



— Profil — du Groupe La Poste

2020 a été marquée par la crise sanitaire et les nombreux défis opérationnels, mais aussi par des réalisations décisives pour l'avenir du Groupe. Poursuite des transformations, consolidation du modèle multiactivité, réalisation du grand pôle financier public... Retour en chiffres sur une année très particulière qui clôt le plan stratégique 2014-2020.

L'essentiel 2020

5

branches d'activité

Le modèle multiactivité structure les métiers de La Poste en cinq branches.

Services-Courrier-Colis

La branche accompagne la croissance de l'e-commerce et développe de nouveaux services de proximité pour les particuliers, les entreprises et les collectivités, en s'appuyant sur 65 000 facteurs.

La Banque Postale

La Banque Postale propose une gamme complète de produits et services de banque et d'assurance simple, utile et transparente à un tarif raisonnable, à plus de 10,5 millions de clients actifs.

GeoPost/DPDgroup

Spécialiste de la livraison rapide/express de colis de moins de 30 kg dans le monde, GeoPost/DPDgroup est présent dans 49 pays via ses filiales DPD, Chronopost, SEUR et BRT.

Réseau La Poste

Premier réseau de proximité humaine en France avec près de 17 000 points de contact, le Réseau La Poste propose les offres et services du Groupe, utiles aux projets de ses clients et au développement économique des territoires.

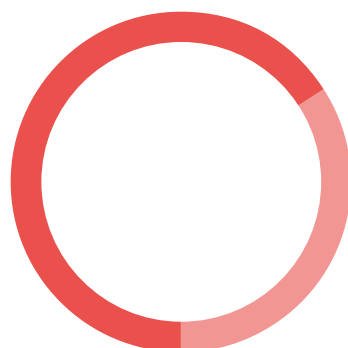
La branche Numérique

Elle commercialise des services en ligne et des offres numériques à travers ses filiales Docaposte et LP11 (filiales dédiées aux activités data et IA du Groupe La Poste). Elle pilote la transformation numérique du Groupe et développe des services pour le compte des autres branches.

Une entreprise 100 % publique

66%

Caisse des dépôts



34%

État

L'année 2020 en chiffres

31,2

Mds€

de chiffre d'affaires.

40%

du chiffre d'affaires réalisés à l'international.

18,7%

Part du courrier dans le chiffre d'affaires.

249 000

collaborateurs.

80%

des collaborateurs formés.

27

millions

de prestations de services de proximité.

2,3

milliards

de colis livrés.

280 000

clients Ma French Bank.

5,5

millions

de boîtes aux lettres numériques, intelligentes et sécurisées Digiposte.

27%

de véhicules électriques hors chariots et vélos.

PERFORMANCES FINANCIÈRES

Une croissance du chiffre d'affaires en 2020

2020 : une année déterminante dans la transformation du Groupe, qui s'est accélérée du fait de la crise sanitaire. Celle-ci a renforcé les tendances qui impactaient le modèle économique du Groupe : la chute des volumes du courrier, la forte hausse des volumes du colis et de l'express dans un contexte de boom de l'e-commerce et d'accroissement de la digitalisation de la société.

Chiffre d'affaires

2020 **31 185** M€
Soit +20,0% et +4,4% à périmètre et change constants

2019 **25 983** M€

Résultat d'exploitation

Après quote-part du résultat net des sociétés sous contrôle conjoint

2020 **3 149** M€
- 1,3 Md€ avant intégration de CNP Assurances

2019 **889** M€

Résultat net part du Groupe

2020 **2 084** M€
- 1,8 Md€ avant intégration de CNP Assurances

2019 **822** M€

Capitaux propres part du Groupe

2020 **18 247** M€
+7,0 Mds€ sous l'effet de l'opération d'apport des titres CNP Assurances

