègues maires s'adresser désormais à La Poste pour leurs opérations de recensement. C'est une évolution qui fait sens, car il faut pouvoir inspirer confiance pour recueillir des informations personnelles auprès des citoyens.
La proximité et la présence du groupe sont aussi d'autres points forts qui contribuent fortement à la cohésion des territoires. Face à la baisse de fréquentation des bureaux de poste, il existe des solutions qui fonctionnent pour préserver la présence postale. À Châteauroux, nous avons notamment transformé un bureau de poste en agence postale communale, un choix encore assez rare en zone urbaine. Et c'est un réel succès, le niveau de service est maintenu et la fréquentation au rendez-vous.
Au cours des dernières années, le groupe La Poste a démontré sa formidable capacité à se transformer. Nouveaux services, comme le dépôt de colis dans sa boîte aux lettres individuelle, accueil plus proactif en bureau de poste, rôle de tiers de confiance numérique… Les exemples sont nombreux. Je suis convaincu que le groupe a ainsi toutes les cartes en main pour continuer à être utile à chacun. »

Écoutez son interview sur lapostegroupe.com



P. 10 — Inscrire l'action du groupe au cœur des grandes transitions
P. 12 — Des engagements forts aux impacts positifs
P. 14 — Être une entreprise à mission : des avancées concrètes
P. 16 — Une gouvernance stable et ouverte
P. 20— Une entreprise attentive, qualifiante et engagée
P. 26— Une culture et des valeurs incarnées au quotidien
P. 28— Faire vivre les Jeux de Paris 2024 dans tous les territoires



Inscrire l'action du groupe au cœur des grandes transitions

Le groupe La Poste a identifié dès 2014 quatre transitions sociétales majeures, qui voient leurs impacts amplifiés par les crises qui se succèdent. Elles représentent un ensemble de défis que le groupe s'attache à relever à travers son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ».

Données 2023 sauf précisions contraires.

	DÉFIS	CHIFFRES CLÉS	ENJEUX POUR LE GROUPE LA POSTE	
TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE	L'urgence climatique accentue la nécessité d'accélérer la transition écologique et énergétique, la préservation des ressources et de la biodiversité. Une prise de conscience collective s'affirme, qui génère de nouvelles exigences et de nouveaux besoins des consommateurs très tôt pris en compte par le groupe.	▪ **x 5** du nombre de catastrophes naturelles entre 1970 et 2020 (1) ▪ **+ 2,7 °C** d'ici à 2100 malgré les engagements pris par les États (2) ▪ **32 %** de la consommation énergétique annuelle en France liée au secteur des transports et à la mobilité (3) (1) Atlas de l'Organisation météorologique mondiale (2021). (2) ONU. (3) Chiffres clés du transport 2021 – ministère de la Transition écologique.	▪ Des trajectoires de décarbonation ambitieuses pour toutes les activités du groupe afin de limiter le réchauffement climatique à +1,5 °C. Fin des financements dans les énergies fossiles par La Banque Postale dès 2021. ▪ Rester parmi les leaders mondiaux en matière d'ESG selon les principales agences de notation extra-financière. ▪ Poursuivre l'engagement de La Banque Postale d'accompagner la transition énergétique des territoires avec son offre de prêts verts et sociaux.	▪ Conserver l'avance du groupe sur la logistique décarbonée avec l'ambition de devenir une référence internationale en matière de livraison durable. Le groupe possède déjà l'une des premières flottes européennes de véhicules électriques (37 % de son parc). ▪ Poursuivre la mobilisation du groupe pour la préservation des ressources et du vivant avec une politique pour la biodiversité et une démarche d'économie circulaire.
TRANSITION NUMÉRIQUE	La transition numérique se concrétise par de nouveaux usages : digitalisation des parcours clients, dématérialisation des démarches administratives, etc. Avec de nouveaux défis : restaurer la confiance numérique face aux enjeux de protection des données, de cybersécurité tout en favorisant l'inclusion des seniors et des populations les plus éloignées du digital.	▪ **+ 7 %** de croissance par an en moyenne pour la filière industrielle française de la confiance numérique (4) ▪ **1 entreprise sur 2** victime d'une cyberattaque en 2022 (5) ▪ **16 millions** de Français sont concernés par l'illectronisme (6) (4) Observatoire de la filière de la confiance numérique 2023 (Alliance pour la confiance numérique – ACN). (5) Baromètre du Club des experts de la sécurité de l'information et du numérique (Cesin). (6) Rapport 2022 de l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT).	▪ Poursuivre la croissance de Docaposte, déjà leader dans le vote, l'archivage (7) et la signature électroniques, l'éducation et la santé. ▪ Accompagner le développement commercial des offres de confiance numérique autour de l'Identité Numérique La Poste, permettant l'accès sécurisé au compte personnel de formation et à 1 400 services publics.	▪ Déployer Numspot, lancée en 2022 par Docaposte, avec la Banque des Territoires, Dassault Systèmes et Bouygues Telecom, pour des grands acteurs du secteur public, de la santé et de la bancassurance. ▪ Réduire la fracture numérique : 646 071 personnes en situation d'illectronisme ont été détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique (objectif : 1 million par an à l'horizon 2030). (7) Septième position des acteurs du marché de la confiance numérique en chiffre d'affaires (ACN 2022).
TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE ET SOCIALE	Le vieillissement de la population française provoque une augmentation des dépenses de santé et du coût de la dépendance. Cette transition démographique implique de renforcer les services autour du bien vieillir à domicile et d'accompagner le développement des soins à domicile.	▪ **+ 50 %** de personnes âgées de 75-84 ans en France d'ici à 2030, passant de 4 à 6 millions (8) ▪ **x 2** du nombre de personnes de plus de 85 ans en France d'ici à 2030 (8) ▪ **85 %** des Français souhaitent vieillir à domicile (9) (8) Haut-commissariat au plan – janvier 2023. (9) Étude Xerfi 2022.	▪ Poursuivre le développement des nouveaux services de proximité des facteurs en s'adaptant aux nouveaux usages autour de la santé (livraison de médicaments, détection des fragilités avec le programme Icope…) et du bien vieillir à domicile avec plus de 5 millions de repas livrés.	▪ Positionner La Poste Santé & Autonomie comme un partenaire de référence pour les professionnels de santé, les établissements et les industries de santé autour des services de proximité humaine pour la santé à domicile, et des services numériques de confiance pour les données de santé, notamment grâce à l'expertise de Docaposte.
TRANSITION TERRITORIALE	Numérisation des échanges, adaptation au changement climatique et maintien de la cohésion sociale : les acteurs territoriaux sont confrontés à de nombreux défis. Si ces dynamiques participent à l'essor des territoires, elles engendrent également des inégalités.	▪ **22 millions** de Français vivent dans les territoires ruraux (10) ▪ **88 %** des communes françaises sont rurales (10) ▪ **Près de 1/4** des Français expriment le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics (11) (10) Plan France ruralités (site du ministère de la Transition écologique). (11) Selon un rapport de février 2022 du Défenseur des droits.	▪ Un maillage territorial unique de plus de 37 300 points d'accès à un service postal que le groupe continue d'adapter et de développer. ▪ Un engagement au sein du dispositif France services avec 413 bureaux de poste labellisés, 10 200 La Poste agences communales (hébergées dans les locaux d'une mairie) et La Poste relais (chez des commerçants).	▪ Des offres en faveur de l'inclusion sociale : mission d'accessibilité bancaire, développement des services de proximité humaine en particulier auprès des publics âgés et fragiles.