2019 **12 624** M€

Dettes nettes

2020 **8 802** M€
2019 **6 462** M€

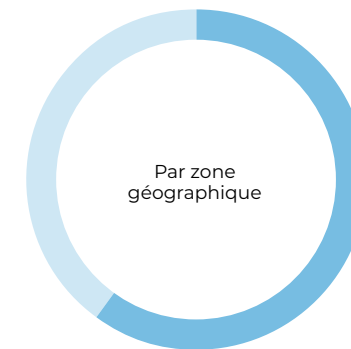
Dettes nettes/capitaux propres

2020 **0,48**
2019 **0,51**

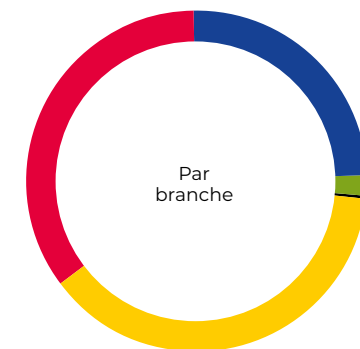
Répartition des revenus du Groupe

31,2 Mds€

de chiffre d'affaires



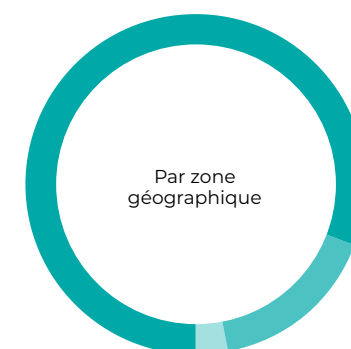
60% France
40% International



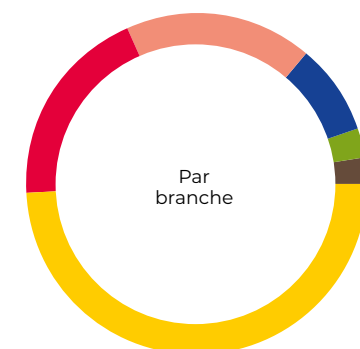
38,1% Services-Courrier-Colis
35,0% GeoPost/DPDgroup
24,7% La Banque Postale
2% Numérique
0,2% Autres

Répartition des effectifs du Groupe

248 906

collaborateurs⁽¹⁾

81,4% France
15,3% Europe (hors France)
3,3% Reste du monde



49,3% Services-Courrier-Colis
19,3% GeoPost/DPDgroup
17,7% Réseau La Poste
8,6% La Banque Postale
2,6% Numérique
2,5% Siège (fonctions support)

(1) Équivalents temps plein en moyenne.

PERFORMANCES FINANCIÈRES

Performance
opérationnelle
par activité

La branche Réseau La Poste réunit les activités de vente et de distribution auprès du grand public des produits et services du Groupe La Poste et son offre de téléphonie sous la marque La Poste Mobile. Son chiffre d'affaires se retrouve dans la facturation interne des prestations réalisées par le Réseau La Poste pour le compte des autres branches.



Chiffre d'affaires	
2020	12 156 M€
2019	12 376 M€

Résultat d'exploitation	
2020	- 1 137 M€
2019	410 M€

Accompagner la croissance de l'e-commerce et développer de nouveaux services de proximité pour les particuliers, les entreprises et les collectivités, en s'appuyant sur les 65 000 facteurs.



Chiffre d'affaires	
2020	11 041 M€
2019	7 768 M€

Résultat d'exploitation	
2020	739 M€
2019	379 M€

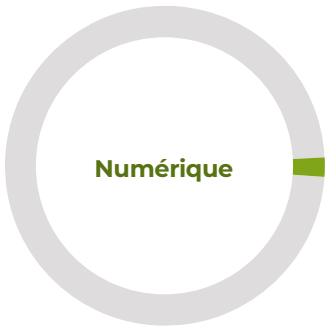
Acquisitions majeures en Europe et en Asie, croissance des volumes et développement des services, notamment de logistique urbaine durable.



Produit net bancaire	
2020	7 724 M€
2019	5 647 M€

Résultat d'exploitation	
2020	4 464 M€
2019	820 M€

Intégration de CNP Assurances, dynamique commerciale consolidée à travers une stratégie de diversification pour préparer la Banque à croître à l'international.



Chiffre d'affaires	
2020	799 M€
2019	697 M€

Résultat d'exploitation	
2020	- 48 M€
2019	10 M€

Acquisitions majeures dans le domaine des services aux entreprises.

PERFORMANCES SOCIÉTALES

L'engagement
sociétal,
un vecteur de
développement

L'engagement social, sociétal et environnemental du Groupe La Poste est réaffirmé et inscrit au cœur du nouveau plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », avec l'ambition d'être un groupe à impact positif pour l'environnement et pour la société.

Transitions
écologiques



100 %

Le Groupe La Poste premier opérateur postal 100% neutre en carbone⁽¹⁾.

- 22 %

de réduction des émissions de GES des activités de La Poste depuis 2013.

27 %

de véhicules électriques hors vélos et chariots.

76/100

La meilleure note RSE au niveau mondial attribuée par l'agence de notation extra-financière Vigeo Eiris.

225

villes en Europe livrées 100% en mode propre en 2025.

180 M€

de chiffre d'affaires des nouveaux services pour la transition énergétique et écologique.

111 000

tonnes de matières collectées par Recygo et Nouvelle Attitude, envoyées en réemploi et recyclage.

850

tonnes de déchets de construction collectés pour recyclage avec une traçabilité de 100%, sur 4 chantiers gérés par Poste Immo.

10 000

bâtiments postaux gérés par Poste Immo approvisionnés à 100% en électricité d'origine renouvelable depuis 2016.

Cohésion
sociale
et territoriale



97 %

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

25,6 M€

d'achats auprès des secteurs adapté et protégé et de l'insertion.

935 000

examens du Code de la route passés à La Poste en 2020.

525 M€

de chiffre d'affaires consolidé dans les nouveaux services pour des territoires durables.

493 000

emplois soutenus directement et indirectement par La Poste et La Banque Postale en tant qu'employeurs et acheteurs implantés dans les territoires.

100 %

de fonds éligibles labellisés ISR chez LBP AM.

Numérique
éthique
et responsable



12 millions

de connexions sur le site www.maladiecoronavirus.fr, permettant ainsi de réduire drastiquement le nombre d'appels vers le 15 (-80 %).

5,5 millions

de boîtes aux lettres numériques, intelligentes et sécurisées Digiposte ouvertes à la fin 2020.

524

bureaux de poste engagés dans le programme d'inclusion numérique.

80 000

personnes assistées chaque année dans leurs démarches administratives en ligne.

(1) Neutralité carbone obtenue par la compensation de l'ensemble des émissions du Groupe sur les scopes 1, 2 et 3 (sous-traitance Transports) après réduction des émissions, dont l'intensité est compatible avec l'atteinte de l'objectif de l'Accord de Paris.

PERFORMANCES SOCIÉTALES

Indicateurs sociaux⁽¹⁾

Agir en faveur du développement des compétences

2020 **79,7 %**
2019 80,3 %

Évolution de la part de personnes ayant suivi au moins une formation.

Favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle

2020 **4 541**
2019 4 583

Évolution des nouveaux contrats d'apprentissage et de professionnalisation signés.

Favoriser le maintien dans l'emploi des seniors

2020 **32 %**
2019 31,6 %

Évolution de la part des 55 ans et plus dans l'effectif permanent.

Améliorer la santé et la sécurité au travail

2020 **19,91**
2019 24,66

Évolution du taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.

Promouvoir l'égalité professionnelle femmes-hommes

2020 **51,50 %**
2019 50,65 %

Évolution de la part des femmes dans l'encadrement.

Agir en faveur de l'emploi des personnes handicapées
Le premier employeur de France de personnes en situation de handicap

2020 **7,74 %**
2019 7 %

Évolution du taux de BOE.

Le Groupe La Poste s'engage en faveur d'un emploi de qualité pour les postiers présents dans l'entreprise ainsi que pour les nouveaux arrivants. Afin de poursuivre son développement responsable dans un environnement en forte évolution et fragilisé par la crise sanitaire mondiale, La Poste accélère la transformation de ses activités et de ses métiers pour répondre aux nouveaux besoins de ses clients et rester un acteur majeur de notre société.

Indicateurs qualité : engagements clients



L'année 2020 a été marquée par l'impact de la crise sanitaire sur les capacités d'accueil en bureau de poste (application des gestes barrières et de la jauge au sein des espaces, notamment) et de prise en charge par les services clients. Toutefois, dans ce contexte, les résultats en termes de perception client et de traitement des réclamations courrier-colis, bien que marquant un léger retrait, sont demeurés à de très hauts niveaux de qualité.

Améliorer la qualité perçue par nos clients en bureau de poste

2020 **93 %**
2019 95 %

Satisfaction globale à l'issue de la visite en bureau.

Améliorer le traitement des réclamations clients (résultats consolidés annuels)

2020 **94,40 %**
2019 95,50 %

Évolution du taux de traitement des réclamations en moins de 15 jours ouvrés.

La généralisation du traitement des réclamations courrier et colis en « boucle courte »

Suite à l'expérimentation, en 2019, du traitement des réclamations courrier et colis en « boucle courte », plébiscitée par les clients et les postiers, La Poste déploie progressivement, depuis septembre 2020, la prise en charge des réclamations dans les bureaux de poste ainsi que le rappel du client sous 48 heures. Ce dispositif, qui facilite la prise en charge des clients et leur assure une réponse rapide et personnalisée, sera généralisé au 2^e trimestre 2021 dans l'ensemble des bureaux de poste et des Carrés pros sur tout le territoire.