Des engagements forts aux impacts positifs

Pour accompagner les grandes transitions qui transforment nos sociétés, le groupe La Poste prend des engagements forts. Il conforte ainsi son positionnement d'entreprise à impact positif.

QUATRE MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

Inscrites dans la loi, les quatre missions de service public confiées à La Poste sont au cœur du contrat d'entreprise avec l'État.

SERVICE UNIVERSEL POSTAL

La Poste assure la levée et la distribution du courrier 6 jours sur 7 au domicile des Français, sur tout le territoire, à des prix abordables et encadrés par un régulateur indépendant. Respectant les principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, ce service concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré des territoires.

TRANSPORT ET DISTRIBUTION DE LA PRESSE

Partout en France, et 6 jours sur 7, La Poste distribue près de 7 000 publications à des tarifs abordables. Une mission essentielle au pluralisme démocratique, qui garantit à tous les citoyens un accès égal à l'information.

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

La Poste assure la présence d'au moins 17 000 points de contact sur l'ensemble du territoire. Premier réseau de proximité humaine en France, le réseau La Poste permet ainsi à 97 % de la population de disposer d'un point de contact postal à moins de 5 km ou 20 minutes en voiture.

ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

Toute personne qui en fait la demande peut ouvrir un Livret A et y effectuer des retraits ou des dépôts à partir de 1,50 euro, et ceci gratuitement. La Banque Postale garantit ainsi aux personnes exclues du système bancaire classique un accès universel à des services bancaires essentiels, simples et gratuits.



UNE RAISON D'ÊTRE

Coconstruite avec les postiers et les parties prenantes du groupe, la raison d'être de La Poste exprime le sens fondamental de ses activités au service de la société. Intemporelle, elle s'inscrit dans le prolongement de ses missions de service public et de son histoire, tout en établissant un pont avec le monde de demain.

« 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. »

QUATRE ENGAGEMENTS D'ENTREPRISE À MISSION

En lien avec sa raison d'être, La Poste, entreprise à mission depuis 2021, a défini quatre engagements sociétaux et environnementaux, inscrits dans ses statuts, qu'elle se donne pour mission de poursuivre dans le cadre de son activité. Leur mise en œuvre est suivie par le comité de mission, composé de personnalités qualifiées externes et de membres du conseil d'administration. Les 4 engagements du groupe sont articulés avec les 17 objectifs de développement durable définis par l'ONU [1] en 2015.

(1) Le groupe La Poste contribue à la feuille de route de la France dans le cadre des objectifs de l'ONU en matière de développement durable.

TRANSITIONS	ENGAGEMENTS	OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE
TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE	ŒUVRER À L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE POUR TOUS	3, 7, 11, 12, 13, 15
TRANSITION NUMÉRIQUE	PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE ÉTHIQUE, INCLUSIF ET FRUGAL	1, 4, 9, 10, 12, 13, 16
TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE ET SOCIALE	FAVORISER L'INCLUSION SOCIALE	1, 3, 4, 10, 11
TRANSITION TERRITORIALE	CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ET À LA COHÉSION DES TERRITOIRES	8, 9, 10, 11

Être une entreprise à mission : des avancées concrètes

La Poste est la première entreprise publique française à avoir choisi en 2021 d'adopter la qualité d'entreprise à mission. Pour mettre en œuvre ses 4 engagements sociétaux, elle a défini 14 indicateurs de performance, dont des indicateurs d'impact mesurant un changement attribuable à une action du groupe. En 2023, le comité de mission a poursuivi ses travaux avec de nouvelles avancées.

	INDICATEUR D'IMPACT	RÉSULTAT 2022	RÉSULTAT 2023	EXEMPLES DE RÉALISATIONS 2023
ŒUVRER À L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE POUR TOUS	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 de l'activité colis.	**104 558** tonnes eq. CO_2 économisées	**81 600** tonnes eq. CO_2 supplémentaires économisées	Grâce à sa politique de décarbonation des transports et à sa politique immobilière durable, le groupe a réduit l'intensité de ses émissions de GES par colis de 5 % par rapport à 2022.
	Réduction des émissions de polluants atmosphériques de la flotte interne La Poste (par rapport à 2015).	**– 62 %** d'oxyde d'azote **– 49 %** de particules fines	**– 68 %** d'oxyde d'azote **– 54 %** de particules fines	La Poste poursuit la réduction des émissions de polluants sur sa flotte interne en augmentant la part des véhicules électriques et des véhicules thermiques moins polluants.
	Action en faveur de la biodiversité – Global Biodiversity Score.	Non défini	**543 MSA.km² (2)** Empreinte statique **5,4 MSA.km²** Empreinte dynamique (2) Unité de mesure dans laquelle la MSA est l'abondance moyenne des espèces.	La Poste et La Banque Postale ont mesuré pour la première fois leur empreinte biodiversité via le Global Biodiversity Score (GBS), un indicateur de mesure développé par la Caisse des Dépôts.
PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE ÉTHIQUE, INCLUSIF ET FRUGAL	Nombre de personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique.	**473 734**	**646 071**	Le nombre de personnes accompagnées a progressé de 36 % en un an. La Poste a renforcé le maillage territorial des Étapes Numériques avec 93 sites à fin 2023. La satisfaction des bénéficiaires se mesure avec un *Net Promoter Score* de 94/100.
FAVORISER L'INCLUSION SOCIALE	Taux d'emploi des personnes en situation de handicap.	**8,77 %**	**9,33 %**	700 postiers en situation de handicap ont été mobilisés pour tester l'accessibilité des solutions postales.
CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT ET À LA COHÉSION DES TERRITOIRES	Empreinte emplois (directs, indirects et induits) (1). (1) Équivalent temps plein.	**446 350** ETP (1)	**444 182** ETP	Pour chaque emploi direct du groupe La Poste, 1,75 emploi supplémentaire est soutenu par les activités et les achats du groupe. Au total, l'activité du groupe soutient 2 % des emplois en France.

Des études riches d'enseignements
En 2023, le comité de mission a piloté deux études pour alimenter les réflexions du groupe et du comité sur l'évolution des usages postaux ou la proximité de demain. Claudia Senik, professeure d'économie et membre du comité, a ainsi mis en relation des données de l'Insee sur « la satisfaction dans la vie » ressentie par les personnes interrogées et des données de La Poste sur la présence postale. Elle en a conclu que la transformation d'un bureau en La Poste agence communale ou en La Poste relais n'occasionnait pas d'impact négatif sur le bien-être des citoyens.

Des échanges pour progresser et coconstruire
En 2023, le comité de mission du groupe a par ailleurs organisé des échanges concernant son homologue de La Banque Postale, qui a elle aussi adopté la qualité d'entreprise à mission en 2022. L'échange a permis de partager des bonnes pratiques sur les modes de fonctionnement respectifs ou la sélection des indicateurs, ainsi que la vision des enjeux à venir.
Le comité de mission a également rencontré le directeur général de La Poste Immobilier, qui a détaillé sa feuille de route ESG, positionnée au cœur des enjeux de transition énergétique du groupe, et la direction de la branche Grand Public et Numérique sur la mise en œuvre de deux politiques stratégiques : la transformation du réseau des points de contact et l'inclusion numérique.

En savoir plus sur le rapport du comité de mission 2023

Une gouvernance stable et ouverte

La gouvernance du groupe La Poste s'appuie sur le conseil d'administration, le comité de mission, la direction générale et son comité exécutif. Travaillant de concert, ces instances accompagnent le développement du groupe et de ses branches dans le respect de ses engagements.

COMITÉ DE MISSION

17
membres

Présidé par Natalie Rastoin, il assure le suivi de l'exécution des engagements de La Poste au titre de sa qualité d'entreprise à mission.

9
personnalités qualifiées externes apportent des points de vue ouverts et diversifiés.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

24
membres

Présidé par Philippe Wahl, président-directeur général du groupe, il définit la politique générale et les orientations de l'activité du groupe.

8
membres
communs assurent un lien entre les deux organes de gouvernance.

DIRECTION GÉNÉRALE

Le président du conseil d'administration exerce aussi la fonction de directeur général et assume à ce titre la mise en œuvre de la stratégie décidée par le conseil.

COMITÉ EXÉCUTIF

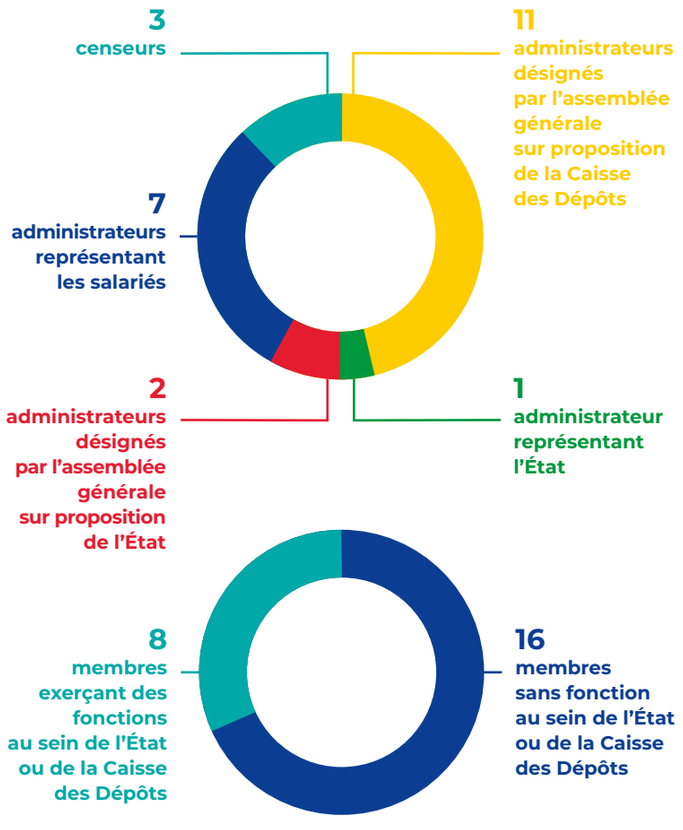
10
membres

Instance d'échange stratégique et de concertation sur tous les sujets transverses du groupe.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration définit les orientations stratégiques du groupe, arrête les comptes annuels et semestriels, autorise les opérations de croissance externe et de cession, les programmes d'investissements majeurs, fixe les conditions de l'intéressement du personnel. Il s'assure de la résilience optimale du groupe au regard du contexte économique et de son utilité au quotidien.

Des profils diversifiés, garants d'une forte ouverture
La diversité des profils, des expériences et des compétences des administrateurs est un atout important pour répondre aux enjeux des grandes transitions sociétales et mettre en œuvre les ambitions du groupe, inscrites dans sa raison d'être et dans son plan stratégique.



21
administrateurs

8
réunions

90 %
de taux d'assiduité

43 %
de femmes

5 ans et 6 mois
d'ancienneté moyenne

58 ans
d'âge moyen

En savoir plus sur la composition du conseil d'administration

Des expertises stratégiques robustes
Les 21 membres du conseil d'administration ont réalisé une autoévaluation de leur champ d'expertise stratégique.

EXPERTISES SECTORIELLES

- 7 — Retail/Distribution
- 7 — Logistique/Transport
- 13 — Banque/Finance/Assurance
- 10 — Technologie/Digital/Médias

EXPERTISES FONCTIONNELLES SUR LES PRINCIPAUX RISQUES ET OPPORTUNITÉS ESG

- 11 — ESG/Conformité, Éthique et gouvernance
- 16 — ESG/Sociétal – Bien commun
- 13 — ESG/Social
- 10 — ESG/Environnement

CINQ COMITÉS SPÉCIALISÉS

Le conseil d'administration s'appuie sur cinq comités spécialisés dans l'exercice de ses missions.

Comité d'audit
Président :
Charles Sarrazin (État)
5 membres
9 réunions
82 % de participation

Comité des nominations, des rémunérations et de la gouvernance
Président :
Philippe Lemoine (CDC)
4 membres
3 réunions
75 % de participation

Comité de la stratégie et des investissements
Présidente :
Françoise Malrieu (CDC)
9 membres
7 réunions
89 % de participation

Comité qualité et développement durable
Présidente :
Marie-Pierre de Bailliencourt (CDC)
7 membres
3 réunions
83 % de participation

Comité des missions de service public
Président :
Franck Gervais (État)
7 membres
4 réunions
87,5 % de participation

Le comité exécutif

Le comité exécutif est l'instance d'échange stratégique et de concertation sur tous les sujets transverses du groupe. Ses membres examinent les projets de décision majeurs et les résultats opérationnels du groupe au regard de ses objectifs. Sa composition reflète l'envergure d'un groupe multiactivité à même de se transformer en développant de nouvelles activités utiles et performantes répondant aux enjeux de durabilité.



PHILIPPE WAHL
Président-directeur général du groupe La Poste



PHILIPPE BAJOU
Directeur général adjoint, secrétaire général du groupe La Poste, président de La Poste Immobilier



YVES BRASSART
Directeur général adjoint, en charge des finances et du développement



NATHALIE COLLIN
Directrice générale adjointe, en charge de la branche Grand Public et Numérique



VALÉRIE DECAUX
Directrice générale adjointe, en charge des ressources humaines



STÉPHANE DEDEYAN
Directeur général adjoint, président du directoire de La Banque Postale



YVES DELMAS
Directeur général adjoint, administrateur-directeur général de Geopost



PHILIPPE DORGE
Directeur général adjoint, en charge de la branche Services-Courrier-Colis



MARIE-AUDE DUBANCHET
Directrice générale adjointe, en charge de la communication



NICOLAS ROUTIER
Directeur général adjoint, en charge du service public et de la régulation

10
membres

61 ans et 6 mois
d'âge moyen

30 %
de femmes



1

CONSIDÉRER

Une entreprise attentive, qualifiante et engagée

La considération est, pour le groupe La Poste, le premier devoir d'un employeur responsable. Il s'agit de reconnaître et de valoriser avec équité ce que chaque collaborateur apporte, en lui assurant les meilleures conditions pour exprimer ses talents propres.

Renforcer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Grâce à une politique active en faveur de l'égalité femmes-hommes, La Poste compte 52,6 % de femmes dans l'entreprise et 52,8 % dans l'encadrement. Les rémunérations des femmes et des hommes sont désormais équivalentes, avec un écart de 0,2 %(1) en faveur des femmes salariées en 2023. Pour la sixième année consécutive, La Poste a obtenu la note de 94/100 à l'index de l'égalité professionnelle.

(1) Périmètre des salariés de La Poste SA.

Améliorer la qualité de vie au travail

Pour permettre aux postiers aidants de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie personnelle, La Poste a prolongé en 2023 son accord social dédié. Elle a, par exemple, créé un fonds de solidarité permettant aux aidants de bénéficier de jours de congé pour prendre soin de leur proche. Tous les collaborateurs peuvent faire des dons de jours à ce fonds, qui bénéficie d'une dotation initiale de 1 000 jours. La Poste est le premier employeur d'aidants identifiés en France avec 5 900 postiers accompagnés en 2023.
En 2023, La Poste a par ailleurs renforcé son dispositif de médiation individuelle et collective et a mis en place une dynamique d'entraide reposant sur 1 000 « Bienveilleurs », qui seront déployés dans tous les établissements postaux d'ici à 2025.

Soutenir l'inclusion et la diversité sous toutes ses formes

En 2023, 700 postiers en situation de handicap ont expérimenté des offres et solutions destinées aux clients pour les rendre plus faciles à utiliser. Le groupe La Poste a reçu le Trophée de l'entreprise inclusive pour cette initiative. Dans le prolongement de son engagement depuis plusieurs années aux côtés des postiers atteints d'un cancer, le groupe a par ailleurs rejoint en 2023 le mouvement mondial Working with cancer.

70 000
postiers bénéficient d'aides au transport domicile-travail, avec une nouveauté en 2023 : la création d'un forfait mobilités durables favorisant l'usage des mobilités douces (vélo, trottinette, scooter électrique…).

2 M€
mobilisés par La Poste en faveur de l'égalité salariale en cinq ans (période de 2018 à 2023).

HISTOIRE D'IMPACT

Agir pour l'emploi des personnes en situation de handicap

Bien qu'en diminution depuis cinq ans, le taux de chômage des personnes en situation de handicap atteint 13 %. Il est près de 2 fois plus élevé que celui de l'ensemble des demandeurs d'emploi, malgré les obligations légales en la matière. En effet, le taux d'emploi des personnes handicapées en entreprise est de 3,5 %, bien en deçà du seuil légal de 6 %(1). Employeur responsable et inclusif, La Poste se mobilise pour intégrer les personnes en situation de handicap. Ses engagements sont régulièrement réaffirmés et renforcés dans le cadre notamment d'accords sociaux dédiés, dont le huitième a été signé en janvier 2023 pour la période 2023-2025(2). Au-delà de l'emploi proposé, La Poste vise aussi à offrir un cadre et des perspectives de carrière attractives aux personnes en situation de handicap. L'entreprise investira sur la durée de l'accord 11 millions d'euros pour garantir une bonne qualité de vie au travail. La Poste s'attache aussi à lutter contre toute forme de discrimination, notamment par une politique active de sensibilisation et de communication à destination des collaborateurs (participation au DuoDay, etc.).

La Poste contribue ainsi à l'insertion et au développement professionnel de ses 14 000 postiers en situation de handicap (9,33 % de taux de bénéficiaires de l'obligation d'emploi en 2023). En portant ses achats au secteur adapté et protégé à 52 millions d'euros sur la période 2023-2025, elle s'engage aussi à soutenir ce secteur.

14 000
postiers en situation de handicap, faisant de La Poste le 1er employeur de personnes en situation de handicap en France.

(1) Agefiph, juin 2023.
(2) Périmètre La Poste SA.

2.



DONNER SA CHANCE ET FAIRE GRANDIR

Le groupe La Poste a engagé ces dernières années une transformation profonde de ses activités, qu'il entend accélérer avec son plan stratégique à 2030. Pour y parvenir, il doit pouvoir mobiliser des expertises adaptées à ses enjeux dans tous ses métiers. Il s'attache donc à développer en continu les compétences et la mobilité interne de ses collaborateurs. Entre 2021 et 2023, 200 millions d'euros par an ont été alloués à la formation des postiers.

Renforcer l'employabilité des collaborateurs

Pour accompagner le développement de l'entreprise, le groupe La Poste s'attache à développer l'employabilité de ses collaborateurs vers des métiers d'avenir. Son École de la data et de l'IA, créée en 2022, a accueilli sa première promotion de 50 apprenants internes et externes – dont 54 % de femmes – pour des formations qualifiantes sur des métiers du numérique.

Des parcours conçus pour favoriser les évolutions professionnelles

Depuis 2021, les collaborateurs ont accès à des « itinéraires balisés » pour changer de métier et à des « parcours pionniers » avec une certification externe pour changer de carrière. Depuis leur création, ces dispositifs ont permis à 2 452 collaborateurs d'évoluer, dont 1360 en 2023, soit une hausse de 58 % par rapport à 2022. Un atout important pour le groupe, qui peut ainsi disposer de compétences clés dans ses métiers en développement.

Encourager la mobilité au sein du groupe

En 2023, le groupe La Poste a organisé un salon digital avec des webinaires animés par des experts RH pour mieux faire connaître à l'ensemble de ses collaborateurs les métiers et parcours de carrière possibles au sein du groupe. Les 10 000 postiers participants pouvaient ensuite prendre un rendez-vous individuel en ligne avec un chargé de recrutement de leur région.



« Notre ambition sociale est d'accompagner la transformation du groupe et de ses métiers tout en plaçant la cohésion au cœur de nos actions pour nos collaborateurs et tous ceux qui délivrent nos services, pour être une entreprise attentive, qualifiante et engagée pour tous. »

VALÉRIE DECAUX, directrice générale adjointe du groupe La Poste, en charge des ressources humaines

15 780
postiers ont bénéficié d'une évolution professionnelle dans l'année (+ 2,54 % par rapport à 2022).

Près de 16 800
solutions ont été proposées par le groupe aux jeunes en 2023 (recrutements en alternance, contrats d'apprentissage et de professionnalisation, recrutements).





« Après avoir commencé ma carrière comme conseillère financière, je suis au fil des années devenue directrice d'établissement et directrice territoriale, puis directrice commerciale. Grâce aux dispositifs mis en place par le groupe, j'ai pu accéder à mon poste actuel. C'est gagnant-gagnant, en permettant à la fois mon épanouissement personnel et nos réussites collectives. »

STÉPHANIE, directrice exécutive en Île-de-France Ouest (Yvelines)

« Si l'on m'avait dit, quand j'ai débuté comme factrice, que je serai vingt ans plus tard directrice d'établissement courrier, j'aurais souri. De factrice je suis devenue factrice d'équipe, puis factrice qualité. Il y a une dizaine d'années, j'ai intégré un parcours pour devenir manager de proximité. À ce moment-là, j'ai réalisé que le groupe offrait une grande diversité de parcours et de formations pour tous. J'ai ainsi pu suivre plusieurs cursus en management et en conduite de projet pour devenir responsable production, puis directrice d'établissement. »

SABRINA, directrice d'établissement à Val-de-Reuil (Eure)



« Facteur depuis six ans, j'avais envie d'évoluer vers les métiers de la relation client et de la banque, mais je craignais que la marche ne soit un peu trop haute. Grâce au parcours pionnier, j'ai été accompagné du début à la fin de ma mobilité par un conseiller. Et même si les trois mois de formation au centre financier, en classe virtuelle et à l'École de la Banque et du Réseau, à Ivry, ont été intenses, aujourd'hui j'ai réussi ma reconversion. »

NICOLAS, conseiller relation client à La Banque Postale à Toulouse (Haute-Garonne)



3.

RENFORCER L'ENGAGEMENT

Pour réussir une transformation aussi importante que celle engagée par le groupe La Poste, l'engagement des collaborateurs est essentiel. Le groupe s'attache donc à nourrir en continu cet engagement, source de motivation personnelle et de performance collective.

Une entreprise attractive à tous les stades d'une vie professionnelle

La Poste est résolument engagée depuis de nombreuses années dans une politique de formation et d'insertion des jeunes : avec 4 124 nouveaux contrats d'apprentissage et de professionnalisation signés en 2023, elle reste par exemple l'un des premiers recruteurs d'alternants en France. Au total, elle a ainsi accueilli 6 000 jeunes alternants ou stagiaires en 2023.

Très impliquée en faveur de l'emploi des seniors à travers différents dispositifs, La Poste compte par ailleurs 49 % de collaborateurs de plus de 50 ans. Cette capacité à intégrer tous les talents est un moteur d'engagement pour chacun et une source d'attractivité, confortée par l'obtention de la certification « Top Employer 2024 ».

Favoriser l'autonomie et la prise d'initiatives

Pour faire émerger des idées de solutions adaptées aux nouvelles attentes de ses clients, La Poste valorise l'autonomie et la capacité à apporter des idées. Le dispositif ParlonZen permet, par exemple, aux collaborateurs d'échanger entre collègues sur la manière de travailler de l'équipe et de faire émerger des solutions pour l'améliorer.



Donner des preuves d'engagement

L'engagement des postiers passe aussi par celui du groupe à leurs côtés, sur des sujets sociétaux. En 2023, il a notamment noué un nouveau partenariat avec la Fédération nationale des centres d'information sur les droits des femmes et des familles, en s'engageant à recruter des femmes victimes de violences. Face à la préoccupation du chômage, La Poste a signé une convention-cadre nationale de trois ans avec France Travail (ex-Pôle emploi) pour favoriser le retour à l'emploi, tout en répondant à ses besoins de recrutement. Elle est par ailleurs l'une des entreprises les plus avancées dans le déploiement de la fresque du climat, un outil collaboratif de sensibilisation au réchauffement climatique : près de 17 000 collaborateurs y ont déjà participé et plus de 500 animateurs ont été formés à fin 2023.



8 454 heures
consacrées par les postiers sur leur temps de travail à des associations via le programme « Déclic, mon temps de travail solidaire » en 2023.

170
assistants sociaux accompagnent les postières victimes de violences familiales partout en France, en lien avec des associations spécialisées.

71 %
des collaborateurs du groupe La Poste perçoivent l'engagement des équipes pour réduire l'impact écologique des activités du groupe.

Une culture et des valeurs incarnées au quotidien

Les six valeurs de La Poste sont au cœur de son identité, de ses engagements et de ses actions. Elles orientent ses choix stratégiques dans un environnement en mutation.



« L'éthique est au fondement de notre culture et de nos valeurs. Notre politique en matière d'éthique et de conformité témoigne plus que jamais de cette exigence. Elle s'appuie notamment sur une politique de droits humains qui couvre l'ensemble des activités du groupe en France et à l'international, un code de conduite reprenant en particulier la politique anticorruption du groupe, des dispositifs d'alerte éthique, une filière de déontologues et des actions régulières de sensibilisation des collaborateurs. Ce n'est pas juste une question de fidélité à notre ADN, c'est aussi un atout essentiel pour notre développement, surtout sur des marchés comme les services de proximité ou ceux de confiance numérique. »

PHILIPPE BAJOU, directeur général adjoint, secrétaire général du groupe La Poste

LES VALEURS DE LA POSTE

OUVERTURE
Porter un regard neuf sur la société, être en permanence à l'écoute des parties prenantes pour capter leurs évolutions et leur proposer des solutions toujours adaptées.

CONSIDÉRATION
Traiter les clients et les collaborateurs avec l'attention et le respect qu'ils attendent.

ÉQUITÉ
S'adapter à la diversité des situations et des demandes, et y répondre avec une égale attention et une égale efficacité.

PROXIMITÉ
Être disponible pour tous les clients dans chaque lieu et chaque site, en s'adaptant aux spécificités locales.

ACCESSIBILITÉ
Être là où les clients ont besoin de nos services et quand ils en ont besoin, en adaptant nos modes de distribution de l'ensemble des produits du groupe aux nouveaux usages. Faciliter l'accès à nos services pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de précarité.

SENS DU SERVICE
Se mettre au service du client, à travers un mode de relation fondé sur l'écoute et le professionnalisme.



LA PRESTATION DE SERMENT DES POSTIERS, UN ACTE FONDATEUR

Quel que soit son métier, son statut ou son grade, tout nouveau collaborateur qui intègre La Poste prête serment en s'engageant à remplir ses fonctions avec conscience, honnêteté et probité. La prestation de serment est un acte solennel qui vise à garantir la qualité des services offerts par le groupe, à protéger les intérêts des clients et à respecter des normes éthiques. Les engagements pris par les postiers s'adaptent aux enjeux des Français et incluent désormais le respect du secret dû au courrier électronique.

DES VALEURS QUI S'INCARNENT TOUT AU LONG DE SON HISTOIRE

1791
Décret sur le secret et l'inviolabilité des lettres.

1830-1864
Mise en place d'un service de collecte et de distribution rurale, un jour sur deux puis chaque jour, en campagne comme à la ville.

1881
La Poste est autorisée à collecter l'épargne populaire.

1914
Émission du premier timbre au profit de la Croix-Rouge.

1990
La loi confère à la nouvelle entreprise publique La Poste quatre missions de service public (le service universel postal, l'accessibilité bancaire, le transport et la distribution de la presse, la contribution à l'aménagement et au développement du territoire).

2016
Ajout de la protection des données numériques dans la prestation de serment des postiers.

2021
La Poste adopte la qualité d'entreprise à mission.

Faire vivre les Jeux de Paris 2024 dans tous les territoires

Accompagnant les grands événements sportifs depuis plus d'un siècle, La Poste répond à nouveau présente pour les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. « Supporteur Officiel » de l'événement avec Geopost, elle est aussi partenaire des Relais de la Flamme Olympique et Paralympique pour participer au rayonnement de Paris 2024 sur tout le territoire, au plus près des Français.

Des valeurs partagées avec l'Olympisme

Se mobiliser aux côtés des Jeux de Paris 2024 est un engagement naturel pour La Poste et Geopost, qui se reconnaissent pleinement dans les valeurs de l'Olympisme, de respect et d'excellence, et dans celles du sport. Cet engagement s'inscrit dans la continuité des actions menées par l'entreprise au service du sport. Depuis quinze ans, La Poste est aussi partenaire des 58 000 arbitres élites et amateurs de football, rugby, handball et basket. Avec son programme #TeamSportLaPoste, elle encourage les postiers à la pratique sportive.

Contribuer à un événement exemplaire sur le plan environnemental

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 sont placés sous le signe de l'environnement et de la durabilité, avec une ambition forte : celle de réduire de moitié les émissions liées à l'organisation de l'événement et de compenser plus d'émissions que celles dont il sera à l'origine. Très engagée en faveur de la transition écologique, La Poste partage cette exigence et contribuera à cet objectif avec 100 % de véhicules à faibles émissions pour les livraisons parisiennes.

140

postiers porteurs de la Flamme

140 postières et postiers participeront aux Relais de la Flamme Olympique et Paralympique. 12 800 postiers ont fait acte de candidature.







Plus de 650

véhicules

À l'occasion des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, plus de 500 véhicules utilitaires, 100 vélos-cargos, 50 camions et 150 boîtes aux lettres de La Poste seront floqués aux couleurs de l'événement partout en France. De nombreuses offres du groupe arboreront aussi la mascotte de Paris 2024.



14 500

sportifs

La Poste a installé un bureau de poste au cœur du Village des athlètes, qui accueillera 14 500 sportifs et leurs équipes en région parisienne pendant l'événement.
Les infrastructures du Village, financées par la Caisse des Dépôts sur les communes de Saint-Denis, Saint-Ouen-sur-Seine et L'Île-Saint-Denis, bénéficieront aux Franciliens après les Jeux de Paris 2024.



TIMBRE OFFICIEL

La Poste a émis le timbre officiel de Paris 2024. Elle avait déjà émis des timbres emblématiques : en 1924 pour les Jeux Olympiques d'été à Paris ; en 1968 et en 1992 pour ceux d'hiver à Grenoble et à Albertville ; en 2017 pour la candidature de Paris à l'organisation des Jeux de Paris 2024.