(1) Périmètre :
La Poste maison mère.

Le modèle d'affaires du Groupe La Poste

Être la première plate-forme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service nos clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.

LES MUTATIONS DE NOTRE SOCIÉTÉ

Transition numérique

Bouleversement des processus des entreprises, de leurs relations avec leurs clients, du travail des salariés

Transitions écologiques

Changement climatique, qualité de l'air, préservation des ressources et de la biodiversité, gestion des déchets

Transition des territoires

Mouvement sociétal général de « relocalisation »

Transition démographique

Près d'1/4 de la population de l'Union européenne aura plus de 65 ans en 2030

Taux d'intérêt et d'inflation durablement bas

Forte baisse des volumes de courrier en lien avec la dématérialisation

Croissance accélérée du colis porté par l'explosion du e-commerce

LES MUTATIONS DE NOS MÉTIERS

NOS RESSOURCES

Capital humain

- 249 000 collaborateurs, dont 18,6% à l'international dont 10 000 dans les métiers de l'IT (data/IA)

Capital industriel

- Plus de 3 400 centres de traitement, plates-formes de distribution et dépôts
- Plus de 92 000 véhicules, 27% de véhicules électriques hors vélos et chariots
- Plus de 11 000 bâtiments maillant l'ensemble du territoire, alimentés à hauteur de 86% en électricité d'origine renouvelable
- Infrastructures numériques

Capital sociétal et relationnel

- Près de 17 000 points de présence postale
- Plus de 50 000 points relais en Europe
- laposte.fr : un des sites les plus visités en France, 29 millions de visiteurs uniques par mois
- Identité numérique certifiée par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

Capital financier

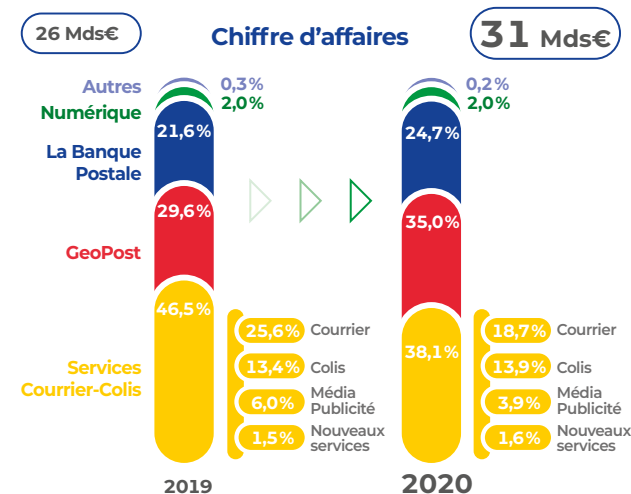
- Actionnariat stable et de long terme (100% capitaux publics)
- 18,2 Mds€ de capitaux propres
- Notation financière A/A+

Capital intellectuel

- Image de confiance
- Portefeuille de marques
- Innovation

Pour toute précision sur les indicateurs clés de performance mentionnés, voir la note méthodologique relative aux indicateurs extra-financiers en annexe 2 du Document d'enregistrement universel 2020.

Un modèle multimétier



Un développement à l'international

40% du chiffre d'affaires 2020



Pays où Le Groupe La Poste est présent à fin 2020

● Docaposte ● Asendia
● GeoPost ● La Banque Postale et CNP Assurances

La Poste 2030, engagée pour vous

Client : Renforcer la passion de servir le client au plus haut niveau de qualité, rester l'intermédiaire privilégié du client et conquérir de nouvelles clientèles (professionnels, jeunes...)

Présence : S'affirmer toujours plus présente, grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numérique et humain au service du développement

Numérique : Accélérer la transformation digitale, développer les services de confiance numérique et l'inclusion numérique

Vert : S'engager en tant qu'entreprise leader de la transformation écologique et la rendre accessible à tous

Citoyen : Devenir une entreprise à mission dont l'activité crée un impact positif pour la société, et donner les preuves de notre responsabilité citoyenne, sociale et sociétale

International : Dépasser les frontières géographiques en captant la croissance internationale

Pacte social et culture managériale : Renforcer la fierté d'être postier, présenter un nouveau pacte social et une nouvelle organisation permettant l'agilité

4 missions de service public modernisées

Service universel postal



Transport et distribution



de la presse



Aménagement du territoire



Accessibilité bancaire

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Pour la planète

- Stratégie climat conforme aux Accords de Paris (+1,5°C)
- Déploiement d'une logistique urbaine décarbonée
- Près de 111 000 tonnes de matières collectées pour recyclage et réemploi
- Encours sous gestion 100% ISR

Pour les territoires

- Financement du secteur public local
- 97% de la population à moins de 5 km ou 20 minutes en voiture d'un point de contact en Europe
- 493 000 emplois directs, indirects et induits soutenus en France

Pour nos clients

- 18 milliards d'objets livrés en 2020
- 1,5 million de clients bénéficiaires de la mission d'accessibilité bancaire
- 39 millions d'assurés non-vie et 12 millions d'assurés vie
- Suivi digital des colis et du courrier

Pour nos collaborateurs

- 94,4% de contrats permanents
- Programme en faveur de la parité
- 80% des collaborateurs formés
- 14 accords sociaux nationaux et avenants
- Fort niveau d'engagement des postiers

Pour nos fournisseurs

- 84% des fournisseurs et des sous-traitants sont des PME

Pour nos actionnaires et investisseurs

- Des performances extra-financières reconnues
- Engagement de maintien de notre notation financière

Plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous »

— Découvrez les grandes lignes du plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ».

LA POSTE
2030
ENGAGÉE
POUR VOUS

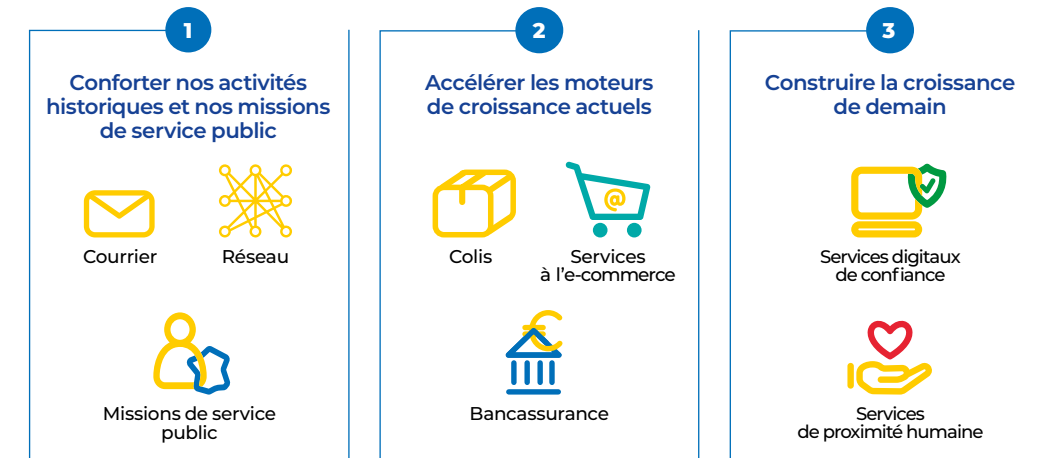
Notre ambition

Devenir la première plate-forme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.

Notre 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.

Nos 3 dynamiques



Nos 7 priorités





Pour retrouver l'ensemble des publications institutionnelles du Groupe La Poste, rendez-vous sur : www.groupelaposte.com



Suivez-nous sur les réseaux sociaux



Conception et réalisation : **HAVAS PARIS**
Crédits photo : Sophie Brandstrom/Signatures, Cyrus Cornut, Nicolas Gouhier, Gilles Havard, Eric Huynh, Fatima Jellaoui, Letizia Le Fur, Guillaume Murat, Romuald Meigneux, Julien Millet, Xavier Popy/REA, Jérémie Suyker/Item, Xavier Topalian, médiathèque La Poste; DPD UK; École Simplon; Getty Images; Adobe Stock.



La version PDF 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. Elle est ainsi accessible aux personnes handicapées moteurs qui naviguent uniquement au clavier, aux personnes déficientes visuelles qui utilisent une synthèse vocale et / ou une plage braille, à toutes celles et ceux qui doivent personnaliser l'affichage (malvoyance, dyslexie...).



Impression Gutenberg Networks RCS Nanterre 403 179 781.
Document imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DE LA COMMUNICATION
9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.groupelaposte.com

La Poste – Société anonyme au capital de 5 364 851 364 euros – 356 000 000 RCS PARIS
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS