

PERFORMANCE DURABLE 2024

INCLUANT L'ÉTAT DE DURABILITÉ



1.1	ÉTAT DE DURABILITÉ	5
1.1.1	Informations générales ESRS 2	5
1.1.1.1	Base générale d'établissement de l'état de durabilité	5
1.1.1.2	Une gouvernance structurée de la durabilité	7
1.1.1.3	Stratégie et modèle d'affaires	12
1.1.1.4	Gestion des impacts, risques et opportunités	17
1.1.1.5	Annexes	23
1.1.2	Informations environnementales	31
1.1.2.1	Changement climatique E1	31
1.1.2.2	Communication du groupe sur ses actions climat	43
1.1.2.3	Pollution E2	43
1.1.2.4	Taxonomie	46
1.1.3	Informations sociales	62
1.1.3.1	Personnel de l'entreprise S1	62
1.1.3.2	Travailleurs de la chaîne de valeur [S2]	81
1.1.3.3	Communautés affectées [S3]	87
1.1.3.4	Consommateurs et utilisateurs finaux [S4]	94
1.1.4	Informations en matière de conduite des affaires G1	103
1.1.4.1	Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires [G1-1 ; G1-3 ; G1-4]	104
1.1.4.2	Gestion des relations avec les fournisseurs [G1-2]	108
1.1.4.3	Influence politique et activités de lobbying [G1-5]	112
1.1.4.4	Cybersécurité, gestion de l'IA et confiance numérique	113
1.2	RAPPORT DE CERTIFICATION DES INFORMATIONS EN MATIÈRE DE DURABILITÉ	114
1.3	INFORMATIONS ADDITIONNELLES SUR LES ENGAGEMENTS RESPONSABLES	118
1.3.1	Biodiversité et écosystèmes	118
1.3.2	Utilisation des ressources et économie circulaire	120
1.3.3	Actions visant à promouvoir le lien entre la nation et ses forces armées et à soutenir l'engagement dans les réserves	125
1.3.4	Lutte contre l'évasion fiscale	125
1.3.5	Ligne bilatérale et crédit syndiqué	126

« 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 ».

Entreprise à mission, le groupe La Poste place sa raison d'être au cœur de sa stratégie. En intégrant pleinement les enjeux ESG à son modèle d'entreprise et à son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », le groupe poursuit sa transformation pour être une entreprise durablement rentable et responsable.

Le groupe La Poste agit depuis de nombreuses années : pour la planète, avec et pour ses collaborateurs, et pour la société et l'avenir des territoires. Ces politiques et plans d'action dédiés ont été distingués cette année par Moody's plaçant l'entreprise à la première place du classement ESG, tous secteurs confondus et par CDP Climate qui lui, l'a classé dans la prestigieuse liste A. C'est cette performance ESG, ancrée de longue date dans la stratégie du groupe, qui a constitué un socle solide pour répondre aux nouvelles exigences de la *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) dans son premier reporting de durabilité.

Cette année, dans le cadre de l'entrée en application de la CSRD, l'actualisation de l'analyse de double matérialité du groupe a confirmé ses sept enjeux ESG prioritaires et la pertinence des leviers d'action intégrés dans son plan stratégique :

- accélérer la décarbonation de nos activités et soutenir celle de nos clients ;
- renforcer la qualité de vie au travail et préserver la santé et la sécurité des postiers ;
- anticiper les compétences nécessaires et favoriser les parcours professionnels ;
- assurer les missions de service public et servir l'intérêt général ;
- accompagner la transformation digitale et favoriser la confiance numérique ;
- renforcer la qualité et l'expérience client ;
- veiller à l'éthique de nos pratiques d'affaires.

L'état de durabilité (section 1.1) adresse l'ensemble de ces enjeux prioritaires au regard des exigences de publication des normes *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) et en cohérence avec les trois axes d'engagement du groupe ci-dessous résumés.

Performance environnementale : agir pour la planète

Depuis plus de 15 ans, le groupe La Poste intègre les enjeux de la transition écologique et énergétique au cœur de son modèle d'entreprise. Face à l'ampleur et à l'urgence de ces enjeux, le groupe se mobilise avant les Accords de Paris de 2015, pour respecter une trajectoire de 1,5 °C. En mars 2024, il est devenu la seule entreprise française certifiée SBTi simultanément dans les domaines du transport, de la logistique et de la banque pour ses objectifs de Zéro émission nette à 2040.

Pour atteindre cet objectif, le groupe a défini une politique Climat, qui trace la voie vers un nouveau modèle d'affaires, plus résilient et décarboné, contribuant ainsi à la transition de la France et de ses territoires vers une économie bas carbone. Cette politique repose sur trois objectifs clés.

- Le premier est la mesure de l'empreinte carbone du groupe sur l'ensemble de ses activités et de sa chaîne de valeur, en créant les standards des secteurs d'activité de son périmètre.
- Le second est de réduire les émissions de gaz à effet de serre (GES) sur ses chaînes de valeur en suivant le plan de transition et en pilotant les leviers de décarbonation identifiés sur chacune de ses activités (transport, banque, logistique, etc.) grâce à la mise en place d'un budget carbone. En 2024, le groupe a réduit ses émissions de GES sur le périmètre global, des catégories

SBTi de 6,8%, soit 306 768 teqCO₂. De plus, 52% des CapEx éligibles du groupe sont alignés à la Taxonomie verte européenne⁽¹⁾.

- Le dernier de cette politique est de se préparer aux conséquences du changement climatique en élaborant un plan d'adaptation moyen terme et une stratégie de séquestration carbone.

Parallèlement, le groupe La Poste s'inscrit dans la dynamique de l'engagement de Zéro pollution en 2050 de la Commission européenne et s'engage publiquement dans sa politique Pollution à adresser les enjeux d'amélioration de la qualité de l'air. Il mesure ainsi annuellement ses émissions de polluants atmosphériques locaux liées à ses activités de transport et de distribution de courriers et de colis, en propre comme sous-traité. Les émissions de polluants atmosphériques (NO_x) du groupe ont diminué de 37% entre 2024 et 2020 (donnée estimée pour l'année 2024 et disponible courant 2025).

Le groupe poursuit également l'électrification des flottes de véhicules et l'utilisation de solutions alternatives aux véhicules thermiques afin d'atteindre ses objectifs de réduction des émissions GES et de polluants atmosphériques fixés à horizon 2030.

Conscient de l'interdépendance entre le changement climatique, la gestion des ressources et l'économie circulaire, le groupe adopte une approche systémique qui lui permet d'agir dès aujourd'hui pour opérer demain les transformations nécessaires et développer de nouveaux modèles.

Dans le cadre de cette approche systémique, le groupe La Poste publie des informations additionnelles relatives à la biodiversité et aux écosystèmes afin de renforcer la cohérence de sa stratégie environnementale et de s'inscrire dans la démarche et les attentes de son principal actionnaire, la Caisse des Dépôts.

Performance sociale : agir avec et pour les collaborateurs

L'ambition sociale du groupe est d'accompagner sa transformation et l'évolution de ses métiers tout en plaçant la cohésion sociale au cœur de ses actions, afin d'être « une entreprise attentive, qualifiante et engagée pour tous ». Conscient de sa responsabilité, en tant qu'acteur majeur du marché de l'emploi, le groupe La Poste s'efforce d'offrir à ses collaborateurs un environnement de travail sûr, inclusif et propice au développement de compétences. Dans cette perspective le groupe affirme sa volonté d'accompagner ses collaborateurs autour de plusieurs engagements majeurs.

Le groupe s'engage à être un employeur attentif, veillant à la santé, à la sécurité et au bien-être de ses collaborateurs, des enjeux clés qui contribuent par ailleurs directement à la performance de ses activités. Pour cela, il veille au respect des droits fondamentaux et à la préservation d'un environnement de travail sûr et bienveillant. Cela se traduit concrètement par la mise en place d'actions préventives pour renforcer la sécurité ainsi que par des dispositifs pour prévenir les risques psychosociaux.

Par ailleurs, le groupe La Poste se veut être un employeur engagé, plaçant l'inclusion, la performance et l'innovation sociale au cœur de ses actions. Il lutte activement contre les discriminations et favorise l'égalité des chances pour tous, en particulier les femmes, les personnes en situation de handicap, les jeunes et les seniors. Il promeut un management inclusif et déploie des dispositifs spécifiques pour prévenir et accompagner les collaborateurs face à d'éventuelles situations de harcèlement ou de violence. Le groupe s'engage notamment pour la parité femmes-hommes à tous les niveaux de l'entreprise, incluant les cadres dirigeants qui comptent 39,6% de femmes en 2024 et un index d'égalité professionnelle à 94/100. Il apporte une attention particulière au taux d'emploi des personnes en situation de handicap, qui s'élève à 9,76% à fin 2024 pour La Poste SA.

(1) Ratio CapEx alignées (au sens de la Taxonomie européenne)/CapEx éligibles (au sens de la Taxonomie européenne).

Le groupe La Poste se positionne comme une entreprise qualifiante, favorisant le développement des compétences de ses collaborateurs pour renforcer leur employabilité : 93,4% des collaborateurs ont bénéficié d'une formation en 2024, 100 000 postiers ont été formés au numérique. Il encourage la mobilité interne, propose une offre de formation adaptée à chacun et accompagne l'évolution des parcours professionnels, en adéquation avec l'évolution de ses métiers et des besoins du groupe. 3 000 postiers ont été accompagnés dans le cadre des parcours professionnels certifiants.

Enfin, le dialogue social et le dialogue avec les salariés constituent des piliers fondamentaux de la stratégie d'engagement du groupe. Ce dernier veille au respect de la liberté d'association et du droit à la négociation collective, tout en encourageant des échanges réguliers avec ses collaborateurs. Ce dialogue lui permet de mieux comprendre les attentes des salariés et de renforcer leur implication, contribuant ainsi à la réussite du groupe et à l'atteinte de ses objectifs stratégiques. En 2024, La Poste SA a poursuivi la transformation de son dialogue social et réussi en moins de deux ans à signer dix accords collectifs majoritaires à plus de 50%, visant à installer les Comités sociaux et économiques (CSE) avant l'échéance du 31 octobre 2024.

L'ensemble de ces enjeux sont intégrés aux politiques sociales du groupe (politique Droits humains, politique Santé, Sécurité et Qualité de Vie au Travail, politique Diversité et Inclusion et Égalité des chances), qui se traduisent par des actions concrètes pour garantir aux collaborateurs des conditions de travail justes et décentes.

Chaque branche décline ensuite ces politiques, afin de mieux répondre aux besoins des salariés en fonction des spécificités de chaque activité.

Performance sociétale : agir pour la société et l'avenir des territoires

Le groupe La Poste aspire à être une entreprise exemplaire en intégrant des pratiques éthiques et responsables dans l'ensemble de ses activités. Il veille au respect des droits fondamentaux des travailleurs de sa chaîne de valeur et promeut des pratiques d'achats responsables auprès de ses fournisseurs et sous-traitants. Cet engagement s'accompagne d'une politique de tolérance zéro face à la corruption, au trafic d'influence et à l'ensemble des manquements à la probité. Il aspire à développer des relations intègres et de confiance avec l'ensemble de ses parties prenantes.

Plus largement, le groupe joue un rôle clef sur des enjeux de proximité, de cohésion sociale et de transition juste, ainsi que de transition numérique et de numérique de confiance. Ces engagements, au-delà de leur impact sociétal, contribuent à sa performance économique et sa pérennité. Cela se traduit au travers des quatre missions de service public confiées par l'État au groupe : le service universel postal, la contribution à l'aménagement et au développement du territoire, l'accessibilité bancaire, et le transport et la distribution de la presse. Le groupe maintient ainsi une présence de proximité

pour garantir à tous un accès équitable à des services essentiels. Cette accessibilité se traduit à la fois par une implantation physique au cœur des territoires et par l'accessibilité financière des services fournis. Le groupe contribue activement au développement économique local, à la cohésion sociale et territoriale et à la démocratie. Cet engagement se reflète notamment au travers de l'offre citoyenne de La Banque Postale qui représente 32% de sa production.

L'activité du groupe soutient plus de 426 000 emplois (directs, indirects et induits), ce qui représente 1,5% de l'emploi en France et 15,4 milliards d'euros de PIB.

Ce modèle unique, propre au groupe La Poste, place la satisfaction client, la continuité et la qualité de service au cœur de ses priorités, afin de répondre au mieux aux attentes de ses clients. La Poste réalise régulièrement des enquêtes auprès de ses clients, pour identifier leurs besoins et ajuster ses offres et services, garantissant ainsi une amélioration continue de l'expérience utilisateur.

Le groupe se positionne comme un opérateur de confiance pour accompagner la transition numérique. Il développe des solutions garantissant un numérique sécurisé et accessible à tous, en plaçant l'éthique, la protection des données personnelles et la cybersécurité au cœur de ses priorités. En 2024, le groupe a accompagné 788 252 personnes, détectées, formées, équipées dans l'usage du numérique.

Fort de son expertise numérique et de son implantation territoriale unique, le groupe La Poste développe de nouveaux services de proximité innovants pour accompagner les évolutions de la société et répondre aux besoins émergents. Parmi ces innovations, le groupe propose la livraison de repas à domicile (plus de 10 millions de repas livrés à domicile en 2024), un service qui, comme le portage de courses ou de médicaments, permet de maintenir l'autonomie des personnes âgées qui souhaitent majoritairement rester à domicile. Au sein de ses activités Santé et autonomie, le groupe a développé des services visant à garantir un accès facilité aux soins, en particulier pour les populations les plus vulnérables. 283 273 personnes ont ainsi bénéficié des services d'accompagnement des publics âgés et fragiles.

Le groupe La Poste intègre les enjeux de durabilité et la performance extra-financière au cœur de sa stratégie afin de concilier rentabilité et responsabilité sur le long terme. Il poursuit sa transformation en développant des activités commerciales à forte utilité sociétale, respectueuse des personnes et de l'environnement. Ce premier état de durabilité⁽¹⁾ soutient cette ambition et présente de manière approfondie les actions et les résultats du groupe, assurant ainsi la transparence de ses engagements dans le nouveau cadre normatif de la CSRD.

Dans un contexte réglementaire complexe et en constante évolution, l'ESG reste au cœur des enjeux de performance du groupe La Poste. Il poursuit ainsi ses efforts pour conjuguer transparence, durabilité et rentabilité, tout en s'adaptant aux nouvelles exigences et dynamiques du marché. Cette approche constitue un levier essentiel de résilience, d'adaptation, de compétitivité et de performance pour l'ensemble de ses activités.

(1) Cf. section 1.1 « État de durabilité ».

1.1 ÉTAT DE DURABILITÉ

Le groupe La Poste publie pour la première année ses informations en matière de durabilité⁽¹⁾, conformément à l'article L. 233-28-4 du Code de commerce issu de la transposition en France de la directive (UE) 2022/2464 *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) et conformément aux *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS) émis par le groupe consultatif européen sur l'information financière (EFRAG)⁽²⁾.

Le groupe La Poste s'est attaché à appliquer les exigences normatives fixées par les ESRS, à la date d'établissement de l'état de durabilité, sur la base des informations disponibles dans les délais d'établissement du rapport. Les informations en matière de durabilité présentées dans l'état de durabilité, en application des dispositions du Code de commerce et des normes d'information en matière de durabilité adoptées en vertu de ses articles 29 *ter* ou 29 *quater* de la directive 2013/34/UE et de l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 ont été établies dans un contexte :

- de première application de la directive CSRD, telle que transposée en droit français, et des normes ESRS ;
- caractérisé par :
 - des incertitudes d'interprétation des textes, qui nécessitent le recours à des jugements pour définir et appliquer les critères permettant d'obtenir des informations pertinentes pour l'établissement des informations en matière de durabilité, ainsi que des incertitudes sur l'applicabilité de certains points de données et leur pertinence pour rendre compte de la maîtrise couvrant les risques, impacts et opportunités par le groupe,

- le recours à des estimations fondées sur l'expérience passée ainsi que divers autres facteurs jugés raisonnables ; ainsi certaines données, identifiées dans le paragraphe « Précisions méthodologiques et estimation [ESRS 2 BP-2] », peuvent être estimées au 31 décembre 2024. Ces approches méthodologiques sont précisées le cas échéant lorsque le groupe y a eu recours,
- la publication des informations sur un périmètre partiel mais réel lorsque la donnée n'était pas disponible et que le recours à des estimations n'était pas pertinent. Il s'agit notamment des délais de paiement [G1-6], des données liées aux rémunérations [S1-16] et des cas, plaintes et impacts graves sur les droits de l'homme [S1-17]⁽³⁾ ;
- d'absence de pratiques et de cadre établis notamment pour l'analyse de double matérialité, la définition des seuils de matérialité ou pour approfondir l'analyse des impacts, risques et opportunités sur la chaîne de valeur ;
- d'un dispositif de contrôle interne évolutif, y compris les systèmes de reporting et de collecte des informations.

Le groupe pourra être amené à revoir certaines pratiques de reporting et de communication de l'état de durabilité au cours des prochains exercices, en tenant compte des pratiques et recommandation de place, ainsi que d'une meilleure connaissance de ces nouvelles dispositions réglementaires et normatives. Le groupe La Poste s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue dans cet exercice de reporting et de communication.

1.1.1 Informations générales | ESRS 2

1.1.1.1 Base générale d'établissement de l'état de durabilité

Périmètre [BP-1]

Le périmètre de reporting du groupe La Poste en matière de durabilité est constitué des filiales en intégration globale prises en compte pour l'établissement des états financiers consolidés⁽⁴⁾. Ce périmètre consolidé inclut deux filiales, La Banque Postale et CNP Assurances, qui publient en propre un état de durabilité. Le groupe La Poste est en outre consolidé au sein de l'état de durabilité de la Caisse des Dépôts.

Les éventuelles exceptions à ce périmètre cible sont décrites au niveau de chacune des informations concernées figurant dans le présent état de durabilité. En particulier, pour Geopost le périmètre de reporting des informations qualitatives comprend les 20 entités européennes retenues dans le cadre de la trajectoire validée par la SBTi (*Science-based Targets Initiative*)⁽⁵⁾, représentant 90% du chiffre d'affaires de Geopost et 76% des effectifs. Le périmètre de reporting de Geopost pour les données quantitatives est en revanche exhaustif.

Le cas échéant, et si pertinent, des informations qualitatives sont publiées aux bornes d'une branche et/ou d'une filiale en complément des informations au périmètre du groupe. Certaines données produites ont par ailleurs une couverture supérieure au

périmètre consolidé pour intégrer les données de la chaîne de valeur, conformément aux exigences de la CSRD. Il s'agit notamment :

- en matière environnementale, des émissions de gaz à effet de serre (GES) : prise en compte, en complément des émissions directes de l'ensemble des filiales incluses dans le périmètre de la consolidation financière, de l'ensemble de la chaîne de valeur notamment par la mesure du *scope 3* de l'empreinte carbone qui modélise à la fois celle des fournisseurs et sous-traitants et celle des clients ainsi que des titres mis en équivalence ;
- en matière sociale, des informations sur le personnel non-salarié (travailleurs indépendants et intérimaires de la société mère et des filiales), du nombre de décès résultant d'accidents du travail et de problèmes de santé au travail d'autres travailleurs, tels que ceux de la chaîne de valeur travaillant sur les sites de l'entreprise ;
- en matière de gouvernance, du nombre de condamnations et du montant des amendes pour violation des lois anti-corruption (incluant les incidents impliquant des acteurs de la chaîne de valeur lorsque l'entreprise ou les employés sont directement impliqués).

La période de référence du reporting extra-financier est la même que celle des états financiers du groupe, soit l'année civile, du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année considérée.

(1) L'état de durabilité fait l'objet d'une section distincte et spécifique du rapport de gestion du groupe, conformément à l'article L. 233-28-4 du Code de commerce. Il est soumis à la certification des commissaires aux comptes du groupe.

(2) Transposition par l'ordonnance 2023-1142 du 6 décembre 2023 relative à la publication et à la certification d'informations en matière de durabilité et aux obligations environnementales, sociales et de gouvernement d'entreprise des sociétés commerciales.

(3) Cf. section 1.1.4.2 « Gestion des relations avec les fournisseurs [G1-2] ».

(4) Cf. DEU 2024 notes aux états financiers consolidés 3.1 « Principes et méthodes comptables de consolidation », 5 « Évolutions du périmètre sur l'exercice » et 45 « Périmètre de consolidation ».

(5) BRT, Chronopost France, DPD Benelux, DPD Croatia, DPD Czech Republic, DPD Estonia, DPD France, DPD Germany, DPD Hungary, DPD Ireland, DPD Latvia, DPD Lithuania, DPD Netherlands, DPD Poland, Chronopost Portugal, DPD Slovakia, DPD Slovenia, DPD Switzerland, DPDgroup UK, SEUR.

Chaîne de valeur

Le présent état de durabilité couvre l'ensemble de la chaîne de valeur amont et aval du groupe La Poste, i.e ses opérations propres, les métiers de transports et logistique, de bancassurance (portés par La Banque Postale), les services numériques, ainsi que les services de proximité et le réseau de distribution.

Un tableau présente les impacts, risques et opportunités (IRO) matériels du groupe⁽¹⁾ ventilés sur la chaîne de valeur. À noter que si l'identification des IRO concernant les opérations propres du groupe ne devrait *a priori* pas faire l'objet d'une réévaluation sur 2025, celle relative à la chaîne de valeur, amont comme aval, nécessitera une réévaluation, une fois que les entreprises de cette chaîne de valeur auront elles-mêmes publié leur propre analyse de double matérialité, et identifié leurs propres IRO matériels.

Évolutions par rapport au précédent reporting [ESRS 2 BP-2]

Le présent état de durabilité est établi conformément aux exigences de la directive européenne CSRD et des standards européens en matière de reporting de durabilité ESRS. Sa structure et son contenu diffèrent donc de ceux des précédentes déclarations de performance extra-financière (DPEF) établies en application de la *Non Financial Reporting Directive* (NFRD).

L'analyse des risques présentée dans la dernière DPEF du groupe La Poste a notamment été remplacée par une analyse de double matérialité dont la méthodologie et les résultats sont présentés ci-après.

Précisions méthodologiques et estimations [ESRS 2 BP-2]

La préparation de l'état de durabilité amène le groupe à retenir des hypothèses et à procéder aux meilleures estimations possibles, compte tenu des informations disponibles à la date de clôture.

Indicateurs faisant l'objet d'un niveau élevé d'incertitude	Hypothèse, approximations et jugements	Source d'incertitude des mesures
Émissions de GES du scope 3 catégorie 1 et 2	Utilisation de facteurs monétaires appliqués aux montants d'achat de biens et services et aux actifs immobilisés.	Incertitude liée aux facteurs d'émission
Émissions de GES du scope 3 catégorie 5	Estimation d'une partie du poids des déchets du groupe.	Incertitude liée à l'estimation de la donnée primaire
Émissions de GES du scope 3 catégorie 7	Application d'un même facteur d'émission sur l'ensemble des collaborateurs du groupe.	Incertitude liée au facteur d'émission
Émissions de GES du scope 3 catégorie 9	Estimation de la distance parcourue par les clients.	Incertitude liée aux modalités de déplacement des clients
Émission de GES du scope 3 catégorie 14	Utilisation de facteurs monétaires appliqués au chiffre d'affaires du réseau des franchisés.	Incertitude liée au facteur d'émission
Émissions de GES du scope 3 catégorie 15	Utilisation du ratio d'émission de GES par millions d'euros de chiffre d'affaires aux 3 plus importantes entités mises en équivalence.	Incertitude liée au facteur d'émission
Mesures de pollution	Le groupe La Poste souhaite communiquer sur les mesures les plus fiables et exhaustives possibles. S'agissant des émissions de polluants, la donnée 2023 est mise à disposition. Une première estimation a été faite sur les données 2024 en rappelant les principaux paramètres de calcul évoqués en section 1.1.2.3 « Pollution E2 ». La mesure 2024 selon les méthodes scientifiques sera disponible courant 2025.	Données réelles disponibles pour N-1 Données estimées pour N

Gestion des risques et contrôles internes de l'information en matière de durabilité [ESRS GOV-5]

Le processus de gestion des risques et de contrôle interne⁽²⁾ sous-tendant la production de l'information en matière de durabilité est en cours d'intégration progressive au sein du dispositif global de maîtrise des risques du groupe.

Des premiers contrôles ont été mis en place pour maîtriser le risque de non-qualité des données remontées et publiées, reposant notamment sur :

- une formalisation des rôles et responsabilités des différents acteurs du reporting de durabilité ;
- l'application d'un strict principe de séparation des tâches lors de la collecte, de la consolidation et de la rédaction ;
- la responsabilisation des contributeurs et propriétaires des informations sur la qualité et la fiabilité des informations transmises, et sur les dispositifs de contrôle interne permettant de garantir leur pertinence, représentation fidèle, comparabilité, vérifiabilité et compréhensibilité.

(1) Cf. section 1.1.1.4 « Gestion des impacts, risques et opportunités ».

(2) Cf. DEU 2024 section 4.2 « Dispositif de contrôle interne et de gestion des risques ».

1.1.1.2 Une gouvernance structurée de la durabilité

Depuis sa création, La Poste propose des services essentiels pour le développement du lien social et de l'économie dans les territoires. Elle se renouvelle sans cesse pour s'adapter aux évolutions sociales et technologiques, avec toujours la volonté de servir l'intérêt général, notamment, au travers de ses quatre missions de service public.

Face aux enjeux sociétaux et environnementaux, La Poste s'attache à générer un impact positif, avec l'objectif d'être durablement rentable et responsable. Sa politique d'engagement sociétal constitue une priorité stratégique réaffirmée dans le plan stratégique du groupe La Poste.

Pionnière, La Poste a mis la durabilité au cœur de son action en faisant le choix de devenir entreprise à mission dès 2021, se dotant d'une raison d'être, inscrivant dans ses statuts des engagements vis-à-vis de la société tout entière et modifiant sa gouvernance en établissant un Comité de mission chargé d'en valider la réalisation.

Guidé par l'exemplarité, l'engagement sociétal du groupe La Poste s'appuie sur une gouvernance robuste, faisant preuve de transparence dans ses pratiques et ouverte au dialogue. Cette gouvernance soutient l'ambition du groupe d'être un leader reconnu en matière de durabilité.

Rôle et composition des organes d'administration, de direction et de surveillance [ESRS 2 GOV-1 ; G1 GOV-1]

La description des organes de gouvernance⁽¹⁾ intègre, par souci de clarté et de complétude, l'ensemble des instances du groupe La Poste : le Conseil d'administration, le Comité de mission, la Direction générale et son Comité exécutif, au-delà des seuls Conseil d'administration et mandataires sociaux couverts par la norme ESRS 2. Travaillant de concert, ces instances accompagnent en effet collectivement le développement du groupe dans le respect de ses engagements.

Le Conseil d'administration

Le Conseil d'administration définit la politique générale et les orientations de l'activité du groupe. Il définit ses orientations stratégiques, arrête les comptes annuels et semestriels, en matière de durabilité, autorise les opérations de croissance externe et de cession, les programmes d'investissements majeurs et les conditions de l'intéressement du personnel.

Le rôle du Conseil d'administration en matière de développement durable est décrit à l'article 10.3 de son règlement intérieur. Il s'appuie sur un Comité qualité et développement durable (CQDD), instance décisionnaire la plus haute en charge des sujets ESG au sein du groupe. Ce comité spécialisé a notamment pour mission de préparer les travaux du Conseil d'administration et de formuler toute recommandation en matière de qualité des relations avec les clients, de développement durable et de qualité de vie au travail. À ce titre, le CQDD valide les résultats de l'analyse de double matérialité, fixe et contrôle chaque année l'atteinte par l'entreprise de plusieurs objectifs en matière d'ESG, concernant notamment la réduction des émissions de GES imputables au groupe, les notations extra-financières du groupe et le suivi des *Net Promoter Score* (NPS) des produits et services du groupe.

Le Conseil d'administration s'appuie également sur le Comité d'audit, qui examine annuellement la cartographie des risques opérationnels et de conformité, ainsi que les plans d'action mis en place pour maîtriser ces risques, y compris en matière de durabilité, et ce, avant même l'entrée en vigueur de la directive européenne CSRD. Avec celle-ci, et la production du premier état de durabilité du groupe, le rôle du Comité d'audit s'est élargi : au-delà de ses sujets

récurrents, il est désormais chargé d'examiner l'état de durabilité, en lien avec les commissaires aux comptes en charge de sa vérification.

Le Conseil d'administration de La Poste est composé de 21 administrateurs, dont un membre exécutif, le Président-directeur général, seul mandataire social :

- 11 administrateurs désignés par l'Assemblée Générale sur proposition de la Caisse des Dépôts ;
- 1 administrateur représentant de l'État ;
- 2 administrateurs désignés par l'Assemblée Générale sur proposition de l'État, dont le Président-directeur général ;
- 7 administrateurs représentant les salariés.

De plus, 3 censeurs représentant les usagers, les communes et leurs groupements participent aux réunions sans voix délibérative.

Un certain nombre des administrateurs nommés par l'Assemblée Générale satisfont la plupart des critères d'indépendance au sens du Code Afep-Medef : quatre d'entre eux remplissent sept des huit critères définis par l'article 9.5 dudit Code, et deux d'entre eux six des huit critères (compte tenu du renouvellement de la gouvernance intervenu en mars 2020, l'Assemblée Générale des actionnaires a estimé très opportune la reconduction de Françoise Malrieu et de Philippe Lemoine, respectivement administrateurs depuis 2005 et 2009, afin d'assurer le maintien de la mémoire longue et de la continuité stratégique au sein du Conseil).

À noter que la composition du Conseil d'administration a été définie par la loi (n° 2019-486 du 22 mai 2019) de manière à permettre à l'actionnaire majoritaire d'exercer un contrôle exclusif de la Société. Ainsi, au sein du Conseil d'administration, les 11 administrateurs proposés par la Caisse des Dépôts, qu'ils soient ou non salariés de cette dernière, sont considérés comme représentant les intérêts de la Caisse des Dépôts au sein du Conseil d'administration. Quant aux administrateurs proposés par l'État, l'article 6 de l'ordonnance de 2014 relative à la gouvernance des entreprises publiques, en application de laquelle ils sont nommés, dispose qu'ils « représentent les intérêts de l'État ». Pour toutes ces raisons, le huitième critère d'indépendance du Code Afep-Medef - « ne pas être ni représenter un actionnaire substantiel » - n'est applicable à aucun de ces 14 administrateurs de La Poste, les administrateurs salariés ne pouvant pas non plus être considérés comme indépendants.

Les administrateurs de La Poste conservent néanmoins leur liberté de jugement et de parole, ce que les échanges au sein du Conseil d'administration peuvent attester.

Le Comité exécutif

Le Comité exécutif (Comex) est l'instance d'échange stratégique et de concertation sur tous les sujets transverses du groupe, d'examen des projets de décisions majeures et de suivi des objectifs et de résultats opérationnels, y compris en matière de durabilité.

Le Comex est composé de onze membres, tous exécutifs, nommés par le Président-directeur général, unique mandataire social du groupe. Les quatre dirigeants des branches du groupe sont membres du Comex. Celui-ci se réunit sur une base hebdomadaire autour du Président-directeur général.

La durabilité est au cœur du plan stratégique du groupe qui fait l'objet d'une revue et d'un pilotage semestriel par le Comex. Les sujets de durabilité sont systématiquement évoqués lors du tour de table du Comex et le déploiement des grandes politiques en matière de durabilité fait l'objet de points spécifiques. L'ESG est régulièrement à l'ordre du jour des séminaires du Comex où sont évoqués des sujets stratégiques et prospectifs.

(1) Cf. DEU 2024 section 5.1 « Structure et fonctionnement des organes de gouvernance ».

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations générales | ESRS 2

Les responsabilités du Comex en matière d'impacts, de risques et d'opportunités (IRO) sont les suivantes :

- chaque membre du Comex est responsable du suivi des IRO de sa branche et/ou de ses métiers avec l'appui de ses référents ESG le cas échéant. Ils peuvent ainsi alerter l'ensemble du Comex. Le Directeur général adjoint en charge du service public et de la régulation a la responsabilité transverse de la surveillance des enjeux de durabilité pour le groupe ;
- les directions du groupe en charge de la surveillance des IRO sont directement rattachées à des membres du Comex :
 - la direction de l'audit et des risques groupe, au Président-directeur général du groupe La Poste,
 - la direction juridique groupe et la direction de la conformité groupe, au Directeur général adjoint et secrétaire général du groupe,
 - la direction de l'engagement sociétal (DES), au Directeur général adjoint, en charge du service public, de la régulation, de la concurrence, de l'engagement sociétal, des relations européennes et internationales,
 - la direction de l'engagement citoyen, au Directeur général adjoint, Président du Directoire de La Banque Postale,
 - la direction de la stratégie et de la transformation industrielle, en charge de l'ESG, au Directeur général adjoint en charge de la branche Services-Courrier-Colis (BSCC),
 - la direction ESG, à l'Administrateur-directeur général et Directeur général adjoint de Geopost,
 - la direction présence et exploitation, en charge de la RSE, à la Directrice générale adjointe en charge de la branche Grand Public et Numérique (BGPN) ;

- le Comex valide les résultats de l'analyse de double matérialité. Il est informé de l'avancée des objectifs ESG ou de toute dégradation subite des performances en amont de leur passage en Comité d'audit. La survenance d'un risque ou d'un impact fait immédiatement l'objet d'une alerte prioritaire ;
- La Banque Postale, la BSCC, la BGPN et Geopost établissent leurs objectifs de durabilité en cohérence avec les politiques et les objectifs du groupe. Au sein de chacune des branches, des directeurs RSE sont chargés de surveiller, instruire et gérer les enjeux de durabilité spécifiques à leur métier et d'en informer le membre du Comex en charge de la branche/filiale. Ce dernier en rend compte au Comex le cas échéant ;
- le Comex fixe annuellement les priorités du Comité CCESG qui porte le lien avec la gouvernance haute (Conseil d'administration, Comité de mission). Il a la charge de présenter et étudier tous les sujets ESG inscrits à l'ordre du jour de séminaires stratégiques du Comex ou du Conseil d'administration. La DES en assure le pilotage et le Directeur général adjoint en charge du service public et de la régulation est sponsor de ce comité ;
- à chaque semestre, le Comex assure le suivi des indicateurs du plan stratégique, y compris les indicateurs ESG. Les enjeux de durabilité (et les IRO sous-jacents) et la trajectoire de décarbonation font régulièrement l'objet de points à l'ordre du jour, d'exposés et de réflexions lors des séminaires du Comex.

Le Comex a installé un Comité de pilotage de la performance ESG, le Comité CCESG, avec un mandat du Président-directeur général, composé d'une dizaine de responsables de l'intégration des enjeux ESG au sein du groupe et des branches, sponsorisé par le Directeur général adjoint, en charge du service public et de la régulation (également en charge de la concurrence, de l'engagement sociétal, des relations européennes et internationales) et piloté par la directrice de l'engagement sociétal.



Ce comité de pilotage de la performance ESG ou Comité CCESG :

- anticipe les évolutions ESG et les impacts sur le modèle d'affaires ;
- définit la stratégie ESG et les politiques associées aux bornes du groupe ;
- porte le lien avec la gouvernance et assure le chaînage avec les filières et les branches ;
- suit le déploiement opérationnel, les résultats et prend les décisions de correction, de rupture et d'accélération nécessaires ;
- assure la conformité réglementaire (directives CSRD, EU Taxonomie, loi AGECE⁽¹⁾, loi PACTE⁽²⁾, devoir de vigilance...).

Le Comité de mission

Depuis 2021, La Poste s'est dotée d'une raison d'être et a adopté la qualité de société à mission prévue par la loi PACTE. Elle est depuis une entreprise dont la finalité statutaire concilie recherche de performance économique et contribution à l'intérêt général. Le Comité de mission est composé de huit membres issus du Conseil d'administration de la Poste SA, dont trois membres exécutifs incluant le Président-directeur général, et de neuf personnalités qualifiées externes à l'entreprise. Conformément à l'article 1.3 des statuts de La Poste, le Comité de mission a pour rôle d'assurer le suivi de la réalisation des engagements statutaires que La Poste prend vis-à-vis de la société tout entière :

- œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous ;
- promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal ;
- favoriser l'inclusion sociale ;
- contribuer au développement et à la cohésion des territoires.

(1) Loi anti-gaspillage économie circulaire.

(2) Loi plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises.

Ces quatre engagements correspondent aux quatre transitions sociétales qui sont au cœur du plan stratégique du groupe, et sont assortis d'indicateurs de suivi.

L'avis rendu chaque année par les membres du Comité de mission permet au Comex et au Conseil d'administration de vérifier le respect des engagements du groupe La Poste et des objectifs associés. Le Comité de mission peut en outre proposer des actions complémentaires, valide les indicateurs de performance et

d'impact pertinents pour le suivi de ces engagements. Le groupe La Poste publie chaque année un rapport annuel du Comité de mission, annexé au rapport de gestion et soumis à la validation de l'Assemblée Générale des actionnaires.

Des experts métiers interviennent devant le Comité de mission afin de l'informer des avancées, des développements, des IRO, trois fois par an (lors de chaque plénière) et éventuellement lors de réunions *ad hoc*.

Diversité au sein des instances de gouvernance [GOV-1_06]

La Poste respecte la proportion de membres de chaque sexe dans le Conseil d'administration fixée par l'article L. 225-18-1 du Code de commerce.

Part des femmes (en %) et ratio F/H	2024	2023	2022
Conseil d'administration	50%	43%	48%
Comité de mission	53%	47%	47%
Comité exécutif	40%	30%	28%
	ratio F/H : 0,40	ratio F/H : 0,30	ratio F/H : 0,28

Articulation entre les instances centrales et les branches opérationnelles

La gouvernance du groupe La Poste en matière de durabilité repose sur une articulation étroite entre les instances centrales (Conseil d'administration, Comex et Comité de mission) et les branches opérationnelles.

Les branches du groupe assurent la mise en œuvre opérationnelle des objectifs, des politiques et des cibles en matière d'ESG. Elles reportent régulièrement les impacts, les risques et les opportunités aux instances de gouvernance.

La direction de l'engagement sociétal (DES) joue un rôle central dans la définition des politiques ESG du groupe et la coordination de leur déploiement. Elle assure la cohérence des actions entre les branches et les instances de gouvernance, et contribue à la sensibilisation et à la formation des collaborateurs sur les enjeux de durabilité. Elle s'assure également de la prise en compte des enjeux de durabilité dans l'ensemble des décisions stratégiques du groupe. Enfin, elle est la porte-parole du groupe sur les enjeux de durabilité. Elle instruit les dossiers pour le Comex et reporte régulièrement auprès du Conseil d'administration et du Comité de mission. Sa directrice prépare et assiste aux séances du Comité qualité et développement durable du Conseil d'administration et plusieurs de ses membres participent aux réunions du Comité de mission.

Gouvernance en matière de prévention et de détection de la corruption [GI.GOV-1]

La gouvernance mise en place dans le cadre de la prévention et de la détection de la corruption a pour objectif d'assurer un suivi du déploiement du dispositif aux bornes du groupe (couvrant les huit mesures du programme de lutte contre la corruption) et d'assurer une information régulière de l'instance dirigeante.

Les dispositifs de conformité portant sur la conduite des affaires sont pilotés par la direction de la conformité du groupe, rattachée hiérarchiquement au directeur général adjoint, secrétaire général du groupe. Ils sont déployés dans les branches et filiales du groupe par des équipes expertes dédiées.

Plus précisément, la gouvernance mise en place au sein du groupe La Poste afin d'organiser et piloter la mise en œuvre de ces dispositifs de conformité de lutte contre la corruption et de conduite des affaires s'appuie sur quatre niveaux clés :

- le Comité exécutif du groupe ;
- le Comité de coordination de la conformité du groupe, réunissant les représentants des comités exécutifs des différentes branches et des principales filiales du groupe La Poste en charge de la conformité ;

- les comités de pilotage par domaine de conformité, dont un comité dédié à la lutte contre la corruption ;
- les comités de pilotage de la conformité des branches et filiales du groupe.

En complément, des points réguliers sont réalisés en Comité d'audit du groupe et portés à la connaissance du Conseil d'administration.

Les enjeux de conformité sont partagés avec les actionnaires du groupe La Poste, la Caisse des Dépôts et l'État français, en Comité d'audit. Les thématiques de conformité sont régulièrement intégrées dans les agendas du Comité exécutif du groupe et du Comité d'audit (trois interventions en 2024). Le Comité de coordination de la conformité du groupe vise à partager les enjeux stratégiques liés à la conformité, la feuille de route, les indicateurs de suivi, ainsi qu'à favoriser les synergies. Une approche de pilotage spécifique par domaine de conformité est mise en place, permettant aux responsables de la conformité dans les branches et filiales de se réunir deux fois par an. La mise en œuvre des dispositifs de conformité est pilotée dans chaque branche et filiale du groupe dans des comités *ad hoc*.

Les administrateurs du Conseil d'administration de La Poste disposent de compétences leur permettant de couvrir différentes expertises fonctionnelles. Six d'entre eux portent plus particulièrement celles qui relèvent des domaines juridique, de conformité, de gouvernance et d'éthique. Les dispositifs de conformité portant sur la conduite des affaires sont pilotés par la direction de la conformité du groupe, rattachée hiérarchiquement au directeur général adjoint, secrétaire général du groupe. Ils sont déclinés dans les branches et filiales du groupe par des équipes expertes dédiées.

La direction conformité groupe comporte à fin 2024 six pôles d'expertise, dont le déontologue groupe et un pôle de lutte anticorruption. Chaque pôle est en charge de la définition et du déploiement de dispositifs de conformité qui relèvent de son domaine d'expertise, en lien avec les directions de conformité des branches et filiales du groupe.

Compétences et formations des instances de gouvernance sur la durabilité

La diversité des profils, des expériences et des compétences au sein des instances de gouvernance est un atout majeur pour appréhender les enjeux des transitions sociétales (écologique, numérique, sociale) et réaliser les ambitions stratégiques du groupe.

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations générales | ESRS 2

Le Conseil d'administration

Dix membres du Conseil d'administration ont une expertise fonctionnelle en matière d'environnement ; treize membres ont une expertise fonctionnelle en matière de RH et relations sociales et onze membres ont une expertise fonctionnelle en matière de conformité, gouvernance et éthique.

Régulièrement, le Conseil d'administration s'appuie sur des experts métiers pour l'informer des avancées, des développements, des risques et des opportunités. En 2023, le Conseil d'administration avait été formé à la Fresque du Climat.

Le Comité exécutif

80% des membres du Comex ont une expertise fonctionnelle en matière de RSE et de développement durable.

80% des membres du Comex ont une expertise fonctionnelle en matière de RH et relations sociales.

70% des membres du Comex ont une expertise fonctionnelle en matière de juridique, conformité, gouvernance et éthique.

Ce mix de compétences leur permet de piloter la performance ESG et de s'assurer de la déclinaison opérationnelle des enjeux de durabilité.

■ 2
Economistes

■ 1
Géographe

■ 4
Chefs d'entreprise

■ 4
Experts des enjeux de protection de l'environnement

■ 4
Experts des enjeux sociaux et sociétaux

En 2022, le Comex avait été formé à la Fresque du Climat. En 2024 il a été sensibilisé aux enjeux d'adaptation au changement climatique lors d'une expérience immersive. Des séquences dédiées à la durabilité sont régulièrement organisées et animées par la directrice de l'engagement sociétal lors des séminaires stratégiques. Enfin, le Comex bénéficie d'interventions d'experts externes au groupe pour approfondir ses connaissances sur les enjeux de durabilité, en particulier dans le cadre des séminaires stratégiques. L'ensemble de ce dispositif concourt à la montée en compétences et la formation des instances de gouvernance.

Le Comité de mission

Les neuf personnalités qualifiées membres du Comité de mission ont été choisies pour leur expertise reconnue en matière environnementale et/ou sociale et/ou sociétale. Le Comité de mission s'appuie également sur des experts métiers pour l'informer des avancées, des développements, des risques et des opportunités. Trois fois par an (lors de chaque plénière) et éventuellement lors de réunions *ad hoc*, des experts métiers (direction de branches, direction des achats, directions RSE) interviennent devant le Comité de mission afin de les informer des avancées, développements, impacts, risques ou opportunités.

■ 7
Parties prenantes dont représentants :

■ 1
des consommateurs

■ 2
des collectivités locales

■ 2
des salariés

■ 2
des actionnaires

Le Comité de mission effectue également régulièrement des visites terrain au plus près des enjeux opérationnels.

Informations transmises aux organes d'administration, de direction et de surveillance de l'entreprise et questions de durabilité traitées par ces organes [ESRS 2 GOV-2]

Les enjeux de durabilité sont régulièrement évoqués dans le cadre du Conseil d'administration (plus de quatre fois par an) pour débattre, valider les décisions et être informés des politiques développées et déployées par le groupe.

Au cours de l'exercice 2024, des dossiers ont régulièrement été adressés au Conseil d'administration, sous forme de présentations et de notes d'experts, sur les enjeux ESG et sur la performance ESG du groupe. La directrice de l'engagement sociétal est régulièrement amenée à présenter devant les membres du Conseil d'administration ces sujets performance ESG afin de pouvoir les informer des différentes directions prises par le groupe en la matière. À titre d'illustration, ont été présentés au Conseil d'administration : le budget carbone du groupe, les résultats de l'analyse de double matérialité, l'état d'avancement des travaux menés sur la mise en œuvre de la directive CSRD ; des présentations autour des enjeux sociaux et sociétaux sont également régulièrement réalisées.

Chaque dossier porté au niveau du Conseil d'administration a été préalablement porté, *a minima*, au niveau du Comité exécutif, du Comité CCESG, du Comité de coordination conformité, du Comité de développement durable et, fin 2024, le Comité d'audit groupe a

également été informé des résultats de l'analyse de double matérialité et de l'état d'avancement sur les travaux liés au présent reporting.

Enfin l'expertise et le niveau d'appropriation des différents organes de décisions sur les enjeux ESG⁽¹⁾ leur permettent de surveiller et d'émettre des avis éclairés sur les directions prises par le groupe qui peuvent impacter la durabilité.

Intégration des résultats en matière de durabilité dans les systèmes d'incitation [ESRS 2 GOV-3 ; EI GOV-3]

La démarche de mesure de la performance ESG irrigue les décisions du Conseil d'administration, la formation et l'objectivation des collaborateurs. L'intégration des attentes des parties prenantes est clé tout au long de la définition de la stratégie du groupe.

Le groupe La Poste intègre les performances en matière de durabilité dans ses mécanismes d'incitation pour différentes populations : membres des organes de direction, managers et collaborateurs.

Ces performances s'apprécient *via* des critères ESG (environnement, social, sociétal et gouvernance) et des critères extra-financiers plus larges (incluant par exemple la satisfaction client ou la transformation digitale de l'entreprise).

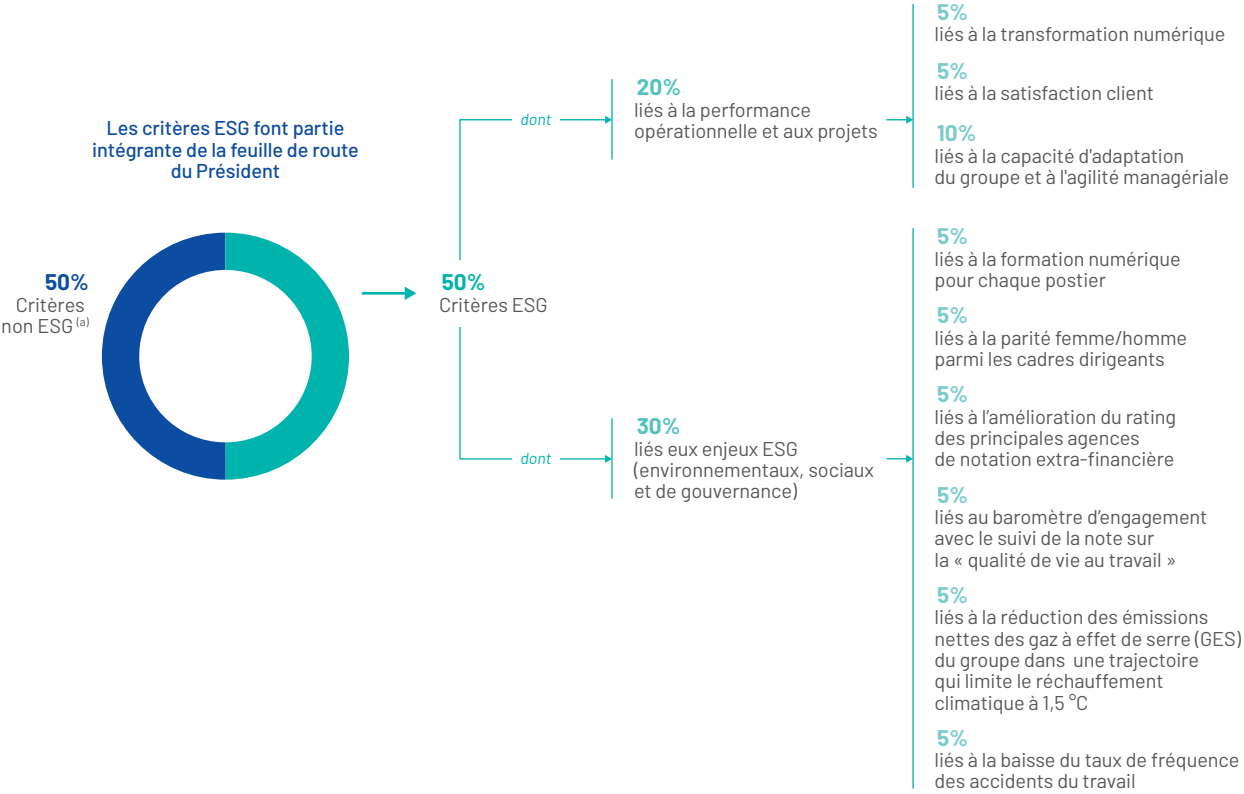
(1) Cf. section 1.1.1.2 « Une gouvernance structurée de la durabilité », paragraphe « Compétences et formation des instances de gouvernance sur la durabilité ».

Les objectifs annuels du Président-directeur général du groupe La Poste sont formalisés dans une feuille de route, qui intègre en 2024 50% d'indicateurs extra-financiers, tous assortis d'une cible. Ces indicateurs se décomposent en :

- 30% spécifiquement axés sur les enjeux ESG : environnement (pourcentage de réduction nette des émissions de GES du groupe dans une trajectoire qui limite le réchauffement climatique à 1,5 °C), social (parité femmes/hommes parmi les cadres dirigeants, taux de fréquence des accidents du travail, pourcentage de postiers formés au numérique, note d'évaluation

de la qualité de vie au travail dans le baromètre d'engagement) et gouvernance (notations extra-financières réalisées par les principales agences de notation) ; et

- 20% axés sur d'autres aspects extra-financiers, avec trois indicateurs :
 - la capacité d'adaptation du groupe et l'agilité managériale,
 - le *Net Promotor Score* de nos produits et services phares dans chaque activité,
 - un indicateur de transformation numérique du groupe.



La composition et les cibles de la feuille de route du Président-directeur général du groupe sont soumises chaque année pour validation au Comité des nominations, des rémunérations et de la gouvernance de La Poste, puis approuvées par le Conseil d'administration. La feuille de route 2024 du Président-directeur général a été approuvée par le Conseil d'administration du 4 avril 2024.

L'atteinte des cibles ainsi définies ne donne pas lieu à rémunération variable, puisque le Président-directeur général ne dispose pas d'une part variable. Celle-ci est prise en compte en tant qu'indice de référence de la performance.

Concernant les membres du Comex, une part de leur rémunération court terme est indexée sur la feuille de route du Président-directeur général, actualisée et approuvée selon le dispositif décrit ci-dessus. Cela inclut :

- une part collective groupe (25%) qui s'appuie sur la feuille de route du Président-directeur général ;
- une part collective branche (50%) ;
- une part individuelle (25%) définie conjointement entre le Président-directeur général et le membre du Comex concerné, en lien avec les objectifs individuels définis en début d'année.

La proportion de cette rémunération variable intégrant des cibles et/ou des incidences en matière de durabilité (critères ESG) est estimée entre 15 et 30%. 41 300 managers et cadres supérieurs de

La Poste SA bénéficient également d'une part variable court terme intégrant des critères ESG et extra-financiers, composée :

- d'une part collective groupe adossée à la feuille de route du Président-directeur général, intégrant les critères extra-financiers et ESG évoqués ci-dessus, dotés de cibles, dont l'atteinte impacte directement la rémunération variable des managers ;
- d'une part collective branche adossée aux spécificités des branches concernées et intégrant systématiquement des critères extra-financiers dont ESG, dotés d'une cible, dont l'atteinte impacte directement la rémunération variable des managers ; et
- d'une part individuelle évaluée au regard de l'atteinte des objectifs annuels, avec pour consigne en 2024 au moins 30% d'objectifs extra-financiers (intégrant les enjeux de satisfaction client et les enjeux ESG) pour tous les managers.

Le poids total des critères extra-financiers et ESG dans la rémunération variable des managers et cadres supérieurs de La Poste SA varie selon les populations et les branches. À titre d'exemple, pour les cadres du groupe C, niveau hiérarchique le plus élevé et concernant environ 350 salariés, l'atteinte d'objectifs ESG collectifs ou individuels représentait en moyenne 40,5% de la part variable 2024.

Pour les collaborateurs de La Poste SA, l'accord d'intéressement 2024-2026 prévoit un dispositif d'intéressement pour l'ensemble des postières et postiers (salariés de droit privé, fonctionnaires et contractuels de droit public ayant au moins trois mois d'ancienneté dans l'entreprise à la fin de l'exercice de référence). Ce dispositif repose sur deux éléments :

- un montant calculé en fonction de la performance économique de l'entreprise ;
- une majoration extra-financière, pouvant atteindre 40% du montant de base, attribuée selon trois critères :
 - la qualité de la relation client (NPS),
 - la mobilisation pour l'environnement (pourcentage de réduction des gaz à effet de serre), et
 - la qualité de vie au travail des postiers et des postières (taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt).

Des cibles sont définies pour les indicateurs extra-financiers de l'intéressement pour les trois ans de l'accord.

Cas particulier des performances en matière de climat

Les critères extra-financiers intégrés dans la feuille de route du Président-directeur général incluent une part (5%) liée au climat, s'appuyant sur le pourcentage de réduction nette des émissions de GES du groupe dans une trajectoire qui limite le réchauffement climatique à 1,5 °C. La cible est le respect de la trajectoire *scopes 1, 2 et 3*, catégorie 3.4 (sous-traitance transport et livraison du groupe selon le *Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)* et la notation *Climate Disclosure Project (CDP)*) : i.e au moins -3%.

Les performances sont évaluées au regard des cibles de réduction des émissions de GES⁽¹⁾.

L'indicateur de réduction des émissions nettes de GES du groupe pèse pour *a minima* 1,67% de la part variable des membres du Comex au titre de la part collective. Dans les branches pour lesquelles le sujet est le plus matériel (La Banque Postale, BSCC et Geopost), ce poids est revu à la hausse et représente entre 3,54% et 6,67% de la part variable des membres du Comex.

Déclaration sur la diligence raisonnable [GOV-4_01]

Éléments essentiels

de la diligence raisonnable

Sections de l'état de durabilité

Intégrer la diligence raisonnable dans la gouvernance, la stratégie et le modèle économique	1.1.1.2 Une gouvernance structurée de la durabilité/Rôle et composition des organes d'administration, de direction et de surveillance [ESRS 2 GOV-1] 1.1.1.2 Une gouvernance structurée de la durabilité/Informations transmises aux organes d'administration, de direction et de surveillance de l'entreprise et questions de durabilité traitées par ces organes [ESRS 2 GOV-2] 1.1.1.2 Une gouvernance structurée de la durabilité/Intégration des résultats en matière de durabilité dans les systèmes d'incitation [ESRS 2 GOV-3 ; E1 GOV-3] 1.1.1.3 Stratégie et modèle d'affaires/Impacts, risques et opportunités matériels et leur lien avec la stratégie et le modèle économique [SBM-3]
Collaborer avec les parties intéressées concernées à toutes les étapes de la diligence raisonnable	1.1.1.3 Stratégie et modèle d'affaires/Intérêts et points de vue des parties prenantes [ESRS 2 SBM-2]
Identifier et évaluer les incidences négatives	1.1.1.3 Stratégie et modèle d'affaires/Impacts, risques et opportunités matériels et leur lien avec la stratégie et le modèle économique [SBM-3] 1.1.1.4 Gestion des impacts, risques et opportunités/Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels [ESRS 2 IRO-1]
Prendre des mesures pour remédier à ces incidences négatives	1.1.1.2 Une gouvernance structurée de la durabilité 1.1.1.3 Stratégie et modèle d'affaires/Impacts, risques et opportunités matériels et leurs liens avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]
Suivre l'efficacité de ces efforts et communiquer	1.1.1.2 Une gouvernance structurée de la durabilité 1.1.1.3 Stratégie et modèle d'affaires/Impacts, risques et opportunités matériels et leurs liens avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3] 1.1.1.4 Gestion des impacts, risques et opportunités/Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels [ESRS 2 IRO-1]/Informations couvertes par le présent état de durabilité

1.1.1.3 Stratégie et modèle d'affaires

Stratégie, modèle économique et chaîne de valeur [SBM-1]

Un modèle d'affaires tourné vers une croissance rentable et responsable [ESRS 2 SBM-1]

Le groupe La Poste est un groupe multimétiers international de premier plan qui a construit un modèle multiactivité robuste et résilient autour de deux moteurs de croissance : la logistique et la bancassurance ; et autour de deux métiers d'avenir : la confiance numérique et les nouveaux services de proximité humaine.

(1) Cf. section 1.1.2.1 « Changement climatique | E1 ».

Ses activités sont structurées autour de quatre branches qui portent les produits et services :

- Services-Courrier-Colis :
 - courrier relationnel et publicitaire, presse,
 - colissimo et petits paquets internationaux pour les clients Entreprise,
 - solutions logistiques aux Entreprises (Log'issimo),
 - services de proximité humaine ;
- Geopost :
 - livraison express de colis en France et à l'international, en BtoB et BtoC, à domicile et hors-domicile,
 - réseau global avec une présence dans plus de 50 pays dans le monde,
 - services de livraison spécialisés (*same day*, température contrôlée, etc.) et services à l'e-commerce ;
- La Banque Postale, acteur majeur de la bancassurance organisé autour de quatre pôles métiers :
 - bancassurance France,
 - bancassurance internationale,
 - banque des entreprises et du développement local,
 - banque patrimoniale et gestion d'actifs ;
- Grand Public et Numérique :
 - distribution omnicanale des offres du groupe vers les particuliers, les professionnels et les petites collectivités de moins de 10 000 habitants,
 - développement des services numériques de confiance, *via* Docaposte, et poursuite de la transformation numérique du groupe.

Attaché à sa présence territoriale, le groupe La Poste s'appuie sur son réseau de services de proximité, humain et numérique, le plus important de France. À fin 2024, ce réseau se compose de 40 545 points de service dont 16 896 points constituant le réseau postal (bureaux de poste, La Poste Agences Communales, La Poste relais gérés avec des commerçants) et 23 649 points d'accès supplémentaires à ces services (points de services, Espaces Pros, relais et consignes Pickup). En 2024, La Poste a distribué plus de 14 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 j/7.

Le groupe La Poste poursuit la diversification de ses activités et sa transformation : investissements dans la modernisation de son réseau et dans la décarbonation des transports, services de proximité, offres responsables de bancassurance, solutions digitales de confiance, services en santé... Le moteur de cette évolution : accompagner chacun à travers les transitions écologique et énergétique, numérique, territoriale, démographique et sociale.

Ces transitions représentent un ensemble de défis et d'opportunités pour l'entreprise et pour la société tout entière, que le groupe a inscrit au cœur de son modèle d'entreprise et au cœur de son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », en cohérence avec l'action de la Caisse des Dépôts, son actionnaire, et au service de l'intérêt général. Porté par la raison d'être du groupe, ce plan stratégique fixe le cap d'une croissance rentable et responsable, en France et à l'international, qui s'appuie sur son capital industriel, constitué d'infrastructures et de réseaux de transport et de livraison, et ses capitaux humain et relationnel, au cœur de la création de valeur et d'impact du groupe pour la société tout entière.

Conformément à son ambition de transformation vers une entreprise durablement rentable et responsable, le groupe vise à :

- agir pour l'avenir de l'entreprise en considérant les transitions et l'ESG comme des opportunités, en en faisant des leviers de réinvention pour assurer une création de valeur durable ;
- agir pour la société en développant des produits et services à forte utilité sociale pour contribuer aux transformations de la société en générant de l'impact positif ;
- agir avec et pour les collaborateurs en les formant et les accompagnant pour les engager ;
- accomplir ses missions de service public.

En 2024, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires⁽¹⁾ de 34,6 milliards d'euros, dont 44,6% à l'international, et employé 226 831 collaborateurs⁽²⁾, dont près de 175 000 en France. Le groupe La Poste est présent à l'international dans 63 pays et sur 5 continents.

Le groupe ne tire aucun revenu direct des secteurs controversés au sens du règlement UE 2022/1288 : fossiles, gaz, pétrole, charbon, ni de la production chimique, de tabac ou d'armes non conventionnelles interdites en application de conventions internationales signées et ratifiées par la France. Depuis janvier 2023, La Banque Postale exclut par exemple le financement des énergies fossiles et des infrastructures visant à accroître le trafic aérien (à l'exception des financements visant à renforcer la sécurité des personnels et des passagers, à mettre aux normes les infrastructures, ou à améliorer leur efficacité énergétique). Les principes d'exclusions de La Banque Postale sont précisés dans sa Charte de financement et d'investissement responsable et dans ses politiques sectorielles. Sa filiale CNP Assurances s'est engagée dès 2020 à atteindre une exposition au charbon thermique de son portefeuille d'investissements en direct nulle d'ici 2030 dans les pays de l'Union européenne et de l'OCDE, et d'ici 2040 dans le reste du monde.

Le revenu de La Banque Postale (LBP) s'élève à 41,1 milliards d'euros. Le chiffre d'affaires consolidé du groupe La Poste intègre son produit net bancaire (PNB). La notion retenue dans son état de durabilité correspond au chiffre d'affaires net de l'article L. 511-35-1 du Code monétaire et financier. Pour LBP, le revenu s'entend comme le résultat global des intérêts et produits assimilés, revenus de titres, commissions perçues, bénéfice provenant d'opérations financières et autres produits d'exploitation, soit les postes suivants :

- intérêts et produits assimilés ;
- commissions (produits) ;
- gains ou pertes nets sur instruments financiers à la juste valeur par résultat, par capitaux propres ou résultant de la décomptabilisation d'actifs financiers au coût amorti ;
- produits des contrats d'assurance émis et produits afférents aux contrats de réassurance détenus ;
- produits financiers afférents aux contrats de réassurance détenus ;
- produits des autres activités (hors reprises de provisions).

Les chaînes de valeur des principaux métiers

Pour le groupe La Poste, la chaîne de valeur couvre l'ensemble des activités menées au sein de ses quatre métiers transports, logistique et livraison, banque et assurance, services numériques et services de proximité⁽³⁾.

Intérêts et points de vue des parties prenantes [ESRS 2 SBM-2]

Le groupe La Poste s'appuie sur un écosystème riche de parties prenantes, pleinement intégrées dans l'appréciation des impacts, risques et opportunités liés à ses activités. Les modalités de dialogue sont multiples, adaptées aux enjeux et déployées aux différents niveaux territoriaux (du local au national).

(1) Cf. DEU 2024 note 6 aux états financiers consolidés « Information sectorielle ».

(2) Cf. DEU 2024 note 10 aux états financiers consolidés « Charges de personnel et effectifs ».

(3) Cf. DEU 2024 section 4.3.2.2 « Résultats consolidés pour les activités en propre et externalisées ».

▼ PARTIES PRENANTES, ENJEUX ET MODALITÉS DE DIALOGUE ASSOCIÉES

	Parties prenantes	Enjeux/finalités	Cadre et modalités de dialogue
Sphère publique	Pouvoirs publics Autorités de régulation et de contrôle Élus locaux, élus parlementaires Législateurs Organismes de certification Organismes nationaux et internationaux Enseignement, recherche	Respect des engagements (conformité réglementaire et obligation de service public) Présence forte sur leur territoire, y compris dans les quartiers sensibles. Implication dans les projets locaux en faveur du développement durable (plan climat, schéma régional climat air énergie (SRCAE), politique de la ville, développement rural) Contribution à la politique en faveur des personnes vulnérables Appui à la mise en œuvre de l'action publique Financement des projets	Contrat d'entreprise Échanges en lien avec l'accompagnement des politiques publiques Échanges bilatéraux directs au niveau des branches et au niveau du groupe (réseau des délégués régionaux du groupe) Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT)
Collaborateurs	Employés des entités du groupe Partenaires sociaux	Qualité de l'emploi et des conditions de travail (santé, sécurité, qualité de vie au travail) Développement de l'employabilité et accompagnement des projets professionnels Qualité de l'emploi et des conditions de travail (santé, sécurité, qualité de vie au travail) Participation aux évolutions de l'entreprise et aux actions ESG Développement de l'employabilité et accompagnement des projets professionnels	Échanges, briefs et réunions d'équipes Entretiens annuels Baromètre d'engagement Instances de dialogue social (nationales, régionales, locales) Échanges bilatéraux
Partenaires commerciaux et financiers	Fournisseurs Sous-traitants Partenaires de coopérations et joint-ventures Réseaux de distribution Fédérations professionnelles Investisseurs Actionnaires	Collaboration économique sur le long terme avec des solutions <i>ad hoc</i> pour pouvoir proposer des innovations Respect des engagements contractuels et des délais de paiement Conditions d'accès aux marchés équitables, critères de choix de la part du groupe La Poste ne regardant pas que le prix, mais également les critères ESG Informations sur la performance financière et extra-financière Performance financière et pérennité du modèle économique (création de valeur sur le long terme) Maîtrise des risques pouvant impacter la réputation de l'entreprise	Consultations et appels d'offres Dialogue compétitif Réunions bilatérales Participation à des groupes de travail de place <i>Roadshows</i> Échanges bilatéraux Conseil d'administration Instance de dialogue <i>ad hoc</i>
Clients et bénéficiaires	Clients particuliers Associations de consommateurs Clients professionnels et entreprises Collectivités territoriales	Écoute, considération, obtention de réponses personnalisées avec une prise en charge à la première demande et un suivi en temps réel de la demande Offre innovante et adaptée aux différents besoins Protection et confidentialité des données Accessibilité aux services de manière simple, rapide et intuitive	Relations commerciales multicanales (en ligne, télévente, équipes commerciales, points de contact) gérées au niveau des branches Communauté La Poste et Vous Enquêtes de satisfaction et baromètre d'image Consultations et appels d'offres Dialogue compétitif Réunions bilatérales
Société civile	Les autres entreprises et groupes Partenaires associatifs (ONG ou autres associations)	Échanges de pratiques, d'outils, prise de position ou engagement communs Respect des règles de concurrence loyale Transparence des pratiques et de la communication Contribution du groupe au progrès du développement durable et aux actions de solidarité nationale et locale	Échanges bilatéraux Échanges dans le cadre d'organismes de représentation ou thématiques Échanges bilatéraux Alliance dynamique

Le groupe intègre le dialogue avec les parties prenantes dans le cadre de la définition de son plan stratégique. Celui-ci prend ainsi en compte les résultats d'une démarche participative impliquant plus de 135 000 postiers et 6 500 parties prenantes d'horizons divers : clients, citoyens, élus, associations d'élus, parlementaires, fournisseurs, start-up, partenaires buralistes/relais poste commerçants et grande distribution, associations et entreprises de l'économie sociale et solidaire.

De multiples études et baromètres permettent de suivre la perception de La Poste par ses parties prenantes, comme le baromètre annuel d'image de La Poste.

Des représentants de parties prenantes sont également présents dans les instances de gouvernance du groupe (Conseil d'administration, Comité de mission).

▼ INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES CONCERNANT LES INTÉRÊTS ET POINTS DE VUE DES PARTIES PRENANTES LIÉS AUX NORMES THÉMATIQUES

S1 – Personnel de l'entreprise	<p>Le groupe La Poste s'engage activement à intégrer les intérêts, points de vue et droits de ses employés dans sa stratégie et son modèle économique. Cet engagement se manifeste par plusieurs démarches.</p> <p>Aux étapes clés du plan stratégique, les personnels sont associés à sa construction et à son actualisation dans une démarche participative qui permet de recueillir leurs points de vue et leurs propositions. Cette démarche est animée par tous les managers et, à chaque niveau de l'entreprise, depuis le Président-directeur général jusqu'aux établissements.</p> <p>Les résultats économiques sont communiqués à tout le personnel (résultat annuel et résultat semestriel), les managers étant chargés de les expliquer.</p> <p>Des outils de communication sont déployés pour faciliter ces démarches (supports des espaces-temps communication qui existent dans tous les établissements, éléments de langage et vidéos).</p> <p>La stratégie et la situation économique sont partagées aux représentants du personnel lors des instances d'information/consultation des Comités économiques et sociaux de l'entreprise.</p> <p>Des mécanismes de remontée d'informations, comme le baromètre d'engagement, ou le dispositif d'alerte, sont mis en place, pour recueillir les opinions et les attentes des employés et recevoir et traiter les signalements internes (atteinte aux droits humains et liberté individuelle, discriminations...).</p> <p>Le groupe analyse attentivement les retours de ses employés et les utilise pour adapter ses actions, notamment en matière de sensibilisation, de formation et de qualité de vie au travail. L'indice sur la perception de la qualité de vie au travail fait partie des indicateurs clés de la feuille de route de tous les managers.</p> <p>Des mesures concrètes sont mises en œuvre pour répondre aux attentes des employés. Les instances dirigeantes sont régulièrement informées de leurs points de vue, garantissant ainsi la prise en compte des intérêts des employés dans les décisions stratégiques de l'entreprise.</p>
S2 – Travailleurs de la chaîne de valeur	<p>Pour le groupe La Poste, la responsabilité sociétale implique la prise en compte de ses parties prenantes, entre autres en ce qui concerne le respect des droits humains et des droits du travail pour les travailleurs de la chaîne de valeur.</p> <p>En amont de sa chaîne de valeur, les branches et filiales du groupe développent avec l'ensemble de ses fournisseurs et sous-traitants des relations équilibrées et pérennes, pour garantir des pratiques d'achats responsables. La spécificité des métiers du groupe et sa dimension internationale impliquent une gestion décentralisée du dialogue avec ses partenaires, laissant aux différentes branches et filiales une grande autonomie.</p> <p>Des échanges réguliers avec les fournisseurs, notamment dans les secteurs clés tels que le transport et la logistique permettent d'ajuster les politiques du groupe et de moduler les plans d'action en fonction des besoins et des risques identifiés, avec pour objectif d'initier une dynamique collective de dialogue et d'amélioration continue.</p> <p>Le groupe prend en compte les intérêts, points de vue et droits des travailleurs de la chaîne de valeur en exigeant de ses fournisseurs et sous-traitants le respect des clauses relatives aux conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail. Au niveau du siège et des branches principales (Services-Courrier-Colis, Grand Public et Numérique et Geopost), chaque fournisseur est également engagé contractuellement à respecter les principes des chartes d'achats responsables et éthiques.</p>
S3 – Communautés affectées	<p>La raison d'être de La Poste met en lumière le modèle singulier du groupe, qui accompagne les citoyens sur l'ensemble du territoire français. Ce modèle lui confère un rôle central dans la cohésion sociale et territoriale, à laquelle il contribue en assurant les quatre missions de service public confiées par l'État, qui bénéficient à l'ensemble de la population française. La présence de La Poste en France et son implantation permettent de bien appréhender la notion de communauté affectée.</p> <p>Ces missions de service public influencent sa stratégie et son modèle économique car elles doivent répondre à des exigences réglementaires spécifiques dans l'optique d'assurer l'accès à des services essentiels pour tous les citoyens sans exclusion. L'entreprise entretient un dialogue constant à l'échelle nationale et locale avec les élus, représentants légitimes des citoyens. Un reporting régulier auprès des régulateurs assure la transparence et la conformité aux engagements. La prise en compte des intérêts, points de vue et droits de ces parties prenantes est nourrie de l'ensemble des dispositifs de dialogue dédiés aux consommateurs et utilisateurs finaux.</p>

**S4 –
Consommateurs
et utilisateurs
finaux**

La satisfaction client est l'un de quatre leviers d'actions du plan stratégique. Elle fait l'objet d'un suivi (via un indicateur commun, le *Net Promoter Score* (NPS)^(a)) au niveau de chacune des branches et du groupe au travers du Comité client et via un reporting mensuel au Comex.

Le groupe met en place des dispositifs spécifiques à ces consommateurs et utilisateurs finaux.

Depuis 2021, le groupe La Poste s'est doté d'une raison d'être. Celle-ci reflète sa volonté d'écoute vis-à-vis de ses consommateurs et utilisateurs finaux et de prise en compte de leurs attentes dans la définition et la mise en œuvre de sa stratégie. Le groupe a fait de la satisfaction client l'un des piliers de son plan stratégique à 2030 pour servir les clients au plus haut niveau de qualité, rester l'intermédiaire privilégié du client et conquérir de nouvelles clientèles.

Le groupe déploie de nombreux dispositifs d'écoute et de consultation^(b) qui alimentent les réflexions stratégiques et opérationnelles des branches pour faire évoluer leurs offres et services et maintenir la satisfaction client. En 2024, l'ensemble des branches ont mesuré régulièrement le taux de satisfaction de leurs clients, via le NPS.

Les droits des consommateurs et utilisateurs finaux sont pris en compte au travers de l'ensemble des politiques de conformité des pratiques commerciales ainsi que des procédures veillant au respect des droits fondamentaux de l'ensemble des consommateurs et utilisateurs finaux lors du traitement de données à caractère personnel.

(a) Terme défini dans le glossaire, situé en fin de document.

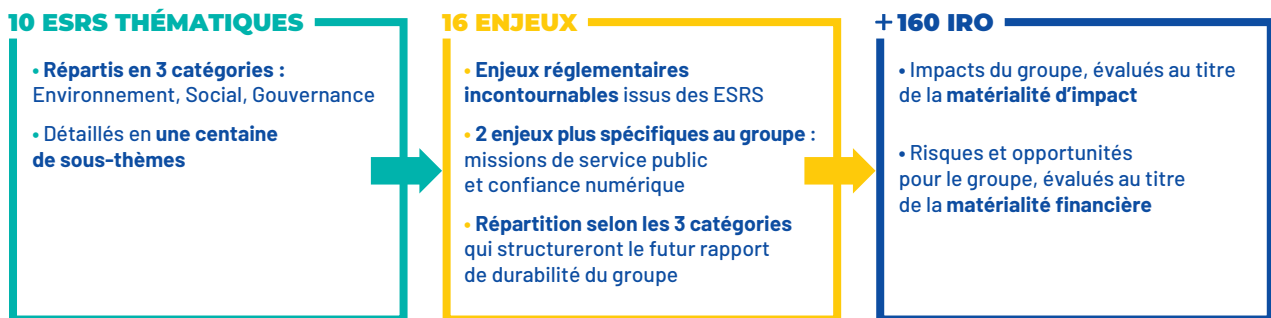
(b) Cf. section 1.1.3.4 « Consommateurs et utilisateur finaux | S4 ».

Impacts, risques et opportunités matériels et leur lien avec la stratégie et le modèle économique [SBM-3]

Un travail d'analyse collective impliquant les métiers et le niveau groupe, et ayant mobilisé des profils experts, le top management ainsi que des parties prenantes a fait émerger une vision partagée

et fine des enjeux de durabilité du groupe, quoique celle-ci préexistait déjà indépendamment des attendus réglementaires de la CSRD, en lien avec les travaux de référence du groupe (cartographie des risques, cartographie du devoir de vigilance, étude sur les risques et opportunités liés au climat).

Une liste de 16 enjeux a été identifiée en regard des normes ESRS, auxquels sont rattachés 163 IRO :



La méthodologie d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels est décrite en section 1.1.1.4 « Gestion des impacts, risques et opportunités ». Sur les 163 IRO initialement identifiés, 45 sont matériels au niveau du groupe, dont 30 impacts (un tiers positif), 13 risques et 2 opportunités⁽¹⁾.

Les résultats de l'analyse de double matérialité, et en particulier la liste des enjeux clés de durabilité, confirment le bien-fondé et la pertinence des engagements de la société à mission et des leviers d'action qui sont au cœur du plan stratégique du groupe, de son modèle économique et dans son programme de transformation.

▼ LIEN ENTRE LES QUATRE LEVIERS DU PLAN STRATÉGIQUE DU GROUPE ET LES PRINCIPAUX ENJEUX ESG CONFIRMÉS PAR L'ANALYSE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ DE 2024

Engagement social et environnemental	Accélérer la décarbonation de nos activités et soutenir celle de nos clients Assurer nos missions de service public et servir l'intérêt général
Digitalisation et innovation	Accompagner la transformation digitale et favoriser la confiance numérique
Pacte social et culture managériale	Renforcer la qualité de vie au travail et préserver la santé et la sécurité des postiers Anticiper les compétences nécessaires et favoriser les parcours professionnels
Satisfaction client	Renforcer la qualité et l'expérience client Veiller à l'éthique de nos pratiques d'affaires

Les politiques, actions, moyens et cibles liés aux IRO matériels correspondant aux enjeux identifiés par l'analyse de double matérialité sont décrits dans les sections suivantes de l'état de durabilité⁽²⁾.

(1) Cf. section 1.1.1.5 « Annexe : Exigences de publication au titre des ESRS couvertes par l'état de durabilité en lien avec les résultats de l'évaluation de la matérialité ».

(2) Cf. section 1.1.1.4 « Gestion des impacts, risques et opportunités », paragraphe « Informations couvertes par le présent état de durabilité ».

1.1.1.4 Gestion des impacts, risques et opportunités

Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels [IRO-1]

Principes généraux d'évaluation de la double matérialité

Le processus mis en œuvre par le groupe La Poste pour identifier et évaluer ses IRO a consisté à :

- réaliser l'analyse de double matérialité des activités liées aux métiers en plus de celles menées en propre par Geopost, La Banque Postale et CNP Assurances et assurer la consolidation d'ensemble pour construire une analyse au niveau groupe ;
- piloter un processus de consultation interne et externe pour recueillir les *inputs* de dirigeants du groupe et parties prenantes externes ;
- réaliser une analyse détaillée des 163 IRO identifiés au niveau du groupe en vue de la définition du contenu de l'état de durabilité du groupe.

La matérialité est évaluée de manière « brute », indépendamment des actions engagées ou à venir, en intégrant cependant les spécificités du groupe :

- ses modèles d'affaires et positions sur ses chaînes de valeur⁽¹⁾ ;
- la taille du groupe et sa capacité d'influence ;
- son histoire et son ADN ;
- la non-réversibilité de certaines actions (ex. : électrification de la flotte).

L'analyse de double matérialité a été réalisée dans les horizons temporels définis par les normes. Elle a intégré les résultats de l'analyse de double matérialité réalisée en propre par Geopost, La Banque Postale et CNP Assurances, étant donné le poids de ces activités dans le chiffre d'affaires du groupe (60% sur la base des données 2023). Une attention particulière a été accordée à leurs IRO matériels dans le cadre des contrôles de cohérence relatifs aux résultats du groupe. La chaîne d'investissement de La Banque Postale et CNP Assurances a ainsi bien été prise en compte, même si *in fine* non matérielle pour le groupe La Poste.

L'analyse s'est également appuyée sur les travaux clés du groupe :

- cartographie des risques ;
- cartographie du devoir de vigilance ;
- étude d'analyse du risque climatique ;
- résultats de la matrice de double matérialité établie au titre de 2022.

La direction des risques groupe est responsable de la gestion des risques, y compris les risques de durabilité, en collaboration avec la direction de l'engagement sociétal chargée d'aligner l'ensemble des entités sur les mêmes objectifs de durabilité. Dans le cadre de l'analyse de double matérialité, les deux directions ont travaillé ensemble pour identifier les risques matériels.

La direction des risques, la direction de l'engagement sociétal et la direction de la conformité groupe ont travaillé ensemble, notamment dans la mise en place de la cartographie des risques du devoir de vigilance.

Les risques ESG, les risques climatiques et les risques liés au non-respect de la CSRD ont été intégrés dans le référentiel des risques opérationnels.

Les risques physiques et de transition (Risque G-11 Changement climatique), sous les recommandations de la TCFD, sont pris en compte et analysés dans une cartographie spécifique des risques majeurs du groupe.

Identification des IRO

Une liste d'IRO à évaluer a été déterminée sur la base des éléments suivants :

- les normes ESRS, incluant les thèmes et sous-thèmes spécifiés dans l'ESRS 1 AR 16 ;
- une analyse documentaire interne comprenant la cartographie des risques majeurs du groupe 2024, le Document d'enregistrement universel (DEU) La Poste Groupe 2023, le rapport du Comité de mission 2023, et le plan de vigilance La Poste Groupe 2024 ;
- la revue des analyses de double matérialité préexistantes ou en cours, notamment celles de La Poste Groupe (2022) et de la Caisse des Dépôts (2023) ;
- des entretiens stratégiques menés avec plusieurs membres du groupe La Poste, *i.e* avec la Directrice générale adjointe en charge des ressources humaines, le Directeur général adjoint, secrétaire général du groupe et Président de La Poste Immobilier et le Directeur général adjoint en charge du service public et de la régulation ;
- une revue du modèle économique du groupe La Poste et des chaînes de valeur établies par chaque entité métier relevant du périmètre d'analyse.

Cette approche a permis de garantir une couverture exhaustive des IRO pertinents pour l'analyse. La proposition d'IRO a été soumise à une révision approfondie et a fait l'objet d'ajustements par les représentants des différents métiers et le Comité projet. L'objectif de cette étape était d'enrichir la liste d'IRO groupe en prenant en considération tant les impacts positifs et négatifs de l'entreprise que les risques et opportunités associés à chaque enjeu pour tous les métiers.

La version finale comporte un total de 163 IRO : 58 impacts, 59 risques et 46 opportunités.

Cotation des IRO et identification des IRO matériels

Des experts internes ont été consultés afin de réaliser la cotation, de manière individuelle, puis au sein d'un atelier collectif, des 163 IRO identifiés pour le groupe. Au cours de cet exercice de cotation, les sous-dimensions associées d'une part à la matérialité d'impact et d'autre part à la matérialité financière ont été évaluées.

Les risques et opportunités ont été évalués selon des critères liés à l'ampleur et à la probabilité. Les impacts ont été cotés en fonction de l'ampleur, de l'étendue, de l'irréversibilité, de la probabilité d'occurrence, ainsi que de l'évolution à long terme.

Conformément aux exigences de l'ESRS 1, les IRO liés aux droits humains, dont la liste avait été préalablement validée par la direction de la conformité, ont été analysés en considérant d'abord la sévérité de l'impact par rapport à sa probabilité d'occurrence pour les impacts potentiels.

Afin de favoriser la cohérence des analyses, le barème de cotation des IRO a été aligné avec celui de l'analyse des risques pour la matérialité financière et celui du devoir de vigilance pour la matérialité d'impact.

Le seuil de matérialité a été établi par le CCESG et le Comex. Il permet de cibler les IRO présentant une matérialité réelle, tant du point de vue de leur influence potentielle sur la performance économique et financière du groupe La Poste que de leur incidence sociale, sociétale et environnementale. Il a en outre été établi en cohérence avec les seuils établis dans les analyses de double matérialité réalisées par les métiers (Geopost, La Banque Postale, CNP Assurances) et par la Caisse des Dépôts, actionnaire majoritaire du groupe La Poste dont les activités sont consolidées au niveau de la Caisse des Dépôts.

(1) Cf. section 1.1.1.3 « Stratégie et modèle d'affaires ».

Contrôles et validation des résultats

Des contrôles de cohérence ont été effectués à plusieurs niveaux afin de garantir la pertinence de la liste des IRO matériels :

- revue par les experts groupe et métiers dans le cadre d'un atelier dédié ;
- alignement des IRO avec l'analyse des risques et le devoir de vigilance par la direction des risques et la direction de la conformité groupe ;
- revue par le Comité de direction de la direction de l'engagement sociétal des IRO issus des analyses de double matérialité de Geopost, La Banque Postale et CNP Assurances, dépassant le seuil de matérialité groupe, pour prendre en compte les activités principales du groupe et garantir une couverture plus exhaustive et représentative sur l'ensemble de ses activités. À la

suite de cette analyse, quatre risques issus de l'analyse de matérialité de Geopost ont été intégrés à la liste des IRO matériels du groupe La Poste ;

- vérification particulière des IRO dont la matérialité était proche du seuil de matérialité.

Les résultats ont été partagés avec l'ensemble des contributeurs au travers d'une réunion de restitution (le 8 novembre 2024) à laquelle ont participé 70 représentants des branches et des directions du groupe concernées (incluant les DES, direction financière, direction de la conformité groupe, direction des risques groupe, direction des ressources humaines, direction de la stratégie). Une présentation des résultats a été effectuée auprès du Comité d'audit et un rapport a été remis au Conseil d'administration afin qu'il valide les conclusions de l'analyse de double matérialité.

Informations complémentaires concernant l'identification et l'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels liés aux normes thématiques [E1 IRO-1 ; E2 IRO-1 ; E3 IRO-1 ; E4 IRO-1 ; E5 IRO-1 ; G1 IRO-1]

E1 – Climat

Les IRO sur le changement climatique liés aux émissions de GES du groupe ont été évalués principalement grâce à sa connaissance fine et les travaux qu'il mène depuis plus de 10 ans en particulier sur son activité logistique, considérée à haute intensité émissive. Le groupe La Poste s'est doté de trajectoires SBTi au périmètre de ses filiales avant d'obtenir en 2024 une trajectoire groupe certifiée.

Le groupe avait déjà mené des analyses de résilience avant de démarrer sa réactualisation en 2024 et s'appuie sur des études menées avec des partenariats ou en interne pour bien évaluer les IRO liés au climat.

Les risques physiques liés au changement climatique ont été étudiés dans le cas de 4 aléas climatiques : inondations, tempêtes, feux et glissements de terrain. Une analyse de risques de vulnérabilité des actifs liés aux opérations en propre, sur la base de leurs coordonnées géospatiales, permet de mesurer l'exposition de ces actifs aux aléas climatiques.

Les risques liés au climat à court terme sont représentés dans la matrice de double matérialité du groupe La Poste sous l'enjeu « adapter nos activités au changement climatique ». À moyen et long terme, les enjeux liés au réchauffement climatique sont pris en compte dans l'analyse de résilience, respectivement en 2030 et 2050.

Une première analyse de risque a démontré qu'à moyen et long terme, les principaux aléas impactant les actifs du groupe sont (en première estimation) : les inondations (423 sites auraient une exposition forte ou extrême en 2030) et les tempêtes (378 sites auraient une exposition forte ou extrême en 2030).

L'horizon temporel à court terme correspond à celui de la matrice de double matérialité du groupe La Poste. L'horizon temporel à moyen terme est 2030. L'horizon temporel à long terme est 2050.

L'appréciation de l'exposition dépend de la nature du risque :

- risque physique sur les actifs : en fonction des dommages sur les sites, sur la base des coordonnées géospatiales des sites ;
- risque physique sur les routes : en fonction des dommages sur les infrastructures de transport, sur la base des coordonnées géospatiales de segments d'autoroutes ;
- risque physique sur les humains : en fonction de l'évolution des températures, sur la base des coordonnées géospatiales des sites.

Le scénario climatique RCP 8.5 (dénomination GIEC) correspond à un niveau de réchauffement climatique de +4 °C en 2100 et à une transition échouée vers une société bas carbone. Dans ce scénario, l'analyse de sensibilité des risques physiques se révèle la plus pertinente et celle des risques de transition dans une moindre mesure.

L'analyse de la double matérialité a coté et évalué le risque de non-adaptation au changement climatique à court terme. L'étude de résilience a coté et évalué les risques physiques les plus matériels à moyen et long terme.

Les risques de transition liés au changement climatique ont été étudiés dans le cas de réglementations carbone : sur la chaîne logistique, sur la chaîne immobilier et sur les segments les plus matériels de la chaîne de valeur : aval de la chaîne transport (intégration des sous-traitants) et amont de la chaîne d'approvisionnement (*sourcing* des fournisseurs). Une première approche des opportunités a également été réalisée en lien avec les nouveaux besoins d'une société bas carbone.

La matrice de double matérialité a examiné les événements de transition à court terme. L'analyse de résilience a examiné les événements de transition à moyen et long terme, respectivement en 2030 et 2050.

Le groupe La Poste a pré-identifié 11 risques de transition en lien avec des évolutions de politiques publiques, de technologies, de marché et de réputation.

L'appréciation de l'exposition s'applique sur les secteurs à fort impact climatique et en lien avec :

- un risque de transition sur les actifs : selon le niveau des émissions de GES et les coûts de l'énergie ;
- un risque de transition sur les véhicules : selon le niveau des émissions de GES et les coûts de l'énergie ;
- un risque de transition sur les humains : selon le mode de vie d'une société bas carbone.

Le scénario climatique RCP 2.6 (dénomination GIEC) correspond à un niveau de réchauffement climatique de +1,5 °C en 2100 et à une transition réussie vers une société bas carbone. Dans ce scénario, l'analyse de sensibilité des risques de transition se révèle la plus pertinente.

E1 – Climat	<p>Les principaux risques de transition du groupe La Poste portent sur les secteurs à fort impact climatique. Les chaînes logistique et immobilière sont les plus impactées par la transition vers une économie neutre en carbone.</p> <p>L'analyse de la double matérialité a côté et évalué le risque de non-adaptation au changement climatique à court terme. L'étude de résilience a côté et évalué les risques de transition les plus matériels à moyen et long terme.</p> <p>Les partis pris financiers se concentrent sur l'atténuation :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les états financiers 2024 intègrent les plans de transition. 2. Pour atteindre l'objectif de Zéro émission nette en 2040 : provisions des émissions à partir de 2040 au fur et à mesure de leur réalisation. <p>L'adaptation sera intégrée lorsque les plans d'adaptation seront formalisés et les hypothèses du changement climatique déclinées dans les états financiers.</p>
E2 – Pollution	<p>Les IRO liés à la pollution ont été évalués grâce aux différentes mesures et études réalisées par le groupe <i>via</i> ses filiales en matière de pollution. En 2024, le groupe s'est d'ailleurs doté d'une mesure plus robuste sur la pollution liée à son activité logistique, la pollution atmosphérique liée aux transports étant particulièrement documentée en externe. Cette mesure lui a permis de confirmer la matérialité de la pollution atmosphérique pour cette activité.</p> <p>L'analyse de double matérialité est réalisée avec un barème aligné sur l'analyse des risques et le devoir de vigilance.</p> <p>Des consultations ont été menées sur la pollution, comme sur les autres IRO de l'analyse de double matérialité, en particulier avec des interlocuteurs de la DES, de Geopost et de la BSCC.</p> <p>Des experts (par exemple, le président de l'alliance pour la décarbonation de la route, WWF France, des personnalités qualifiées du Conseil d'administration comme la présidente de l'Institut Montaigne) ont été consultés dans le processus de révision de la politique de lutte contre la pollution atmosphérique.</p> <p>Un partenariat avec Airparif accompagne l'entreprise depuis 2022.</p> <p>Sur les cinq métiers du groupe La Poste, seuls le transport et la logistique ont une matérialité d'impact sur les IRO liés à la pollution de l'air engendrée par les flottes de transport.</p>
E3 – Eau	<p>Le groupe La Poste a mené des entretiens avec des experts en interne sur ses différentes activités. Aucun d'eux n'a identifié de risques majeurs les concernant.</p> <p>Le groupe lui-même utilise peu d'eau dans le cadre de ses activités propres, tout comme ses fournisseurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • il n'a pas une consommation industrielle de l'eau, mais une consommation directe de type « tertiaire », pour des usages sanitaires, de boisson, pour ses restaurants d'entreprise et pour l'arrosage de ses espaces verts ; • au sein de sa chaîne de valeur, de l'eau est utilisée par ses fournisseurs pour fabriquer les produits et équipements utilisés par le groupe La Poste, comme pour toute entreprise. <p>L'impact du groupe sur les ressources aquatiques et marines est ainsi considéré comme non matériel, tant d'un point de vue impact que d'un point de vue financier. Le groupe envisage néanmoins de réévaluer périodiquement cette position pour s'assurer de la pertinence continue de son évaluation en fonction des données nouvelles et des évolutions futures.</p>
E4 – Biodiversité et écosystèmes	<p>Le groupe la Poste a procédé à l'identification et l'évaluation de ses impacts réels et potentiels sur la biodiversité et les écosystèmes, au niveau de ses propres sites comme au sein de sa chaîne de valeur en amont et en aval.</p> <p>Au travers d'une étude menée avec l'outil <i>Global Biodiversity Score</i> (GBS) et la réalisation d'entretiens internes, le groupe est en mesure d'affirmer que les impacts et risques de biodiversité ne sont pas matériels.</p> <p>Des analyses ont été menées sur les secteurs les plus à risques pour le groupe : activités immobilières sur ses propres sites (La Poste Immobilier), activités de transport et de logistique en amont et en aval de sa chaîne de valeur et activités de bancassurance. L'étude a révélé que le groupe La Poste est en dessous de la moyenne d'impact mondiale tous secteurs confondus.</p> <p>Grâce à l'outil GBS, le groupe a également identifié et évalué ses dépendances à l'égard de la biodiversité, des écosystèmes et des services écosystémiques au niveau de ses propres sites et de sa chaîne de valeur. Les services écosystémiques pour les activités du groupe sont peu nombreux, et les dépendances liées à la biodiversité sont donc considérées comme non matérielles. L'analyse de double matérialité a relevé que les risques pour le groupe sont faibles en termes de conséquences financières sur l'entreprise (inférieures à 15 millions d'euros), de continuité de service ainsi que sur le climat social ou la réputation de l'entreprise.</p> <p>Bien que La Poste continue de suivre les questions relatives à la biodiversité, les analyses montrent que les impacts et risques liés à ce sujet restent non matériels pour le groupe. Celui-ci prévoit de réévaluer périodiquement cette position afin de s'assurer de la pertinence continue de son évaluation en fonction des évolutions du marché et des nouvelles données disponibles.</p>
E5 – Utilisation des ressources et économie circulaire	<p>Dans le cadre de l'analyse de double matérialité réalisée en 2024, La Poste a identifié 14 IRO en lien avec l'utilisation des ressources et l'économie circulaire. L'analyse de double matérialité et les consultations menées auprès des parties prenantes ont permis de confirmer que, tant d'un point de vue financier que du point de vue de l'impact, les ressources et l'économie circulaire ne sont pas des sujets matériels pour le groupe. Il prévoit de réévaluer périodiquement cette position afin de s'assurer de la pertinence continue de son évaluation dans le temps.</p>
G1 – Conduite des affaires	<p>Dans le cadre de l'analyse de double matérialité réalisée en 2024, La Poste a identifié ses IRO en matière de conduite des affaires. Dans ce cadre, les parties prenantes ont été consultées sur les IRO en lien avec les pratiques responsables des affaires, la lutte contre la corruption et le trafic d'influence et la gestion des relations fournisseurs. La méthode de cette analyse de double matérialité est décrite ci-avant^(a).</p>

(a) Cf. section 1.1.1.4 « Gestion des impacts, risques et opportunités », paragraphe « Procédures d'identification et d'évaluation des IRO matériels ».

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations générales | ESRS 2

Informations couvertes par le présent état de durabilité [IRO-2]

45 IRO sont *in fine* considérés comme matériels au niveau du groupe, dont 30 impacts, 13 risques et 2 opportunités.

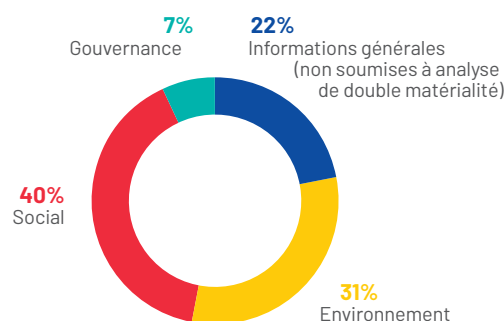
Norme	Intitulé	Nature	Chaîne de valeur amont	Opérations propres	Chaîne de valeur aval
E1	Émissions de GES générées par les activités propres de l'entreprise et/ou la sous-traitance	I	X	X	
E1	Participation à la transition de la France/des territoires vers une économie bas carbone	I	X	X	X
E1	Émissions de GES générées dans la chaîne d'approvisionnement	I	X		
E1	Émissions de GES liées à l'usage des produits et services	I			X
E1	Interruption de service en cas d'événement climatique extrême	I	X	X	X
E1	Augmentation des coûts dus à la prise en compte du climat dans le développement de produits et de services	R	X	X	X
E1	Renforcement de la compétitivité du groupe <i>via</i> la communication sur ses actions climat	O	X	X	
E2	Pollutions atmosphériques dues à l'activité de transport et logistique du groupe	I	X	X	X
S1	Diminution de la performance en cas d'inadéquation entre la stratégie et les évolutions du groupe et les compétences des collaborateurs	R		X	
S1	Santé physique et mentale des collaborateurs	I		X	
S1	Qualité de vie au travail et bien-être des collaborateurs	I		X	
S1	Liberté d'association et droit de négociation collective	I		X	
S1	Non-discrimination dans la gestion de carrière des collaborateurs	I		X	
S1	Non-discrimination à l'embauche	I		X	
S1	Acquisition/perte de compétences et de savoir-faire	I		X	
S1	Environnement de travail inclusif	I		X	
S1	Rémunération des collaborateurs	I		X	
S1	Arrêt des opérations ou baisse de la performance opérationnelle en cas d'accident ou en cas de qualité de vie au travail dégradée	R		X	X
S2	Influence sur les fournisseurs et prestataires en matière de pratiques sociales et environnementales	I	X	X	
S2	Conditions de travail des fournisseurs	I	X		
S2	Conditions de travail des sous-traitants	I	X		
S2	Détérioration de l'image en cas de violations des droits/mauvaises conditions de travail dans la chaîne de fournisseurs ou de sous-traitants	R	X		
S2	Augmentation des coûts et risques de litiges en cas de non-respect des réglementations et du droit de travail dans sa chaîne de fournisseurs (devoir de vigilance) ou de sous-traitants	R	X	X	
S2	Perturbations de l'activité et coûts financiers dus à des pénuries de main-d'œuvre qualifiée liées au grand nombre de travailleurs à temps partiel ou saisonniers ou à l'arrêt temporaire/réduction de l'activité d'un prestataire de services ou d'un fournisseur important	R	X	X	
S2	Amélioration des pratiques internes et des relations fournisseurs	I	X	X	
S3	Développement des territoires et renforcement des tissus économiques locaux à travers la création d'emplois directs et indirects ou les activités de financement	I	X	X	X
S3	Accès à certains services dans les territoires isolés	I			X
S3	Compensation ou monétisation insuffisante des missions de service public	R		X	

Norme	Intitulé	Chaîne de			
		Nature	valeur amont	Opérations propres	Chaîne de valeur aval
S4	Risque de non-conformité et d'atteinte à la réputation lié au manque de transparence et aux pratiques commerciales ou marketing abusives	R		X	X
S4	Accessibilité bancaire	I		X	X
S4	Risque de réputation et perte de parts de marché en raison de l'inadéquation ou de l'incapacité à adapter nos offres aux tendances du marché	R		X	X
S4	Amélioration des conditions de vie grâce aux services d'accompagnement de populations fragiles telles que les publics âgés et précaires	I			X
S4	Cyberattaques mettant en péril la continuité des opérations et la sécurité des données clients, collaborateurs et/ou partenaires	R	X	X	X
S4	Fuites de données clients, entraînant une diminution de la confiance et décrédibilisant le positionnement sur la confiance numérique du groupe	R	X	X	X
S4	Fuites de données clients, entraînant des poursuites judiciaires	R	X	X	X
S4	Accès à un service continu et de qualité pour l'ensemble des clients	I		X	X
G1	Sécurité et intégrité des données clients, collaborateurs, fournisseurs et sous-traitants	I	X	X	X
G1	Usage éthique de l'IA par le groupe et ses parties prenantes	I	X	X	X
G1	Souveraineté numérique de la donnée	I		X	X
G1	Pratiques responsables des affaires dans le respect du code de conduite du groupe	I	X	X	X
G1	Protection des lanceurs d'alerte	I	X	X	X
G1	Transparence sur l'utilisation de l'IA et fiabilité des outils et solutions logiciels	I	X	X	X
G1	Valorisation des comportements responsables des collaborateurs	I		X	
G1	Risque de litiges, contentieux, affaires juridiques en cas de corruption ou tout manquement au code déontologique	R	X	X	X
G1	Performance et sécurité du groupe accrues par sa résistance aux cyberattaques	O		X	

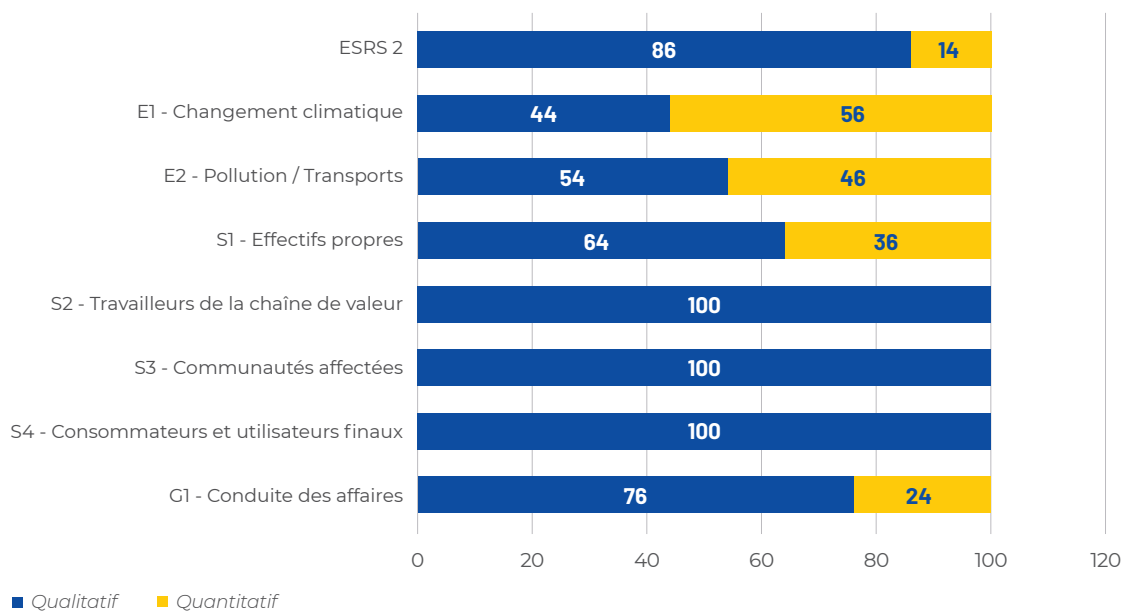
Ils constituent les fondements sur lesquels repose le reporting de l'entreprise, en orientant la sélection des normes thématiques ESRS pertinentes, des points de données matériels, ainsi que les informations à divulguer dans le cadre de l'état de durabilité.

Les 45 IRO considérés comme matériels pour le groupe La Poste pointent sur 598 points de donnée à publier dans le présent état de durabilité.

Nature des informations : points de données à publier (en %)



Répartition des data points matériels par ESRS



Les points de donnée associés aux IRO matériels ont été collectés sur l'ensemble du périmètre, que le sujet soit matériel ou non au niveau des entités contributrices.

À noter que les points de données suivants ne seront pas publiés au titre de 2024, comme l'autorisent les normes, et ne sont donc pas comptabilisés ci-avant :

- points de données volontaires ;
- points de données sur lesquels est prévu un *phase-in* ;
- points de données liés à des IRO non matériels ;
- présence d'une alternative (le choix a été fait de ne publier qu'une seule des possibilités).

S'agissant des actions et allocations des ressources relatives à la tenue de nos engagements sur chaque enjeu matériel pour le groupe, celles-ci sont précisées au sein des normes thématiques publiées dans le présent document. Le chiffrage financier des actions pour 2024 est mentionné lorsqu'il est significatif en euros et concerne plusieurs entités du groupe.

L'état de durabilité comporte des déclarations prospectives construites sur les connaissances scientifiques actuelles et des standards parfois évolutifs. Elles s'appuient de plus sur des projections, estimations et hypothèses concernant des événements qui pourraient se produire à l'avenir et sur d'éventuelles actions futures du groupe. Les résultats réels futurs sont bien sûr susceptibles d'être différents de ce qui est anticipé à date et les déclarations prospectives contenues dans l'état de durabilité ne sont valables qu'à la date de sa publication.

Aucun point de donnée ne fait l'objet d'une incorporation par référence au sein du présent état de durabilité.

Enfin, le groupe La Poste n'a pas utilisé la possibilité prévue dans ESRS 1 d'omettre certaines informations classifiées ou sensibles, ou informations particulières relatives à la propriété intellectuelle, au savoir-faire ou à des résultats d'innovations.

1.1.1.5 Annexes

Exigences de publication au titre des ESRS couvertes par l'état de durabilité en lien avec les résultats de l'évaluation de la matérialité [IRO-2]

ESRS	Exigences de publication (DR)	Section	
Informations générales à publier ESRS 2	Base générale pour la préparation des états de durabilité [BP1]	1.1.1.1	
	Publication d'informations relatives à des circonstances particulières [BP2]	1.1.1.1	
	Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance [ESRS 2 GOV-1 ; G1 GOV-1]	1.1.1.2	
	Informations transmises aux organes d'administration, de direction et de surveillance de l'entreprise et questions de durabilité traitées par ces organes [GOV 2]	1.1.1.2	
	Intégration des résultats en matière de durabilité dans les systèmes d'incitation [ESRS 2 GOV-3 ; E1 GOV-3]	1.1.1.2	
	Déclaration sur la vigilance raisonnable [GOV-4]	1.1.1.2	
	Gestion des risques et contrôles internes de l'information en matière de durabilité [GOV-5]	1.1.1.1	
	Stratégie, modèle économique et chaîne de valeur [SBM-1]	1.1.1.3	
	Intérêts et points de vue des parties prenantes [SBM-2 : ESRS 2 ; S1 ; S2 ; S3 ; S4]	1.1.1.3	
	Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique [SBM-3]	1.1.1.3	
Changement climatique E1	Description des procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels [IRO-1 : ESRS 2 ; E1 ; E2 ; E3 ; E4 ; E5 ; G1]	1.1.1.4	
	Exigences de publication au titre des ESRS couvertes par l'état de durabilité de l'entreprise [IRO -2]	1.1.1.5	
	Points de données prévus dans les normes transversales et thématiques découlant d'autres actes législatifs de l'Union européenne [Appendice B]	1.1.1.5	
	Plan de transition pour l'atténuation du changement climatique [E1-1]	1.1.2.1	
	Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]	1.1.2.1	
	Politiques liées à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation à celui-ci [E1 - 2]	1.1.2.1	
	Actions et ressources en rapport avec les politiques en matière de changement climatique [E1-3]	1.1.2.1	
	Cibles liées à l'atténuation du changement climatique et à l'adaptation à celui-ci [E1-4]	1.1.2.1	
	Consommation d'énergie et mix énergétique [E1-5]	1.1.2.1	
	Émissions brutes de GES de périmètres 1,2,3 et émissions totales de GES [E1-6]	1.1.2.1	
Pollution E2	Projets d'absorption et d'atténuation des GES financés au moyen de crédits carbone [E1-7]	1.1.2.1	
	Tarification interne du carbone [E1-8]	1.1.2.1	
	Effets financiers attendus des risques physiques et de transition importants et opportunités potentielles liées au changement climatique [E1-9]	1.1.2.1	
	Politiques en matière de pollution [E2-1 ; E2-MDR-P]	1.1.2.3	
	Actions et ressources relatives à la pollution [E2-2]	1.1.2.3	
	Cibles en matière de pollution [E2-3]	1.1.2.3	
	Pollution de l'air, de l'eau et des sols [E2-4]	1.1.2.3	
	Substances préoccupantes et substances extrêmement préoccupantes [E2-5]	1.1.2.3	
	Personnel de l'entreprise S1	Impacts, risques et opportunités matériels et interaction avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]	1.1.3.1
		Politiques concernant le personnel de l'entreprise [S1-1]	1.1.3.1
Processus de dialogue avec le personnel de l'entreprise et ses représentants [S1-2] et processus de réparation des impacts négatifs [S1-3]		1.1.3.1	
Processus de réparation des impacts négatifs et canaux permettant au personnel de l'entreprise de faire part de ses préoccupations [S1-3]		1.1.3.1	
Actions concernant les impacts matériels sur le personnel de l'entreprise, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant le personnel de l'entreprise, et efficacité de ces actions [S1-4]		1.1.3.1	
Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels [S1-5]		1.1.3.1	

ESRS	Exigences de publication (DR)	Section	
  	Caractéristiques des salariés de l'entreprise [S1-6]	1.1.3.1	
	Caractéristiques des non-salariés assimilés au personnel de l'entreprise [S1-7]	1.1.3.1	
	Couverture des négociations collectives et dialogue social [S1-8]	1.1.3.1	
	Indicateurs de diversité [S1-9]	1.1.3.1	
	Salaires décents [S1-10]	1.1.3.1	
	Personnes handicapées [S1-12]	1.1.3.1	
	Indicateurs de formation et de développement des compétences [S1-13]	1.1.3.1	
	Indicateurs de santé et de sécurité [S1-14]	1.1.3.1	
	Indicateurs d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée [S1-15]	1.1.3.1	
	Indicateurs de rémunération (écart de rémunération et rémunération totale)[S1-16]	1.1.3.1	
	Cas, plaintes et impacts graves sur les droits de l'homme [S1-17]	1.1.3.1	
	Travailleurs de la chaîne de valeur S2   	Impacts, risques et opportunités importants et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]	1.1.3.2
		Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur [S2-1]	1.1.3.2
		Processus de dialogue avec les travailleurs de la chaîne de valeur au sujet des impacts [S2-2]	1.1.3.2
		Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux travailleurs de la chaîne de valeur de faire part de leurs préoccupations [S2-3]	1.1.3.2
		Actions concernant les impacts matériels sur les travailleurs de la chaîne de valeur, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les travailleurs de la chaîne de valeur, et efficacité de ces actions [S2-4]	1.1.3.2
		Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels [S2-5]	1.1.3.2
Communautés affectées S3  	Impacts, risques et opportunités matériels et interactions avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]	1.1.3.3	
	Politiques relatives aux communautés affectées [S3-1]	1.1.3.3	
	Processus de dialogue avec les communautés affectées au sujet des impacts [S3-2]	1.1.3.3	
	Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux communautés affectées de faire part de leurs préoccupations [S3-3]	1.1.3.3	
	Actions concernant les impacts matériels sur les communautés affectées, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les communautés affectées, et efficacité de ces actions [S3-4]	1.1.3.3	
	Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, au développement des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels [S3-5]	1.1.3.3	
Consommateurs et utilisateurs finaux S4	Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]	1.1.3.4	
	Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux [S4-1]	1.1.3.4	
	Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts [S4-2]	1.1.3.4	
	Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations [S4-3]	1.1.3.4	
	Actions concernant les impacts matériels sur les consommateurs et utilisateurs finaux, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les consommateurs et utilisateurs finaux, et efficacité de ces actions [S4-4]	1.1.3.4	
	Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels [S4-5]	1.1.3.4	
Informations en matière de conduite des affaires G1 	Politiques en matière de conduite des affaires et culture d'entreprise [G1-1]	1.1.4.1	
	Gestion des relations avec les fournisseurs [G1-2]	1.1.4.2	
	Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin [G1-3]	1.1.4.1	
	Cas de corruption ou de versement de pots-de-vin [G1-4]	1.1.4.1	
	Influence politique et activités de lobbying [G1-5]	1.1.4.3	
	Pratiques en matière de paiement [G1-6]	1.1.4.2	

Points de données prévus dans les normes transversales et thématiques qui sont requis par d'autres actes législatifs de l'Union européenne [Appendice B]

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR^(a)	Référence pilier 3^(b)	Référence règlement sur les indices de référence^(c)	Loi européenne sur le climat^(d)	Section de l'état de durabilité
ESRS 2 GOV-1 Mixité au sein des organes de gouvernance, paragraphe 21, point d)	Indicateur n° 13, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission (5) ;		1.1.1.2. Une gouvernance structurée de la durabilité
ESRS 2 GOV-1 Pourcentage d'administrateurs indépendants, paragraphe 21, point e)			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		1.1.1.2. Une gouvernance structurée de la durabilité
ESRS 2 GOV-4 Déclaration sur la vigilance raisonnable, paragraphe 30	Indicateur n° 10, tableau 3, annexe I				1.1.1.2. Une gouvernance structurée de la durabilité
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées aux combustibles fossiles, paragraphe 40, point d) i)	Indicateur n° 4, tableau 1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013 ; Règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission(6), tableau 1 : Informations qualitatives sur le risque environnemental et tableau 2 : Informations qualitatives sur le risque social	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		1.1.1.3. Stratégie et modèle d'affaires
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la fabrication de produits chimiques, paragraphe 40, point d) ii)	Indicateur n° 9, tableau 2, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		1.1.1.3. Stratégie et modèle d'affaires
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à des armes controversées, paragraphe 40, point d) iii)	Indicateur n° 14, tableau 1, annexe I		Article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818(7), annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		1.1.1.3. Stratégie et modèle d'affaires
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la culture et à la production de tabac, paragraphe 40, point d) iv)			Règlement délégué (UE) 2020/1818, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1816, annexe II.		1.1.1.3. Stratégie et modèle d'affaires
ESRS E1-1 Plan de transition pour atteindre la neutralité climatique d'ici à 2050, paragraphe 14				Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-1 Entreprises exclues des indices de référence « accord de Paris », paragraphe 16, point g)		Article 449 bis Règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle	Article 12, paragraphe 1, points d) à g), et article 12, paragraphe 2, du règlement délégué (UE) 2020/1818		1.1.2.1. Changement climatique E1

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations générales | ESRS 2

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR ^(a)	Référence pilier 3 ^(b)	Référence règlement sur les indices de référence ^(c)	Loi européenne sur le climat ^(d)	Section de l'état de durabilité
ESRS E1-4 Cibles de réduction des émissions de GES, paragraphe 34	Indicateur n° 4, tableau 2, annexe I	Article 449 bis Règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : indicateurs d'alignement	Article 6 du règlement délégué (UE) 2020/1818		1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-5 Consommation d'énergie produite à partir de combustibles fossiles ventilée par source d'énergie (uniquement les secteurs ayant un fort impact sur le climat), paragraphe 38	Indicateur n° 5, tableau 1, et indicateur n° 5, tableau 2, annexe I				1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-5 Consommation d'énergie et mix énergétique, paragraphe 37	Indicateur n° 5, tableau 1, annexe I				1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-5 Intensité énergétique des activités dans les secteurs à fort impact climatique, paragraphes 40 à 43	Indicateur n° 6, tableau 1, annexe I				1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-6 Émissions brutes de GES des scopes 1, 2 ou 3 et émissions totales de GES, paragraphe 44	Indicateurs n° 1 et n° 2, tableau 1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle	Article 5, paragraphe 1, article 6 et article 8, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-6 Intensité des émissions de GES brutes, paragraphes 53 à 55	Indicateur n° 3, tableau 1, annexe I	article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : indicateurs d'alignement	Article 8, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-7 Absorptions de GES et crédits carbone, paragraphe 56				Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-9 Exposition du portefeuille de l'indice de référence à des risques physiques liés au climat, paragraphe 66			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1818, Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-9 Désagrégation des montants monétaires par risque physique aigu et chronique, paragraphe 66, point a)		Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphes 46 et 47, modèle 5 : Portefeuille bancaire – Risque physique lié au changement climatique : expositions soumises à un risque physique.			1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-9 Localisation des actifs importants exposés à un risque physique matériel, paragraphe 66, point c)					

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR ^(a)	Référence pilier 3 ^(b)	Référence règlement sur les indices de référence ^(c)	Loi européenne sur le climat ^(d)	Section de l'état de durabilité
ESRS E1-9 Ventilation de la valeur comptable des actifs immobiliers de l'entreprise par classe d'efficacité énergétique, paragraphe 67, point c)		Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphe 34, modèle 2 : Portefeuille bancaire – Risque de transition lié au changement climatique : Prêts garantis par des biens immobiliers – Efficacité énergétique des sûretés			1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E1-9 Degré d'exposition du portefeuille aux opportunités liées au climat, paragraphe 69			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1818 de la Commission		1.1.2.1. Changement climatique E1
ESRS E2-4 Quantité de chaque polluant énuméré dans l'annexe II du règlement E-PRTR (registre européen des rejets et des transferts de polluants) rejetés dans l'air, l'eau et le sol, paragraphe 28	Indicateur n° 8, tableau 1, annexe I ; indicateur n° 2, tableau 2, annexe I, indicateur n° 1, tableau 2, annexe I ; indicateur n° 3, tableau 2, annexe I				1.1.2.3. Pollution E2
ESRS E3-1 Ressources hydriques et marines, paragraphe 9	Indicateur n° 7, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS E3-1 Politique en la matière, paragraphe 13	Indicateur n° 8, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS E3-1 Pratiques durables en ce qui concerne les océans et les mers, paragraphe 14	Indicateur n° 12, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS E3-4 Pourcentage total d'eau recyclée et réutilisée, paragraphe 28, point c)	Indicateur n° 6.2, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS E3-4 Consommation d'eau totale en m ³ par rapport au chiffre d'affaires généré par les propres activités de l'entreprise, paragraphe 29	Indicateur n° 6.1, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS 2- SBM 3 - E4 paragraphe 16, point a) i	Indicateur n° 7, tableau 1, annexe I				Non matériel
ESRS 2- SBM 3 - E4 paragraphe 16, point b)	Indicateur n° 10, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS 2- SBM 3 - E4 paragraphe 16, point c)	Indicateur n° 14, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS E4-2 Pratiques ou politiques foncières/agricoles durables, paragraphe 24, point b)	Indicateur n° 11, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS E4-2 Pratiques ou politiques durables en ce qui concerne les océans/mers, paragraphe 24, point c)	Indicateur n° 12, tableau 2, annexe I				Non matériel

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations générales | ESRS 2

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR ^(a)	Référence pilier 3 ^(b)	Référence règlement sur les indices de référence ^(c)	Loi européenne sur le climat ^(d)	Section de l'état de durabilité
ESRS E4-2 Politiques de lutte contre la déforestation, paragraphe 24, point d)	Indicateur n° 15, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS E5-5 Déchets non recyclés, paragraphe 37, point d)	Indicateur n° 13, tableau 2, annexe I				Non matériel
ESRS E5-5 Déchets dangereux et déchets radioactifs, paragraphe 39	Indicateur n° 9, tableau 1, annexe I				Non matériel
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque de travail forcé, paragraphe 14, point f)	Indicateur n° 13, tableau 3, annexe I				1.1.1.3. Stratégie et modèle d'affaires
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque d'exploitation d'enfants par le travail, paragraphe 14, point g)	Indicateur n° 12, tableau 3, annexe I				1.1.1.3. Stratégie et modèle d'affaires
ESRS S1-1 Engagements à mener une politique en matière des droits de l'homme, paragraphe 20	Indicateur n° 9, tableau 3, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I				1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS S1-1 Politiques de vigilance raisonnable sur les questions visées par les conventions fondamentales 1 à 8 de l'Organisation internationale du travail, paragraphe 21			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS S1-1 Processus et mesures de prévention de la traite des êtres humains, paragraphe 22	Indicateur n° 11, tableau 3, annexe I				1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS S1-1 Politique de prévention ou système de gestion des accidents du travail, paragraphe 23	Indicateur n° 1, tableau 3, annexe I				1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS S1-3 Mécanismes de traitement des différends ou des plaintes, paragraphe 32, point c)	Indicateur n° 5, tableau 3, annexe I				1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS S1-14 Nombre de décès et nombre et taux d'accidents liés au travail, paragraphe 88, points b) et c)	Indicateur n° 2, tableau 3, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS S1-14 Nombre de jours perdus pour cause de blessures, d'accidents, de décès ou de maladies, paragraphe 88, point e)	Indicateur n° 3, tableau 3, annexe I				1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS S1-16 Écart de rémunération entre hommes et femmes non corrigé, paragraphe 97, point a)	Indicateur n° 12, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR^(a)	Référence pilier 3^(b)	Référence règlement sur les indices de référence^(c)	Loi européenne sur le climat^(d)	Section de l'état de durabilité
ESRS S1-16 Ratio de rémunération excessif du directeur général, paragraphe 97, point b)	Indicateur n° 8, tableau 3, annexe I				1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS S1-17 Cas de discrimination, paragraphe 103, point a)	Indicateur n° 7, tableau 3, annexe I				1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS S1-17 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des principes directeurs de l'OCDE, paragraphe 104, point a)	Indicateur n° 10, tableau 1, et indicateur n° 14, tableau 3, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		1.1.3.1. Personnel de l'entreprise S1
ESRS 2- SBM3 – S2 Risque important d'exploitation d'enfants par le travail ou de travail forcé dans la chaîne de valeur, paragraphe 11, point b)	Indicateurs n° 12 et n° 13, Tableau 3, annexe I				1.1.1.3. Stratégie et modèle d'affaires
ESRS S2-1 Engagements à mener une politique en matière des droits de l'homme, paragraphe 17	Indicateur n° 9, tableau 3, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I				1.1.3.2. Travailleurs de la chaîne de valeur S2
ESRS S2-1 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur, paragraphe 18	Indicateurs n° 11 et n° 4, tableau 3, annexe I				1.1.3.2. Travailleurs de la chaîne de valeur S2
ESRS S2-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des principes directeurs de l'OCDE, paragraphe 19	Indicateur n° 10, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		1.1.3.2. Travailleurs de la chaîne de valeur S2
ESRS S2-1 Politiques de vigilance raisonnable sur les questions visées par les conventions fondamentales 1 à 8 de l'Organisation internationale du travail, paragraphe 19			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		1.1.3.2. Travailleurs de la chaîne de valeur S2
ESRS S2-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme* liés à la chaîne de valeur en amont ou en aval, paragraphe 36	Indicateur no 14, tableau 3, annexe I				1.1.3.2. Travailleurs de la chaîne de valeur S2
ESRS S3-1 Engagements à mener une politique en matière de droits de l'homme, paragraphe 16	Indicateur n° 9, tableau 3, annexe I, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I				1.1.3.3. Communautés affectées S3
ESRS S3-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, des principes de l'OIT ou des principes directeurs de l'OCDE, paragraphe 17	Indicateur n° 10, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		1.1.3.3. Communautés affectées S3

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations générales | ESRS 2

Exigence de publication et point de données y relatif	Référence SFDR ^(a)	Référence pilier 3 ^(b)	Référence règlement sur les indices de référence ^(c)	Loi européenne sur le climat ^(d)	Section de l'état de durabilité
ESRS S3-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme, paragraphe 36	Indicateur n° 14, tableau 3, annexe I				1.1.3.3. Communautés affectées S3
ESRS S4-1 Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux, paragraphe 16	Indicateur n° 9, tableau 3, et indicateur n° 11, tableau 1, annexe I				1.1.3.4. Consommateurs et utilisateurs finaux S4
ESRS S4-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des principes directeurs de l'OCDE, paragraphe 17	Indicateur n° 10, tableau 1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		1.1.3.4. Consommateurs et utilisateurs finaux S4
ESRS S4-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme, paragraphe 35	Indicateur n° 14, tableau 3, annexe I				1.1.3.4. Consommateurs et utilisateurs finaux S4
ESRS G1-1 Convention des Nations unies contre la corruption, paragraphe 10, point b)	Indicateur n° 15, tableau 3, annexe I				1.1.4.1 Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires
ESRS G1-1 Protection des lanceurs d'alerte, paragraphe 10, point d)	Indicateur n° 6, tableau 3, annexe I				1.1.4.1 Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires
ESRS G1-4 Amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption, paragraphe 24, point a)	Indicateur n° 17, tableau 3, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		1.1.4.1 Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires
ESRS G1-4 Normes de lutte contre la corruption et les actes de corruption, paragraphe 24, point b)	Indicateur n° 16, tableau 3, annexe I				1.1.4.1 Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires

(a) Règlement (UE) 2019/2088 du Parlement européen et du Conseil du 27 novembre 2019 sur la publication d'informations en matière de durabilité dans le secteur des services financiers (JO L 317 du 9 décembre 2019, page 1).

(b) Règlement (UE) no 575/2013 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013 concernant les exigences prudentielles applicables aux établissements de crédit et aux entreprises d'investissement et modifiant le règlement (UE) n° 648/2012 (règlement sur les exigences de fonds propres ou règlement « CRR ») (JO L 176 du 27 juin 2013, page 1).

(c) Règlement (UE) 2016/1011 du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2016 concernant les indices utilisés comme indices de référence dans le cadre d'instruments et de contrats financiers ou pour mesurer la performance de fonds d'investissement et modifiant les directives 2008/48/CE et 2014/17/UE et le règlement (UE) n° 596/2014 (JO L 171 du 29 juin 2016, page 1).

(d) Règlement (UE) 2021/1119 du Parlement européen et du Conseil du 30 juin 2021 établissant le cadre requis pour parvenir à la neutralité climatique et modifiant les règlements (CE) n° 401/2009 et (UE) 2018/1999 (« loi européenne sur le climat ») (JO L 243 du 9 juillet 2021, page 1).

1.1.2 Informations environnementales

1.1.2.1 Changement climatique | EI



Le groupe La Poste s'engage depuis plus de 15 ans en faveur de la transition écologique et énergétique en intégrant ces enjeux au cœur de son modèle d'entreprise. En effet, face à l'ampleur des enjeux climatiques et pour répondre aux multiples alertes formulées par les scientifiques, le groupe La Poste a choisi de s'orienter vers l'objectif Zéro émission nette dès 2040, soit 10 ans avant l'échéance fixée par les Accords de Paris.

Pour atteindre cet objectif, le groupe s'appuie sur sa politique Climat, qui trace la voie vers un nouveau modèle d'affaires plus résilient et bas carbone. Cette politique couvre les différents impacts et risques liés aux activités de La Poste, notamment les coûts engendrés par le dérèglement climatique et les émissions de gaz à effet de serre (GES) sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

En réponse à ces enjeux, la politique Climat s'articule autour de trois objectifs prioritaires : mesurer, réduire et s'adapter⁽¹⁾.

L'analyse de double matérialité du groupe⁽²⁾ a confirmé la matérialité des impacts, du risque et de l'opportunité suivants concernant le climat :

- Impacts :
 - émissions de GES générées par les activités propres de l'entreprise et la sous-traitance, tout particulièrement les activités de transport, logistique de courriers et de colis, ainsi que l'immobilier associé aux activités du groupe,
 - émissions de GES générées dans la chaîne d'approvisionnement causées par ses achats de services et produits,
 - émissions de GES liées à l'usage des produits et services du groupe La Poste : essentiellement les services de livraison émetteurs de GES,
 - participation à la transition de la France/des territoires vers une économie bas carbone ;
- Risque : augmentation des coûts dus à la prise en compte du climat dans le développement de produits et de services ;
- Opportunité : renforcement de la compétitivité du groupe via la communication sur ses actions climat auprès des investisseurs, clients et consommateurs finaux. Plusieurs actions et cibles sont mises en place.

La politique Climat et le plan de transition couvrent les politiques, actions et cibles liées aux trois premiers impacts. Des paragraphes dédiés traitent d'une part de l'impact « Participation à la transition de la France/des territoires vers une économie bas carbone » et d'autre part de l'opportunité « Renforcement de la compétitivité du groupe via la communication sur ses actions climat » et du risque « Augmentation des coûts dus à la prise en compte du climat dans le développement de produits et de services ».

Les politiques, actions et cibles liées à l'impact « Interruption de service en cas d'événement climatique extrême ayant des conséquences dans la continuité de mission de service public et auprès des publics vulnérables » sont décrites au sein de la section 1.1.3.4 « Consommateurs et utilisateurs finaux | S4 », paragraphe « Pratiques commerciales et qualité de service » qui inclut l'impact « Accès à un service continu et de qualité pour l'ensemble des clients ».

La politique et les actions climat du groupe La Poste

Politique Climat du groupe La Poste [E1-2]

Le groupe La Poste s'engage dans la lutte contre le changement climatique, avec une feuille de route claire portée par sa politique Climat, actualisée en 2024, qui s'appuie sur trois grands piliers.

1. Mesurer de façon précise et pertinente l'empreinte carbone de l'ensemble des activités et de la chaîne de valeur du groupe. Cette mesure de l'empreinte carbone est réalisée conformément au standard international du *GHG Protocol*.
2. Réduire les émissions de GES sur l'ensemble de sa chaîne de valeur dans une démarche d'atténuation du changement climatique.
3. S'adapter aux conséquences du réchauffement climatique en évaluant les risques et opportunités et en préparant un plan d'adaptation pour la période 2025-2030.

Cette politique permet au groupe La Poste de générer un avantage concurrentiel grâce à sa stratégie de décarbonation sur l'ensemble de ces activités en lui garantissant une vraie compétitivité et concourt à la mise en œuvre du plan de transition de la France vers une économie bas carbone.

L'engagement du groupe La Poste va au-delà de cet alignement stratégique avec la stratégie nationale bas carbone (SNBC) et la politique Climat présente l'ensemble des initiatives concrètes déployées dans le cadre du plan de transition du groupe pour décarboner ses activités et sa chaîne de valeur. Ces actions incluent notamment l'efficacité énergétique et le déploiement des énergies renouvelables. Par ailleurs, cette politique s'attache à définir les objectifs du groupe⁽³⁾, afin d'être en mesure d'évaluer l'efficacité de la politique et sa mise en œuvre opérationnelle.

Gouvernance

Pour garantir la mise en œuvre efficace de cette politique, une gouvernance structurée a été mise en place. Au cœur de ce dispositif, le Comité climat et pollution de La Poste joue un rôle central dans la définition, le pilotage et le suivi des stratégies climatiques. Il supervise l'intégration des attentes réglementaires et des meilleures pratiques en matière de changement climatique, tout en veillant à ce que la politique Climat demeure alignée avec les objectifs stratégiques globaux du groupe.

Dirigé par le pôle Politiques, expertise et programmation de la direction de l'engagement sociétal du groupe, ce Comité réunit tous les trois mois des représentants des différentes branches et fonctions groupe (finance, ressources humaines, risques, assurance, immobilier et gestion des véhicules) pour évaluer les avancées, discuter des nouveaux défis et ajuster, si nécessaire, les stratégies.

Le Comité de pilotage de la performance ESG valide les initiatives et projets relatifs aux enjeux ESG menés à l'échelle du groupe, garantissant l'alignement des actions entreprises avec les objectifs globaux de développement durable du groupe. Il assure la communication et la coordination entre le Comité climat et pollution et le Comité exécutif (Comex), facilitant ainsi l'intégration des objectifs ESG dans les décisions stratégiques globales.

(1) Cf. paragraphe « Politique Climat du groupe La Poste [E1-2] ».

(2) Cf. section 1.1.1.4 « Gestion des impacts, risques et opportunités ».

(3) Cf. les paragraphes « Réduire », « Engagement sur ses cibles de réduction des émissions » et « S'adapter », « Actions [E1-3] et cibles [E1-4] ».

À noter que la rémunération du Président-directeur général et des membres du Comex est indexée sur ces engagements, confirmant leur responsabilité vis-à-vis de la politique Climat et de son application⁽¹⁾.

Mesurer

Le groupe La Poste considère la mesure de son empreinte carbone comme un levier essentiel pour guider et affiner sa stratégie climatique. Chaque année, le groupe procède à une évaluation rigoureuse de ses émissions de GES et de polluants atmosphériques, couvrant 100% de ses filiales consolidées et l'intégralité de sa chaîne de valeur. Cette démarche s'appuie sur des méthodologies conformément au standard international du *GHG Protocol*, permettant un calcul détaillé des émissions selon les définitions officielles des *scope 1, 2 et 3*. Cette mesure exhaustive est un point clé du suivi de la transition de décarbonation du groupe La Poste. Elle permet la comparabilité des bilans d'émissions de GES annuels des entités.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue, le groupe vise à étendre son calcul d'émissions de GES sur le périmètre organisationnel, en intégrant ses filiales au global, et sur le périmètre fonctionnel, en assurant l'exhaustivité du recensement des sources d'émissions suivant les catégories définies par le *GHG Protocol*⁽²⁾.

Réduire

Politique, actions et cibles liées à la transition des territoires vers une économie bas carbone [E1-3]

Le groupe La Poste aligne sa politique Climat, ses trajectoires de réduction GES et son plan de transition à la Stratégie nationale bas-carbone (SNBC), introduite par la loi de transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), qui constitue la feuille de route de la France pour lutter contre le changement climatique.

L'essentiel de nos actions et leviers de décarbonation poursuit les deux objectifs majeurs de la SN :

- décarboner totalement la production d'énergie à l'horizon 2050 ;
- réduire fortement les consommations d'énergie dans tous les secteurs d'activités.

Concernant les secteurs couverts par la SNBC, La Poste contribue à la transition vers des transports bas-carbone grâce :

- au déploiement d'une des plus grandes flottes électriques de véhicules professionnels légers qui illustre la participation à l'objectif de la France d'atteindre en 2040 100% des véhicules légers vendus « zéro émission », ainsi que l'engagement d'accompagner l'évolution de tous les modes de transport ;
- au report du transport des colis et du courrier de l'avion vers la route ou le train pour participer à l'engagement français d'un report vers les modes de transport les plus économes en énergie et les moins émetteurs ;
- à l'amélioration constante de l'indicateur d'émissions de GES par colis transporté qui témoigne de la contribution du groupe à l'engagement de la SNBC d'optimiser l'utilisation des véhicules en termes de volumes et de poids de marchandises ;
- à la politique active du groupe en faveur du vélo tant pour les flux de marchandise du dernier kilomètre que pour le déplacement domicile-travail de ses collaborateurs qui participe à l'engagement de la France dans sa politique de déplacement en mode actif.

Concernant les bâtiments bas-carbone, la stratégie du groupe La Poste d'abandon et de remplacement systématique des chaudières au fioul s'aligne à l'engagement d'orienter le secteur immobilier vers un usage d'énergies à 100% décarbonées. L'intégration des normes environnementales les plus ambitieuses dans les nouveaux projets de construction participe à l'axe de la

SNBC d'accroître les niveaux de performance en énergie et carbone des bâtiments neufs via les futures réglementations environnementales. L'amélioration constante de l'intensité d'émission de GES par m² (donnée disponible par La Poste Immobilier) illustre la contribution à l'engagement de viser une meilleure efficacité énergétique des équipements.

Enfin, le programme « Climat + Territoire » du groupe La Poste de financement de 25 projets de séquestration Labellisés bas carbone (LBC) en France contribue directement au troisième axe majeur à savoir augmenter les puits de carbone, naturels et technologiques, d'un facteur 2 par rapport à aujourd'hui.

Les actions du groupe La Poste s'inscrivent dans le cadre de celles de son actionnaire majoritaire, la Caisse des Dépôts, qui s'est fixé une cible à 100 milliards d'euros d'investissements pour les cinq ans à venir pour la transformation écologique entre 2024 et 2028.

Engagements sur les cibles de réduction des émissions [E1-4]

Le groupe La Poste, incluant toutes ses filiales, s'engage à suivre une trajectoire de réduction des émissions de GES stricte, visant Zéro émission nette d'ici 2040, avec des actions détaillées pour réduire les pratiques hautement émissives et encourager des alternatives plus propres au travers de tous les secteurs d'activité.

Les cibles de réduction des émissions GES du groupe La Poste sont basées sur la science. Elles sont compatibles avec une trajectoire à 1,5 °C pour les *scopes 1 et 2* et avec une trajectoire bien en dessous de 2 °C pour les catégories du *scope 3* concernées.

La trajectoire de réduction des émissions de GES du groupe est validée depuis le 8 mars 2024 par l'initiative SBTi pour les échéances à 2030 et 2040, conformément à la méthodologie basée sur la science du *SBTi Corporate Net Zero Standard* :

- à l'horizon 2030 : le groupe La Poste vise une réduction de ses émissions de GES de 43,6% pour les *scopes 1 et 2*, ainsi qu'une réduction de 25% pour le *scope 3*, par rapport à l'année de référence 2021 ;
- zéro émission nette, à l'horizon 2040 : le groupe La Poste vise une réduction de ses émissions de GES de 90% pour l'ensemble des activités postales, par rapport à l'année de référence 2021.

Le groupe s'est ainsi doté d'objectifs et d'actions dont le suivi est mesurable. Les actions et les cibles répondent aux impacts suivants de l'analyse de double matérialité : émissions de GES générées par les activités en propre de l'entreprise et de la sous-traitance, émissions générées dans la chaîne d'approvisionnement, émissions liées à l'usage des services, participation à la transition de la France/des territoires vers une économie bas carbone. Les travaux d'inventaire et de calculs des cibles sont le fruit d'un travail collaboratif avec l'ensemble des parties prenantes internes (branches, filiales, directions supports...) et a été partagé avec le Comité de mission et le Conseil d'administration.

Cible groupe

Dans la lignée du pilier n° 2 de la politique Climat ayant pour objectif de réduire ses émissions de GES, le groupe vise à réduire ses émissions d'ici à 2030 de 941 047 teqCO₂, en valeur absolue par rapport à 82% de son empreinte de 4 274 533 teqCO₂, (valeur 2021 servant de référence lors du dépôt de la dernière soumission SBTi) sur les *scopes 1 et 2* et sur les catégories du *scope 3* suivantes : services et biens achetés, sous-traitance transport et distribution, énergies en lien avec les activités et déplacement domicile-travail des collaborateurs.

Cette cible se traduit par une réduction de 3 490 158 à 2 437 735 teqCO₂ des émissions de GES entre 2021 et 2030. En 2023, du fait d'une amélioration de reporting qui a notamment permis de calculer les émissions de tous les services produits et achetés du groupe, l'empreinte carbone sous cible SBTi est passée à 3 730 724 teqCO₂. À fin 2024, l'empreinte sous cible SBTi est de de

(1) Cf. section 1.1.1.2 « Une gouvernance structurée de la durabilité », paragraphe « Intégration des résultats en matière de durabilité dans les systèmes d'incitation ».

(2) Cf. tableaux présentant les indicateurs associés à ces mesures en section « 1.1.1.1 Mesure des émissions GES ».

3 639 539 teqCO₂. En prenant en compte le retraitement de 2023 sur la catégorie 3.4 Transport amont, la réduction atteint -175 023 teqCO₂ par rapport à 2023 (-4,7%).

Le périmètre organisationnel de cet engagement comprend l'ensemble des entités du groupe en contrôle opérationnel à l'exclusion de CNP Assurances, DPD Laser, Pickup Service, Tipsa, Lenton, C Chez vous, DPD Romania, Jadlog, Speedy BG, Biocair, City Sprint et Asendia.

Compte tenu de la récente validation de cet engagement, il n'y a pas eu de changement dans les objectifs ou la méthode de mesure. Les informations spécifiques relatives à cette certification sont décrites ci-dessus. De la même manière, cette formalisation peut s'appliquer aux trois cibles *infras* des scopes 1, 2 et du scope 3.

Cible scopes 1 et 2

Le groupe vise à réduire d'ici à 2030 ses émissions des scopes 1 et 2 de 221,1 kteqCO₂ en valeur absolue par rapport à 97% de son empreinte de 522,2 kteqCO₂ de l'année de référence 2021, conformément à la trajectoire validée par la SBTi.

Cette cible se traduit par une réduction de -43,6% des émissions de GES entre 2021 et 2030. En 2023, l'empreinte a atteint 375,5 kteqCO₂, soit -13% depuis 2021. À fin 2024, le niveau d'atteinte de cet objectif sur les scopes 1 et 2 est de -131,7 kteqCO₂, soit -26% vs l'année de référence 2021.

Cible scope 3

Le groupe vise à réduire d'ici 2030 ses émissions du scope 3 hors catégorie 15 de 713 409 teqCO₂ en valeur absolue par rapport à 76% de son empreinte de 3 752,3 ktCO₂eq de l'année de référence 2021, conformément à la trajectoire validée par la SBTi.

Cette cible se traduit par une réduction de -25% des émissions de GES entre 2021 et 2030. En 2023, du fait d'une amélioration de reporting qui a notamment permis de calculer les émissions de tous les services produits et achetés du groupe, l'empreinte carbone sous cible SBTi est passée à 3 421,3 kteqCO₂. À fin 2024, le niveau d'atteinte de cet objectif sur le scope 3 est de -123 238 teqCO₂, soit -3,7% vs 2023.

Points d'attention

Le périmètre organisationnel des cibles des scopes 1, 2 et 3 est conforme à celui cité pour la cible groupe.

Les objectifs de réduction des émissions de GES de La Poste sont alignés avec son inventaire du GHG Protocol. En termes de couverture fonctionnelle, ils couvrent 97% des scope 1 et 2. Quant au scope 3, 75% des émissions de la catégorie 1 sont prises en compte (i.e hors périmètre Geopost), 98% des émissions de la catégorie 3 (avec prise en compte de 100% du biogénique), 96% des émissions de la catégorie 4 (hors La Banque Postale) et 100% de la catégorie 7.

L'année de référence, 2021, est considérée comme représentative d'une activité annuelle, la croissance de l'activité du colis connue en 2020 du fait de la pandémie mondiale et la fermeture de nombreux points de vente physiques avait favorisé l'essor du e-commerce, agissant dès lors en effet cliquet, sans retour en arrière possible : les volumes de colis et les revenus issus de cette activité ont été relativement stables pour le groupe entre 2021 et 2024. En 2024, il n'y a pas eu d'évènement particulièrement polluant ou d'acquisition importante engendrant un bond dans les émissions de GES du groupe et nécessitant de remettre en cause l'année de référence 2021.

Pour les activités bancaires, l'engagement est sous réserve de la mise en œuvre des actions nécessaires par les États et les entreprises.

Concernant les activités d'assurance du groupe, l'engagement Zéro émission nette à 2050 est validé pour CNP Assurances par le Netero Asset Owner Alliance (NZAOA).

Plan de transition du groupe La Poste [E1-1]

Pour soutenir ses ambitions climatiques, le groupe La Poste a formalisé durant l'année 2024 un plan de transition. Il se base sur l'identification et la mise en œuvre de leviers de décarbonation établis par une approche systématique et adaptée à chacun des métiers du groupe.

Ce plan de transition, dont l'ambition est de vérifier que d'ici à 2030, les engagements pris par le groupe seront tenus, est piloté finement grâce à la mise en place d'un budget carbone. Cet outil a été validé par le Comité exécutif du groupe du 16 avril 2024, le CQDD du 31 mai 2024 et le Conseil d'administration du 13 juin 2024. Il avait été initié en 2023 par sa filiale Geopost et appliqué à l'ensemble du groupe avec une composante renforcée sur la partie évaluation des ressources financières associées et sur l'exhaustivité de l'empreinte.

La Poste a fait du plan de transition un outil opérationnel de pilotage de l'atteinte de ses engagements de trajectoire SBTi en s'assurant qu'annuellement les objectifs de réduction des émissions font l'objet d'une supervision fine et régulière via le budget carbone, intégré au cadre du dialogue de gestion copiloté par la direction de l'engagement sociétal et la direction financière du groupe. Ce plan de transition décliné annuellement via le budget carbone identifie l'ensemble des leviers de décarbonation et valorise les émissions à réduire annuellement en associant les moyens financiers (OpEx et CapEx) programmés par l'ensemble des activités engagées dans l'atteinte de la trajectoire groupe à 2030. La Poste a intégré et aligné ce plan de transition dans la stratégie globale de l'entreprise et dans sa planification financière, permettant la projection et le pilotage de sa transition. La Poste mettra en place des indicateurs pour suivre les progrès de son plan de transition et ajuster sa stratégie en conséquence.

En 2024, le plan de transition du groupe a été modélisé pour les catégories mises sous engagement SBTi jusqu'en 2030. Il est construit sur la base des hypothèses de décarbonation transmises par Geopost, la BSCC et La Poste Immobilier. Plus de 70% des leviers de décarbonation mesurés sont modélisés avec des hypothèses et *scenarii* relativement fins. Environ 30% du plan de transition nécessite d'être travaillé plus précisément en 2025, en partie du fait d'une mesure admise par le GHG Protocol construite sur des données ne permettant pas de démontrer la corrélation entre baisse des émissions de GES et leviers du présent chapitre. À noter que les travaux de méthodologie sur ces catégories ont été lancés en 2025. Les leviers ont fait l'objet d'une estimation attendue de baisse des émissions de GES, basée sur des connaissances d'experts, d'études issues des groupes de travail et publiées sur le site de l'Ademe⁽¹⁾.

Constats sur le plan de transition

Entre 2023 et 2030, l'ensemble des leviers de décarbonation mis en œuvre par le groupe permettent de réduire les émissions du groupe de 1 782,3 kteqCO₂, qui se décomposent en 226,5 kteqCO₂ sur les scopes 1 et 2 et 1 572,1 kteqCO₂ sur le scope 3. Sur cette période, la croissance des volumes de nos activités logistique engendre mécaniquement une progression des GES de 468,8 ktCO₂eq que les actions du groupe permettent de compenser. Compte tenu de ces éléments, l'empreinte groupe en 2030 est estimée à 2 607 kteqCO₂, ce qui est corrélé avec l'engagement pris auprès de SBTi en valeur absolue.

(1) Agence publique de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations environnementales

En 2025, La Banque Postale franchit un nouveau cap avec la publication⁽¹⁾ de son plan de transition couvrant ses principales entités (La Banque Postale, CNP Assurances, LBPAM et Louvre Banque Privée). Ce plan de transition prévoit des projets sur tous les métiers de la banque entre 2025 et 2029. Les exercices budgétaires effectués chaque année permettront d'évaluer, au moins partiellement la dépendance de la mise en œuvre des actions à la disponibilité des ressources (financières et humaines).

Leviers de décarbonation, objectifs et actions et ressources associées [E1-3] [E1-4]

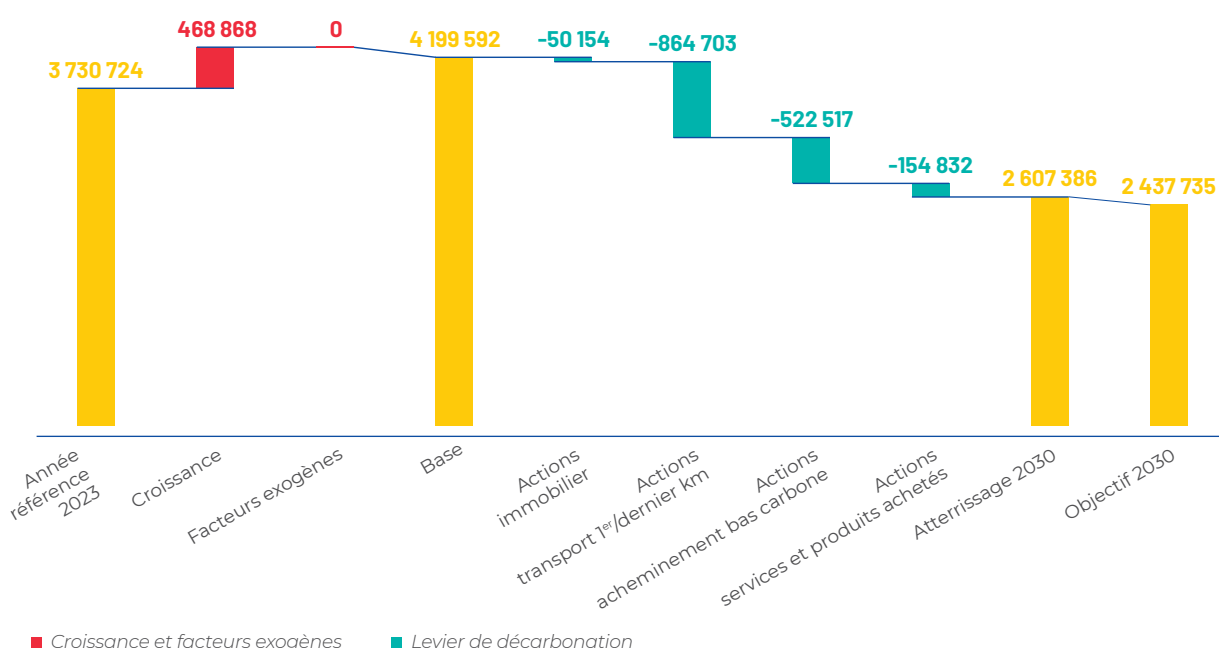
Le groupe La Poste déploie une stratégie ambitieuse de décarbonation fondée sur des leviers prioritaires, chacun assorti d'objectifs, d'actions concrètes et de ressources dédiées. Ces leviers permettent de répondre aux engagements climatiques

du groupe, notamment les objectifs SBTi, tout en tenant compte des enjeux spécifiques à chaque activité. Les actions identifiées contribuent à l'impact de participation à la transition de la France et des territoires vers une économie bas carbone par la prise en compte du changement climatique dans le développement stratégique des activités du groupe.

Il a été identifié principalement quatre types de leviers de décarbonation par le groupe La Poste qui lui permettent d'agir sur la baisse de ses émissions de GES :

- transport sur le premier et le dernier kilomètre par électrification de sa flotte de véhicules ;
- transport longue distance ;
- immobilier ;
- achats.

Plan de transition 2023 - 2040



L'ensemble des leviers décarbonation du groupe ont fait l'objet d'un premier chiffrage jusqu'en 2030 : le plan de transition est estimé entre 1 et 1,5 milliard d'euros avec des économies liées à des prévisions de baisse des coûts et des coûts évités à horizon 2030.

Ces leviers d'actions principaux reposent sur la capacité du groupe La Poste à investir chaque année dans une flotte électrique performante, un réseau d'acheminement optimisé intégrant des solutions alternatives, ainsi que dans des bâtiments bas carbone et moins énergivores. Par ailleurs, le groupe exerce une influence notable sur ses partenaires, pour l'activité de transport, en grande partie sous-traitée, en les encourageant à adopter des solutions alternatives.

Pour garantir une juste allocation de ses ressources financières, le groupe La Poste a mis en œuvre en 2024 son premier budget carbone qui vient compléter le budget financier. Ce dispositif assure l'alignement entre les investissements et les dépenses nécessaires pour tenir ses engagements de réduction. Le budget carbone est un outil permettant de suivre les dépenses en fonction des réductions de GES attendues, offrant ainsi une vue claire de l'empreinte carbone au travers des dépenses réalisées par les différentes entités. Cet outil fait l'objet de discussions lors des revues financières pluriannuelles et permet d'ajuster les actions en cours d'année pour s'assurer du respect des objectifs annuels de réduction des GES.

(1) Le plan de transition complet fait l'objet d'une publication séparée et sera disponible sur le site institutionnel de La Banque Postale à partir du printemps 2025.

Plus précisément, en 2024, La Poste a activé les leviers de décarbonation, permettant de réduire les émissions GES de -264 kteqCO₂ au périmètre de la trajectoire validée SBTi (i.e une majeure partie des entités du groupe, pour les catégories prises en compte dans la certification). Les réductions par levier de décarbonation sont présentées ci-dessous :

Leviers de décarbonation	KPI opérationnel (en millions d'euros)	CAPEX	EBIT impact	Réduction GES entre 2023 et 2024 (en teqCO ₂)
Électrification du 1 ^{er} /dernier km	Nombre de véhicules électriques additionnels	161	-25	-71 559
Km routiers d'acheminement décarbonés	% additionnel en km bas carbone	1	-16	-36 150
Immobilier	Amélioration de l'efficacité énergétique, diminution surface bâtementaire, énergie renouvelable	14	NA	-661
Services et produits achetés	Trajectoire fournisseurs, baisse des dépenses	NA	NA	-155 886

À horizon 2030, ces leviers contribueront à la tenue des engagements SBTi.

Transport sur les premier et dernier kilomètres et transport longue distance

Ces actions correspondent aux IRO émissions de GES générées par les activités en propre de l'entreprise et de la sous-traitance et aux émissions générées dans la chaîne d'approvisionnement.

76% de l'empreinte carbone sous trajectoire est portée par la BSCC et Geopost. Les principaux leviers de décarbonation de la trajectoire basés sur la méthodologie SBTi concernent les transports de ces deux branches.

Transports sur les premier et dernier kilomètres

La Poste a reçu ses premières livraisons de véhicules électriques en 2011 et ne s'est jamais arrêtée d'électrifier sa flotte. Les projections en 2030 sont :

- 82% de véhicules de livraison électriques (vs 30% en 2021) ;
- un parc électrique de Vehiposte de 35 000 (vs 16 000 véhicules en 2021) ; et
- 5 852 véhicules thermiques de Vehiposte (vs environ 56 142 en 2021) ;
- 70% de véhicules de société électriques.

À plus long terme (2040), La Poste prévoit une transition complète vers l'électrique ou des solutions de mobilité douce afin d'atteindre Zéro émission nette. De plus, l'électricité utilisée pour recharger les véhicules proviendra uniquement de sources bas carbone ou renouvelables.

Geopost planifie d'assurer 85% des livraisons en faibles émissions d'ici à 2030, en déployant massivement des véhicules électriques, vélos-cargos et livraisons à pied, en coordination avec ses partenaires de transport.

Transport longue distance (acheminement)

La Poste optimise ses schémas logistiques depuis plusieurs années et augmente l'efficacité de son réseau de transport, notamment grâce à l'optimisation des chargements de colis et l'identification des opportunités de report modal pour le transport international (aérien vers la route ou le maritime). La Poste déploie des énergies bas carbone depuis 2022 pour son transport routier telles que le biogaz, le biodiesel, le HVO et l'électrique, pour un objectif global de 50% de kilomètres parcourus bas carbone en 2030. Les objectifs à 2030 pour la BSCC et Geopost sont présentés ci-dessous. L'hydrogène sera également étudié en fonction de la montée en maturité de la filière. Geopost prévoit un déploiement significatif de biocarburants d'ici à 2030 (HVO et B100 principalement), ainsi qu'une augmentation progressive de l'utilisation de camions électriques. L'objectif est d'utiliser exclusivement des motorisations alternatives d'ici 2040.

% de km linehaul	BSCC	Geopost
Biogaz	35,5%	5 à 6%
Biocarburant	13%	36%
Électrique - hydrogène	1,5%	5 à 6%
Ferroviaire	< 0,5%	3%
Total bas carbone	50%	50 à 52%

Immobilier

L'immobilier représente 5% de l'empreinte carbone sous trajectoire à 2030 du groupe. La Poste a donc mis en place plusieurs leviers d'action pour réduire ses émissions (hors périmètre Geopost) :

- exploitation du parc patrimonial (25% des émissions totales) avec pour objectif de réduire les émissions de 60% d'ici 2030 grâce à :
 - à hauteur de 40%, l'amélioration de l'efficacité énergétique : travaux d'isolation des bâtiments, remplacement des équipements techniques, régulation, choix de vecteurs énergétiques moins carbonés et d'énergies renouvelables,
 - à hauteur de 10%, la sobriété énergétique : réduction des consommations *via* l'adoption de températures de consigne, la mise en œuvre d'un plan de sobriété, actions des occupants des locaux,
 - à hauteur de 10%, la diminution des surfaces *via* des mesures d'optimisation ;
- exploitation du parc locatif (25% des émissions totales) avec pour objectif de réduire les émissions de 60% d'ici 2030 grâce à :
 - l'animation des bailleurs : mise en place d'annexes vertes dans les baux, conformité aux objectifs du décret tertiaire et du décret *Building Automation & Control systems* (BACs)...,
 - la réduction des surfaces : rationalisation de l'espace nécessaire et intégration de critères carbone dans les décisions de prises ou sorties de bail ;
- construction et rénovation (15% des émissions totales) avec pour objectif de réduire les émissions de 25% d'ici 2030 grâce à :
 - l'utilisation de matériaux bas carbone ou de réemploi,
 - la politique de certification environnementale et analyse du cycle de vie (ACV) : réalisation d'ACV pour objectiver le poids carbone des projets et mise en place de certifications environnementales.

La séquence de réduction de la consommation énergétique par Terseren est conduite de 2024 à 2030.

Pour l'immobilier de Geopost, l'objectif est une réduction de -43% d'émissions de GES entre 2021 et 2030 grâce aux leviers suivants :

- augmentation de la production d'énergie renouvelable et bas carbone ;
- optimisation des surfaces des bâtiments ;
- efficacité et sobriété énergétique.

Services et produits achetés

Cette action du plan de transition correspond à l'IRO « Émissions de gaz à effet de serre générées dans la chaîne d'approvisionnement (extraction des matériaux, achats d'équipements, etc.) ». Il couvre le groupe La Poste sauf Geopost, i.e les branches Services-Courrier-Colis, Grand Public et Numérique, La Banque Postale et les fonctions support et transverse.

15% de l'empreinte sous trajectoire concerne des engagements pris sur une baisse de -25% des émissions relatives à une partie de nos achats mesurés *via* la catégorie 1 du *scope 3* entre 2021 et 2030. Le groupe travaille depuis 2024 à réduire une partie des émissions au sein de sa chaîne de valeur mesurée dans la catégorie 1. Les leviers identifiés sont les suivants :

- travail avec les fournisseurs sur la réduction de leur empreinte carbone et sur l'empreinte carbone réelle réalisée avec ses fournisseurs. L'entreprise a engagé en 2024 un dialogue avec ses 55 fournisseurs les plus importants sur leur bilan carbone et leurs trajectoires de décarbonation ;
- baisse du montant des achats à compter de 2025 afin de continuer d'acheter en fonction du juste besoin. Cette action répond à l'IRO « Augmentation des coûts dus à la politique climat du groupe et à l'intégration de critères environnementaux dans le développement de produits et de services ».

Autres leviers de décarbonation

Si les quatre principaux leviers de décarbonation concentrent une part significative des efforts du groupe La Poste, d'autres domaines contribuent également à la réduction des émissions de GES. Ces leviers jouent également un rôle pour atteindre les objectifs climatiques fixés à horizon 2030 et 2040.

4% de l'empreinte sous trajectoire concernent les trajets domicile-travail, avec une cible de réduction de 25% d'ici 2030. Les leviers de décarbonation identifiés sont les suivants :

- formation à l'éco-conduite ;
- remboursement des abonnements de transport en commun et du forfait mobilité durable ;
- conventions de télétravail ;
- solutions de covoiturage ;
- extension de l'indemnité compensatoire forfaitaire aux véhicules d'entreprise ;
- permutations pour rapprochement de domicile.

Tarifification interne du carbone [E1-8]

Plusieurs facteurs majeurs entrent dans un prix interne du carbone et sont susceptibles de fluctuer fortement. Ils sont très dépendants des différents secteurs d'activité : transport, logistique, banque d'investissement, banque de détail, services de proximité, services numériques, immobilier. Les facteurs de variation sont notamment les suivants : prix des énergies propres, politiques publiques, géopolitique, facteurs de hausse du prix du CO₂, accès aux nouvelles technologies, déploiement des infrastructures et optimisation des technologies les plus matures (HVO et Biogaz).

Pour ces différentes raisons, le groupe La Poste ne met pas en place de prix directeur interne du carbone global car celui-ci est dépendant du secteur d'activité et ne permettrait pas de piloter efficacement le plan de transition.

Il sélectionne toutefois des projets financés par le Fonds carbone interne sur la base d'un Prix interne du carbone (PIC). La méthodologie de détermination du PIC est basée sur le montant total des dépenses (OpEx et CapEx) nécessaires au projet, divisé par le volume d'émissions évitées ou séquestrées par le projet. L'objectif est de redynamiser la réduction de nos émissions de CO₂, participer à l'optimisation des coûts de décarbonation des établissements, créer une dynamique mobilisatrice auprès des salariés, et provoquer un parrainage fort de la direction.

De plus, le groupe La Poste intègre la notion d'un PIC implicite dans sa stratégie de décarbonation au travers de son budget carbone.

Émissions verrouillées de GES et crédit carbone [E1-7]

Certains actifs et produits clés peuvent générer des émissions de GES potentiellement verrouillées. Dans ses projections et la définition de ses objectifs à court et long termes en matière d'émissions de GES, La Poste a pris en compte ces émissions potentiellement verrouillées, sans que cela n'entraîne un risque de transition d'ici 2030. L'aérien constituerait sa principale source d'émissions de GES verrouillées identifiées, bien que la stratégie du groupe consiste à se désengager progressivement du thermique dans le respect de ses engagements. Bien que le secteur de l'aviation anticipe une réduction significative de ses émissions dans les prochaines décennies, cette évolution reste incertaine étant donné les technologies actuellement disponibles et pertinentes. Considérant que la transition énergétique de l'aérien sera réalisée à moyen-long terme, le groupe La Poste engage comme leviers d'actions la réduction du kilométrage aérien annuel par la BSCC, l'inclusion progressive du *Sustainable Aviation Fuel* (SAF) et la sélection de prestataires ayant une démarche d'engagement dans la décarbonation.

Le groupe La Poste a fait le choix de ne pas compenser ses émissions résiduelles en 2024, préférant travailler à réduire directement son impact. S'il ne dispose pas actuellement d'un dispositif d'élimination et de stockage pour ses émissions résiduelles, il travaille à la définition d'une stratégie de séquestration de ses émissions résiduelles dans le cadre de son objectif Zéro émission nette à 2040.

S'adapter

Identification des risques et opportunités [SBM-3]

Le groupe La Poste a conscience que l'objectif de réduction de ses émissions de GES doit s'accompagner d'un objectif d'adaptation de l'entreprise au changement climatique. En effet, face à l'intensification des phénomènes climatiques, la société et les entreprises sont de plus en plus vulnérables aux risques engendrés par ces changements.

Le changement climatique aggrave les facteurs de risque portant sur la température, le cycle de l'eau, l'occurrence de catastrophes météorologiques et l'intégrité des sols. Ces facteurs de risque peuvent entraîner des conséquences sur les biens et les personnes internes et externes au groupe La Poste.

Fort des IRO révélés via l'exercice de double matérialité, et afin de comprendre l'influence du climat sur ses propres activités et inversement, le groupe La Poste a actualisé son analyse de risques en 2024, lui permettant d'approfondir sa précédente analyse réalisée en 2020.

Cette analyse a porté sur les activités en propre de chaque BU (*business unit*) et entité du groupe et sur les segments les plus matériels de la chaîne de valeur :

- en aval de la chaîne transport (intégration des sous-traitants) par la prise en compte du risque d'interruption de service du transport opéré et sous-traité sur les principales routes en Europe utilisées dans le cadre de nos activités de transport ; la forte densité du réseau routier et la mise en place de plans de continuité d'activité (PCA) permettent de limiter les impacts sur les activités de transport et logistique ;

- en amont de la chaîne d'approvisionnement par :
 - l'identification des fournisseurs dans une logique de gestion du risque d'approvisionnement en matières et équipements,
 - un pilotage rationnel des besoins en équipements pour préserver l'entreprise d'un risque de pénurie.

Pour les besoins de son analyse de risques, le groupe La Poste a sélectionné les scénarios de changement climatique évoqués par le GIEC, à deux horizons de temps différents (2030 et 2050) pour évaluer les risques physiques et de transition :

- le scénario climatique RCP 8.5 (dénomination GIEC) correspondant à un niveau de réchauffement climatique de +4 °C en 2100, et qui traduit des actions limitées de lutte contre le changement climatique, aboutissant à des impacts physiques plus prononcés ;
- le scénario *Network for Greening the Financial System* (NGFS) *Current Policies*, au-delà de +3 °C ;
- le scénario climatique RCP 2.6 (dénomination GIEC), aussi appelé Net Zéro 2050 conformément à l'objectif de l'Accord de Paris, correspondant à un niveau de réchauffement climatique de +1,5 °C en 2100, enrichi des paramètres socio-économiques, réglementaires et technologiques du scénario NGFS Net Zéro 2050, qui suppose des mesures d'atténuation menant à des contraintes liées à la transition.

Le choix des scénarios climatiques a été motivé par les exigences réglementaires et de prérequis pour la notation *Carbon Disclosure Project* (CDP).

Les horizons temporels sélectionnés pour cette analyse sont 2030 et 2050. Ils permettent de partir des données climatiques disponibles (rapports du GIEC) et respectent la méthodologie définie par la TCFD⁽¹⁾, à laquelle La Poste a adhéré. De plus, ils répondent aux attendus de la Taxonomie verte européenne et ils sont similaires aux horizons temporels des cibles de réduction des émissions de GES (déclarées au titre de l'exigence de publication E1-4).

Cette analyse a permis au groupe La Poste d'identifier ses risques de criticité majeure liés au changement climatique dans les scénarios suivants.

Scénario climatique +1,5 °C Net Zéro 2050 RCP 2.6 Risques de transition	Scénario climatique, au-delà de +3 °C NGFS Current Policies Risques de transition	Scénario climatique +4 °C RCP 8.5 Risques physiques
Changement des habitudes des consommateurs	Coût d'exploitation des bâtiments lié au prix des énergies	Domages aux actifs immobiliers et productifs liés aux événements climatiques extrêmes
Coûts de mise en conformité avec les réglementations sur la performance énergétique des bâtiments	Approvisionnement limité en matières et équipements nécessaires à la transition	Coût ou défaut d'assurabilité des actifs et des activités liés aux événements climatiques extrêmes
Prix du carbone	Pénurie de main-d'œuvre sur les métiers de la logistique	Interruption de services ou perte d'activités liées aux événements climatiques extrêmes
Coût du transport lié au prix des énergies		Impact des hausses de températures sur la santé, sécurité et conditions de vie des employés
Coût d'exploitation des bâtiments lié au prix des énergies		Défaut de solvabilité des clients lié aux aléas climatiques
Risque de réputation et de litige lié à la non-atteinte des engagements environnementaux		Pertes liées à une hausse des sinistres climatiques et/ou des coûts de réassurance pour les activités assurantielles

Les risques identifiés sont basés sur les scénarios du GIEC et du NGFS, construits avec des modèles d'évaluation intégrés (IAM). Ces modèles reposent sur des hypothèses quantitatives relatives à la population, à l'urbanisation et au PIB, ainsi que sur des hypothèses qualitatives. Nous avons modélisé ces hypothèses qualitatives

autour de notre activité pour inclure les changements climatiques, l'évolution des services de proximité et du e-commerce, l'efficacité du recyclage, les besoins en assurance, l'utilisation de l'énergie et des matières premières.

(1) Terme défini dans le glossaire, situé en fin de document.

La composante physique des narratifs choisis repose sur la sélection de deux niveaux de réchauffement : un scénario à +1,5 °C de réchauffement en 2100 conduisant à des niveaux faibles à modérés des effets physiques du changement climatique (RCP 2.6) et un scénario allant jusque +4 °C en 2100 par rapport à la période 1986-2005, avec des effets extrêmes des aléas physiques (RCP 8.5).

La composante socio-économique des narratifs choisis repose sur la sélection de deux types de transition : une transition échouée par application d'un scénario *Current Policies* et une transition réussie dont les conditions limitent le réchauffement à +1,5 °C en atteignant le Net Zéro dès 2050.

Les résultats obtenus pour chacun des scénarios retenus par le groupe La Poste sont les suivants :

- scénario climatique RCP 8.5 : le groupe a identifié trois risques physiques avec un niveau de criticité brute de 4/4 (défini à partir du croisement d'une probabilité du risque et de son impact) ;
- scénario climatique RCP 2.6 (Net Zéro 2050) : le groupe a identifié six risques de transition avec un niveau de criticité brute de 4/4 (même définition que ci-dessus).

À noter que la cotation des risques bruts ne prend pas en compte les actions d'atténuation actuelles ou prévues.

L'analyse des risques climatiques a permis d'identifier des vulnérabilités de l'appareil productif du groupe La Poste face au changement climatique tout au long de sa chaîne de valeur. Les différents enjeux et risques liés au climat et à l'environnement sont intégrés dans le modèle d'affaires et le plan stratégique du groupe, incluant entre autres un plan de transition et des plans de remédiation à court, moyen et long termes pour faire face aux risques liés au changement climatique. Ces plans se concrétisent par la mise en place de politiques et d'actions, telles que :

- l'évolution continue du portefeuille de produits et services du groupe pour répondre aux évolutions des attentes du marché et des consommateurs. Il œuvre à l'adaptation de ses offres aux tendances du marché et à la prise en compte du nouvel environnement économique et géopolitique. Par ailleurs, le groupe déploie des plans de continuité d'activité pour assurer l'accès de ses clients à ses offres et services dans des contextes de crise ou d'incidents majeurs sur ses activités et ses parties prenantes (indisponibilité des sites, du personnel, etc.) ;
- l'accompagnement de la montée en compétences et la requalification des effectifs du groupe dans le cadre de la transition écologique. Dans un contexte incertain de transitions numérique, écologique, démographique et territoriale, le développement de l'agilité et de la mobilité des collaborateurs est un des éléments clés de la politique de gestion des carrières et de développement des talents. Le groupe La Poste anticipe les conséquences liées à l'évolution de ses métiers, afin d'assurer la disponibilité des compétences nécessaires à son développement et poursuit une démarche prospective des ressources humaines qu'il actualise chaque année ;
- l'intégration de ces risques dans la stratégie de financement du groupe et la gestion de ses actifs. Le groupe a déjà mis en place plusieurs dispositifs financiers alignés avec ses engagements climatiques. En 2018, l'émission d'un *green bond* et en 2023, d'un *sustainable bond* a permis de mobiliser des fonds pour soutenir des projets à fort impact environnemental. En 2024, un crédit syndiqué a renforcé ses capacités de financement en indexant une partie de son taux d'accès au crédit, à la capacité du groupe à réduire ses émissions de GES. Ce crédit vient compléter une première ligne bilatérale avec La Banque Postale signée en 2023, intégrant des critères spécifiques relatifs à la réduction des émissions de GES. Ces instruments financiers jouent un rôle clé dans l'atténuation des risques identifiés et assurent les investissements nécessaires à l'adaptation du groupe aux enjeux climatiques.

Cette analyse prospective sera enrichie dans les années à venir par une évaluation des impacts financiers bruts, des impacts financiers nets, ainsi que par des investissements dans des actions d'atténuation, telles que la décarbonation de la flotte de véhicules et la transition énergétique des actifs.

Effets financiers [E1-9]

L'analyse du scénario climatique Net Zéro a permis à l'entreprise d'évaluer la matérialité des risques liés au climat et l'ampleur des opportunités qui permettraient à l'entreprise de tirer profit des perspectives de transition vers une société bas carbone. Le groupe La Poste a réalisé une première évaluation de l'impact financier à moyen terme (2030) et long terme (2050). Son plan de transition permet de réduire le risque du scénario climatique Net Zéro et d'en augmenter les opportunités.

Concernant le scénario climatique +4 °C, le groupe La Poste a réalisé une première analyse d'exposition sur le scénario RCP 8.5 à 2030 face aux quatre aléas climatiques extrêmes - tempête, inondation, glissement/mouvement de terrain, incendie - de 10 933 actifs patrimoniaux et locatifs, issue de plusieurs sources d'études réalisées entre 2023 et 2024. Les résultats obtenus en 2024 évaluent qu'en 2030, 392 actifs, soit 3,6%, seront très exposés à un risque physique matériel. La localisation des sites très exposés se répartit comme suit :

- 334 sites en France ;
- 53 sites en UE (hors France) ;
- trois sites en Amérique ; et
- deux sites en Asie.

Une analyse complémentaire a été réalisée sur l'ensemble des sites de Geopost, soit 2 379 actifs.

44 sites de La Poste Immobilier ont fait l'objet d'un audit de résilience spécifique (soit 17% des sites très exposés). Ce dispositif a permis la définition d'un plan d'adaptation spécifique à chaque site et la programmation de travaux.

L'évaluation des effets financiers anticipés associée viendra compléter, dans les prochaines années, cette analyse de risque et portera sur les 392 actifs très exposés à risque physique matériel. La méthode de calcul sera basée sur :

- les projections climatiques physiques des scénarios du GIEC (données de son sixième rapport) ;
- une modélisation des dommages aux actifs (avec un pourcentage de dégâts par actif) ;
- des hypothèses issues de la littérature scientifique.

Les effets financiers seront évalués à horizon 2030 et 2050. Les limites des résultats seront liées au caractère prospectif et à l'incertitude inhérente aux scénarios climatiques.

Les activités à risque de transition matériel significatif correspondent aux secteurs à fort impact climatique, en raison de leur poids dans les émissions de GES et dans le chiffre d'affaires du groupe La Poste (27 055 millions d'euros).

Actions [E1-3] et cibles [E1-4]

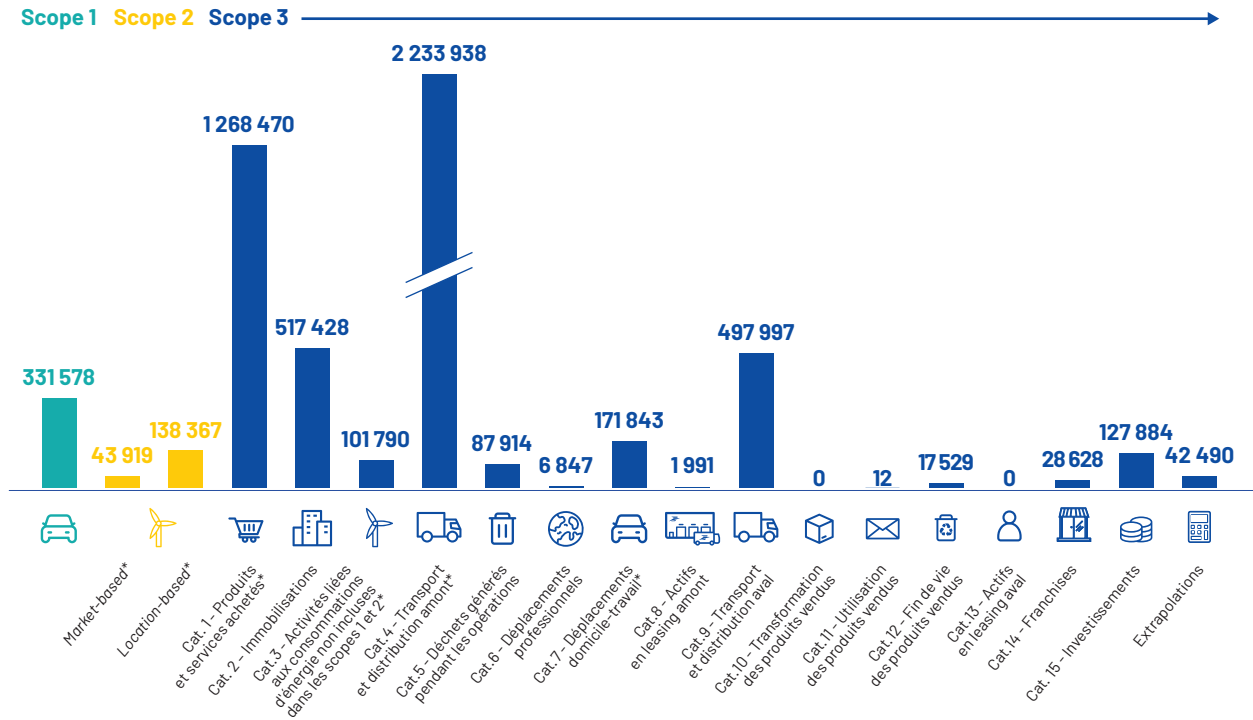
Les actions d'adaptation pour faire face au réchauffement climatique et les objectifs associés sont en cours d'élaboration au sein du groupe La Poste. Certaines sont en cours d'expérimentation : gilet rafraîchissant, T-shirt anti-transpirant, filet d'ombrage au-dessus des quais de chargement et de déchargement, adiabatique et isolation dans les caisses mobiles, etc. Le groupe n'a pas fixé à ce stade de cibles mesurables. Celles-ci seront fixées en 2025. Le Comex a donné mandat en novembre 2024 pour l'élaboration du plan complet d'adaptation au changement climatique en 2025.

Indicateurs d'émissions de GES

Mesure des émissions de GES

Émissions brutes de GES des scopes 1, 2, 3 et émissions totales de GES [E1-6]

Afin d'être en mesure de vérifier l'atteinte des cibles qu'il s'est fixées, le groupe La Poste mesure, conformément au pilier n° 1 de sa politique Climat, les émissions de GES relatives à l'ensemble de ses activités sur toute sa chaîne de valeur.



ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations environnementales

Année	2022	2023	2024
[E1-6.01] Total des émissions de GES (en teqCO₂)^(a)	2 392 988	5 708 785	5 480 257
Scope 1^(b)	432 360	387 205	331 578
Scope 2 market-based^(b)	49 908	37 681	43 919
Scope 2 location-based	123 210,51	123 223,60	138 480
Scope 3 dont :	1 910 720	5 283 900	5 104 760
Cat. 1 - Produits et services achetés ^(b)	nd	1 474 661	1 268 470
Cat. 2 - Immobilisations	nd	504 891	517 428
Cat. 3 - Activités liées aux consommations d'énergie non incluses dans les scopes 1 et 2 ^(b)	nd	107 737	101 790
Cat. 4 - Transport et distribution amont ^(b)	1 789 254	2 288 163 ^(c)	2 233 938
Cat. 5 - Déchets générés pendant les opérations	nd	71 975	87 914
Cat. 6 - Déplacements professionnels	10 224	9 290	6 847
Cat. 7 - Déplacements domicile-travail ^(b)	nd	162 860	171 843
Cat. 8 - Actifs en leasing amont	2 853	5 240	1 991
Cat. 9 - Transport et distribution aval	nd	446 636	497 997
Cat. 10 - Transformation des produits vendus	na	na	na
Cat. 11 - Utilisation des produits vendus	nd	43	12
Cat. 12 - Fin de vie des produits vendus	nd	13 115	17 529
Cat. 13 - Actifs en leasing aval	na	na	na
Cat. 14 - Franchises	nd	27 863	28 628
Cat. 15 - Investissements	nd	116 953	127 884
Extrapolations	108 390	54 474	42 490
[E1-6.02] Émissions totales et par scope 1, 2 et 3 de GES	2 392 988	5 708 785	5 480 257
[E1-6.18] Pourcentage d'instruments contractuels, émissions de GES scope 2	89,5	89,5	89,3
[E1-6.21] Pourcentage d'instruments contractuels utilisés pour la vente et l'achat d'énergie avec des attributs sur la production d'énergie en relation avec les émissions de GES du scope 2	89,5	90	89
[E1-6.22] Pourcentage d'instruments contractuels utilisés pour la vente et l'achat d'énergie non groupée avec des attributs relatifs à la production d'énergie en relation avec les émissions de GES du scope 2	0	0	0
[E1-6.25] Pourcentage des émissions de GES du scope 3 calculées à l'aide de données primaires	94	50	53

(a) Dont Geopost : 2 893 182 teqCO₂.

(b) Au périmètre groupe des catégories SBTi, les émissions de GES baissent de 6,8% entre 2023 et 2024.

(c) Retraitement de la catégorie 4 (transport et distribution amont) en 2024.

Les émissions financées de La Banque Postale s'élèvent par ailleurs à 62 597 706 teqCO₂ en 2024.

Précisions méthodologiques

Sont incluses dans le scope 1, les émissions liées à la consommation de gaz, fioul domestique et propane des bâtiments du groupe, ainsi que les émissions de diesel, essence, GPL, GNC, GNL, HVO, B100, éthanol des véhicules du groupe.

S'agissant de la mesure des émissions fugitives, les premières analyses effectuées sur le périmètre Geopost et La Poste Immobilier montrent que ces émissions ne sont pas significatives par rapport au total de l'empreinte du scope 1 du groupe. Des travaux complémentaires seront menés en 2025 aux bornes du groupe.

Les émissions du scope 2 proviennent des consommations d'électricité, d'électricité d'origine renouvelable et de chauffage urbain du groupe.

Le groupe mesure les 15 catégories du scope 3 conformément au GHG Protocol, à l'exception de deux catégories qu'il considère comme non applicables à ses activités :

- la catégorie 3.10 « Transformation des produits intermédiaires » au sens de la définition du GHG Protocol (vente de biens ou matières intégrés dans la production d'un produit fini) : le groupe n'effectue pas de vente de produits intermédiaires dans ses activités et son modèle de génération de revenus. Cette catégorie est donc considérée comme « non applicable » pour le groupe ;
- la catégorie 3.13 « Actifs de l'entreprise loués à des tiers » au sens de la définition du GHG Protocol, il s'agit uniquement d'actifs opérationnels : le groupe n'a pas d'activité commerciale de location d'immeubles à des tiers. Concernant les immeubles de placement qui sont considérés comme des actifs de rendement, ils sont à reporter dans la catégorie 15.

Les émissions biogéniques de CO₂ provenant de la combustion ou de la biodégradation de la biomasse qui se produisent dans la chaîne de valeur ne sont pas disponibles car le groupe La Poste n'est pas en mesure de les quantifier sur l'exercice 2024. Dans une volonté de progresser dans ses connaissances sur l'empreinte, le groupe met en œuvre chaque année des investigations.

Les méthodes de mesure des émissions du *scope 3* nécessitent l'intégration d'hypothèses, de clefs de répartition, d'extrapolations ou de facteurs monétaires afin de pallier l'absence de données réelles et opérationnelles. Cette méthode, bien qu'admise par le *GHG Protocol*, présente un niveau de fiabilité moindre que l'utilisation de données réelles. Le groupe continue de travailler à l'amélioration de la méthode pour les prochaines années afin d'accroître le niveau de fiabilité des émissions du *scope 3*. Concernant les :

- **catégorie 1 « produits et services achetés »** : les émissions liées aux achats de biens et services correspondent aux émissions non incluses dans les 14 autres catégories du *scope 3*. Les calculs sont effectués sur la base des dépenses identifiées *via* les états financiers consolidés au niveau du groupe. Ces charges sont exprimées en euros, retraitées de l'effet prix pour prendre en compte la non-actualisation des effets de l'inflation (inflation non émissive, autour de 16% entre 2018 et 2024) dans la publication des facteurs monétaires. Ces dépenses sont ensuite regroupées par famille d'achats pour pouvoir être converties en *teqCO₂* par application de facteurs d'émission sectoriels moyens issus de la base Ademe qui n'ont pas évolué depuis 2018 ;
- **catégorie 2 « biens d'équipement »** : les données primaires sont issues de données consolidées immobilisées en comptabilité au niveau du groupe. Ces données correspondent à la valeur d'acquisition brute du bien utilisé en euros, retraitées de l'effet prix pour prendre en compte la non-actualisation des effets de l'inflation (inflation non émissive, autour de 16% entre 2018 et 2024) dans la publication des facteurs monétaires. Comme pour la catégorie 1, ces valeurs sont ensuite regroupées en famille d'achats avant d'être traduites en *teqCO₂* *via* le facteur Ademe correspondants et qui n'ont pas évolué depuis 2018 sur le site Ademe mis à disposition.

Pour ces deux premières catégories, l'objectif à moyen terme est de définir des facteurs d'émission propres aux typologies d'achats du groupe issues d'un dialogue avec ses fournisseurs. À long terme, l'objectif est d'utiliser des données primaires non monétaires (matière, poids, volume, distance...) dans une logique de comptabilité matière associée à la comptabilité financière ;
- **catégorie 5 « déchets générés pendant les opérations »** : les données primaires de déchets proviennent à la fois de données réelles collectées sur une partie du périmètre du groupe et d'une estimation calculée sur le reste du périmètre du groupe. Les émissions de GES associées sont calculées sur la base d'une clé de répartition par type de déchets collectés en 2023 pour les données primaires estimées, et sur la base des déchets réels collectés sur une partie du périmètre ;
- **catégorie 7 « déplacements domicile-travail »** : les données primaires sont issues du rapport social et correspondent au nombre de collaborateurs présents au sein du groupe au 31 décembre de l'année de référence, auquel un facteur moyen Insee d'émission est appliqué. Exception des entités du conglomérat La Banque Postale pour lesquelles une étude plus fine permet d'identifier les distances domicile-travail des collaborateurs, leurs modes de déplacement, permettant alors d'appliquer des facteurs d'émission plus pertinents ;

- **catégorie 9 « transport et distribution aval »** : ces émissions représentent les déplacements effectués par les clients lorsqu'ils se rendent en bureau de poste, en point relais ou relais Pickup. Les émissions sont calculées sur la base du nombre de colis retirés en points relais (BSCC et Geopost) et du nombre de clients journaliers en bureau de poste (BGPN) ;
- **catégorie 15 « investissements »** : elle est estimée sur la base des chiffres d'affaires des trois entités les plus importantes du groupe mises en équivalence (Aramex, Arial CNP Assurances et Holding d'infrastructures Gazières), ce qui représente plus de 80% des titres, suivi de l'application d'un ratio d'émissions de GES calculé de la façon suivante : (*scope 1 + scope 2 + catégories 1 à 14 du scope 3*)/chiffre d'affaires du groupe, multiplié par le chiffre d'affaires de ces trois entités⁽¹⁾. Le calcul des émissions de cette catégorie ne comprend pas les émissions des portefeuilles d'investissements et de financement des activités de La Banque Postale ;
- **extrapolations** : une estimation des émissions de GES pour les entités consolidées en intégration globale mais n'étant pas encore incluses dans le reporting. Cette extrapolation se fait à partir d'un ratio : émissions en *kgeqCO₂* (*scopes 1, 2, 3* catégories 4, 6, 8) pour 1 000 euros de chiffre d'affaires. Par convention, les données extrapolées sont imputées sur le *scope 3* dans le tableau des émissions du groupe.

Les autres catégories du *scope 3* sont mesurées grâce à la collecte de données réelles ou opérationnelles auprès des entités, sous-traitants et fournisseurs du groupe, comme pour les :

- **catégorie 3 « activités liées aux consommations d'énergie non incluses dans les scopes 1 et 2 »** : ces émissions correspondent aux émissions provenant de la production et du transport de l'énergie consommée par le groupe. Elles sont calculées en appliquant aux consommations d'énergie, de combustible et carburant du groupe la phase amont des facteurs d'émission ;
- **catégorie 4 « transport et distribution amont »** : elle est mesurée en collectant auprès des sous-traitants du groupe des données de consommation de carburant, de kilomètres parcourus, de tonnes par kilomètre transportées nécessaires à la réalisation de la prestation de transport. Cela concerne le transport sous-traité, routier, aérien, ferroviaire et maritime ;
- **catégorie 6 « déplacements professionnels »** : elle est mesurée en collectant des données de déplacement auprès des agences de voyages ou des entités du groupe. Ces données concernent les kilomètres effectués par les collaborateurs lors des déplacements professionnels en France et à l'étranger, en train, en avion et en voiture ;
- **catégorie 8 « actifs loués en amont »** : elle correspond aux consommations d'énergie des bâtiments pour lesquels l'approvisionnement en énergie est inclus dans le loyer ou aux sites temporaires déployés pour la période de pic ;
- **catégorie 11 « utilisation des produits vendus »** : ces émissions proviennent des temps de connexion sur les sites internet et applications du groupe ;
- **catégorie 12 « fin de vie des produits vendus »** : elle est mesurée grâce à la collecte du poids des matières utilisées dans la fabrication des packagings vendus en bureau de poste.

Le groupe La Poste, dans un souci d'amélioration de la connaissance de son empreinte carbone, met en œuvre des études pour améliorer cette mesure et s'assurer de l'atteinte des objectifs. Des précisions d'amélioration et des mesures de l'empreinte seront donc communiquées annuellement afin de garantir l'atteinte des cibles fixées. Les années antérieures sont présentées sur le même périmètre pour assurer la comparabilité.

(1) Cf. DEU 2024 note 20 aux états financiers consolidés « Sociétés mises en équivalence ».

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations environnementales

	2023	2024
[E1-6_30] Intensité des émissions de GES, basée sur la localisation (émissions totales de GES par revenu net ^(a))	215,5	206,1
[E1-6_31] Intensité des émissions de GES, basée sur le marché (émissions totales de GES par million d'euros de chiffre d'affaires)	212,3	202,6
[E1-6_34] Revenu net ^(a) utilisé pour calculer l'intensité des émissions de GES	26 888	27 055

(a) Le revenu net est comparé au chiffre d'affaires précisé en note 6 aux états financiers consolidés « Information sectorielle ».

Le revenu net issu des activités à forte intensité énergétique est calculé comme suit : chiffre d'affaires consolidé du groupe (34,6 milliards d'euros) auquel on soustrait le PNB de La Banque Postale (7,6 milliards d'euros), ce qui correspond à 27,1 milliards d'euros.

▼ CONSOMMATION D'ÉNERGIE ET MIX ÉNERGÉTIQUE [E1-5]

	Unité	2022	2023	2024
[E1-5_01] Consommation totale d'énergie liée aux opérations propres	MWh	2 781 216	2 437 707	2 650 543
[E1-5_02] Consommation totale d'énergie provenant de sources fossiles	MWh	2 040 927	1 739 308	1 550 573
[E1-5_05] Consommation totale d'énergie provenant de sources renouvelables	MWh	740 289	698 399	1 099 969
[E1-5_06] Consommation de combustibles provenant de sources renouvelables	MWh	189	133	382 227
[E1-5_07] Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de froid achetés ou acquis à partir de sources renouvelables	MWh	740 100	698 265	717 742
[E1-5_08] Consommation d'énergie renouvelable non combustible autoproduite	MWh	1 271	1 699	2 065
[E1-5_09] Pourcentage de sources renouvelables dans la consommation totale d'énergie	%	27%	29%	41%
[E1-5_11] Consommation de combustibles provenant du pétrole brut et des produits pétroliers	MWh	1 355 935	1 189 730	1 056 376
[E1-5_12] Consommation de combustibles provenant du gaz naturel	MWh	544 667	419 101	373 077
[E1-5_13] Consommation de combustibles provenant d'autres sources fossiles	MWh	0	0	0
[E1-5_14] Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur ou de froid achetée ou acquise à partir de sources fossiles	MWh	140 325	130 476	121 120
[E1-5_15] Pourcentage de sources fossiles dans la consommation totale d'énergie	%	73%	71%	59%
[E1-5_16] Production d'énergie non renouvelable	MWh	0	0	0
[E1-5_17] Production d'énergie renouvelable	MWh	16 641	16 075	20 149
[E1-5_18] Intensité énergétique des activités dans les secteurs à fort impact sur le climat (consommation totale d'énergie par millions d'euros de chiffre d'affaires industrie)	MWh/M€ de CA	nd	90,7	98
[E1-5_19] Consommation totale d'énergie des activités dans les secteurs à forte incidence sur le climat	MWh	2 781 216	2 437 707	2 650 543

Précisions méthodologiques sur l'intensité énergétique

Les secteurs à fort impact climatique pour le groupe La Poste, énumérés dans les sections A à H et à la section L de la Nomenclature statistique des activités économiques dans la communauté européenne (NACE) au sens du règlement délégué (UE) 2022/1288 de la commission sont les transports, l'entreposage et les activités immobilières.

1.1.2.2 Communication du groupe sur ses actions climat

Les actions en faveur du climat du groupe La Poste sont des opportunités de renforcement de sa compétitivité. Le groupe mène une communication ciblée auprès de plusieurs parties prenantes :

Clients

Ceux-ci lui confient l'acheminement et la livraison de colis. Le groupe communique à ses clients les émissions carbone par colis, ceux-ci étant demandeurs d'une connaissance fine de l'impact écologique de la livraison. Le groupe a ainsi développé un score écologique, une innovation accessible depuis le site d'e-commerce de La Poste et qui permet aux particuliers et aux professionnels de calculer et de réduire l'impact écologique des envois et réceptions de leurs courriers et colis. En créant le score écologique, La Poste répond aux attentes des Français en dévoilant de manière transparente l'impact environnemental de ses activités de livraison et des choix de consommation de ses clients.

Investisseurs

Dans le cadre de ses obligations de reporting, suite à l'émission d'un *sustainable bond* en septembre 2022, La Poste a lancé une double tranche de 1,2 milliard d'euros pour financer des projets liés

au transport propre, aux énergies renouvelables et bas carbone, aux bâtiments bas carbone, à l'efficacité énergétique et à l'économie circulaire. 500 millions d'euros ont été alloués en termes de *green bond*. Les investissements ont augmenté de manière significative au second semestre 2023 et au premier semestre 2024, s'élevant à 183 millions d'euros, incluant le bonus fiscal vert, principalement pour des véhicules légers électriques dédiés à la distribution du dernier kilomètre. La filiale de gestion de flotte de La Poste, Vehiposte, a acquis 15 648 véhicules électriques entre 2021 et le premier semestre 2024. La Poste Immobilier s'est engagée dans des programmes immobiliers tertiaires ambitieux avec 66 millions d'euros de CapEx engagés, dont 60 millions d'euros sont financés par le *sustainable bond*.

Agences de notation

Le groupe répond chaque année à la notation de l'agence extra-financière CDP, pour son compte et le compte de ses clients lui en faisant la demande. En 2024, le groupe La Poste et La Banque Postale rejoignent la liste A des leaders. L'objectif, inscrit dans la feuille de route du Président-directeur général, est le maintien du groupe La Poste dans la liste A chaque année.

1.1.2.3 Pollution | E2



Cette partie ne concerne, conformément aux résultats de l'analyse de double matérialité, que les impacts des activités de transport et logistique du groupe La Poste⁽¹⁾. Celui-ci, du fait de ses activités de transport et de distribution de courriers et de colis réalisées par ses branches Geopost et Services-Courrier-Colis (BSCC), a un impact en termes de pollution atmosphérique, notamment par les émissions de polluants liées aux transports routiers premier/dernier kilomètre et transport longue distance (acheminement) : particules fines, oxydes d'azote et monoxyde de carbone de ses véhicules ou ceux de ses sous-traitants. Engagé en faveur de l'environnement, le groupe La Poste porte les enjeux d'amélioration de la qualité de l'air.

Le Groupe ne génère ni n'utilise de micro-plastiques, et il n'est pas concerné par les émissions extrêmement préoccupantes, ni n'est émetteur de substances extrêmement préoccupantes.

Politiques en matière de pollution [E2-1 ; E2-MDR-P]

La politique Pollution du groupe engage le groupe dans une mesure annuelle de ses émissions de polluants atmosphériques locaux (monoxyde de carbone - CO, oxyde d'azote - NO_x et particules fines - PM) issues du domaine transport routier et dans la réduction de ses émissions en se fixant des objectifs à horizon 2030.

La politique Pollution volontariste du groupe, antérieure à la CSRD⁽²⁾, s'inscrit dans la dynamique de l'engagement de « Zéro Pollution en 2050 » de la Commission européenne qui devra être déclinée dans les années à venir par les différents pays concernés dont la France.

La politique Pollution du groupe est associée à sa politique Climat compte tenu des leviers communs sur le domaine Transport. Elle décrit les objectifs généraux et les incidences, risques et opportunités importants auxquels celle-ci se rattache. Elle aborde notamment les enjeux de :

- mesure de l'empreinte du groupe ;
- réduction de l'empreinte du groupe ;
- coopération avec les parties prenantes et les partenaires externes.

Cette politique s'applique aux activités de transport routier en propre et sous-traitée (premier/dernier kilomètre et longue distance) en France et à l'international et concerne les filiales du groupe dans le périmètre de consolidation financière du groupe. Elle vise à réduire l'empreinte de polluants atmosphériques locaux du groupe dus au transport routier et à participer à l'amélioration de la qualité de l'air, particulièrement en milieu urbain.

La responsabilité de la validation de la politique Pollution du groupe incombe au Conseil d'administration, plus précisément le Comité qualité et développement durable (CQDD) qui constitue une émanation du Conseil d'administration. Sa mise en œuvre est sous la responsabilité du Président du groupe au travers de l'instance du Comité exécutif.

Afin de structurer et renforcer sa politique, le groupe met en œuvre des normes ou initiatives qui assurent et renforcent la mise en œuvre de ses axes de sa politique Pollution tels que les méthodologies COPERT et HBEFA⁽³⁾ pour la mesure et les normes Euro des véhicules pour la réduction.

Le groupe La Poste prend en compte les intérêts de ses principales parties prenantes dans l'élaboration de sa politique Pollution, notamment en intégrant dans sa conception des experts Pollution tels que AirParif. De 2022 à 2024, son partenariat avec AirParif a conduit à partager les expertises ainsi qu'à co-construire une formation de plus de 60 personnes entre 2023 et 2024 des directions transport clés de La Poste. Le groupe La Poste compte d'autres partenaires comme WWF, la Ligue de protection des oiseaux (LPO), avec qui elle échange pour prendre en compte leurs intérêts dans l'élaboration de sa politique de lutte contre la pollution atmosphérique. Le projet de politique révisée en 2024 a été envoyé et partagé à plusieurs associations, notamment WWF, la Fabrique Écologique, Familles Rurales.

La Poste est transparente sur sa politique Pollution et la met à disposition de toutes les parties prenantes intéressées sur son site internet.

(1) Cf. section 1.1.1.4 « Gestion des impacts, risques et opportunités », sur les informations concernant l'identification et l'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels liés à la norme E2 Pollution.

(2) Terme défini dans le glossaire, situé en fin de document.

(3) Les méthodologies Computer Program to calculate Emissions from Road Transport (COPERT) et Handbook of emission factors for road transport (HBEFA) permettent le calcul d'émissions de polluants du transport routier.

Actions et ressources relatives à la pollution [E2-2 ; E2-MDR-A]

Le groupe considère que le niveau de la hiérarchie des mesures d'atténuation est à associer aux mesures de réduction des émissions de polluants atmosphériques locaux sur son périmètre transport routier, en propre et sous-traité, actions menées par le groupe pour limiter et réduire ses émissions de polluants atmosphériques locaux s'étendant aux sous-traitants transport routier (premier/dernier kilomètre et longue distance). Pour la BSCC, les véhicules doivent répondre à des exigences minimales de la norme Euro dans le cadre des consultations achats et sous-traitance.

Les actions clés pour réduire les impacts liés à la pollution sont les suivantes pour chacune des branches/activités concernées.

Branche Services-Courrier-Colis

Électrification de la flotte des premier et dernier kilomètres

La Poste s'engage dans un plan d'électrification de ses véhicules pour la livraison du premier et dernier kilomètre. Le résultat attendu est d'avoir 100% de véhicules électriques en 2040. L'objectif de cette action est de réduire les polluants atmosphériques générés par la flotte de véhicules.

Sont concernés par cette mesure l'ensemble des véhicules du parc détenu ou opéré par la BSCC. La valeur associée est de 100% de véhicules électriques en 2040, avec un jalon à 80% en 2030 pour BSCC. Entre 2020 et 2023⁽¹⁾, les émissions des quatre polluants atmosphériques sous pilotage liés à la flotte de véhicules ont été réduites de :

- CO : -28% ;
- NO_x : -19% ;
- PM 2.5 : -9% ;
- PM 10 : -46%.

L'achat de 5 732 véhicules électriques par Vehiposte en 2024 correspond à un montant de CapEx de 157 millions d'euros (porté par Vehiposte).

Transport longue distance (Acheminement)

La Poste a recours aux énergies bas carbone et à faibles émissions de polluants atmosphériques. En effet, La Poste s'engage à décarboner ses liaisons de transport longue et moyenne distance en ayant recours à des énergies alternatives aux carburants fossiles, notamment au biogaz et à l'électrique, qui permettent également une réduction des polluants atmosphériques. L'objectif d'ici 2040 est d'atteindre 80% des distances parcourues pour les liaisons de transport routier au moyen d'énergies à faibles émissions de polluants atmosphériques (biogaz, biocarburants, hydrogène et électrique), avec un point de passage en 2030 à 50% des distances parcourues bas carbone. L'objectif est que cette action vise à réduire les émissions de polluants atmosphériques générées par les transports routiers sous-traités. Le champ d'application couvre l'ensemble des liaisons de transport routier du groupe. L'action concerne aussi bien la flotte de poids lourds internes que les prestataires de transport routier.

Par ailleurs, la BSCC intègre des critères de sélection de ses fournisseurs transports en lien avec la qualité de l'air. En dehors des zones à faibles émissions (ZFE), sauf exception, aucun fournisseur ne peut être sélectionné si les camions ne respectent pas, au minimum, la norme Euro 6 sur le réseau national et Euro 5 sur le réseau régional. La norme Euro 4 est tolérée exceptionnellement mais statistiquement ne représente qu'une part marginale des kilomètres parcourus (moins de 1%).

Geopost

Électrification de la flotte des premier et dernier kilomètres

Cette action évite la pollution des véhicules thermiques (diesel) principalement liée à la combustion du carburant. L'objectif est de faire passer 100% de nos livraisons à des solutions à faible émission de carbone, notamment des fourgonnettes électriques, des vélos-cargos et des livraisons à pied d'ici à 2035.

Les objectifs en termes d'émission à 2030 (par rapport à 2020) sont les suivants :

- CO : réduction de 3% ;
- NO_x : réduction de 94% ;
- PM10 : augmentation limitée à 44%.

S'agissant de la flotte de véhicules, l'objectif est de 100% de véhicules électriques à 2035 avec un jalon en 2030 de 85%.

L'action couvre toute la flotte du premier et dernier kilomètre des 20 filiales européennes faisant partie de l'engagement SBTi⁽²⁾ de Geopost et concerne aussi bien les véhicules que Geopost possède en direct que ceux de ses sous-traitants transport.

En 2023, le parc est composé d'environ 12% de véhicules alternatifs constituant la flotte de véhicules des premier et dernier kilomètres, c'est-à-dire les vans électriques, vélo-cargos, et à la marge des vans biogaz.

Des ressources financières dédiées (CapEx et OpEx) sont spécifiquement dirigées vers les investissements liés aux actions de décarbonation (réduisant également les émissions de polluants), discutées annuellement.

Transport longue distance (Acheminement)

L'ambition du groupe est de convertir la flotte d'acheminement avec des solutions alternatives. Cette action évite la pollution des véhicules thermiques (diesel) principalement liée à la combustion du carburant. En lien avec le pilier « Réduire » de la politique « Climat & Pollution », l'objectif est de passer, d'ici à 2040, à des technologies alternatives, telles que des camions électriques, à hydrogène, à biogaz et à biocarburant, et de transférer davantage de colis vers le rail et les voies navigables.

L'objectif est de recourir d'ici 2040 à 100% de technologies alternatives pour le transport acheminement, telles que des camions électriques, à hydrogène, à biogaz et à biocarburant, et de transférer davantage de colis vers le rail et les voies navigables. 100% de véhicules alternatifs à 2040 avec un jalon à 2030 de 50%.

En termes d'émissions, l'objectif en 2030 est :

- une réduction par rapport à 2020 :
 - CO : -47%,
 - NO_x : -74% ;
- une augmentation des PM10 limitée à 18% par rapport à 2020.

L'action couvre toute la flotte acheminement des 20 filiales européennes faisant partie de l'engagement SBTi de Geopost et concerne aussi bien les véhicules que Geopost possède en direct que ceux de ses sous-traitants transport.

En 2023, 15% des distances parcourues le sont avec des motorisations alternatives ou bas carbone.

Des ressources financières dédiées (CapEx et OpEx) sont spécifiquement dirigées vers les investissements liés aux actions de décarbonation⁽³⁾ (réduisant également les émissions de polluants), discutées annuellement, soit 15 160 milliers d'euros d'OpEx courant et 1 213 milliers d'euros de CapEx courant et 22 231 milliers d'euros d'OpEx court terme et 1 675 milliers d'euros de CapEx court terme.

(1) Aucune estimation n'est faite pour 2024 compte tenu des paramètres nombreux nécessaires à la mesure et la complexité des modèles utilisés.

(2) Terme défini dans le glossaire, situé en fin de document.

(3) Cf. section 1.1.2.1 « Changement climatique », pour plus de détails sur les éléments du plan de transition d'atténuation au changement climatique.

Cibles et indicateurs relatifs à la pollution [E2-3 ; E2-4 ; E2-5]

Les objectifs fixés par le groupe s'inscrivent dans la prévention et le contrôle des polluants atmosphériques locaux (CO, NO_x et particules), particulièrement en milieu urbain dans le cadre de son activité de Logistique urbaine.

Les valeurs de polluants atmosphériques de référence du groupe sont :

	Cibles à 2030			Données 2023 (en tonnes)			Année de référence 2020 (en tonnes)			Évolution 2020-2023 (en %)		
	NO _x	CO	PM10	NO _x	CO	PM10	NO _x	CO	PM10	NO _x	CO	PM10
Geopost	-87%	-40%	Limiter la hausse de ses émissions de PM10 pour être inférieur à 310 tonnes/an	1603	345	199	2 667	498	234	-40%	-31%	-15%
BSCC	-73%	-16%	Limiter la hausse de ses émissions de PM10 en dessous de 40 tonnes/an	694	80	60	861	111	57	-19%	-28%	+5%
TOTAL GROUPE	-83%	-37%	INFÉRIEUR À 350 TONNES/AN	2 297	425	229	3 528	609	291	-35%	-30%	-11%

Considérant que la combustion thermique des véhicules réduit de pair les émissions de dioxyde de carbone, les oxydes d'azote et les monoxydes de carbone, les émissions 2024 de NO_x et de CO sont calculées en première estimation à partir des valeurs 2023 et en prenant en facteur de réduction celui des émissions de gaz à effet de serre⁽¹⁾. Ainsi, les NO_x et CO en 2024 sont respectivement évaluées à 2 205 tonnes et 408 tonnes. Concernant les particules fines, dont les phénomènes physico-chimiques, sont plus complexes, une première estimation est de considérer la même valeur que 2023, à savoir 259 tonnes de PM10. Les valeurs précises sur la base des méthodologies COPERT et HBEFA seront disponibles en fin de premier semestre.

Branche Services-Courrier-Colis

Ces indicateurs sont suivis lors du reporting annuel de la BSCC, et une analyse de l'évolution en fin de campagne de reporting est réalisée, avec l'aide notamment des données qualitatives remontées : évolution des motorisations (diesel/essence/électrique), normes Euro, kilomètres parcourus.

L'évolution observée des indicateurs d'émissions de polluants atmosphériques montre une maîtrise des émissions de particules PM 2.5 conforme à l'attendu (28 tonnes émises en 2023 vs un objectif de 30 tonnes à 2030). La tendance de réduction pour les NO_x est légèrement au-dessus de l'attendu 2023 : 694 tonnes NO_x réalisé vs un attendu de 653 tonnes. Cela est notamment dû à un décalage dans la livraison des nouveaux véhicules électriques par rapport au calendrier initial 2023.

La tendance générale est bonne et la dynamique d'électrification du parc et de déploiement des vélo-cargos se poursuit, conformément aux objectifs à 2030.

Geopost

Ces indicateurs sont collectés annuellement et une analyse de l'évolution en fin de campagne de reporting est réalisée courant mars avec l'aide notamment des données qualitatives remontées : évolution des motorisations (diesel/électrique/gaz naturel/vélo), normes Euro, kilomètres parcourus.

L'analyse des indicateurs d'émissions de polluants atmosphériques montre :

- une tendance globale de réduction supérieure aux attentes grâce notamment au déploiement des véhicules électriques, de la modernisation du parc et enfin des kilomètres parcourus inférieurs aux prévisions initiales ;
- sur l'objectif de réduction des émissions de CO, les résultats sont supérieurs aux attentes. Cela est dû à un ralentissement du déploiement des véhicules roulant au gaz naturel au profit de :
 - véhicules électriques, pour les véhicules utilitaires légers (VUL),
 - véhicules roulant au biocarburant, comme le HVO (*hydrotreated vegetable oil*), pour les poids lourds.

Ces alternatives au gaz naturel expliquent la faible avancée dans les objectifs de réduction d'émissions de NO_x, car les biocarburants (HVO) émettent encore ce polluant en quantité importante.

Précisions méthodologiques

Le groupe utilise une méthode de mesure basée sur les distances parcourues par ses véhicules possédés en propre et sous-traités ventilées par :

- typologie de véhicule (véhicule utilitaire léger, poids lourd, etc.) ;
- typologie de carburant (diesel, essence, gaz naturel, électrique, etc.) ;
- norme Euro (1, 2, ..., 6).

Ces distances annuelles sur l'année sont ensuite multipliées par des facteurs d'émission de polluants atmosphérique (CO, NO_x, PM10, PM2.5) exprimé en gramme de polluants émis par kilomètre parcouru. Ces facteurs d'émissions ont été définis à l'aide des modèles COPERT et HBEFA prenant notamment en paramètre des données sur la typologie de la flotte de véhicules, à savoir :

- le type de véhicule ;
- le type de carburant ;
- la norme Euro ;
- le pourcentage de distance parcourue en milieu urbain, rural et sur autoroute ;
- la vitesse moyenne par zone (km/h) ;
- le taux de remplissage moyen des véhicules.

(1) Cf. section 1.1.1.1 « Base générale d'établissement de l'état de durabilité ».

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations environnementales

Ces facteurs d'émission ont été définis courant 2022 à l'aide de données de l'exercice 2021.

La collecte des données est réalisée au travers d'outils de reporting spécifiques à la BSCC et à Geopost. Ce processus est similaire au processus de collecte des données pour reporter les émissions de GES.

Geopost utilise un outil du marché (le même que celui qui sert à calculer son empreinte GES) pour collecter la donnée relative au parc des véhicules utilisés, qu'ils soient détenus en propre ou sous-traités. La collecte des données primaires a lieu annuellement,

et recense les modèles de véhicules ainsi que leur ancienneté. Un contrôle de cohérence a lieu au niveau des BU. Ces données sont ensuite consolidées au niveau central par l'équipe en charge de la performance extra-financière au sein de la direction *Sustainability* de Geopost.

Le calcul des émissions liées est conforme au descriptif qui en a été fait ci-dessus. La méthode employée n'est pas inférieure et correspond aux meilleures pratiques et méthodologies de place de mesure des polluants atmosphériques locaux utilisant les modèles de référence COPERT et HBEFA.

1.1.2.4 Taxonomie

Contexte réglementaire

Adoptée en juin 2020 sur la base du règlement (UE) 2020/852 de la Commission européenne, la Taxonomie verte européenne est une classification harmonisée des activités économiques considérées comme durables par l'Union européenne et s'inscrit dans le cadre du Pacte Vert pour l'Europe qui vise à atteindre la neutralité carbone en 2050. En particulier, elle offre davantage de transparence aux acteurs économiques européens sur les activités durables exercées au sein de l'Union européenne. On distingue deux objectifs :

- disposer d'un référentiel commun visant à orienter les stratégies d'investissement des acteurs financiers et des entreprises vers les activités durables ;
- accélérer les démarches de transitions vertes et durables des acteurs économiques.

La Commission européenne a adopté plusieurs règlements structurants pour encadrer l'évaluation des activités économiques au regard de la Taxonomie.

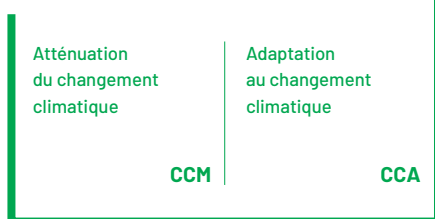
Le 4 juin 2021, le règlement (UE) 2021/2139 a établi les critères techniques permettant de déterminer l'éligibilité et l'alignement des activités économiques au regard des deux premiers objectifs environnementaux : l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique. Ce cadre a été complété, le 6 juillet 2021, par le règlement (UE) 2021/2178, dit « article 8 », qui précise le contenu et la présentation des informations à communiquer par les entreprises dans leurs rapports de durabilité. Le 9 mars 2022, le règlement (UE) 2022/1214 a étendu le périmètre d'application aux activités de certains secteurs, notamment

nucléaire et gazier. Depuis 2023, les règlements (UE) 2023/2485 et (UE) 2023/2486, adoptés le 27 juin 2023, introduisent respectivement des modifications de certains critères techniques pour les activités des objectifs climat et l'analyse de l'éligibilité et l'alignement des activités économiques au regard des quatre autres objectifs environnementaux : la gestion durable des ressources aquatiques et marines, la transition vers une économie circulaire, la prévention et le contrôle de la pollution, ainsi que la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

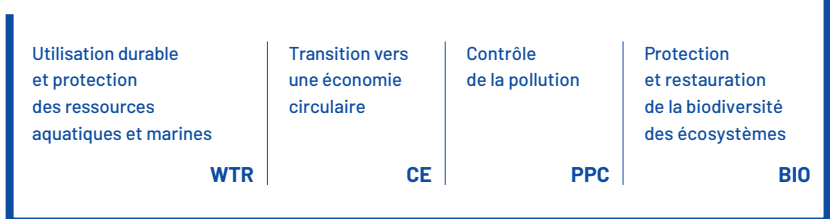
Les six grands objectifs de durabilité définis par le règlement Taxonomie sont les suivants :

1. Atténuation du changement climatique : réduire les émissions de gaz à effet de serre pour limiter le réchauffement climatique.
2. Adaptation au changement climatique : renforcer la résilience et réduire la vulnérabilité face aux effets du changement climatique.
3. Utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines : préserver et gérer durablement les écosystèmes aquatiques et marins.
4. Transition vers une économie circulaire : promouvoir la réutilisation, le recyclage et la réduction des déchets pour minimiser l'impact environnemental.
5. Prévention et contrôle de la pollution : éviter ou limiter les émissions de polluants dans l'air, l'eau et les sols.
6. Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes : sauvegarder les écosystèmes naturels et rétablir la biodiversité.

2 OBJECTIFS CLIMATIQUES



4 AUTRES OBJECTIFS ENVIRONNEMENTAUX



Évolutions réglementaires structurantes

Dans un contexte réglementaire évolutif, les processus analytiques de la Taxonomie vont être amenés à terme à faire convergence entre pratiques de reporting financières et extra-financières. Ces évolutions structurantes sont portées par la Taxonomie et, à compter de 2024, largement intégrées dans les enjeux portés par la CSRD.

Depuis 2022, le groupe publie un reporting d'alignement, enrichi chaque année par l'application des règlements européens complémentaires et des évolutions analytiques. Le reporting

d'alignement des activités industrielles et commerciales du groupe sur l'ensemble des six objectifs environnementaux est mis en œuvre pour la première fois en 2024. Les activités financières du groupe auront à produire un reporting d'alignement sur l'ensemble des objectifs à compter de 2025.

Au-delà de l'enjeu réglementaire, la Taxonomie est une opportunité pour donner une représentation financière de l'engagement du groupe La Poste en faveur d'une économie bas carbone et d'une économie circulaire.

Gouvernance de la Taxonomie

Depuis 2021, le groupe La Poste a mis en place une gouvernance dédiée à l'intégration des nouvelles exigences réglementaires qu'introduit le texte européen. Le Comité de pilotage mobilisant l'ensemble des parties prenantes et expertises internes s'est élargi afin d'intégrer l'ensemble des métiers du groupe sur son périmètre industriel et commercial. Ce comité est coanimé par la direction financière et la direction de l'engagement sociétal. Il se réunit quatre fois par an avec pour mission de mettre en œuvre les actions nécessaires à :

- une bonne compréhension des méthodologies de prise en compte des enjeux liés à la taxonomie ;
- la diffusion des nouveaux enjeux réglementaires dès l'amont (stratégie, conception des offres, instruction des projets...) vers l'aval (reporting, communication...);
- l'application du principe de qualité de la donnée.

De plus, le groupe La Poste, qui porte la présidence du groupe de travail sur la Taxonomie de PostEurop, a organisé plusieurs réunions de travail entre les postes européennes afin de partager les bonnes pratiques d'interprétation concernant le secteur postal.

Présentation des indicateurs

Conformément aux prérequis du règlement Taxonomie et selon les modalités définies par l'article 8 de l'acte délégué, trois indicateurs basés sur les comptes consolidés du groupe sont publiés : la part de chiffre d'affaires contributif du groupe La Poste au périmètre industriel et commercial, les investissements (CapEx) et les charges opérationnelles (OpEx), associés à des activités économiques considérées, d'une part, comme éligibles, et d'autre part, comme alignées au règlement Taxonomie.

En outre, le groupe publie au titre de ses activités financières (périmètre La Banque Postale y compris CNP Assurances) des indicateurs Taxonomie spécifiques⁽¹⁾.

Les parts du chiffre d'affaires éligibles et alignées sont calculées en utilisant pour dénominateur le chiffre d'affaires net consolidé du groupe au 31 décembre 2024, tel que défini dans les états financiers du groupe⁽²⁾.

Les parts des CapEx (investissements) éligibles et alignées sont calculées en utilisant pour dénominateur les augmentations d'immobilisations corporelles et incorporelles⁽³⁾ sur la période étudiée, y compris les augmentations du droit d'utilisation de la norme IFRS 16 et les regroupements d'entreprises.

La part des OpEx (dépenses opérationnelles directes) éligibles et alignées est calculée en utilisant pour dénominateur les coûts directs non-inscrits à l'actif qui concernent la recherche-développement, la rénovation des bâtiments, les contrats de location à court terme (<1 an), l'entretien et la réparation, et toute autre dépense directe, liée à l'entretien courant d'actifs corporels.

Il est à noter que le règlement Taxonomie, à travers l'acte délégué (UE) 2021/2178, offre aux entreprises la possibilité d'activer une exemption de publication pour le numérateur des OpEx dès lors que les dépenses opérationnelles directes telles que définies par le règlement sont jugées comme non matérielles par rapport aux dépenses opérationnelles totales du groupe. Les travaux réalisés par le groupe permettent de constater que les dépenses opérationnelles identifiées ne revêtent pas d'importance significative. Ils représentent 1 024 millions d'euros soit 3,6% des charges d'exploitation du groupe. Le groupe La Poste remplit les conditions d'exemption à l'obligation de calculer le numérateur de

l'indicateur clé de performance des OpEx. En effet, les activités du groupe consistant en des métiers de service et de réseau, le poids relatif des OpEx tel que défini dans l'acte délégué est structurellement peu significatif par rapport à l'assiette totale des OpEx au périmètre industriel et commercial.

Analyse des activités

Le groupe La Poste publie des indicateurs sur l'ensemble de ses activités au titre du règlement Taxonomie, applicable tant aux activités financières qu'aux activités non financières (périmètre industriel et commercial). Les activités du groupe sont scindées sur deux périmètres, relevant chacun de critères d'éligibilité et d'alignement spécifiques et d'un reporting Taxonomie :

- le périmètre industriel et commercial, correspondant aux activités des branches Services-Courrier-Colis, Grand Public et Numérique, Geopost et des filiales de moyens ;
- le périmètre des activités financières, correspondant aux portefeuilles de La Banque Postale et CNP Assurances.

En 2024 :

- sur le périmètre industriel et commercial, les travaux ont porté sur l'identification des activités éligibles et alignées au regard des six objectifs environnementaux, mais trois seulement seront pertinents pour le groupe ;
- sur les activités de bancassurance, le reporting comporte le taux d'alignement des indicateurs spécifiques à ces activités (*Green Asset Ratio* (GAR)).

La Taxonomie appliquée au périmètre industriel et commercial

Analyse d'éligibilité

Une activité est considérée éligible dès lors qu'elle est listée dans les actes délégués et identifiée par la Commission européenne comme pouvant contribuer à l'atteinte d'un ou plusieurs des six objectifs de durabilité définis par le règlement Taxonomie. Une activité peut contribuer à un ou plusieurs objectifs de durabilité :

- par sa performance intrinsèque ;
- lorsqu'elle permet directement l'exercice d'autres activités durables. Elle est alors qualifiée d'activité habilitante ;
- si elle favorise la transition vers une économie neutre en carbone et qu'elle ne peut être remplacée par des alternatives bas carbone réalisables techniquement et économiquement. Elle est alors qualifiée de transitoire. C'est le cas par exemple des activités de transport.

Activités éligibles

Le périmètre analytique de l'éligibilité du chiffre d'affaires et des CapEx du groupe La Poste correspond à plusieurs secteurs définis par le règlement Taxonomie. La synthèse ci-dessous présente les évolutions en lien avec l'analyse de l'éligibilité des activités principales du groupe.

Chaîne de valeur des activités Courrier et Colis

La chaîne de valeur des activités Courrier et Colis repose sur deux grandes familles d'activités définies dans les actes délégués du règlement Taxonomie :

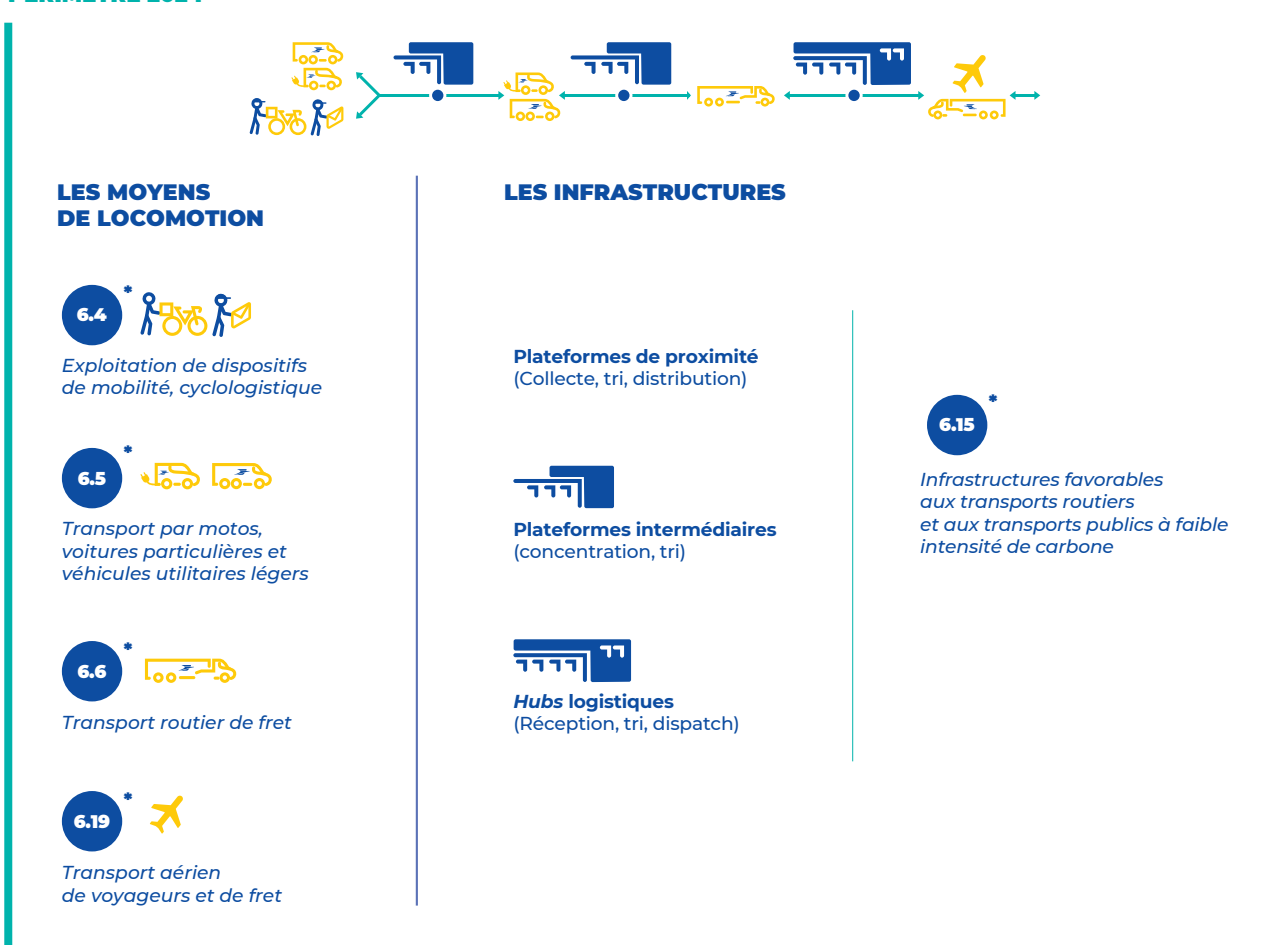
- les activités de collecte, de transport et de distribution, qui s'appuient sur des moyens de locomotion ;
- les activités (et les infrastructures) de tri et de transbordement.

(1) Cf. paragraphe « Focus sur le périmètre des activités financières ».

(2) Cf. DEU 2024 section 6.1 « États financiers consolidés ».

(3) Cf. DEU 2024 notes 17 et 18 aux états financiers consolidés « Immobilisations incorporelles » et « Immobilisations corporelles ».

PÉRIMÈTRE 2024



* Code sectoriel et intitulé taxonomique.

Activités génératrices de chiffre d'affaires et CapEx éligibles

Moyens de locomotion

- CCM 6.4 Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique ;
- CCM 6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers : exploitation de véhicules légers appartenant aux catégories M1 et N1, conformément au règlement (CE) n° 715/2007 du Parlement européen et du Conseil, ou à la catégorie L (véhicules à deux ou trois roues et quadricycles) ;
- CCM 6.6 Transport routier de fret : exploitation de véhicules poids lourds appartenant à la catégorie N1, N2 ou N3 relevant du champ de la norme EURO VI, ou de son successeur ;
- CCM 6.19 Transport aérien de voyageurs et de fret.

Collecte, tri et valorisation des déchets

- CE 2.3 Collecte et transport de déchets non dangereux et dangereux : cette activité concerne la collecte et le transport des déchets de bureaux ;
- CE 2.6 Dépollution et démantèlement des produits en fin de vie : cette activité concerne la dépollution et le démantèlement des véhicules hors d'usage ou accidentés ainsi que la mise en place d'un circuit d'approvisionnement interne de pièces détachées de réemploi ;
- CE 2.7 Tri et valorisation des matières des déchets non dangereux : cette activité concerne le tri et la valorisation des déchets de bureaux ;

- CE 5.4 Vente de biens d'occasion : cette activité concerne la vente de vélos à assistance électrique (VAE) reconditionnés, initialement utilisés par les facteurs ;
- CCM 5.5 Collecte et transport de déchets non dangereux triés à la source.

Infrastructures industrielles

- CCM 6.15 Infrastructures favorables aux transports routiers et aux transports publics à faible intensité de carbone : cette activité concerne toutes les typologies d'infrastructures de La Poste permettant le transbordement du courrier, du colis et de l'express ;
- CCM 7.1 et CCA 7.1 Construction de bâtiments neufs ;
- CCM 7.2 et CCA 7.2 Rénovation de bâtiments existants ;
- CCM 7.7 Acquisition et propriété de bâtiments : achat d'immobilier et exercice de la propriété de cet immobilier, location long-terme d'immobilier immobilisé selon IFRS 16 ;
- CCM 8.1 Traitement de données, hébergement et activités connexes ;
- CCM 8.2 Solutions fondées sur des données en vue de réductions des émissions de GES.

Autres activités éligibles

- CCM 9.3 Services spécialisés en lien avec la performance énergétique des bâtiments.

**Activités génératrices de CapEx éligibles
au titre des « mesures individuelles »**

Secteur immobilier

- CCM 7.3 Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique ;
- CCM 7.4 Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments) ;
- CCM 7.5 Installation, maintenance et réparation d'instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments ;
- CCM 7.6 Installation, maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables.

Activités non éligibles

Les autres activités du groupe, i.e les services liés à l'éducation, la santé, les services à la personne et la téléphonie mobile (La Poste Mobile) ne sont à ce stade pas identifiées par la Commission européenne comme pouvant contribuer à l'atteinte de l'un des objectifs de durabilité. Ces activités et les flux financiers associés sont donc non éligibles et non alignés.

Analyse d'alignement

Pour être considérée comme durable au sens de la Taxonomie, la Commission européenne définit au sein des actes délégués les caractéristiques techniques permettant de qualifier une activité d'alignée aux six objectifs environnementaux. Pour être considérée comme durable, ou alignée, une activité doit remplir les trois conditions cumulatives suivantes :

- contribuer de façon substantielle à l'un des six objectifs environnementaux, c'est-à-dire satisfaire aux critères techniques spécifiés dans les règlements délégués ;
- ne pas porter de préjudice aux cinq autres objectifs selon les critères *Do Not Significant Harm* (DNSH) ;
- respecter des garanties minimales sur les quatre thématiques suivantes : droits humains, corruption, fiscalité et droit de la concurrence.

Activités alignées

Les activités alignées et les mesures prises par le groupe pour justifier du respect des critères techniques applicables sont présentées ci-dessous. Par différence, les activités alignées qui ne sont pas présentées ci-dessous respectent l'ensemble des critères de contribution substantielle et de DNSH pertinents qui s'appliquent à chacune de ces activités.

Dans le cadre de l'analyse des critères d'absence de préjudice important (DNSH) aux objectifs de la taxonomie verte, le groupe La Poste s'appuie sur ses politiques environnementales contributives à la durabilité, sa politique des achats responsables et les certifications ou évaluations environnementales spécifiques à chacun de ses secteurs d'activité. De surcroît, la gestion du risque climat, y compris les impacts du changement climatique, est intégrée au management de gestion des risques du groupe.

Périmètre géographique

La Taxonomie impose l'analyse des activités du groupe sans exception à toutes les entités entrant dans le cadre de la consolidation comptable. À ce jour, les principes et méthodologies énoncés ci-dessous sont déployés sur un périmètre géographique limité à l'Europe pour l'alignement. Toutefois, dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue, le groupe intensifie ses efforts pour identifier les flux financiers et collecter les preuves nécessaires à la caractérisation de l'alignement dans ses autres zones d'opérations. En 2024, faute d'informations suffisamment détaillées, ces géographies allant au-delà de l'Europe sont considérées comme non alignées.

**Principales activités génératrices de chiffre d'affaires
et CapEx alignés**

Moyens de locomotion

- CCM 6.4. Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique :

Contribution substantielle : les activités de tournées piétonnes, en vélo, vélos à assistance électrique (VAE) et vélo-cargo correspondent à des dispositifs dont la propulsion est apportée par l'activité physique de l'utilisateur, un moteur à émission nulle, ou une combinaison des deux (fourniture de services de transport de fret par bicyclette).

DNSH Économie circulaire : tous les VAE arrivés en fin de vie et issus de la flotte de VAE des facteurs sont collectés par Nouvelle Attitude, filiale et entreprise d'insertion professionnelle, en vue d'être démantelés, nettoyés, reconditionnés puis remis en circulation. Une attention toute particulière est portée à la réutilisation et au recyclage des batteries des VAE : chaque année, 2 200 batteries VAE sont recyclées par La Poste.

- CCM 6.5. Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers :

Contribution substantielle : les activités considérées comme alignées, qu'elles soient opérées en propre ou sous-traitées pour le dernier kilomètre, sont réalisées avec des véhicules ayant des émissions à l'échappement égales ou inférieures aux seuils pour leurs catégories (émissions nulles ou inférieures à 50 g de CO₂/km) et ne sont pas destinés au transport de combustibles fossiles.

DNSH Économie circulaire : les véhicules considérés comme alignés sont réutilisables ou recyclables au minimum à 85% en poids et réutilisables ou valorisables au minimum à 95% en poids. Le règlement Taxonomie s'appuyant sur les directives européennes 2005/64/EC et 2009/1/EC, le groupe a considéré que tous ses véhicules mis sur le marché et acquis après 2009 respectent de fait la réglementation européenne en vigueur et sont donc considérés comme alignés. En outre, la Poste a recours à des entreprises spécialisées dans le recyclage automobile pour ses véhicules en phase de maintenance, hors d'usage ou accidentés.

DNSH Pollution : les véhicules considérés comme alignés sont conformes aux exigences du stade le plus récent de la norme Euro 6 pour les véhicules utilitaires légers, tel que stipulé dans le règlement européen (CE) 715/2007, et satisfont aux seuils d'émissions pour les véhicules utilitaires légers fixés par la directive européenne 2009/33/CE. Les véhicules de catégorie M et N alignés justifient également de pneumatiques conformes aux exigences en matière de bruit de roulement externe dans la classe d'efficacité énergétique la plus élevée et au coefficient de résistance au roulement dans les deux classes d'efficacité énergétique les plus élevées, conformément au règlement (EU) 2020/740. Les véhicules alignés sont conformes au règlement (EU) 540/2014.

- CCM 6.6. Transport routier de fret :

Contribution substantielle : les activités de transport industriel entre grands sites de production considérées comme alignées sont réalisées avec des véhicules sous-traités, alignés au poids des kilomètres parcourus avec des camions ayant des émissions à l'échappement égales ou inférieures au seuil pour leurs catégories (nulles ou inférieures à 1 g de CO₂eq/km) sur le total des kilomètres parcourus. Les activités de transport industriel ne sont pas destinées au transport de combustibles fossiles.

DNSH Économie circulaire : les critères de réemploi, recyclabilité et valorisation des véhicules (fondés sur les directives européennes 2005/64/EC et 2009/1/EC), ainsi que les critères de gestion de fin de vie et de maintenance, sont intégrés aux contrats des fournisseurs et soumis à la Charte des achats responsables du groupe.

DNSH Pollution : les critères relatifs à la pollution sonore et à l'efficacité énergétique des pneumatiques et aux émissions de polluants atmosphériques des poids lourds sont intégrés aux contrats des fournisseurs, soumis à la Charte des achats responsables du groupe La Poste.

- CCM 6.19. Transport aérien de voyageurs et de fret :

Contribution substantielle : cette activité regroupe le transport de fret aérien, facturé aux clients du groupe ou regroupant les achats de sous-traitance de fret aérien. Dans l'attente de la publication de la liste des carburants aériens durables par la Commission européenne, et de la connaissance de la part des transporteurs de fret aérien, en termes d'émission de CO₂, exigée en fonction des types d'avions utilisés, le groupe La Poste n'aligne pas de chiffre d'affaires relatif à cette activité en 2024.

Infrastructures industrielles

- CCM 6.15 Infrastructures favorables aux transports routiers et aux transports publics à faible intensité de carbone :

Contribution substantielle : les différentes infrastructures de production Courrier-Colis et express, relatives aux activités de tri et d'entreposage, sont destinées à l'exploitation de véhicules électriques (émission de CO₂ nulles à l'échappement) et/ou au transbordement de fret entre les modes. Elles ne sont pas destinées au transport ou au stockage de combustibles fossiles.

DNSH Ressources en Eau : les externalités sur l'eau des infrastructures du groupe La Poste sont intégrées à l'activité de la foncière La Poste Immobilier avec une attention particulière sur la consommation d'eau, la réduction des fuites et la gestion des eaux fluviales. Des études d'opportunité sont en cours pour mettre en place des mesures de réutilisation des eaux pluviales, de désimperméabilisation des surfaces, de traitement et la réutilisation des eaux grises, et permettre l'identification des sites en zone de stress hydrique.

DNSH Pollution : le groupe La Poste intègre, d'une part, des dispositifs de limitation des pollutions liées à la construction des infrastructures et, d'autre part, des dispositifs de gestion des déchets et des seuils de confort acoustique pour l'utilisation des infrastructures.

DNSH Biodiversité : une évaluation des incidences sur l'environnement a été menée pour les sites identifiés comme devant faire l'objet d'une étude, conformément à la directive 2011/92/UE, et des mesures pour protéger l'environnement sont mises en œuvre. Seuls les sites situés en milieu urbain dense et urbain intermédiaire ont été considérés comme alignés, et respectant, du fait de leur localisation, les critères de prévention de la propagation d'espèces envahissantes et de collisions avec des animaux sauvages.

DNSH Économie circulaire : non applicable à l'activité concernée pour le groupe La Poste.

- CCM 8.1 : Traitement de données, hébergement et activités connexes :

Contribution substantielle : pour les activités d'hébergement et de traitement de données digitales de Docaposte et I-Team, les flux de chiffre d'affaires et de CapEx considérés comme alignés proviennent d'activités exercées dans des *data centers* adhérents du code de conduite européen relatif au rendement énergétique des centres de données, et audités annuellement. Les fluides frigorigènes utilisés par les *data centers* alignés ont un Potentiel de réchauffement global (PRG) inférieur à 675.

DNSH Ressources en eau : pour prévenir la dégradation de la qualité de l'eau et le stress hydrique, Docaposte et I-Team prennent des mesures pour réduire l'impact environnemental du refroidissement des actifs informatiques. Les hébergeurs sont labellisés en matière de gestion responsable de l'eau.

DNSH Économie circulaire : les équipements de Docaposte et I-Team portent le marquage CE relatif à la directive 2011/65/UE. Par ailleurs, les fournisseurs de Docaposte signent sa Charte achats responsables et éthiques par laquelle ils s'engagent à respecter l'ensemble des réglementations en vigueur, dont la directive 2009/125/CE. La politique Numérique Responsable prévoit l'allongement de la durée de vie des équipements sous la forme d'un réemploi interne ou externe avec une entreprise engagée dans le *green IT*.

En transverse sur les activités

DNSH Adaptation : une étude d'exposition a été menée sur près de 11 000 sites pour identifier les principaux risques physiques liés au changement climatique, *i.e* la vulnérabilité des conditions de travail en période de fortes chaleurs et de canicules, pour les sites et sur les activités de transport. Des mesures d'adaptation sont mises en place sur site pour les principaux risques identifiés, comme l'installation d'ombrières pour faire face aux fortes chaleurs, ou la surélévation des équipements sensibles pour prévenir les risques liés aux inondations. Concernant les collaborateurs, La Poste a déployé des mesures d'adaptation et de prévention notamment l'aménagement des horaires de travail, la mise à disposition d'eau potable fraîche et l'adaptation des équipements de protection individuelle et des équipements des postiers (ex. : gilet haute visibilité à maille aérée). L'ensemble des mesures d'adaptation prévues seront ordonnancées dans un plan d'adaptation 2026-2030.

Analyse des garanties minimales

Le respect du critère des garanties minimales repose sur l'engagement du groupe vis-à-vis des principes des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'Homme, des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, y compris les principes et les droits fixés par les huit conventions fondamentales citées dans la déclaration de l'Organisation internationale du travail (OIT) relative aux principes et droits fondamentaux au travail et par la Charte internationale des droits de l'homme.

L'analyse des controverses 2024 sur les plateformes du Centre de ressources sur les entreprises et les droits de l'homme de l'OIT et de l'OCDE ne donne pas lieu à une résultante contraire aux garanties minimales. Dans ce cadre, le groupe s'est appuyé sur le *Final Report on Minimum Safeguards*, publié en octobre 2022 par la plateforme de l'UE dédiée à la Finance Durable qui comporte quatre thématiques d'étude : les droits de l'homme, la corruption, la fiscalité et la concurrence loyale. En lien avec ces thématiques, le groupe La Poste a bâti un référentiel de conformité qui comprend le respect de plusieurs programmes et politiques :

- politique Droits Humains : le groupe La Poste s'est doté d'une politique droits humains qui porte ses engagements en faveur de la protection, du respect et de la promotion des droits humains dans l'ensemble de ses activités, dans sa chaîne de valeur, en France comme à l'international⁽¹⁾ ;
- politique Conformité concurrence : l'entreprise sensibilise ses employés à l'importance de la conformité avec toutes les lois et réglementations applicables en matière de concurrence⁽²⁾ ;
- politique Corruption : la politique de lutte contre la corruption et le trafic d'influence du groupe s'applique à tous ses collaborateurs, quel que soit leur niveau de responsabilité ou leur lieu de travail. Cette politique s'appuie sur la mise en œuvre d'un dispositif de détection et de prévention, conformément aux réglementations nationales et internationales⁽³⁾ ;
- politique fiscale : l'entreprise traite la gouvernance et la conformité fiscales comme des éléments importants de la surveillance, et des stratégies et processus adéquats de gestion des risques fiscaux sont en place⁽⁴⁾.

Éligibilité et alignement multiples

Parmi les secteurs susceptibles de répondre aux critères d'éligibilité et d'alignement potentiels simultanément pour deux objectifs, les activités immobilières du groupe portées notamment par La Poste Immobilier sont particulièrement concernées. En 2024, les activités du groupe éligibles au secteur d'activité immobilier à l'objectif d'atténuation (CCM) sont également pour partie éligibles à l'objectif d'adaptation (CCA).

Résultats financiers 2024

▼ TABLEAU DE SYNTHÈSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

	Part du chiffre d'affaires/Total du chiffre d'affaires	
	Alignée sur la Taxonomie par objectif	Éligible sur la Taxonomie par objectif
CCM	31,6%	89,9%
CCA ^(a)	-	-
WTR	-	-
CE	0,07%	0,07%
PPC	-	-
BIO	-	-

(a) Le groupe n'a pas presté d'activité d'adaptation envers ses clients externe en 2024.

Chiffre d'affaires éligible et aligné

Sur l'ensemble des activités analysées, il ressort que 31,7% du chiffre d'affaires consolidé du groupe est aligné, soit 8 575 millions d'euros.

Le chiffre d'affaires éligible s'élève à 24 349 millions d'euros, correspondant à 90,0% du chiffre d'affaires au périmètre industriel et commercial du groupe s'élevant à 27 055 millions d'euros.

Les activités éligibles sont identifiées comme non alignées, soit au regard des critères techniques définis par la Taxonomie, soit par défaut de méthodologie d'analyse de l'alignement et/ou de piste d'audit à date.

(1) Cf. sections 1.1.3.1 « Personnel de l'entreprise I S1 » et 1.1.3.2 « Travailleurs de la chaîne de valeur I S2 ».

(2) Cf. section 1.1.3.4 « Consommateurs et utilisateurs finaux I S4 ».

(3) Cf. section 1.1.4.1 « Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires ».

(4) Cf. section 1.2.4 « Lutte contre l'évasion fiscale » du présent état de durabilité.

▼ TABLEAU DE SYNTHÈSE DES CAPEX

	Part des CapEx/Total CapEx	
	Alignée sur la Taxonomie par objectif	Éligible sur la Taxonomie par objectif
CCM	44,0%	85,3%
CCA	2,7%	2,7%
WTR	-	-
CE	0,03%	0,03%
PPC	-	-
BIO	-	-

CapEx éligibles et alignés

Sur l'ensemble des dépenses d'investissement analysées, 44,1% des CapEx consolidés du groupe sont alignés, soit 886 millions d'euros, sur un montant global de 2 010 millions d'euros. Cela concerne principalement des sites industriels, véhicules et immeubles (incluant les droits d'utilisation selon IFRS 16).

La stabilité du chiffre d'affaires aligné et la progression +3,5 points des CapEx alignés vs 2023 témoignent d'une stabilité des engagements et du maintien de l'intensité des efforts du groupe dans le pilotage de son activité et dans ses décisions d'investissements.

▼ TABLEAU DE SYNTHÈSE DES OPEX

	Part des OpEx/Total des OpEx	
	Alignée sur la taxonomie par objectif	Éligible à la taxonomie par objectif
CCM		0%
CCA		0%
WTR		0%
CE		0%
PPC		0%
BIO		0%

Informations volontaires

Trajectoire d'alignement aux objectifs climatiques

La Taxonomie européenne a été établie avec une exigence maximum en vue d'un objectif de Zéro émission nette à horizon 2040 (zéro carbone). Les indicateurs clés de performance et les critères techniques d'alignement portent cette ambition et sont basés sur une vision cible d'activités décarbonées, même si les solutions nécessaires ne sont pas toujours économiquement et technologiquement viables à date.

Ainsi, la nomenclature des activités économiques aujourd'hui proposée par le législateur amalgame les activités Courrier et Colis (y compris express) avec celles du fret routier de la Taxonomie. Or, les critères techniques d'alignement s'appliquent distinctement à chaque activité économique. S'il existe des similitudes entre ces deux activités, celles-ci sont en réalité assez limitées et cette vision portée par la Taxonomie ne permet pas de valoriser les importants leviers d'optimisation que met en œuvre le groupe pour répondre aux enjeux d'alignement aux trajectoires d'émissions de GES fixés par les Accords de Paris (1,5 °C). Contrairement au transport routier, qui véhicule des charges de marchandises dans un modèle point à point (principalement en BtoB), les services postaux consistent en un processus intégré de collecte, transport et livraison fusionnant des flux d'envois de marchandises légères pour de nombreux expéditeurs et destinataires en BtoC, BtoB, CtoB et CtoC. L'absence de reconnaissance de cette spécificité dans la Taxonomie se traduit par des limites importantes, comme la non-valorisation :

- des dispositifs d'optimisation du taux de chargement (caisses mobiles, doubles ponts, etc.) qui contribuent fortement à la réduction de l'intensité émissive du transport ;
- sur le volet logistique du premier et du dernier kilomètre (incluant la distribution du courrier et la livraison de colis), de la contribution intrinsèque et essentielle du modèle d'activité Courrier-Colis basé sur la mutualisation des flux et des moyens.

Les opérateurs postaux réunis au sein de PostEurop se sont mobilisés pour faire reconnaître les services postaux comme un secteur spécifique de la Taxonomie, essentiel pour permettre à l'Europe de faire face aux enjeux environnementaux. PostEurop a partagé sa position de façon formelle auprès de la plateforme européenne sur la finance durable, en charge de suivre et de piloter les évolutions du règlement Taxonomie.

Tableaux de reporting Taxonomie sur le périmètre industriel et commercial

▼ CHIFFRE D'AFFAIRES 2024

ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES	Code	Absolu M€	Part du CA%	Critères de contribution substantielle					
				Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Eau	Pollu- tion	Économie circulaire	Biodi- versité
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE									
A.1 - Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)									
Collecte et transport de déchets non dangereux et dangereux	CE 2.3	12,3	0,05	NEL	NEL	NEL	NEL	OUI	NEL
Dépollution et démantèlement des produits en fin de vie	CE 2.6	3,3	0,01	NEL	NEL	NEL	NEL	OUI	NEL
Tri et valorisation des matières des déchets non dangereux	CE 2.7	2,5	0,01	NEL	NEL	NEL	NEL	OUI	NEL
Vente de biens d'occasion	CE 5.4	0,0	0,00	NEL	NEL	NEL	NEL	OUI	NEL
Production d'électricité au moyen de la technologie solaire photovoltaïque	CCM 4.1	0,5	0,0	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique	CCM 6.4	958,7	3,5	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5	1 885,0	7,0	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Transport routier de fret	CCM 6.6	348,5	1,3	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Infrastructures favorables aux transports routiers et aux transports publics à faible intensité de carbone	CCM 6.15	4 946,9	18,3	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Transport aérien de voyageurs et de fret	CCM 6.19	0,0	0,0	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Construction de bâtiments neufs	CCM 7.1	0,030	0,0001	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Acquisition et propriété de bâtiments	CCM 7.7	1,7	0,0	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Traitement de données, hébergement et activités connexes	CCM 8.1	321,0	1,2	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Solutions fondées sur des données en vue de réductions des émissions de GES	CCM 8.2	0,0	0,0	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Services spécialisés en lien avec la performance énergétique des bâtiments	CCM 9.3	94,5	0,3	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
CHIFFRE D'AFFAIRES DES ACTIVITÉS DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE)		8 574,9	31,7%	31,6%	0,0%	-	-	0,07%	-
dont chiffre d'affaires par activité habitante		5 041,5	18,6%	18,6%	0,0%	-	-	0,0%	-
dont chiffre d'affaires par activité transitoire		2 233,5	8,3%	8,3%					
A.2 - Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)									
Collecte et transport de déchets non dangereux et dangereux	CE 2.3	0,0	0,0						
Tri et valorisation des matières des déchets non dangereux	CE 2.7	0,0	0,0						
Vente de biens d'occasion	CE 5.4	1,7	0,0					EL	
Production d'électricité au moyen de la technologie solaire photovoltaïque	CCM 4.1	0,0	0,0	EL					
Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique	CCM 6.4	0,0	0,0	EL					
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5	9 621,4	35,6	EL					
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5 et CE 2.6	0,0	0,0						
Transport routier de fret	CCM 6.6	3 295,6	12,2	EL					
Infrastructures favorables aux transports routiers et aux transports publics à faible intensité de carbone	CCM 6.15	1 792,0	6,6	EL					
Transport aérien de voyageurs et de fret	CCM 6.19	591,9	2,2	EL					
Construction de bâtiments neufs	CCM 7.1	47,6	0,2	EL					
Acquisition et propriété de bâtiments	CCM 7.7	20,0	0,1	EL					
Traitement de données, hébergement et activités connexes	CCM 8.1	320,5	1,2	EL					
Solutions fondées sur des données en vue de réductions des émissions de GES	CCM 8.2	0,5	0,0	EL					
Services spécialisés en lien avec la performance énergétique des bâtiments	CCM 9.3	82,7	0,3	EL					
CHIFFRE D'AFFAIRES DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE MAIS NON DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (NON ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE)		15 773,8	58,3%	58,3%	-	-	0,00%	-	-
A. CHIFFRE D'AFFAIRES DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE (A.1 + A.2)		24 348,7	90,0%	89,9%	-	-	0,007%	-	-
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE									
Chiffre d'affaires des activités non éligibles à la taxonomie		2 706,5	10,0%						
TOTAL A + B		27 055,2	100,0%						

* Imputation sur 5.9 en 2023.

Critères d'absence de préjudice important (« critères DNSH »)

Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Eau	Pollution	Économie circulaire	Biodiversité	Garanties minimales	Part du chiffre d'affaires alignée sur la taxonomie année N-1 (en %)	Catégorie activité habilitante	Catégorie activité transitoire
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,043		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,0		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,011		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,0067*		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,0		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	3,79		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	6,75		T
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	1,12		T
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	19,3	H	
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,0		T
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,025		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,043		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,0		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,003	H	
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,63	H	
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	31,7%		
-	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

							0,0		
							0,0		
							0,0		
							0,0		
							0,0		
							31,9		
							0,0		
							13,1		
							5,7		
							3,9		
							0,2		
							0,1		
							2,4		
							0,0		
							0,0		

57,2%

88,9%

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations environnementales

▼ CAPEX 2024

CAPEX 2024				Critères de contribution substantielle					
ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES	Code	CapEx M€	Part des CAPEX%	Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Eau	Pollu- tion	Économie circulaire	Biodi- versité
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE									
A.1 - Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)									
Collecte et transport de déchets non dangereux et dangereux	CE2.3	0,4	0,02	NEL	NEL	NEL	NEL	OUI	NEL
Vente de biens d'occasion	CE 5.4	0,2	0,01	NEL	NEL	NEL	NEL	OUI	NEL
Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique	CCM 6.4	11,2	0,6	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5	103,9	5,2	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Tansport routier de fret	CCM 6.6	11,9	0,6	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Infrastructures favorables aux transports routiers et aux transports publics à faible intensité de carbone	CCM 6.15	649,9	32,3	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Transport aérien de voyageurs et de fret	CCM 6.19	0,0	0,0	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Construction de bâtiments neufs	CCM 7.1 et CCA 7.1	17,6	0,9	OUI	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL
Rénovation de bâtiments existants	CCM 7.2 et CCA 7.2	36,9	1,8	OUI	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL
Installation maintenance et réparation équipement favorisant l'efficacité énergétique	CCM 7.3	21,4	1,1	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Installation maintenance et réparation d'instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique	CCM 7.5	11,9	0,6	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Installation maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables	CCM 7.6	2,1	0,1	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Acquisition et propriété de bâtiments	CCM 7.7	9,9	0,5	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
Traitement de données, hébergement et activités connexes	CCM 8.1	8,5	0,4	OUI	NEL	NEL	NEL	NEL	NEL
CAPEX DES ACTIVITÉS DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE)		885,8	44,1%	44,0%	2,7%	-	-	0,03%	-
dont CapEx par activité habilitante		685,3	34,1%	34,1%	1,8%	-	-	0,0%	-
dont CapEx par activité transitoire		152,7	7,6%	7,6%					
A.2 - Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)									
Collecte et transport de déchets non dangereux et non dangereux	CE2.3	0,0	0,0						
Vente de biens d'occasion	CE 5.4	0,0	0,0						
Exploitation de dispositifs de mobilité des personnes, cyclologistique	CCM 6.4	4,4	0,2	EL					
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	CCM 6.5	250,7	12,5	EL					
Tansport routier de fret	CCM 6.6	78,2	3,9	EL					
Infrastructures favorables aux transports routiers et aux transports publics à faible intensité de carbone	CCM 6.15	270,4	13,5	EL					
Transport aérien de voyageurs et de fret	CCM 6.19	0,0	0,0	EL					
Construction de bâtiments neufs	CCM 7.1 et CCA 7.1	0,0	0,0	EL	EL				
Rénovation de bâtiments existants	CCM 7.2 et CCA 7.2	88,2	4,4	EL	EL				
Installation maintenance et réparation équipement favorisant l'efficacité énergétique	CCM 7.3	0,0	0,0	EL					
Installation maintenance et réparation de station de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments	CCM 7.5	0,0	0,0	EL					
Installation maintenance et réparation de technologies liées aux énergies renouvelables	CCM 7.6	0,0	0,0	EL					
Acquisition et propriété de bâtiments	CCM 7.7	129,3	6,4	EL					
Traitement de données, hébergement et activités connexes	CCM 8.1	8,5	0,4	EL					
Services spécialisés en lien avec la performance énergétique des bâtiments	CCM 9.3	0,0	0,0	EL					
CAPEX DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE MAIS NON DURABLES SUR LE PLAN ENVIRONNEMENTAL (NON ALIGNÉES SUR LA TAXONOMIE)		829,7	41,3	41,3%	0,0%			0,0%	
A. CAPEX DES ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE (A.1 + A.2)		1 715,5	85,4	85,3%	2,7%			0,03%	
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE									
CapEx des activités non éligibles à la taxonomie		294,4	14,6						
TOTAL A + B		2 009,8	100,0						

Critères d'absence de préjudice important (« critères DNSH »)

Atténuation du changement climatique	Adaptation au changement climatique	Eau	Pollution	Économie circulaire	Biodiversité	Garanties minimales	Part du CapEx alignée sur la taxonomie année N-1 (en %)	Catégorie activité habilitante	Catégorie activité transitoire
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,006		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,016		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,59		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	4,72		T
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,15		T
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	32,3	H	
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,0		T
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,53		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,73		T
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	1,29	H	
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,054	H	
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,064	H	
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,0		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	0,0		
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	40,6		
-	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI			
OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI			

							0,0		
							0,0		
							0,0		
							13,0		
							1,7		
							16,3		
							0,1		
							0,0		
							9,0		
							0,0		
							0,0		
							0,0		
							0,0		
							0,2		
							0,4		
							0,0		

40,7%

81,2%

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations environnementales

▼ OPEX 2024

Activités économiques (1)	OPEX par activité	OpEx (3) en M€	Part des OpEx, année N (4)	Critères de contribution substantielle					
				Atténuation du changement climatique (5)	Adaptation au changement climatique (6)	Eau (7)	Pollution (8)	Économie circulaire (9)	Biodiversité (10)
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE									
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignés sur la taxonomie)									
OpEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la taxonomie)		0	0%						
	dont habilitantes	0	0%						
	dont transitoires	0	0%						
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)(g)									
OpEx des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)(A.2)		0	0%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
A. OpEx des activités éligibles à la taxonomie (A.1 + A.2)		0	0%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE									
OpEx des activités non éligibles à la taxonomie		28 645,3	100%						
TOTAL (A. + B.)		28 645,3	100%						

Critères d'absence de préjudice important (« critères DNSH ») (h)

Atténuation au changement climatique (11)	Adaptation au changement climatique (12)	Eau (13)	Pollution (14)	Économie circulaire (15)	Biodiversité (16)	Garanties minimales (17)	Part des OpEx alignée sur la taxonomie (A.1.) ou éligibles à la taxonomie (A.2.), année N-1 (18)	Catégorie activité habilitante (19)	Catégorie activité transitoire (20)
							0,0%		
							0,0%	H	
							0,0%		T
							0,0%		
							0,0%		

La Taxonomie appliquée au périmètre des activités financières

Conformément à la réglementation⁽¹⁾, La Banque Postale calcule et publie les résultats de son analyse d'éligibilité et d'alignement aux objectifs de la Taxonomie verte européenne⁽²⁾.

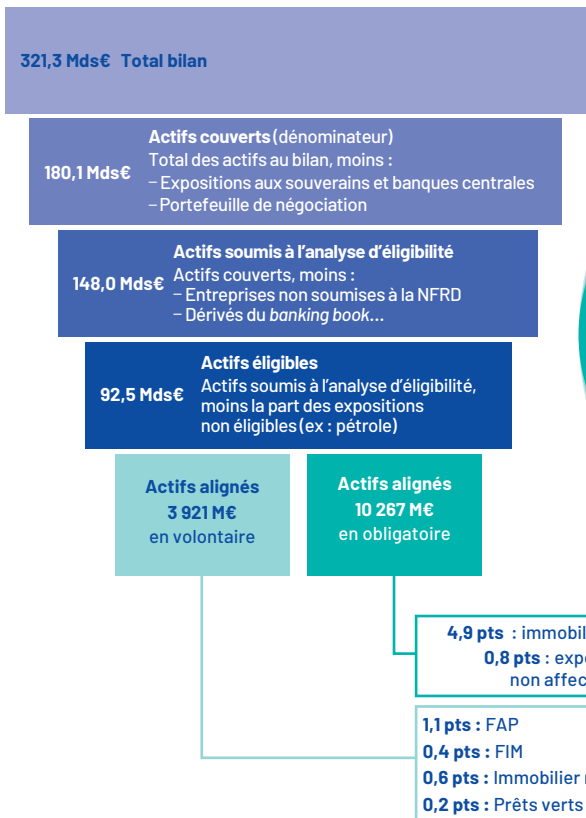
L'analyse taxonomique d'un actif financé repose sur une démarche en quatre temps :

1. identification des actifs éligibles à l'un des objectifs de la Taxonomie ;
2. identification des actifs contribuant à l'un des objectifs parmi les actifs éligibles (CCS) ;

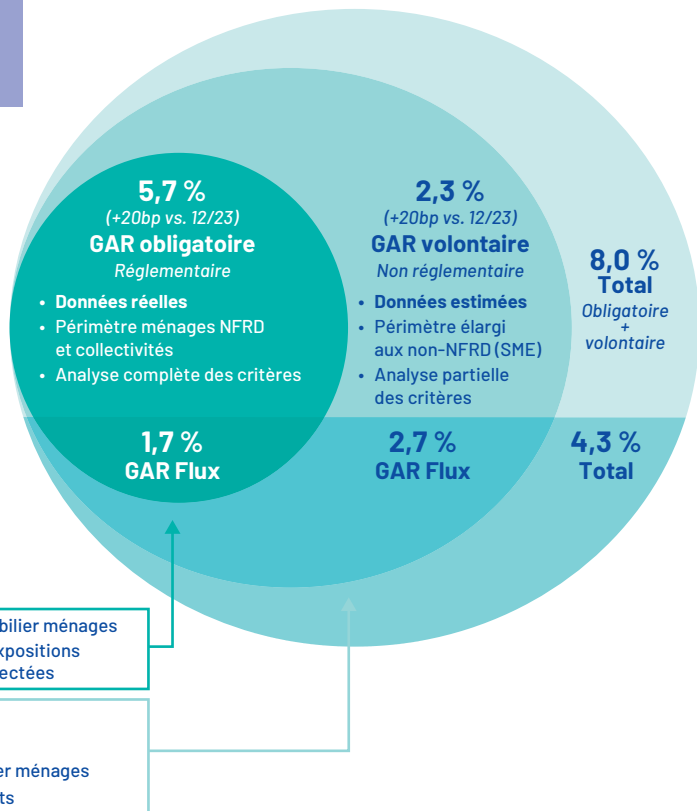
3. identification des actifs ne portant pas préjudice à l'un des cinq autres objectifs (DNSH) ; et
4. identification des actifs remplissant les critères de garanties sociales minimales (MSS).

Ces quatre étapes permettent de calculer le *Green Asset Ratio* (GAR) de La Banque Postale, dont l'objectif est de quantifier une proportion d'actifs durables en rapportant le montant des actifs alignés au montant des actifs couverts de la banque. Au 31 décembre 2024, le GAR de La Banque Postale est de 5,7% en vision chiffre d'affaires et de 6,0% en vision CapEx. Il est essentiellement constitué de financements immobiliers envers les ménages.

Décomposition du GAR



GAR de la banque 31/12/2024



(1) Règlement (UE) 2020/852 du 18 juin 2020, règlement délégué (UE) 2021/2139 du 4 juin 2021 et règlement délégué (UE) 2023/2486 du 27 juin 2023.

(2) Atténuation du changement climatique et adaptation au changement climatique. L'analyse de l'éligibilité et de l'alignement aux quatre derniers objectifs sera communiquée dès que les données nécessaires seront disponibles.

Le calcul du GAR réglementaire ne permet pas l'utilisation d'estimations et repose sur une analyse exhaustive de chaque actif. Pour compléter cette vision, la publication du GAR réglementaire s'accompagne donc de celle d'un GAR volontaire, qui s'appuie notamment sur des estimations et sur un périmètre d'analyse légèrement plus large⁽¹⁾. Au 31 décembre 2024, le ratio d'actifs verts volontaire de La Banque Postale est de 2,3%, soit 8,0% en vision chiffre d'affaires et 8,3% en vision CapEx au total.

Le ratio d'alignement de La Banque Postale hors bilan est de 3,2% en vision chiffre d'affaires et de 5,7% en vision CapEx pour la partie actifs sous gestion. Il est essentiellement constitué des actifs sous gestion détenus par la filiale de gestion d'actifs du groupe, LBPAM. Il est de 0% pour les garanties financières.

Le ratio d'alignement de La Banque Postale intègre les résultats de l'analyse taxonomique de CNP Assurances par mise en équivalence. Ces derniers s'élèvent respectivement à 3,3% en vision chiffre d'affaires (4,1% en vision CapEx) et à 0,7% pour les activités d'investissement et de souscription.

À date, les données d'alignement des contreparties et des projets financés sont très peu disponibles. Celles-ci devraient devenir plus accessibles au fil des exercices et de la montée en maturité de l'ensemble des acteurs économiques. Des travaux de collecte de données auprès des clients sont également en cours de déploiement. Par ailleurs, compte tenu des incertitudes demeurant quant à l'interprétation de certains aspects réglementaires, les informations publiées par La Banque Postale seront amenées à être précisées dans les prochaines publications. Elles prendront systématiquement en compte les évolutions normatives et les interprétations de place, du groupe et des filiales.

Pour plus d'informations, se référer au Document d'enregistrement universel 2024 de La Banque Postale.

Annexe

Activités liées à l'énergie nucléaire

1.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	NON
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	NON
3.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	NON

Activités liées au gaz fossile

4.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
5.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON
6.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	NON

(1) Extension du périmètre de l'analyse aux financements spécialisés rattachés à des entreprises non NFRD (exclus du numérateur et inclus au dénominateur du GAR en vision réglementaire).

1.1.3 Informations sociales

1.1.3.1 Personnel de l'entreprise | SI



L'ambition sociale du groupe La Poste est d'accompagner sa transformation et celle de ses métiers tout en plaçant la cohésion sociale au cœur des actions à l'attention de chaque postier et de tous ceux qui délivrent les services du groupe, pour être « une entreprise attentive, qualifiante et engagée pour tous ».

Cette ambition repose sur des politiques RH adaptées aux métiers et aux territoires. Celles-ci s'appuient sur les valeurs du groupe et contribuent à la culture d'entreprise. Elles constituent un socle commun pour les différentes branches dans leur développement et l'intégration de nouveaux métiers et activités.

Les actions en matière de ressources humaines du groupe sont structurées en cinq grandes orientations :

- renforcer la qualité de vie et les conditions au travail ;
- ancrer la politique d'employeur responsable ;
- développer l'employabilité des postiers ;
- mettre en œuvre une politique de rémunération équitable et de qualité ; et
- agir pour un dialogue social et économique permanent et constructif avec les représentants du personnel.

Les politiques RH du groupe sont régulièrement mises à jour pour répondre aux besoins de l'entreprise et des postiers et se déclinent par branche, au plus près des enjeux spécifiques à chaque métier, secteur d'activité et zones géographiques.

Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]

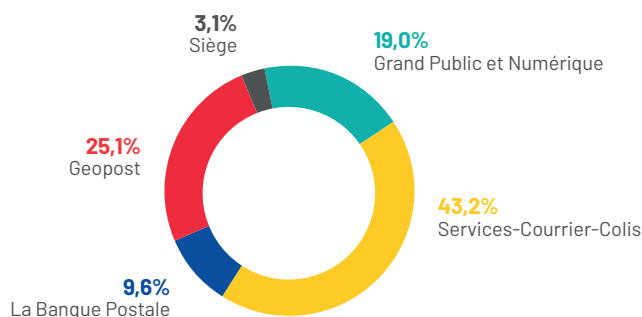
Les effectifs du groupe s'élèvent à 226 831 (effectif moyen en équivalent agent année) et 12 628 recrutements ont été effectués en France, et près de 19 500 à l'échelle européenne en 2024. Le groupe La Poste est l'un des premiers acteurs du marché de l'emploi en France. L'ensemble du personnel du groupe contribue à sa réussite, l'atteinte de ses objectifs stratégiques et la bonne mise en œuvre des missions de service public.

Les notions de salariés, collaborateurs ou postiers présentées dans cette section font référence à l'ensemble des effectifs, qu'ils soient fonctionnaires ou qu'ils aient un contrat de travail régi par le droit privé. Lorsque des travailleurs non-salariés sont cités, il s'agit alors principalement d'intérimaires et une mention spécifique apparaît alors dans la présente norme.

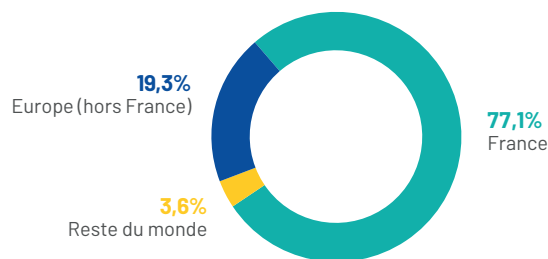
L'exercice de double matérialité réalisé a confirmé ce qu'a toujours révélé la stratégie du groupe en matière de gestion sociale, *i.e* que les enjeux relatifs aux femmes et aux hommes, qui agissent tous les jours au service des clients, sont matériels.

Les collaborateurs de l'entreprise travaillent au sein de plusieurs branches et filiales et en grande majorité en France, mais également en Europe et dans le reste du monde.

Répartition de l'effectif par branche en 2024



Répartition de l'effectif par zone géographique en 2024



Effectifs moyens (en ETP)	Europe (hors France)	France	Reste du monde	Total
Siège (fonctions support)	0,0%	3,2%	0,0%	3,2%
Services-Courrier-Colis	0,4%	42,8%	0,0%	43,2%
Geopost	18,3%	4,0%	2,7%	25,1%
La Banque Postale	0,4%	8,4%	0,8%	9,6%
BGPN	0,2%	18,7%	0,1%	19,0%
TOTAL	19,3%	77,1%	3,6%	100,0%

Les IRO ci-dessous ont été identifiés lors de l'exercice de double matérialité. Il est précisé dans l'ESRS 2, que ces IRO sont en cotation brute, conformément à la méthodologie attendue pour cet exercice. Ainsi, les politiques, actions, cibles dont le groupe se dote depuis plusieurs dizaines d'années permettent de réduire les risques, afin de les transformer en opportunités pour ses collaborateurs.

Enjeux pour le groupe La Poste	Impact sur les parties prenantes	Risques financiers pour le groupe (résultants des impacts)
Renforcer la qualité de vie au travail et préserver la santé et la sécurité des postiers	<ul style="list-style-type: none"> • Santé et sécurité au travail des postiers • Qualité de vie au travail et bien-être des collaborateurs • Liberté d'association et droit de négociation collective • Rémunération et avantages sociaux des collaborateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Le défaut de politique et d'actions pour prévenir les accidents et préserver la santé au travail des salariés pourrait être préjudiciable à la performance opérationnelle de l'entreprise. C'est pourquoi La Poste a mis en place des plans d'action pour faire baisser les accidents et préserver la santé au travail des salariés • L'entrave à la liberté d'association et au droit de négociation collective pourrait avoir des impacts négatifs sur les conditions de travail, c'est pourquoi La Poste promeut un dialogue social permanent et constructif et a inscrit la liberté d'association comme un principe clé de sa politique des droits humains • La Poste entend avoir un impact positif sur les salariés en leur assurant une rémunération équitable reflet de la contribution de chacun, ainsi que des accessoires de rémunérations (mutuelle d'entreprise santé et prévoyance, réservation de logements sociaux, aides au déplacement domicile-travail...)
Promouvoir la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances	<ul style="list-style-type: none"> • Non-discrimination dans la gestion de carrière des effectifs (en fonction du genre, de l'âge, de l'état de santé ou du handicap, l'orientation sexuelle, l'origine, des convictions politiques, syndicales ou religieuses) • Non-discrimination à l'embauche (en fonction du genre, de l'âge, de l'état de santé ou du handicap, l'orientation sexuelle, l'origine, des convictions politiques, syndicales ou religieuses) • Environnement de travail inclusif (aménagement, formations et accompagnement) pour faciliter l'inclusion des salariés (accessibilité pour les personnes en situation de handicap, aménagements pour personnes exerçant un métier avec des facteurs de pénibilité, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Le groupe La Poste a un impact direct sur la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances au sein de son personnel. Il est attentif à la promotion et l'application, en interne, tout comme en externe auprès des clients, des valeurs qui fondent la culture de l'entreprise, valeurs inscrites au cœur de la raison d'être du groupe en tant qu'entreprise à mission : ouverture, considération, équité, accessibilité, proximité, sens du service et confiance. Ne pas promouvoir ces valeurs et ne pas les valoriser dans les actions que le groupe déploie pourrait conduire au désengagement des salariés, à une baisse de leur motivation et de leur fierté, ainsi qu'à une détérioration de la perception de la qualité de vie au travail
Anticiper les compétences nécessaires et favoriser les parcours professionnels	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition/perde de compétences et de savoir-faire : La Poste investit dans la formation des postiers et déploie des dispositifs de mobilité interne permettant aux postiers d'accéder aux nouveaux métiers et de développer leur employabilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement de dispositifs RH qui permettent de développer l'employabilité des postiers en les formant aux compétences clés recherchées. Ne pas déployer ces dispositifs pourrait nuire à la confiance et à l'engagement des salariés qui sont les premiers acteurs de la transformation de l'entreprise et qui bénéficient de cette transformation des métiers en étant accompagnés grâce aux programmes de développement professionnel

Ces IRO potentiels identifiés sont totalement intégrés à la stratégie RH et plus globalement du groupe qui œuvre depuis plusieurs années à prévenir les éventuels risques au travail et développer l'engagement des femmes et des hommes qui y travaillent. Les actions mises en œuvre ont pour objectif de renforcer la qualité de vie au travail (QVT), préserver la santé et la sécurité des postiers, promouvoir la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances, anticiper les compétences nécessaires et favoriser les parcours professionnels au sein du groupe La Poste. L'ensemble de ces actions et l'implication des postiers contribuent à la réussite du groupe et à l'atteinte des objectifs stratégiques.

Ces actions sont alignées avec l'ADN du groupe et sa raison d'être qui place l'humain et la proximité au centre : « 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. ». De plus, ces actions s'inscrivent dans les objectifs de performance, d'excellence opérationnelle et de continuité de service du groupe. Enfin, elles permettent d'accompagner l'évolution des compétences pour relever les nouveaux enjeux de demain (essor du e-commerce, du numérique, des nouveaux services).

Dans le cadre de l'analyse de double matérialité, les impacts identifiés sont définis comme étendus à tous les pays où l'entreprise exerce ces activités. Le groupe La Poste s'engage à prévenir, réduire et remédier à ces impacts et aux risques associés au travers de ses politiques sociales et actions qui sont associées, par exemple :

- améliorer la QVT et le bien-être des collaborateurs : veiller à ce que chaque postier bénéficie d'un environnement de travail propice au développement de son engagement ;
- préserver la santé physique et mentale des postiers : prévenir les risques d'accident au travail ou de maladie professionnelle. Pour ce risque, des analyses causales sont réalisées pour mettre en place les actions correctrices et de prévention adaptées au contexte de l'activité ;
- rémunérer les collaborateurs : porter attention à la mise en œuvre d'un système de rémunération équitable, reflet de la contribution de chacun et de la situation économique de l'entreprise ;

- développer l'employabilité des postiers par l'acquisition de compétences et de nouveaux savoir-faire : les risques liés à l'automatisation, la digitalisation et l'évolution des technologies nécessitent un effort de formation important matérialisé par différents programmes, dont celui inscrit dans le plan stratégique du groupe « La Poste 2030, engagée pour vous » visant à former 100% des postiers aux usages du numérique, de la data et de l'IA à horizon 2025 ;
- garantir la liberté d'association et le droit de négociation collective : cette liberté et ce droit constituent des éléments socles de la responsabilité sociétale du groupe, des valeurs qu'il défend et des engagements pris dans sa politique de défense des droits humains et des libertés fondamentales.

Les activités internationales du groupe La Poste sont principalement portées par les filiales de Geopost, dans plus de 50 pays dans le monde et dans une moindre mesure au sein de La Banque Postale. Par ailleurs, en tant qu'acteur du transport et de la livraison, Geopost est attentive au respect des droits humains dans les pays dans lesquels elle opère.

Le groupe La Poste traite ces enjeux pour l'ensemble du personnel, au travers de politiques au niveau du groupe. Celles-ci sont ensuite adaptées au contexte et enjeux spécifiques de chaque branche et filiale. Au sein de la branche Services-Courrier-Colis, qui exerce des métiers de logistique et de distribution, la préservation de la santé et de la sécurité au travail a été érigée en système de management pour prévenir les accidents au travail et atténuer la pénibilité dans les métiers les plus exposés. Au sein de la branche Grand Public et Numérique, un plan de lutte contre les incivilités a été déployé pour atténuer les risques d'accident du travail et d'absentéisme chez les chargés de clientèle au contact quotidien de 10 millions de clients.

De plus, le groupe La Poste met en place des politiques et actions dédiées aux collaborateurs pouvant être davantage vulnérables⁽¹⁾.

Politiques concernant le personnel de l'entreprise [SI-1] et actions concernant les impacts matériels sur le personnel de l'entreprise, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant le personnel de l'entreprise, et efficacité de ces actions [SI-4]

Le groupe La Poste a défini plusieurs politiques sociales, ancrées dans la réalité de ses métiers et ses territoires. Ces politiques, qui participent à la gestion des impacts, risques et opportunités identifiés, structurent la culture de l'entreprise et valorisent le travail et l'humain, favorisant ainsi la cohésion sociale.

Le groupe s'appuyant sur un modèle multiactivité, la mise en œuvre de ces politiques et la gestion des IRO tels que définis précédemment, est déclinée dans chaque branche en fonction de ses spécificités (Services-Courrier-Colis (BSCC), Grand Public et Numérique (BGPN), Geopost - notamment au travers de son programme « employeur de référence » -, La Banque Postale et ses filiales). Une attention particulière est portée aux collaborateurs les plus vulnérables (insertion de personnes en situation de handicap, politique favorable aux aidants, logement social, etc.) et le groupe cultive un dialogue social permanent avec ses salariés et leurs représentants syndicaux, afin de garantir des politiques sociales en phase avec les besoins réels des collaborateurs.

Conditions de travail et respect des droits fondamentaux

Respect des droits fondamentaux

Le groupe La Poste place sa responsabilité sociétale et les engagements qu'il prend à ce titre au cœur de son modèle d'entreprise et de son plan stratégique. En 2021, La Poste est devenue entreprise à mission, démontrant ainsi sa volonté de produire un impact positif sur la société tout entière. La protection, le respect et la promotion des droits humains constituent le socle de la responsabilité sociétale du groupe. Il s'engage en faveur du respect des droits humains et des libertés fondamentales, qu'il s'agisse des droits de ses collaborateurs, clients, ou partenaires commerciaux, sur l'ensemble de ses territoires d'implantation. Ces droits sont reconnus et précisés dans plusieurs conventions et engagements nationaux et internationaux : les principes des traités internationaux relatifs aux droits de l'homme, les dispositions des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT) et des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits humains. Par son adhésion au Pacte mondial des Nations Unies depuis 2003 et sa signature de la Charte des relations fournisseurs et achats responsables en 2022, le groupe s'engage à :

- prévenir toute forme d'atteinte aux droits humains et veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme ;
- proscrire toute forme de violence morale ou physique, et plus généralement toute forme de traitement inhumain, cruel ou dégradant ;
- proscrire toute forme de travail forcé ou obligatoire, de travail des enfants et de trafic d'êtres humains ;
- proscrire toute forme de discrimination : en fonction du genre, de l'âge, de l'état de santé ou du handicap, de la grossesse, de l'orientation sexuelle, de la nationalité, de l'origine sociale, de l'appartenance à une communauté, des convictions politiques, syndicales ou religieuses ;
- défendre la liberté d'association et le droit de négociation collective, et mettre en œuvre un dialogue social de qualité ;
- favoriser une rémunération décente ;
- s'opposer à toute forme d'atteinte à la vie privée des personnes.

La mise en œuvre de cette politique relève de la responsabilité du Président-directeur général et des membres du Comex et s'applique à tous les postiers qui en sont les promoteurs et bénéficiaires au quotidien.

La politique Droits Humains du groupe accorde également une place centrale au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective pour ses collaborateurs. Ces droits fondamentaux appartiennent aux quatre catégories de principes et droits inscrits dans la Déclaration relative aux principes et droit fondamental au travail adopté par les États membres de l'OIT à laquelle La Poste adhère. Le groupe respecte la législation en matière de liberté d'association et de droit à la négociation collective du droit syndical :

- La Poste défend la liberté d'association et le droit de négociation collective conformément aux textes légaux et conventionnels applicables dans l'entreprise en ce domaine ;
- La Poste défend le droit de négociation collective de ses collaborateurs afin de protéger les droits sociaux des salariés.

(1) Cf. paragraphe « Politiques et actions liées à la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances ».

En complément de cette politique, Geopost a signé le 22 juillet 2024 un premier avenant mondial avec UNI Global Union dans le prolongement de l'accord initial de 2017. L'avenant renforce l'ambition de Geopost en matière de durabilité sur les questions environnementales et sociales et soutient son engagement envers les employés et les partenaires sur les droits de l'homme, les conditions de travail, la transparence et la responsabilité.

À l'international, le groupe La Poste conduit ses activités dans le respect de la législation du travail des pays dans lesquels il est implanté. Si des dispositions locales sont susceptibles de limiter la protection des droits humains au sens des normes internationales, le groupe recherche les meilleures réponses pour se rapprocher au plus près de cette protection.

Le plan de vigilance du groupe rend compte de l'évaluation des risques d'atteinte grave aux droits humains et libertés fondamentales liés à ses activités. Chaque année, le groupe La Poste met à jour son plan de vigilance, conformément à la loi relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre⁽¹⁾ et le partage avec les représentants du personnel en Commission de dialogue social. En 2024, cette commission s'est tenue le 6 février et en 2025 lors des réunions du CSE Central des 29 janvier et 6 mars 2025.

Dans ce cadre, le groupe cartographie chaque année les risques d'atteinte aux droits humains et aux libertés fondamentales. Pour les risques identifiés, il déploie des mesures de prévention et d'atténuation dont il rend compte dans le plan de vigilance. La cartographie des risques nourrit le plan de vigilance du groupe et les dispositifs de prévention de ces risques. Le Comité de pilotage portant sur le devoir de vigilance assure la gouvernance de ces processus au niveau du groupe.

En parallèle, pour prévenir les atteintes potentielles aux droits humains, les collaborateurs du groupe sont sensibilisés régulièrement aux engagements en faveur des droits humains par des campagnes de communication internes et une offre de formation.

Le groupe La Poste est engagé en continu dans des processus de dialogue avec ses collaborateurs et leurs représentants⁽²⁾.

Santé, sécurité et qualité de vie au travail

Dans le prolongement de son engagement en faveur des droits humains, La Poste s'attache à garantir des conditions de travail équitables et respectueuses pour l'ensemble de ses collaborateurs. Le renforcement de la QVT, ainsi que la préservation de leur santé et de leur sécurité constituent des priorités majeures. Ces objectifs sont au cœur de l'accord social intitulé « La Poste, engagée avec les postiers », signé le 4 mai 2021 et prolongé par avenant jusqu'au 31 mars 2025. Cela se traduit par une politique de qualité de vie et de conditions de travail appliquée à l'ensemble des effectifs propres du groupe La Poste et structurée autour de trois piliers principaux.

Protection de la santé

Le groupe place la protection de la santé au travail des postiers comme un prérequis à toutes ses activités et s'assure qu'ils exercent leurs activités dans de bonnes conditions et un cadre sécurisé. Des actions concrètes destinées à améliorer l'environnement du travail et à préserver la sécurité et la santé au travail sont mises en œuvre dans chaque branche et filiale et adaptées à leurs activités.

Qualité de vie et conditions de vie durable

Le groupe vise à améliorer durablement les conditions de travail et le bien-être des collaborateurs. Pour cela, il privilégie un emploi de qualité, pérenne et à plein temps. Deux principes guident cette démarche : limiter le recours à l'emploi non pérenne aux cas spécifiques d'absences longues ou de fluctuations d'activités et privilégier la mobilité interne en cas de difficulté de certaines activités. À titre d'exemple, lorsque l'activité de préparation et de distribution d'imprimés publicitaires de Mediaposte a fortement baissé, les salariés de la filiale ont été transférés à la BSCC.

Équilibre vie professionnelle et vie personnelle

Le groupe met en place des actions destinées à renforcer la qualité de vie au travail et la préservation de la santé et la sécurité au travail des postiers.

Il applique les règles issues de la législation ou conventionnelles sur le temps de travail. En France, la législation sur le temps de travail fixe la durée hebdomadaire à 35 heures. Le groupe respecte l'amplitude maximale du temps de travail, avec un temps de repos de 11 heures consécutives entre deux vacations et a instauré le droit à la déconnexion⁽³⁾.

Le groupe déploie des dispositifs destinés à limiter la durée d'exposition à certains facteurs de risques professionnels supplémentaires, dont le travail de nuit ou demi-nuit (qui concerne moins de 2% de ses effectifs) et la restriction des amplitudes supérieures à 9 heures.

De plus, le télétravail a été instauré par un accord collectif de 2013, renouvelé depuis par voie d'avenant, permettant aux personnes qui occupent des fonctions qui le permettent de télétravailler jusqu'à deux jours par semaine. Par ailleurs, elle a signé un accord pour accompagner les postiers aidants et leur permettre de disposer de plus de flexibilité dans leur temps de travail et d'une meilleure conciliation vie professionnelle-vie personnelle. Les personnes qui le souhaitent, avec l'accord du manager si l'organisation le permet, peuvent opter pour un temps partiel.

La Directrice générale adjointe, en charge des ressources humaines et les directeurs des ressources humaines des branches mettent en œuvre cette politique accessible sur le site institutionnel du groupe La Poste et accessibles à toute personne qui souhaiterait les consulter.

Toutes les branches et filiales sont alignées avec les politiques RH du groupe et les déploient avec quelques spécificités pour les adapter au contexte de leur métier. La BSCC déploie un programme de management de la santé et de la sécurité au travail pour prévenir les risques d'accidents. La BGPN est particulièrement attentive à la prévention des incivilités dans les bureaux de poste. La Banque Postale est, par exemple, attentive à la surcharge informationnelle (infobésité). Ces dispositions s'inscrivent dans le cadre légal et réglementaire posé par le Code du travail, ainsi que par la réglementation applicable au sein du secteur d'activité concerné, comme la Convention collective nationale de la banque pour La Banque Postale et/ou d'accords de branche. Geopost dans le cadre de son programme employeur de référence a renforcé son engagement en matière de parité et d'équilibre vie professionnelle-vie personnelle

Dans le cadre des fondements de la politique QVT, le groupe s'applique à prévenir les risques professionnels et à garantir un environnement de travail sécurisé pour les postiers. Pour cela, un système de prévention des accidents du travail complet et structuré a été mis en place, reposant sur trois piliers :

- l'ergonomie et la sécurité des équipements ;
- l'organisation et l'environnement de travail ; et
- la formation aux gestes professionnels.

(1) Cf. DEU 2024 section 4.3 « Plan de vigilance ».

(2) Cf. paragraphe « Processus de dialogue avec le personnel de l'entreprise et ses représentants [S1-2] et processus de réparation des impacts négatifs [S1-3] ».

(3) Source : accord social « La Poste engagée avec les postiers » du 4 mai 2021 prolongé par un avenant jusqu'au 31 mars 2025 et l'accord sur le télétravail de 2013 renouvelé par voie d'avenant le 6 octobre 2023.

Les postiers sont impliqués dans la démarche de prévention dès leur arrivée dans l'entreprise (formation à la prise de poste) et à chaque changement de poste de travail, notamment grâce aux études d'impact réalisées de manière pluridisciplinaires avec les préventeurs, les médecins du travail et partagées avec les représentants du personnel membres des Commissions santé/sécurité au travail (CSSCT). Pour permettre aux postiers de rester en bonne santé au travail, La Poste met en place des visites médicales « carrière et santé », afin d'anticiper des difficultés de santé et un éventuel besoin d'accompagnement. Le groupe veille également à la qualité du cadre de vie professionnelle par l'équipement et l'aménagement des locaux, les conditions d'hygiène et de sécurité. Ce dispositif permet de s'assurer que les changements d'organisation du travail s'opèrent dans des conditions optimales pour toutes les parties prenantes.

En parallèle, la prévention des risques psychosociaux et de la pénibilité est un sujet clé de l'accord collectif « La Poste engagée avec les postiers ». Pour cela, plusieurs initiatives sont mises en place afin de prévenir les risques pour la santé et la sécurité des collaborateurs et améliorer la qualité de vie au travail :

Renforcement de la prévention de risques psycho-sociaux et du harcèlement

Cette politique vise à préserver la santé mentale des collaborateurs et se traduit par le déploiement des « Essentiels QVCT » (démarche de prévention des risques psychosociaux), des espaces de discussion sur le travail et des dispositifs de soutien psychologique (réseau d'assistants sociaux, ligne d'appel 24/7). Une nouvelle méthode d'étude d'impact nationale pour l'évaluation de la santé physique et mentale des salariés sert de cadre à ces actions lors de tout changement apporté par un projet. Le groupe veille également à la qualité des relations interpersonnelles au sein et entre les équipes et entre les personnels et les managers. Les managers sont formés pour entretenir des collectifs de travail basés sur les valeurs de La Poste, comme l'écoute, la reconnaissance et l'équité. Le groupe s'appuie sur une médiation de la vie au travail et un réseau de « Bienveillers » pour prévenir les conflits. Le groupe est devenu, en 2021, la première entreprise dont la communauté de médiateurs est labellisée par le Centre de médiation et d'arbitrage (CMAP). Certaines de ses actions sont mises en place de manière permanente, d'autres ont une échéance précise. Le suivi des actions est réalisé tous les mois, les actions font l'objet d'une analyse en Comité qualité et conditions de travail (QVCT) tous les quadrimestres et sont revues chaque année pour être ajustées aux résultats.

Renforcement de la prévention des accidents et de l'inaptitude

Des actions sont mises en place pour l'ensemble des collaborateurs du groupe, afin d'améliorer l'efficacité de la prévention des risques d'accidents et de réduire le risque d'arrêt des opérations ou de baisse de performance opérationnelle lié à la santé physique et mentale de ses collaborateurs. Cela nécessite l'analyse des causes des accidents, l'amélioration de l'ergonomie des postes de travail et le renforcement du pilotage des services de prévention et de santé au travail. La politique de prévention des incivilités et agressions est également renforcée, avec un accompagnement ciblé pour les sites les plus exposés et un accompagnement psychologique renforcé des victimes d'agression. Cette mesure en particulier concerne les postiers de La Poste SA, notamment ceux en contact avec la clientèle, en métropole et dans les DROM. Ces actions ont permis de faire baisser les agressions (-12%) et les incivilités dans les bureaux de poste en 2024. Des actions correctrices sont déployées après une analyse des causes pour améliorer les conditions de travail, par exemple la mise en place de robots ou de dispositifs de sécurité ou encore des actions de sensibilisation pour éviter que l'accident ne se reproduise. Les principaux managers du groupe sont objectivés sur l'amélioration du présentisme. La baisse des accidents et l'indicateur du taux de fréquence se déclinent à partir de la feuille de route du Président-directeur général à tous les managers de

l'entreprise. À tous les niveaux de l'entreprise, un reporting sur l'absentéisme et l'accidentologie est établi avec des objectifs et en cas d'écart à l'objectif, un plan d'action correcteur est élaboré. Ces actions concernent l'ensemble des collaborateurs du groupe et font l'objet d'une analyse en Comité QVCT tous les quadrimestres et sont revues chaque année pour être ajustées aux résultats.

Amélioration des situations révélées par l'absentéisme des femmes

Celle-ci se traduit par la prise en compte des contraintes physiques, la prévention des incivilités spécifiques, l'accompagnement de la parentalité et de « l'aïdance » (personnes devant apporter un accompagnement, un soin, une aide à un proche, enfants ou parents par exemple, en raison de leur état de santé : handicap ou dépendance) et des approches préventives pour la santé globale des femmes. Le groupe met en place des actions correctrices pour prévenir le risque d'absentéisme plus élevé des femmes, telles que l'aménagement des postes de travail à leur morphologie et l'évaluation des mesures d'accompagnement. Les actions sont suivies tous les mois, partagées en Comité QVCT une fois par quadrimestre et revues tous les ans.

Prise en compte du vieillissement de la population

Cette politique met en œuvre une gestion des carrières prenant en compte la santé et les aptitudes des seniors, l'amélioration de la durabilité de l'activité et l'introduction de politiques de santé globale. Avec le recul de l'âge de la retraite, le groupe est plus attentif au maintien des seniors dans l'emploi (les plus de 56 ans représentent près de 30% des effectifs de l'entreprise).

Rémunération

L'amélioration des conditions de travail comprend la garantie d'un salaire décent pour l'ensemble des collaborateurs. Le groupe a mis en place une politique de rémunération fondée sur des valeurs d'équité, de transparence, de reconnaissance de la performance et la contribution de chacun, et sur la garantie de l'égalité salariale entre les femmes et les hommes. Cette politique, déclinée par chacun des directeurs de branche, tient compte des parcours professionnels, de l'expertise, de la performance, du niveau de responsabilité et du contexte professionnel de chacun. Le groupe La Poste est signataire du Pacte mondial des Nations Unies et échange régulièrement avec les Instances représentatives du personnel au sujet des questions de rémunération. Cette politique de rémunération est accessible à tous les postiers via l'intranet (guide de la rémunération), de même que les éléments relatifs à l'égalité salariale.

Le groupe s'engage à assurer une rémunération juste et équitable et 100% des rémunérations de base des postiers sont supérieures aux *minima* sociaux définis dans les États où le groupe est présent. Exemples d'actions concrètes mises en place par La Poste SA :

- proposition d'indemnités pour les postiers visant à prendre en compte les caractéristiques de leur lieu de résidence (outremer, Corse, zones frontalières, métropoles...) et leur situation familiale (en fonction du nombre d'enfants à charge) ;
- contribution à l'accès par les postiers aux technologies de l'information au travers du versement d'une prime mensuelle ;
- complétion de la rémunération des postiers au moyen de suppléments spécifiques : aides aux repas, aides au logement notamment pour les collaborateurs débutants, indemnité de télétravail, aides aux transports (forfait mobilités durables, indemnité de transport pour utilisation du véhicule personnel) et promotion du covoiturage (signature de deux accords de partenariat avec des plateformes) ;
- cofinancement du régime de protection collective santé et prévoyance ;
- dispositif d'épargne salariale (plan d'épargne groupe et plan d'épargne retraite) incluant un abondement de l'employeur ;
- assistance des postiers victimes d'accidents de la vie au moyen d'aides financières ponctuelles remboursables ou non.

Pour que chacun comprenne sa rémunération globale, les principes et les règles de gestion sont écrits, accessibles et communiqués, au moyen du bilan social individuel.

Des accords permettent d'associer les postiers aux résultats de l'entreprise. Le 17 juin 2024, pour la période 2024-2026, un nouvel accord d'intéressement a été signé à La Poste SA pour renforcer le partage du résultat. Il est structuré autour de la valorisation de quatre axes :

- la performance économique de l'entreprise ;
- la qualité de la relation avec les clients ;
- la mobilisation pour l'environnement ; et
- la qualité de vie professionnelle des postières et postiers.

Un accord collectif sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes de La Poste SA a été signé avec les organisations syndicales pour la période 2022-2025, pour favoriser les mêmes chances de déroulé de carrière aux femmes et aux hommes, en renforçant la mixité dans tous les métiers et en développant une politique permettant aux femmes d'accéder aux plus hauts niveaux de fonction de l'entreprise. Il vise à assurer l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes. Le groupe La Poste a signé la Charte de la diversité et déploie un ensemble de mesures en faveur de la diversité et de l'inclusion comprenant sept indicateurs clés dont le suivi de l'écart salarial hommes/femmes dans le monde. Dans le cadre des Négociations annuelles obligatoires (NAO), une enveloppe dédiée est allouée à des mesures de réparation visant à corriger les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes.

La plupart de ces actions ont un horizon à fin 2025 et des indicateurs quantitatifs et qualitatifs permettent de suivre l'avancement des actions, comme l'index d'égalité professionnelle, l'écart salarial entre les femmes et les hommes ou un baromètre sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Les données relatives aux conditions de rémunération reflètent en priorité la situation des entités du groupe employant directement plus de 500 équivalents temps plein (ETP), i.e La Poste SA et les 33 filiales principales employant plus de 90% des effectifs du groupe, dont la répartition est la suivante : 82% en France, 11% dans le reste de l'Union européenne et à 7% au Royaume-Uni, au Brésil, en Afrique du Sud et en Suisse.

Diversité et inclusion

Politique Diversité et inclusion et égalité des chances

Elle trouve ses racines dans le socle des valeurs de l'entreprise : ouverture, considération, équité, accessibilité, proximité et sens du service. Le groupe se veut ainsi un employeur responsable et inclusif, avec pour objectifs :

- d'assurer l'égalité des chances pour toutes et tous, tout au long de sa carrière, dans toutes les branches d'activités, à tous les niveaux de l'entreprise ;
- de promouvoir un management inclusif des talents, basé sur les compétences ;
- de lutter contre les stéréotypes et créer un cadre favorable à l'expression et la contribution de tous les postiers, quels que soient leur sexe, âge, situation de santé ou de handicap, origine, orientation sexuelle ou identité de genre... ;
- d'accompagner tous les postiers dans la lutte contre les situations de harcèlement et de violences (numéro vert d'écoute psychologique, dispositifs pour protéger les postiers qui subiraient du harcèlement et sanctionner la personne mise en cause, accompagnement des victimes de violences familiales).

La politique du groupe a été actualisée en 2024 avec quatre principes clés :

- la lutte contre les discriminations et les stéréotypes constitue le socle de son action en faveur de l'inclusion ;
- elle a pour fondement l'égalité des chances ;
- elle promeut un environnement de travail inclusif ;
- elle participe au développement d'une société toujours plus inclusive.

Le groupe intègre explicitement les différents motifs de discrimination dans ses politiques, affirmant son engagement à les prévenir et à garantir l'égalité de traitement pour tous. La politique Diversité, inclusion et égalité des chances (DIEC) couvre tous les motifs de discrimination, y compris l'origine raciale et ethnique, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, le handicap, l'âge, la religion, les opinions politiques, l'extraction nationale ou l'origine sociale, ainsi que d'autres formes de discrimination couvertes par la réglementation de l'Union européenne et le droit national.

Les principes fondamentaux de la prévention et l'interdiction de toute discrimination sont inscrits dans le règlement intérieur du groupe, porté à la connaissance de tout le personnel. Ce règlement rappelle également l'existence du dispositif d'alerte⁽¹⁾ qui peut être actionné par tous les postiers victimes ou témoins d'une discrimination interne ou externe.

Cette politique pose également les fondements d'un management inclusif, qui est l'un des points clés de l'engagement du groupe. Sept compétences sont évaluées pour tous les managers du groupe : donner du sens, coopérer, reconnaître, être centré client, accompagner le développement professionnel, promouvoir l'innovation et responsabiliser. Un programme de formation dédié a été mis en place⁽²⁾.

Le niveau hiérarchique le plus élevé en charge des politiques diversité, inclusion et égalité des chances est le Président-directeur général qui délègue auprès des directeurs généraux adjoints, dont la directrice des ressources humaines du groupe, la mise en œuvre de cette politique.

Le groupe a pris des engagements en matière d'égalité des chances, dans le déroulé de carrière, la mixité dans les métiers, la lutte contre toutes les formes de sexisme et la promotion de l'égalité des droits. Ces engagements lui permettent d'atteindre un taux de 51,5% de femmes à La Poste SA et 46,4% de femmes pour tout le groupe dans le monde en 2024, avec 39,6% de femmes parmi les cadres dirigeants. Le groupe La Poste est également signataire de la Charte de la diversité créée en 2004 à la suite du rapport publié par l'Institut Montaigne.

Ces engagements se déclinent au sein des branches au travers d'initiatives diverses. Pour illustration, au sein de la filiale Geopost, dans le cadre du plan stratégique *Together & Beyond*, a été lancé le programme Employeur de référence qui comprend un axe « Diversité, Équité & Inclusion » dont l'une des priorités porte sur l'égalité professionnelle. En 2021, Geopost a initié la « Semaine Internationale de l'Inclusion », inspirée par trois filiales DPD UK, DPD Pologne ou encore SEUR. Cet événement réunit l'ensemble des 34 filiales autour d'initiatives relatives à la diversité, l'équité et l'inclusion. Il a permis de recueillir plus de 180 initiatives (liées à la parité, l'égalité professionnelle ou l'équilibre de vie personnelle-vie professionnelle). Geopost est aussi accompagné par des associations de ressources et de réflexion interentreprise : Association française des managers de la diversité (AFMD), Entreprises pour la Cité, Club Landoy. Des associations labellisées audient et certifient ses actions et engagement : la Charte de la diversité & de l'égalité des Chances, signée en janvier 2024 (Entreprises pour la Cité), la Charte 50+ (Club Landoy). En octobre 2024, Geopost a intégré le classement européen « 2025

(1) Cf. paragraphe « Processus de dialogue avec le personnel de l'entreprise et ses représentants [S1-2] et processus de réparation des impacts négatifs [S1-3] ».

(2) Cf. paragraphe « Compétences ».

Diversity Leaders' » du Financial Times et Statista. Ses filiales ont également reçu des distinctions, comme DPD Pologne par Forbes, DPD France par Capital.

Depuis 2019, la BSCC est titulaire du label diversité (renouvelé en octobre 2024) délivré par l'Afnor, qui assure aux près de 100 000 postiers de la branche ainsi qu'aux parties prenantes externes (fournisseurs, clients, partenaires...) des standards élevés sur leurs conditions de travail et une amélioration continue sur la lutte contre les discriminations et la promotion de la diversité. Entre 2023 et 2024, une campagne d'affichage, incarnée par des postiers, reflète la diversité de La Poste. Elle est déployée dans tous les établissements. La BSCC est engagée à une plus grande féminisation des fonctions managériales avec en particulier un objectif de 50% de femmes directrices d'établissement en 2025.

En ce qui concerne La Banque Postale, des associations de ressources et des réflexions interentreprise accompagnent la filiale de leur expertise : AFMD, Entreprises pour la Cité, etc. Des associations labellisées audient et certifient leurs actions et leurs engagements : la Charte de la diversité et de l'égalité des chances, signée depuis 2013 (Entreprises pour la Cité), la Charte de L'Autre Cercle pour les salariés LGBT+ signée en 2024, ou encore l'Initiative STOPE (AFMD) pour lutter contre le sexisme ordinaire signée en 2022.

Dans le cadre de sa politique Diversité et inclusion, le groupe a pris des engagements spécifiques en faveur de l'inclusion de groupes vulnérables, avec plusieurs mesures destinées à accompagner les personnes qui en ont le plus besoin. Ces engagements se traduisent par la signature d'accords sociaux majeurs négociés avec les organisations syndicales :

- le huitième accord collectif en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap 2023-2025, signé à l'unanimité entre les organisations syndicales et La Poste SA, a fait l'objet d'un agrément par la Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS). Cet accord réaffirme l'engagement de La Poste à demeurer le premier employeur de personnes en situation de handicap, avec 13 513 collaborateurs concernés en 2024. Au périmètre La Poste SA, le taux de bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) atteint 9,76% en 2024, vs 9,33% en 2023 (l'obligation légale est à 6%). L'accord vise à faciliter l'intégration et le parcours professionnel des postiers en situation de handicap tout au long de leur carrière. Il renforce les dispositifs de maintien en emploi en établissant des partenariats avec les acteurs publics, tout en promouvant un environnement de travail inclusif et handi-accueillant. Une attention particulière est portée à l'accompagnement des situations de handicap psychique ainsi qu'au soutien des familles monoparentales en situation de handicap. Les mesures mises en œuvre incluent le recrutement actif de personnes handicapées, des actions spécifiques pour sécuriser leur maintien dans l'emploi et le recours aux dispositifs publics pour élargir les opportunités professionnelles ;
- le deuxième accord relatif à l'amélioration de la conciliation vie professionnelle-vie personnelle des postiers aidants 2024-2026 : accord unanime signé entre les délégués syndicaux et La Poste SA, relatif à la conciliation vie professionnelle-vie personnelle des postiers aidants qui vise à donner plus de flexibilité dans l'organisation du travail des postiers aidants (jours de congé, télétravail, flexibilité dans les horaires, mobilité interne) et permet d'accéder à un fonds de solidarité pour obtenir des jours de solidarité, et ainsi accompagner un proche gravement handicapé ou dépendant.

Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Le groupe est historiquement engagé pour l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et met en œuvre plusieurs actions concrètes pour promouvoir la parité femmes-hommes et

lutter contre le sexisme. Un cinquième accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été signé entre La Poste SA et les organisations syndicales pour la période 2022-2025. Celui-ci fixe quatre objectifs :

- accroître la parité aux plus hauts niveaux de l'entreprise et développer la mixité des métiers ;
- confirmer une tolérance zéro contre le sexisme dans l'entreprise et développer l'aide apportée aux postiers victimes de situations de violence ;
- accompagner la parentalité et la conciliation vie professionnelle - vie personnelle ;
- renforcer la prévention de la santé des postiers.

Tous les ans, La Poste organise, avec les organisations syndicales signataires, une Commission de suivi pour chaque accord, afin de réaliser un bilan des actions menées l'année précédente et un plan d'action pour l'année en cours. La Poste SA conserve, en 2024, la note obtenue à l'index égalité professionnelle (loi du 5 septembre 2018) de 94/100. La Banque Postale a obtenu la note de 92/100 et CNP Assurances 100/100.

L'engagement du groupe en matière de diversité, inclusion et égalité des chances se traduit par des actions concrètes pour garantir la non-discrimination dans la gestion des carrières et à l'embauche, ainsi que pour promouvoir un environnement de travail inclusif et respectueux de tous et toutes. Ces actions permettent de favoriser les impacts positifs dans trois domaines clés :

- l'inclusion des personnes en situation de handicap ;
- l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ;
- l'amélioration de la conciliation vie professionnelle-vie personnelle des postières et postiers aidants.

Afin de promouvoir la parité femmes-hommes dans tous les métiers et à tous les niveaux de l'entreprise, le groupe a créé le Réseau Parité Un Une. Ce réseau, qui compte 500 membres actifs, organise des actions de communication, de formation et de sensibilisation pour atteindre son objectif de 40% de femmes cadres dirigeantes à fin 2025. Le réseau diffuse une *newsletter* à 31 000 personnes et produit des émissions (diffusées en *podcast*) pour sensibiliser les collaborateurs à la parité.

Le groupe adopte une politique de tolérance zéro face au sexisme et a déployé un dispositif global de prévention et de lutte contre ce phénomène, s'appuyant sur divers outils :

- un guide sur le sexisme qui présente les outils et les acteurs à solliciter pour dénoncer un comportement sexiste ;
- l'intégration dans la formation sur l'égalité professionnelle d'un module spécifique sur la lutte contre le sexisme et les stéréotypes de genre destiné aux managers à la filiale RH, ainsi qu'aux représentants des CSE. Une version plus courte est également proposée à tous les postiers ;
- des ateliers de prévention du sexisme ;
- un outil d'enregistrement des actes et des propos sexistes à La Poste à la disposition des collaborateurs qui s'estiment victimes et peuvent ainsi déclarer les faits à l'adresse <https://declaration-sexisme.laposte.fr> ;
- un outil d'autodiagnostic « meandyoutoo » déployé en 2023 et 2024 permettant au postier d'identifier précisément en quelques minutes ce qui relève d'un comportement sexiste ou non même du harcèlement sexuel et ce qui est considéré ou non comme du sexisme et/ou du harcèlement sexuel. Fin 2024, 6 154 postiers ont réalisé leur autoévaluation. Par ailleurs, La Poste participe à l'initiative « #StOpE » contre le sexisme ordinaire en entreprise, qui permet de partager et promouvoir des bonnes pratiques. L'initiative compte plus de 200 entreprises engagées.

En parallèle, le groupe promeut l'inclusion des personnes LGBT+ (Lesbiennes, Gays, Bisexuels, Trans) et accompagne ses collaborateurs quelle que soit leur orientation sexuelle ou identité de genre. La Poste a intégré le volet LGBT+ dans son accord égalité professionnelle entre les femmes et les hommes permettant ainsi aux personnes LGBT+ de disposer des mêmes droits liés à la parentalité que l'ensemble des postiers. Un focus a également été fait sur la lutte contre les stéréotypes liés à l'orientation sexuelle ou l'identité de genre. Début 2022, La Poste a signé la Charte de L'Autre Cercle. Cette charte engage les entreprises à :

- créer un environnement inclusif pour les collaboratrices et collaborateurs LGBT+ ;
- veiller à une égalité de droit et de traitement entre toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs quelles que soient leur orientation sexuelle et identité sexuelle ou de genre ;
- soutenir les collaborateurs victimes de propos ou d'actes discriminatoires ;
- mesurer les avancées et partager les bonnes pratiques pour faire évoluer l'environnement professionnel général.

La Poste a participé aux trois derniers Baromètres de L'Autre Cercle en 2020, 2022 et 2024.

Ces différentes initiatives permettent de favoriser l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, et participe à lutter contre l'absentéisme et favoriser un environnement de travail plus inclusif.

Enfin, la Poste s'engage à accompagner les personnes victimes de violences familiales, au travers de nombreuses actions concrètes en France et dans les territoires :

- le groupe a élaboré et diffusé un guide pour identifier et accompagner les postiers victimes de violences familiales. Ce guide, diffusé le 25 novembre 2024, vise à acculturer les postiers sur le sujet et à informer sur les dispositifs d'aide ;
- le 25 novembre 2024, le groupe est devenu partenaire de l'association « Un abri qui sauve des vies » afin de protéger et d'accompagner les postières et postiers victimes de violences conjugales ou intrafamiliales en leur proposant une solution d'hébergement citoyen d'urgence ainsi qu'un accompagnement personnalisé ;
- La Poste et La Banque Postale ont lancé une expérimentation dans la région des Hauts-de-France pour permettre aux personnes victimes de violences conjugales de pouvoir ouvrir en moins de 48 heures un compte bancaire et permettre de garantir leur autonomie financière. Cette expérimentation sera élargie en 2025 dans les Régions de l'Île-de-France, en Nouvelle-Aquitaine et en Provence-Alpes-Côte d'Azur ;
- La Poste a rejoint, en tant que membre actif de « OneInThreeWomen » (OITW), le premier réseau européen des entreprises engagées contre les violences conjugales, porté par la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE). Elle a signé la Charte contre les violences faites aux femmes. La Poste a organisé, le 27 novembre 2024, un hackathon en faveur de OITW pour lui permettre de créer un dispositif clé en main pour toucher les PME/TPE en s'appuyant sur le réseau de fournisseurs et partenaires des grandes entreprises signataires. Les postiers, divisés en trois groupes, ont proposé plusieurs initiatives qui pourront être reprises par OITW.

Le groupe dispense à son personnel des formations sur les politiques et pratiques en matière de non-discrimination de manière transverse. Ces formations mettent l'accent sur l'encadrement intermédiaire et supérieur afin de sensibiliser et d'aborder les stratégies de résolution visant à prévenir et à combattre les discriminations systémiques et accessoires.

Le groupe évalue régulièrement l'impact de ses initiatives en matière de diversité et d'inclusion grâce à des enquêtes, baromètres et dispositifs de suivi.

Ainsi, pour illustration La Poste réalise régulièrement des enquêtes pour évaluer la situation du sexisme au sein de l'entreprise. La dernière enquête réalisée en 2024 a permis de comparer les résultats avec ceux de 2022, d'évaluer l'impact des campagnes de sensibilisation et la pertinence des actions mises en place. Les résultats montrent une stabilité de la situation, avec 14% des collaborateurs se déclarant victimes de sexisme.

Par ailleurs, concernant l'inclusion des personnes LGBT+, La Poste a participé au baromètre national de « L'Autre Cercle » sur l'inclusion des personnes LGBT+ en entreprise. Ce baromètre, réalisé entre le 22 janvier et le 14 février 2024, a permis de mesurer le climat d'inclusion des personnes LGBT+ à La Poste, de comparer les perceptions et les attentes des personnes LGBT+ et des alliés, et de confirmer la connaissance des postiers sur les dispositifs d'inclusion. Les résultats montrent une progression positive par rapport à 2022, avec 74% des postiers LGBT+ se déclarant visibles dans leur environnement professionnel et 91% des postiers considérant La Poste comme « LGBT-friendly ».

Un suivi des alertes liées à tous les sujets pouvant avoir un impact sur la discrimination est réalisé au niveau du groupe (conjointement entre la direction de la conformité et la direction des ressources humaines). Les signalements sont suivis et peuvent faire l'objet de sanctions disciplinaires, comme prévu par les lois et règlements.

Inclusion des personnes en situation de handicap

Le groupe a mis en place plusieurs programmes et initiatives pour ses collaborateurs en situation de handicap.

Un programme d'accompagnement des postiers avec un handicap psychique comprend des actions de formation pour les managers et la filière RH, ainsi que des actions de sensibilisation pour tous les postiers autour du handicap psychique. L'objectif est de donner aux managers et à la filière RH les outils nécessaires pour accompagner les postiers avec des troubles psychiques, créer un climat de compréhension et d'inclusion dans l'entreprise, lutter contre la stigmatisation et permettre aux postiers de se déclarer pour être mieux accompagnés.

Pour la période 2022-2025, sur le périmètre de la Poste SA et La Banque Postale, un groupe de « postiers testeurs » en situation de handicap, composé de 900 postiers, a pour objectif de changer le regard sur le handicap en démontrant la valeur et le potentiel des postiers en situation de handicap, d'améliorer l'accessibilité des produits et services pour les clients et les collaborateurs, et de passer d'une logique de compensation à une logique de création de valeur par les postiers en situation de handicap. En 2024, huit tests ont été réalisés et un est à venir. La Poste a été lauréate du Prix RSE PostEurop catégorie « Employés » pour cette initiative.

Une initiative pour évaluer le recours à l'éducation thérapeutique du patient auprès de postiers avec des pathologies lourdes doit permettre aux postiers de mieux vivre avec leur maladie et reprendre le travail dans de bonnes conditions. Elle vise à renforcer les dispositifs de maintien en emploi et à lutter contre l'absentéisme. L'évaluation implique les personnels de santé de La Poste et Zest for life. Les résultats quantitatifs de cette action seront publiés ultérieurement.

Des partenariats avec des organismes spécialisés ont été développés avec :

- l'Association pour la gestion des fonds pour l'insertion des personnes handicapées (AGEFIPH) dans l'emploi rattaché au ministère du Travail, afin de créer un cadre de travail adapté aux personnes en situation de handicap (plus de 13 000 travaillent au sein du groupe). Le groupe travaille avec l'AGEFIPH pour créer un cadre d'utilisation des exosquelettes, afin de maintenir dans l'emploi les postiers atteints de troubles musculosquelettiques (TMS). Cette action vise à renforcer les dispositifs de maintien en emploi et à lutter contre l'absentéisme. En 2024, une procédure postale d'introduction d'un exosquelette en situation de travail a été élaborée ;

- avec le Conseil national Handicap & Emploi des Organismes de placements spécialisés (CHEOPS) : le groupe a signé une convention pour faciliter les relations entre Cap emploi et La Poste. Cette initiative vise à trouver davantage de solutions d'emploi pour les postiers en situation de handicap ou en risque de désinsertion professionnelle et de favoriser l'emploi des personnes en situation de handicap.

Enfin, une expérimentation de la sensibilisation aux handicaps (surdité, dépression, dyslexie, malvoyance, handicap moteur, obésité) par la réalité virtuelle a été lancée par la branche Grand Public et Numérique, entre mai et décembre 2024 (MDR-A_02 et MDR-A_03). Cette action vise à sensibiliser les collaborateurs au quotidien des personnes en situation de handicap, à identifier les comportements discriminants et à favoriser l'inclusion. Elle contribue à la politique Diversité et inclusion de La Poste et à la lutte contre l'absentéisme. Les résultats quantitatifs de cette expérimentation font l'objet d'un suivi pour en mesurer les bénéfices (MDR-A_05).

La Poste mesure la perception des personnes en situation de handicap grâce à une enquête qui a été réalisée en 2024 par l'institut BVA. Les 10 202 postiers bénéficiaires de l'obligation d'emploi ont été invités à répondre à un questionnaire auto-administré en ligne. Plus de 3 300 collaborateurs ont répondu au questionnaire. Les résultats progressent sur presque tous les sujets en comparaison avec 2022 : 84% des postiers se sentent bien intégrés (+4 points), 79% ont expliqué leur situation de handicap à leur manager qui a été à l'écoute dans 84% des cas (+4 points et +3 points par rapport à l'enquête précédente). Un aménagement de poste est mis en place lorsqu'il est demandé par le médecin du travail dans 82% des cas (+10 points).

Amélioration de la conciliation vie professionnelle - vie personnelle des postiers aidants

Depuis 2017, La Poste SA a mis en place une action pour identifier les postiers aidants, afin de leur donner un statut et de leur permettre d'accéder aux dispositifs de soutien de l'entreprise. À fin 2024, 5 000 postiers ont été accompagnés et disposent d'au moins un certificat d'aidant. Le groupe a expérimenté, entre le 1^{er} octobre et fin 2024, une plateforme digitale de *pair-aidance* pour les postiers aidants de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Cette plateforme, développée en partenariat avec Elpyoo, vise à accompagner les postiers aidants dans la reconnaissance de leur statut, à faciliter les échanges entre pairs et à fournir des informations sur les dispositifs d'aide disponibles. Les résultats de cette expérimentation seront publiés en 2025 (MDR-A_05).

En 2025, La Poste souhaite également aller plus loin pour identifier et valoriser les compétences acquises par les postiers pendant leur parcours d'aidance. Pour cela, un questionnaire sera élaboré et envoyé aux postiers aidants afin d'identifier les compétences développées et d'évaluer leur niveau de maturité, en collaboration avec la Fondation de La Mutuelle Générale et des entreprises du groupe de travail de l'observatoire solidaire. Cette initiative vise à reconnaître les acquis des aidants, à faciliter leur évolution professionnelle et à lutter contre l'absentéisme. Les résultats de cette action seront analysés en 2025.

Compétences

Le groupe La Poste s'efforce de mettre en place des conditions permettant aux postiers de développer leur parcours professionnel au sein du groupe. Cela inclut un accompagnement individualisé dans leurs projets de mobilité et des actions de développement adaptées à leurs besoins.

Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences

Le groupe anticipe les conséquences liées à l'évolution des réalités économiques internes et externes.

Pour accompagner les évolutions à venir, le groupe poursuit et développe une démarche prospective des ressources humaines, qu'il actualise chaque année. Il s'appuie sur les études de l'Observatoire des métiers et des compétences, chargé d'identifier les évolutions des métiers et des compétences dans le contexte des activités des branches et la mise en œuvre de la stratégie du groupe.

Les équipes dédiées à l'accompagnement de la mobilité interne et au recrutement assurent un suivi des besoins des branches et développent les dispositifs de formation proposés aux postiers (parcours qualifiants et/ou de reconversion). Des indicateurs de diversité sont également utilisés pour suivre les évolutions en matière de recrutement, de promotion et de formation.

Chaque année, les postiers bénéficient d'un entretien avec leur manager pour identifier les compétences acquises et nécessaires dans le cadre de leur fonction et bénéficient d'un plan de développement individuel pour réduire l'écart entre les compétences attendues et celles acquises. Les projets d'évolution professionnelle à court ou moyen termes sont partagés lors de cet entretien et les actions permettant d'y aboutir sont formalisées dans le cadre du plan de développement professionnel. Ce processus permet de mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre pour anticiper les compétences nécessaires et favoriser les parcours professionnels des postiers, notamment en impulsant le développement de la culture digitale et la formation aux nouvelles technologies, et en développant la mobilité interne.

Dans le cadre de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), en 2024, 64 fonctions prioritaires ont été identifiées (fonctions « recruteuses ») et font l'objet d'une communication spécifique auprès des collaborateurs. Des dispositifs de recrutement adaptés (itinéraires balisés, parcours pionnier, viviers) sont mis en place pour faciliter la mobilité interne et le recrutement sur ces postes clés. Cette démarche de GPEC permet à La Poste d'anticiper les évolutions de ses métiers et d'assurer la disponibilité des compétences nécessaires à son développement.

De plus, La Poste met en œuvre une gestion prévisionnelle des emplois et des parcours professionnels, et de la mixité des métiers (GEPPMM) au niveau territorial. Des « Comités GEPP » territoriaux réunissent les différents acteurs du groupe (branches et filiales). En 2024, La Poste prévoit de renforcer cette démarche en accompagnant plus de 1 000 reconversions, en formant tous les DRH à la GEPP. Cette approche permet à La Poste d'anticiper les évolutions des métiers et d'adapter ses ressources humaines aux transformations en cours.

Développement des compétences

La politique de développement des compétences du groupe est le socle de l'action RH et s'appuie sur une offre de formation régulièrement enrichie et alignée avec les besoins du groupe, afin de permettre à chacun de progresser et de développer son employabilité dans une triple logique :

- l'alignement avec les orientations du plan stratégique groupe ;
- la prise en compte des évolutions des activités associées au métier du collaborateur ;
- la prise en compte du projet professionnel du collaborateur.

Avec trois organismes de formation internes, le groupe peut diffuser une offre de formation répondant aux besoins de l'entreprise et adaptée à chaque collaborateur, quelle que soit l'évolution de son métier. Une grande partie de l'offre de formation est accessible en libre-service permettant à chacun d'être acteur de son développement de façon autonome. Le catalogue de formation est conçu et délivré conformément aux normes de qualité données par le certificateur « QUALIOP1 » (reconnu par les pouvoirs publics) et par le registre national des certifications professionnelles (RNCP) leur conférant une équivalence de niveau de diplôme reconnu par l'État.

Chaque année, le groupe consacre une part importante de sa masse salariale à son programme de formation (proche de 4% au niveau Groupe Europe⁽¹⁾ et de 5% au niveau de La Poste SA).

Concernant le développement de l'employabilité des postiers en favorisant le développement des compétences :

- La Poste a mis en place une stratégie de formation continue pour développer les compétences des collaborateurs et favoriser leur employabilité. En 2024, le taux d'accès à la formation a atteint 93,4% pour La Poste SA. Au périmètre du groupe, plus de 4,5 millions d'heures de formation ont été dispensées, soit près de 650 000 journées de formation ; La Poste propose différents types de formations, avec une répartition stable entre formations en ligne, en présentiel et autres modalités. L'augmentation du nombre de postiers formés et du volume de formation en 2024 témoigne de l'engagement de La Poste à accompagner ses collaborateurs face aux évolutions du marché et à la transformation de l'entreprise ;
- La Poste a également mis en place une action spécifique pour développer les compétences de ses filières supports et les accompagner dans la transformation de l'entreprise. En 2024, 36 324 jours de formation ont été dispensés à 16 379 collaborateurs des filières supports. L'effort de formation et le nombre de collaborateurs formés témoignent de l'effort de formation à l'attention des fonctions support, grâce à la mise en place de nouvelles formations dédiées, disponibles à la carte ou sous forme de parcours. Ce renforcement des compétences des filières supports vise à améliorer leur performance et à leur permettre de mieux contribuer à la réussite de la stratégie de La Poste ; enfin
- le Groupe investit dans le développement des compétences de ses managers pour les préparer aux transformations en cours et renforcer leur capacité à encadrer les équipes. En 2024, 19 146 managers de La Poste ont bénéficié de 30 077 jours de formation. Un parcours de prise de poste structuré est proposé aux nouveaux managers : 1 064 nouveaux managers ont ainsi été formés en 2024 (vs 1 095 en 2023). La Poste poursuit ses efforts en 2024 en mettant l'accent sur le développement d'une culture managériale commune, l'acquisition de compétences futures (RSE, IA/Data) et l'optimisation du catalogue de formations. Cet effort de formation vise à améliorer la qualité du management et à accompagner efficacement les transformations de l'entreprise.

Afin d'impulser le développement de la culture digitale et la formation aux nouvelles technologies :

- La Poste s'engage à développer la culture digitale des collaborateurs en proposant des formations au numérique. En cumulé à fin 2024, 75% des postiers ont suivi au moins 4 heures de formation numérique. Le parcours « Objectif IA » a été suivi par plus de 70 000 postiers et plus largement, 100 000 postiers ont suivi une formation au numérique. L'ambition est de former

100% des postiers d'ici la fin de l'année 2025. Ces actions de formation contribuent à la transformation digitale de La Poste et à l'adaptation des compétences des collaborateurs aux nouveaux enjeux du marché ;

- La Poste diversifie les modalités de formation, notamment avec le *digital learning* pour développer les compétences des collaborateurs et faciliter l'accès à la formation. En 2024, 87,2% des apprenants de La Poste SA ont suivi au moins une formation à distance, principalement *via* des cours en ligne et des classes virtuelles. Après avoir été mis en place au sein de la BGPN, le *mobile learning* est également déployé au sein de la BSCC, notamment pour les facteurs. Le groupe a créé en 2021 une école de la *data/IA* pour former des postiers, mais aussi des apprenants externes aux métiers de *Data Analyst*, *Scientist* et *Engineer*. En 2024, 120 élèves à parité femmes-hommes ont ainsi été formés, avec des partenaires des nouvelles technologies et de l'économie sociale et solidaire, tels que Simplon, Hetic, Wild Code School et Social Builders, qui accompagne les jeunes éloignés de l'emploi.

Enfin, le groupe dispense à son personnel, et en priorité au management intermédiaire et supérieur, des formations sur les politiques et pratiques en matière de non-discrimination. Ces formations visent à sensibiliser et à aborder les stratégies de résolution visant à prévenir et à combattre les discriminations systémiques et accessoires au travers d'études de cas, de mises en situation et d'outils de résolution de conflits. Les formations proposées sont par exemple :

- « Recruter sans discriminer » : formation destinée aux RH de proximité et aux managers pour les sensibiliser à la non-discrimination dans leurs pratiques de recrutement ;
- « Diversité, de quoi parle-t-on ? » : formation de sensibilisation à la diversité qui s'adresse à l'ensemble des postiers ;
- « Égalité professionnelle et lutte contre le sexisme » : formation pour les managers et RH de proximité ;
- « Handicap » : formation de sensibilisation à l'ensemble des postiers.

Évolution professionnelle et mobilité interne

Afin de permettre aux collaborateurs d'être acteurs de leur projet professionnel, le groupe favorise leur prise d'initiative : marché de l'emploi interne fluide, appels à candidature accessibles à tous les postiers du groupe sur le site interne du marché de l'emploi, règles de mobilité internes formalisées dans une charte, site intranet dédié à l'évolution professionnelle.

Le groupe développe la mobilité interne, à l'intérieur des branches et entre les branches du groupe, pour favoriser l'évolution professionnelle de ses collaborateurs et répondre aux besoins des différents métiers. En 2024, les postiers ont bénéficié de 20 435 mobilités professionnelles à l'intérieur du groupe. Plusieurs temps forts consacrés à la promotion de la mobilité interne sont organisés chaque année pour informer les collaborateurs sur les opportunités, présenter les nouveaux métiers et faciliter les rencontres entre recruteurs et candidats. En 2024, La Poste a souhaité conforter la mobilité entre les différentes branches d'activité du groupe, intégrer les outils de l'IA pour moderniser et simplifier ses outils et élargir les perspectives aux filiales de la Caisse des Dépôts. À fin décembre 2024, les mobilités professionnelles internes progressent de 3% vs 2023. Cette politique de mobilité interne contribue à la flexibilité et à l'adaptabilité de La Poste en permettant aux collaborateurs d'évoluer au sein du groupe et de développer leurs compétences.

(1) Le périmètre Groupe Europe intègre La Poste SA (maison mère), les filiales du groupe en France et les filiales du groupe dans les autres pays européens.

En tant qu'enjeu majeur, le développement de l'employabilité des postiers est inscrit dans le dispositif de maîtrise des risques du groupe et fait l'objet d'un suivi régulier en termes d'impact, de risques et d'opportunités. Pour développer l'employabilité des collaborateurs, des parcours de reconversion internes sont mis en œuvre pour leur permettre d'évoluer dans le groupe, de bénéficier de certifications professionnelles et de changer de métier au sein du groupe. Ce dernier est conscient que certaines personnes peuvent avoir plus de difficultés que d'autres dans l'acquisition des nouvelles qualifications et compétences. C'est pourquoi, il met en place des mesures d'accompagnement adaptées pour favoriser l'égalité des chances et permettre à chacun de développer son potentiel.

Le groupe a commencé à prendre des mesures concrètes pour prévenir les effets des risques climatiques sur son personnel :

- une analyse des IRO liés au réchauffement climatique a été effectuée et partagée en séminaire du Comex ;
- des actions de sensibilisation et de formation des personnels ont été mises en place ;
- un plan d'action pour anticiper les effets climatiques : plans de continuité et de reprise d'activité, anticipation des modifications plus importantes, tant sur les services et éléments matériels que sur les incidences en termes de santé et de sécurité des personnels.

La mise en œuvre de ces politiques est assurée par la Directrice générale adjointe en charge des Ressources Humaines en coordination avec la direction de l'engagement sociétal en charge de l'évaluation des impacts climats sur les activités, garantissant leur conformité et la supervision stratégique des ressources humaines relatives.

Processus de dialogue avec le personnel de l'entreprise et ses représentants [S1-2] et processus de réparation des impacts négatifs [S1-3]

Le groupe a mis en place plusieurs dispositifs de dialogue sur tous les sujets à impact avec les salariés, ainsi qu'avec les représentants du personnel grâce à un dialogue social permanent et constructif. Le dialogue social est un des cinq axes de la politique RH du groupe : « Agir pour un dialogue social et économique permanent et constructif avec les représentants du personnel : la qualité du dialogue social est partie intégrante de la vie et des évolutions de La Poste ».

La loi n° 2022-449 du 22 novembre 2022 visant à accompagner la mise en place de CSE a modifié en profondeur les règles du dialogue social et réforme les instances représentatives du personnel, avec la mise en place des instances représentatives de droit commun à La Poste SA, dont les principales filiales étaient déjà dotées. Le dialogue social repose sur la mise en place d'instances dont le bon fonctionnement est clé, avec pour objectif de permettre une meilleure représentation des intérêts des parties prenantes : employeur et employés.

Dans son organisation du dialogue social, La Poste a souhaité aller au-delà des dispositions légales, en mettant en place 1 500 représentants de proximité pour tenir compte de la granularité de sa présence territoriale et faciliter le traitement des demandes locales.

Des négociations ont été menées avec les organisations syndicales pour définir l'organisation, les modalités de fonctionnement, les moyens des CSE, afin que les activités syndicales ou de représentation du personnel s'exercent dans les meilleures conditions, avec une attention particulière portée à l'articulation et la complémentarité des instances à tous les niveaux de l'entreprise. Ces négociations ont abouti à un cadre conventionnel structuré par la signature de 10 accords collectifs (méthode, architecture, dialogue social, droit syndical, élections, base de données économique, sociale et environnementale...).

Dans le cadre fixé par l'accord sur le dialogue social signé le 28 septembre 2023, le dialogue social s'opère depuis le 25 octobre 2024 avec les représentants et délégués syndicaux désignés par les organisations syndicales représentatives à trois niveaux : national (Central), local (Établissement) et au niveau des sites ou des services (représentants de proximité), au sein de 32 comités sociaux et économiques d'établissement (CSE-E) et d'un CSE central (CSE-C).

Les accords relatifs aux modalités du dialogue social du 28 novembre 2023 et à l'exercice du dialogue social syndical du 18 décembre 2023 précisent les conditions dans lesquels le dialogue social s'exerce directement entre les représentants de l'entreprise et les représentants du personnel.

La Poste et les autres entités du groupe engagent des négociations avec les représentants du personnel sur les sujets et aux fréquences rendus obligatoires par la loi (négociation annuelle obligatoire, intéressement, gestion de l'emploi et des parcours professionnels...) et d'autres sujets d'intérêt pour les salariés et l'entreprise (égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, télétravail, logement, aidants...). Ces négociations peuvent mener à la signature d'accords collectifs. Le dialogue au sein des CSE se réalise dans le cadre d'un agenda social communiqué aux représentants du personnel en début d'année et peut s'organiser au sein de commissions thématiques (santé et sécurité, conditions de travail, emploi formation égalité professionnelle, diversité et handicap, environnement, économique, activités sociales et culturelles et logement). Les principales entités du groupe produisent alors un bilan social ainsi qu'un rapport de situation comparée des femmes et des hommes ainsi qu'un index d'égalité professionnelle. Ces documents sont partagés avec les instances représentatives du personnel et accessibles aux postiers via l'intranet.

Le groupe présente aux instances représentatives du personnel pour information/consultation les projets importants qui font l'objet d'études d'impacts destinées à évaluer les conséquences d'un projet de transformation sur les personnels. Ces études sont pluridisciplinaires, sous la responsabilité du manager, elles associent notamment les postiers concernés, le représentant du personnel concerné, et le responsable santé et sécurité.

Un Comité de dialogue stratégique groupe était en place avant le passage aux Instances Représentatives du Personnel de droit commun, permettant les interactions entre la Direction générale de l'entreprise et les représentants du personnel à l'échelle du groupe. Ce comité se réunit notamment après chaque clôture des résultats, annuelle et semestrielle. Des bilatérales stratégiques au niveau du groupe se tiennent régulièrement entre la Direction générale et chaque organisation syndicale représentative pour partager les enjeux stratégiques et les résultats du groupe.

La qualité du dialogue social, ainsi qu'une veille hebdomadaire du climat social sont assurées par le directeur des relations sociales de la direction des ressources humaines groupe. Le directeur juridique social assure une veille externe sur la jurisprudence et les évolutions juridiques (nouvelles lois et réglementations...).

Le groupe effectue un suivi des conflits sociaux au niveau local et national. Le taux de conflictualité au sein du groupe est bas et en constante diminution (en 2024 : 0,2 jour/salarié par an au niveau national et 0,18 jour/salarié au niveau local). En cas de grève, un plan de continuité de l'activité est déployé dans les conditions permises par le droit de grève, afin d'assurer la continuité du service aux clients. Une information et un dialogue spécifique sont alors mis en place avec les parties prenantes externes (y compris les clients et les élus des collectivités locales) pour les informer sur les modalités du plan de continuité de l'activité mis en place. Le dialogue avec les représentants du personnel est renforcé, de sorte à identifier les modalités de fin de conflit et les conditions de reprise du travail des salariés en grève.

Dialogue avec le personnel

Le groupe a mis en place plusieurs dispositifs de dialogue sur tous les sujets à impact afin d'assurer une communication continue et de prendre en compte les attentes et préoccupations des collaborateurs. Le groupe adopte une approche de dialogue avec ses salariés visant à partager et expliquer la stratégie et les résultats, tout en faisant remonter les questions et préoccupations des collaborateurs. Cette démarche repose sur des mécanismes déployés à plusieurs niveaux, par exemple :

- les postiers et les représentants du personnel sont régulièrement rencontrés à tous les niveaux de l'entreprise par le Président-directeur général et le Comex, pour échanger sur la stratégie et la marche économique et sociale de l'entreprise, jusqu'aux niveaux des établissements pour partager les enjeux locaux ;
- le Président-directeur général et les managers réalisent régulièrement des visites de terrain pour dialoguer avec les équipes ;
- des programmes spécifiques sont déployés dans les branches, par exemple, sur la période 2023-2024, « Échangeons » à la branche Services-Courrier-Colis ou « Tous présents » à la branche Grand Public et Numérique, à l'occasion desquels le management partage le sens des actions, explique la stratégie et les résultats ;
- des réunions régulières sont organisées entre les managers et leurs équipes : brief quotidien, réunions hebdomadaires, bilatérales entre le manager et ses collaborateurs ;
- enquêtes de satisfaction annuelles réalisées par les branches et le groupe, dont le baromètre d'engagement qui est adressé à tous les collaborateurs du groupe ;
- à chaque nouveau plan stratégique, une démarche participative associant tous les postiers permet la prise en compte des avis et suggestions de ces derniers à la fois pour partager le bilan, que pour construire les nouveaux axes stratégiques.

Ces initiatives visent à assurer une communication continue et à prendre en compte les attentes et préoccupations des collaborateurs. Le baromètre d'engagement du groupe permet de recueillir annuellement l'avis de tous les collaborateurs sur différents aspects du travail et de leur environnement. Les résultats du baromètre sont ensuite utilisés pour identifier les points d'amélioration et mettre en place des actions correctives.

Le groupe s'engage pour l'inclusion sociale, grâce à sa politique Diversité et inclusion et égalité des chances⁽¹⁾. Il souhaite tenir compte des situations de chacun, et porte une attention particulière aux personnes les plus vulnérables (notamment aux personnes en situation de handicap et aux personnes aidantes) et à différentes catégories de personnels, telles que les femmes, seniors ou personnes de retour d'un congé maladie. Le groupe a déployé plusieurs dispositifs destinés à porter attention au personnel dans toutes les situations, dont la démarche « APALA » en cas d'absence pour maladie (Avant, Pendant, Après) et a fait le choix d'internaliser un réseau de 170 assistants sociaux à l'écoute des postiers qui rencontreraient des difficultés (accompagnement dans les démarches administratives ou aides pécuniaires, par exemple).

Dispositifs d'alerte

Au-delà des processus de dialogue, le groupe a mis en place plusieurs dispositifs permettant aux postiers de faire part de leurs préoccupations ou de remonter des alertes. Ces différents canaux permettent de fluidifier la prise en compte de toute alerte. Conformément aux dispositions légales en vigueur et au code de conduite interne déployé au sein du groupe, un dispositif d'alerte disponible en plusieurs langues et 24/7 accessible pour 100% des collaborateurs a été mis en place. Certaines entités possèdent un

outil distinct de celui du groupe basé sur BeSignal, Geopost utilisant SafeCall tandis que CNP Assurances recourt à Integrity Line. Ces outils permettent de recevoir et traiter à la fois les alertes internes et externes et font l'objet d'une concertation avec les organisations syndicales et d'une consultation des instances représentatives du personnel, au travers des instances de dialogue social, menée tout au long de l'année 2024, lors de l'évolution du dispositif d'alerte à la suite de la loi Wasserman. Ces dispositifs permettent aux collaborateurs qui le souhaitent d'échanger avec un déontologue de manière sécurisée et confidentielle. Spécifiquement pour lutter contre les violences faites aux femmes une ligne d'écoute anonyme et gratuite est disponible au 3919.

Une fois par an, le baromètre d'engagement permet à chaque salarié du groupe de faire part de son degré de satisfaction et d'engager des plans d'action de remédiation sur les sujets tels que : l'environnement de travail, la QVT, l'équilibre vie professionnelle-vie privée, la formation, la relation de travail, l'action en matière d'ESG... Concernant La Poste SA et de La Banque Postale, les représentants du personnel peuvent recueillir les demandes des postiers de manière anonymisée préservant le demandeur de toutes représailles. Les postiers peuvent faire part de leurs préoccupations à leur responsable managérial à tout moment (canal hiérarchique). Pour ce qui concerne la santé physique et mentale et qualité de vie et bien être, plusieurs canaux existent :

- une ligne téléphonique ouverte 24/7 pour s'entretenir avec un interlocuteur ;
- un protocole existe pour traiter les situations de harcèlement moral ou sexuel, qui a fait l'objet récemment d'une rediffusion auprès des salariés ;
- le réseau des assistants sociaux vers lesquels les salariés peuvent s'exprimer directement ou les médecins du travail ;
- une messagerie électronique « soutien postiers » pour obtenir une aide face à une difficulté ;
- la réponse au baromètre d'engagement annuel qui comporte des questions sur la santé et la sécurité au travail et sur la QVT.

Concernant la liberté d'association et droit à la négociation collective, les délégués syndicaux présents dans toutes les entités sont accessibles par les personnels et sont chargés des négociations collectives avec les représentants de l'entreprise. En cas de non-respect de la liberté d'association et du droit à la négociation collective, les représentants du personnel peuvent s'adresser aux représentants de l'entreprise en charge de faire respecter ces droits. En cas de litige non résolu, ils peuvent s'adresser à la ligne hiérarchique et aux autorités compétentes. Une veille hebdomadaire est assurée pour s'assurer du respect des droits liés à la liberté d'association et à la négociation collective

Les postiers ont la possibilité d'adresser leurs questions ou réclamations en matière de rémunération à leur RH de proximité. Au sein de La Poste SA, les postiers peuvent les adresser *via* le service dédié (support fonctionnel national). Le groupe surveille la nature des réclamations et prend les mesures correctrices nécessaires. Un niveau de satisfaction interne (*Net Promoter Score* - NPS interne) est calculé pour évaluer la qualité des prestations du domaine de la rémunération.

Par ailleurs, il existe plusieurs canaux pour traiter les besoins en termes d'acquisition de compétences nouvelles : le manager ou le RH de proximité, la plateforme digitale de formation accessible par tous les postiers. Les équipes dédiées à l'accompagnement de l'évolution professionnelle présentes sur tout le territoire accompagnent les postiers dans leur souhait d'évolution professionnelle, ou en cas de reconversion. Des repositionnements à l'intérieur du groupe sont proposés aux collaborateurs, en cas de reclassement et ils peuvent être accompagnés s'ils souhaitent évoluer vers l'extérieur du groupe.

(1) Cf. paragraphe « Politiques concernant le personnel de l'entreprise [S1-1] et actions concernant les impacts matériels sur le personnel de l'entreprise, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant le personnel de l'entreprise, et efficacité de ces actions [S1-4] ».

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations sociales

La politique Emploi et son évolution sont présentées chaque année en information/consultation aux représentants du personnel. Les RH de proximité présents dans les établissements s'assurent que les canaux destinés à établir les remontées d'information (plaintes, demandes...) existent bien. Le groupe suit les actions en pilotant de façon hebdomadaire, mensuelle et annuelle les résultats des principaux indicateurs. Des bilans annuels sont examinés chaque année en Commission santé et sécurité au travail (CSSCT), réunissant les représentants de l'entreprise et du personnel.

Processus de remédiation

Le groupe met en place plusieurs processus afin de prévenir les impacts identifiés ou avérés et remédier aux éventuels incidents constatés.

Le groupe met en place un plan d'action destiné à prévenir les risques sur la santé physique et mentale par l'évaluation des risques professionnels (EVRP), la réalisation du Document Unique et du Programme annuel de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail (PAPRIACT), des espaces de discussion sur le lieu de travail et la démarche des « Essentiels Qualité et Conditions de Travail » qui permettent d'anticiper les risques psychosociaux et d'engager les actions de prévention avec les médecins, infirmiers, ergonomes, managers et RH, et de les corriger dans des revues régulières et/ou à la suite d'un incident (analyse des causes et plan d'action réparateur).

Le groupe évalue régulièrement la perception des collaborateurs sur la qualité de vie au travail et le bien-être. À l'issue de cette évaluation des plans d'action sont mis en place pour corriger les irritants exprimés par les salariés.

La liberté d'association et le droit à la négociation collective font partie des principes essentiels que le groupe entend faire respecter, conformément à la politique des droits humains et des libertés fondamentales et à l'ensemble du corpus des textes fondamentaux qu'elle a déployé (code de conduite, règlement intérieur, accords sociaux...).

S'agissant de la rémunération des collaborateurs :

- La Poste SA tient compte dans chaque négociation annuelle obligatoire de l'évolution de l'inflation et peut être amenée à prendre des mesures particulières. Par exemple, elle a déployé le Forfait mobilités durables pour développer les moyens de transport plus écologiques et elle a relevé la première tranche de l'indemnité de transport pour utilisation du véhicule personnel de +25% en 2024. Le barème des indemnités kilométriques est revu pour tenir compte de l'évolution des prix du carburant ;
- l'accord d'intéressement de La Poste SA signé avec les organisations syndicales en 2024 a été adapté pour mieux tenir compte du contexte économique et pour être plus cohérent avec les indicateurs financiers et extra-financiers du groupe.

Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels [S1-5]

Pour chacune des grandes orientations des politiques RH, le groupe La Poste fixe des objectifs et des ambitions à atteindre faisant l'objet de plans d'actions et de suivi régulier pour évaluer la performance.

Thèmes	Cibles	2023	2024	Objectifs 2030
Un groupe attentif	Liberté d'association et droit de négociation collective			
	Cohésion sociale, qualité du dialogue social constructif et permanent	> 0,5 j/agent	0,2 j/agent	Maintien d'un dialogue social constructif et permanent avec faible conflictualité
	Nombre de jours/agent de grève par an (niveau national et local)		0,18 j/agent	
	Santé et sécurité au travail des collaborateurs (Groupe Europe)			
	Taux de fréquence des accidents	17,9 ^(a)	17 ^(b)	N+1<N
	Qualité de vie et conditions au travail			
	Mesurées dans le baromètre d'engagement (note sur 10)	6,7	6,8	7
Un groupe qualifiant	Égalité professionnelle			
	Des effectifs à parité : parité parmi les cadres dirigeants	38,20%	39,60%	50%
	Diversité/inclusion : périmètre La Poste SA			
	Taux d'emploi de personnes en situation de handicap (BOE) : haut niveau d'insertion	9,33%	9,76%	> 6%
Un groupe engagé dans la performance et l'innovation sociale	Insertion dans l'emploi			
	Nombre de jeunes embauchés ou accueillis (CDI, CDD, alternants, stagiaires) moins de 30 ans	16 800	24 000	Maintien de l'engagement
	Développement de l'employabilité			
Nombre de collaborateurs ayant suivi un parcours professionnel certifiant (cumul)	1 360	3 400	6 000	
Un groupe engagé dans la performance et l'innovation sociale	Évolution professionnelle			
	% des postiers ayant bénéficié d'une mobilité interne	13%	13,41%	Supérieur ou égal à N-1
	Management exemplaire			
Favoriser l'autonomie et la prise d'initiatives				
Score d'engagement mesuré via le baromètre d'engagement	65%	63%	Supérieur ou égal à 60%	
Un groupe engagé dans la performance et l'innovation sociale	RSE			
	Perception par chaque salarié de l'engagement des équipes à la réduction de l'impact écologique (mise en place d'actions, mesure du baromètre d'engagement)	71%	71%	80%

(a) 2023 : périmètre groupe Europe.

(b) 2024 : périmètre groupe monde.

Les objectifs et cibles sont déterminés avec les responsables des domaines métiers en fonction des enjeux du groupe et font l'objet de feuilles de route partagées, dont les résultats sont analysés avec les managers responsables des plans d'action y afférents.

Qualité de vie et conditions au travail mesurées dans le baromètre d'engagement (note sur 10)

- Processus de définition de la cible : indicateur présent dans le plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ». L'indicateur est repris dans la feuille de route du Président-directeur général et est déterminé chaque année par le Comex du groupe et décliné ensuite dans les objectifs de tous les managers.
- Dialogue avec parties prenantes pour définir la cible : les actions au titre de la QVT sont partagées avec les représentants du personnel lors des informations faites sur les résultats du baromètre d'engagement des postiers, dont l'un des indicateurs est la note donnée sur la QVT (une note de 1 à 10 attribuée par tous les postiers du groupe).
- Performance vs N-1 : en progression.
- Enseignements ou amélioration : les plans d'action mis en place sont utiles pour améliorer l'environnement du travail (tous les éléments concourent à une meilleure prise en compte de la QVT, d'ordre matériel, managérial ou encore dans la clarté des objectifs et les relations entre les équipes...).

Égalité professionnelle

Des effectifs à parité : atteindre la parité parmi les cadres dirigeants

- Processus de définition de la cible : indicateur présent dans le plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », défini annuellement dans la feuille de route du Président-directeur général, validée par le Comex du groupe.
- Dialogue avec parties prenantes pour définir la cible : l'indicateur est fixé par la Direction Générale, la cible est définie grâce à un dialogue avec les parties prenantes, avec une animation notamment du Réseau interne sur la promotion de la parité femmes-hommes dans tous les métiers et à tous les niveaux de l'entreprise. Ce réseau repose sur des ambassadeurs présents dans tout le groupe et est parrainé chaque année par un membre du Comité exécutif du groupe.
- Performance vs N-1 : en progression.
- Enseignements ou amélioration : consolider la progression de la parité femmes-hommes dans les métiers particulièrement déficitaires (exemple : création de l'école de la data/IA avec des candidats et réseau interne chargé de promouvoir la parité entre les femmes et les hommes).

Diversité, inclusion et égalité des chances

Taux d'emploi des personnes en situation de handicap (BOE) : haut niveau d'insertion

- Processus de définition de la cible : les actions sont déterminées à partir des sujets partagés en Comité diversité & inclusion du groupe réunissant toutes les branches d'activité.
- Dialogue avec parties prenantes pour définir la cible : les rapports obligatoires sont présentés aux instances représentatives du personnel (rapport sur le calcul de l'index d'égalité professionnelle par exemple).
- Performance vs N-1 : en progression.
- Enseignements ou amélioration : des bilans de chaque action sont établis annuellement pour identifier les thèmes à approfondir dans une logique d'amélioration continue.

Évolution professionnelle

Nombre de jeunes embauchés ou accueillis (CDI, CDD, alternants, stagiaires)

- Processus de définition de la cible : les niveaux d'embauche sont déterminés chaque année en fonction des besoins de l'entreprise et des sorties prévisionnelles.
- Dialogue avec les parties prenantes pour définir la cible : le volet emploi et son évolution sont présentés lors de l'information/consultation en CSE-C de La Poste SA sur la stratégie de l'entreprise ainsi que lors de l'information/consultation sur la politique sociale.
- Performance vs N-1 : maintenir le niveau des recrutements, en particulier pour favoriser l'insertion des jeunes dans l'emploi.
- Enseignements ou amélioration : La Poste a actualisé sa marque employeur en 2024, élément d'attractivité sur le marché du travail et auprès des jeunes diplômés. Elle est bénéficiaire de plusieurs trophées et labels récompensant son engagement en tant qu'employeur de choix.

Employabilité

Adaptation des métiers aux opportunités d'évolutions professionnelles pour chaque postier : mobilité interne

- Processus de définition de la cible : les objectifs sont dépendants des projets de transformation engagés par le groupe, la mobilité interne doit être prédominante au sein des différentes modalités de recrutements.
- Dialogue avec les parties prenantes pour définir la cible : l'indicateur est porté à l'attention de la Commission de suivi de l'accord social « La Poste engagée avec les postiers ».
- Performance vs N-1 : plus de 10% des postiers bénéficient chaque année d'une mobilité professionnelle (moyenne).
- Enseignements ou amélioration : les actions destinées à inciter les postiers à se renseigner sur les possibilités d'évolution sont développées. Depuis deux ans, la Semaine de la mobilité est étendue à tout le groupe et La Poste participe à la Semaine de la mobilité de la Caisse des dépôts.

Insertion dans l'emploi

Nombre de collaborateurs inscrits dans des parcours professionnels innovants

- Processus de définition de la cible : besoins remontés par chacune des branches d'activité en Comité formation/développement des compétences.
- Dialogue avec parties prenantes pour définir la cible : dispositifs concertés dans l'accord social « La Poste engagée avec les postiers » et déployés dans toutes les unités de travail.
- Performance vs N-1 : progression, extension du nombre de parcours à de nouveaux métiers.
- Enseignements ou amélioration : processus de sélection, suivi de la personne pendant son parcours de reconversion, intégration.

Management exemplaire

Score d'engagement mesuré via le baromètre d'engagement

- Processus de définition de la cible : réponse donnée par tout le personnel dans l'enquête annuelle du baromètre.
- Dialogue avec les parties prenantes pour définir la cible : résultats présentés chaque année à tout le personnel, dans toutes les unités de travail et en Instance représentative du personnel pour information.
- Performance vs N-1 : au moins égale ou en progression.
- Enseignements ou amélioration : la progression doit être similaire pour les non-managers.

Favoriser l'autonomie et la prise d'initiatives

Perception par chaque salarié de l'engagement des équipes à la réduction de l'impact écologique (mise en place d'actions, mesure du baromètre d'engagement), partenaire de référence

- Processus de définition de la cible : abaisser les seuils d'habilitation pour permettre la prise de décision au plus près des clients.
- Dialogue avec les parties prenantes pour définir la cible : dispositifs présentés à tout le personnel et pour information en instance représentative du personnel.
- Performance vs N-1 : périmètre au moins égal et/ou en progression en nombre de postiers concernés.

- Enseignements ou amélioration : s'assurer du contrôle des risques *a posteriori*.

La Poste veille à ce que ses pratiques ne causent pas d'impacts négatifs sur son personnel grâce à plusieurs démarches, dont celle de l'évaluation des risques professionnels (EVRP) qui sont régulièrement actualisés et permettent d'identifier dans chaque établissement les incidences des activités sur le personnel. Au-delà des dispositifs d'alerte, elle a déployé un réseau de « Bienveillers » (600 en 2025, 1 000 à terme), chargés de prévenir les impacts négatifs qui pourraient survenir dans les unités de travail.

Caractéristiques des salariés de l'entreprise [S1-6] ⁽¹⁾

Genre	Nombre de salariés (effectif)	
	au 31/12 <i>(en personnes physiques)</i>	Effectif moyen en 2024 <i>(en personnes physiques)</i>
Homme	116 699	117 237
Femme	134 643	133 244
Autre	3	ND
Non déclaré	24	24
NOMBRE TOTAL DE SALARIÉS	251 369	250 506

Nombre d'employés ^(a) <i>(nombre de têtes)</i>	Nombre d'employés (effectif)	
	au 31/12 <i>(en personnes physiques)</i>	Effectif moyen en 2024 <i>(en personnes physiques)</i>
France	201 328	194 223
Europe	42 865	42 352
Reste du monde	7 176	13 930
TOTAL NOMBRE SALARIÉS	251 369	250 506

(a) Périmètre : pays où l'entreprise compte au moins 50 salariés représentant au moins 10% de l'effectif total.

Nombre de salariés <i>(en personnes physiques)</i>	Année 2024									
	Homme		Femme		Autre		Non Déclaré		Total	
	Au 31/12	Moyenne	Au 31/12	Moyenne	Au 31/12	Moyenne	Au 31/12	Moyenne	Au 31/12	Moyenne
Nombre de salariés	134 643	133 244	116 701	117 237	3	0	24	24	251 369	250 527
Nombre de salariés permanents	124 805	124 667	109 955	110 932	0	0	23	23	234 783	235 622
Nombre de salariés non permanents	9 836	8 586	6 746	6 317	3	0	1	1	16 586	14 905
Nombre de salariés à heures de travail non garanties	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nombre de salariés à temps plein	120 648	-	95 084	-	3	-	24	-	216 759	-
Nombre de salariés à temps partiel	13 993	-	21 617	-	0	-	0	-	35 610	-

Effectifs	Nombre de départs en 2024 <i>(en personnes physiques)</i>	Pourcentage de départ en 2024 <i>(taux de - rotation)</i>
Départs de salariés	34 055	14,3%

(1) Présentation des informations : le groupe présente les caractéristiques de ses salariés selon le format des tableaux de l'AR 55 d'ESRS S1.

Méthodes et hypothèses utilisées pour compiler les données

Une consolidation hiérarchique est effectuée (sur trois niveaux) et permet de calculer la représentativité de chaque indicateur S1 en pourcentage du chiffre d'affaires consolidé. Les indicateurs couvrent 98% des effectifs et 99,2% du chiffre d'affaires. 2% des effectifs (consolidation par entité réalisée par la direction financière) représentant 0,8% du chiffre d'affaires consolidé ne font pas partie du périmètre de calcul des indicateurs S1. Quelques filiales en nombre très limité ont rencontré des difficultés à remonter des informations d'entités à l'étranger comme les années précédentes (Russie par exemple).

Sur un nombre très limité d'indicateurs, le périmètre de couverture est inférieur :

- Handicap : couverture de 97,7% des effectifs et de 94,9% du chiffre d'affaires ;
- Discrimination (nombre de plaintes déposées auprès des points de contact nationaux pour les entreprises multinationales et montant des amendes, pénalités et compensations pour dommages résultant d'incidents de discrimination) : couverture de 72,7% des effectifs et de 51,7% du chiffre d'affaires (aucune donnée remontée par Geopost sur ces deux indicateurs).

Le reporting de CNP Assurances a été effectué de façon globale (pas de données par filiale) avec quelques indicateurs France/Europe/reste du monde en termes d'effectif au 31 décembre 2024. Pour réaliser la consolidation, quatre paliers de consolidation ont été créés (CNP Assurances France/CNP Assurances Europe/CNP Assurances Reste du monde/CNP Assurances Global).

Toutes les entités du groupe Lenton (branche Geopost) ont été consolidées dans un seul reporting et rattachées au palier de consolidation « Lenton », rattaché à son périmètre le plus représentatif (Europe hors France).

Pour les différentes entités composant La Poste SA, certains indicateurs ont été consolidés au niveau La Poste SA (formation, entretien, interim) et rattachés au palier de consolidation La Poste SA. La représentativité des résultats des indicateurs (hors rémunération) représente plus de 96% de l'effectif et 95% du chiffre d'affaires pour tous les indicateurs.

Le nombre d'employés est déclaré en effectif ou en équivalent temps plein (ETP). Le nombre d'employés est calculé en ETP en fonction de la durée mensuelle légale du travail pour le calcul de certains indicateurs du reporting, tels que le taux d'accidentologie. Selon le protocole social, le nombre d'ETP correspond au nombre de personnes présentes dans l'entreprise à la fin de chaque mois, dont le contrat n'est pas suspendu. Généralement, il s'agit des personnes rémunérées. Une personne compte pour 1 si elle effectue un temps plein et au prorata de son temps de travail lorsqu'elle est à temps partiel. Le nombre d'employés ne compte que les effectifs internes et non les intérimaires. Il est déclaré à la fin de la période de reporting, notamment pour restituer les caractéristiques des effectifs (âge, genre...). Pour certains calculs, il est déclaré en moyenne annuelle ETP (par ex. données d'accidentologie pour estimer le nombre d'heures travaillées).

Les données calculées sont comparées aux années précédentes pour identifier les variations et les expliquer si besoin. Pour cette première année, certains indicateurs ont été comparés aux chiffres publiés dans la Déclaration de performance extra-financière (DPEF) 2023 lorsque le périmètre était équivalent et avec les mêmes règles de calcul.

Les effectifs du groupe en ETP sont utilisés pour les graphiques de répartition par branche et géographique. Seul un pays (la France) représente plus de 10% des effectifs. Dans le S1-6_01, les effectifs sont répartis suivant trois grandes régions (France/Europe/reste du monde) et sur les principaux axes de reporting en termes de chiffre d'affaires.

Caractéristiques des travailleurs externes faisant partie des effectifs de l'entreprise [S1-7]

Sont reportés ci-dessous (S-1-7_01 et S-7_03) les données des travailleurs intérimaires. Ceux-ci n'ont pas de contrat de travail direct avec le groupe La Poste, car mis à disposition par des entreprises de travail temporaire (ETT) et les travailleurs indépendants, qui représentent une part très faible de la force de travail (moins de 1% en 2024). Le total reporté dans le DP S-1-7_01 est donc équivalent au S-1-7_03 en raison de la très faible représentativité des travailleurs indépendants.

Intérimaires en ETP	
Nombre de non-employés (intérimaires) dans son propre personnel	23 824
Nombre de non-employés (intérimaires) dans son propre personnel - personnes fournies par des entreprises principalement engagées dans des activités d'emploi	23 824

Précisions méthodologiques concernant les données relatives aux non-salariés

Sur la base des dépenses comptabilisées pour l'utilisation d'employés intérimaires en euros par branche⁽¹⁾, le nombre d'ETP est obtenu en divisant le montant total des dépenses mensuelles par le coût unitaire moyen calculé par branche. Le nombre est rapporté en équivalent temps. Compte tenu de la source des données décrites dans le point de donnée S1-7_06, il s'agit d'une estimation d'un nombre d'ETP plein moyen mensuel sur la base des dépenses financières comptabilisées en euros divisées par un coût unitaire moyen par branche.

Au sein du groupe La Poste, les travailleurs indépendants ne constituent plus un modèle d'emploi utilisé (moins de 1% des effectifs du groupe). Le groupe fait appel aux intérimaires pour gérer la variation du volume de son activité. C'est notamment le cas de la logistique, lors des périodes de fin d'année, pour faire face aux pics d'activité dans la distribution des colis, ou des périodes de soldes et promotions... La nature des emplois se décompose comme suit : 70% de fonctions de *front office* (livreurs colis, agents de traitement...), 10% en *back office* (établissements de production Courrier-Colis), le reste dans les filiales.

Le recours aux différentes formes d'emploi est adossé à une politique permettant, au-delà du pilotage des éléments financiers, de prendre en compte les éléments extra-financiers : qualité de l'intégration des personnels intérimaires, formation, organisation et qualité/conditions de vie au travail. Les relations avec les sociétés d'intérim sont encadrées par des conventions qui respectent la Charte d'achats responsables du groupe La Poste.

Le montant mensuel des dépenses est comptabilisé sur le compte comptable spécifiquement créé pour les dépenses afférentes aux intérimaires du groupe.

(1) Source : direction financière du groupe La Poste.

ÉTAT DE DURABILITÉ

Informations sociales

Couverture des négociations collectives et dialogue social [S1-8]

Pourcentage des salariés couverts par des conventions collectives 2024 : 90,80%

Couverture de la négociation collective

Taux de couverture	Employés EEE ^(a)	Employés non EEE ^(a)
	pour les pays avec plus de 50 employés représentant plus de 10% de l'emploi total	estimation pour les régions avec plus de 50 employés représentant plus de 10% de l'emploi total
0 -19%		
20 -39%		
40 -59%		
60 -79%		
80 -100%		France

(a) Espace économique européen.

Pourcentage des employés propres couverts par des accords de négociation collective par région

France	98,87%
Europe (hors France)	55,65%
Reste du monde	75,15%
TOTAL GÉNÉRAL	90,80%

Part des salariés dans le pays (EEE) couverte par des représentants des salariés : 94,20%

Le groupe La Poste a signé le 21 juin 2017 un accord collectif majoritaire avec la CGT, la CFDT, FO, la CFE-CGC, la CFTC pour la création d'une Commission de dialogue social stratégique groupe (CDSG) composée de 21 membres représentants du personnel. Cette commission s'est régulièrement réunie jusqu'au 31 octobre 2024, date de passage aux Instances représentatives de droit commun. En 2025, La Poste engagera la négociation d'un Comité de groupe.

Part personnel en propre dans la région (non-EEE) couverte par des accords de négociation collective : 75,15%

Dialogue social

Représentation sur le lieu de travail (EEE uniquement)

Taux de couverture	(pour les pays avec plus de 50 employés représentant moins de 10% de l'emploi total)	
0 -19%		
20 -39%		
40 -59%		
60 -79%		
80 -100%		France

Métriques de diversité [S1-9]

Répartition des salariés dans le top management

	Nombre	%
Salariés hommes	217	60,40%
Salariées femmes	142	39,60%
TOTAL SALARIÉS	359	100%

Répartition du nombre de salariés par tranche d'âge

Nombre d'employés	Nombre	%
moins de 30 ans	35 656	14,2%
30 - 49 ans	116 495	46,3%
50 ans et plus	99 218	39,5%
TOTAL NOMBRE DE SALARIÉS	251 369	100%

L'encadrement supérieur est défini pour le groupe par la direction des ressources humaines du groupe (DRHG) : il s'agit des cadres dirigeants N-1 et N-2 des membres du Comex du groupe La Poste.

Selon la convention commune La Poste, « est placé en position III C, l'ingénieur ou le cadre supérieur exerçant soit :

- des responsabilités générales ou bien d'une des plus grandes entités locales, ou bien d'une des entités très importantes territoriales ou spécialisées, ou bien d'un grand projet de portée nationale ;
- des responsabilités le plaçant directement auprès d'un dirigeant de l'exploitant public et le faisant participer à l'élaboration des choix stratégiques ou politiques ou à la définition de l'organisation d'un domaine ou d'activités donnés ;
- des responsabilités d'expert ou de conseil de très haut niveau. »

Personnes handicapées [S1-12]

Genre	Nombre de salariés en situation de handicap	Salariés en situation de handicap (en %)
Hommes	4 991	3,5%
Femmes	8 522	6,9%
Autres	-	-
Non déclarés	-	-
TOTAL	13 513	5,0%

Les données sont compilées conformément au principe de l'AGEFIPH, organisme paritaire instauré par la loi du 10 juillet 1987, créé pour favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises du secteur privé. L'organisme de sécurité social communique à La Poste, au plus tard le 31 janvier N+1, l'effectif ayant une

Salaires décents [S1-10]

Le groupe La Poste s'assure que La Poste SA et l'ensemble des filiales rémunèrent le personnel dans le respect des minima légaux et/ou conventionnels de chaque pays. La décence⁽¹⁾ des salaires minimaux relève de la responsabilité des États et des branches d'activité concernés en tenant compte du pouvoir d'achat local. La Poste SA tient compte des caractéristiques du lieu de résidence (outremer, Corse, zones frontalières, métropoles...) et de la situation familiale des collaborateurs (dépendant du nombre d'enfants à charge) en versant un complément de revenu mensuel adéquat. Elle contribue également auprès de tout son personnel à l'accès aux technologies de l'information à travers le versement d'une prime mensuelle.

La part des employés⁽²⁾ du groupe percevant une rémunération fixe inférieure au salaire décent est de 0%.

reconnaissance de travailleur handicapé. Cet effectif est reporté dans la déclaration sociale nominative (DSN) et concerne toutes les formes d'emploi propres à l'entreprise (CDI, CDD, stagiaires et apprentis) pour permettre à l'organisme collecteur des cotisations sociales de notifier à la Poste SA le taux de bénéficiaires d'obligation d'emploi.

Métriques de la formation et du développement des compétences [S1-13]

Genre	Nombre d'entretiens annuels d'évaluation	Entretiens annuels d'évaluation (en %)
Hommes	93 154	69,9%
Femmes	95 010	81,0%
Autres	-	-
Non déclarés	24	100,0%
TOTAL	188 188	75,1%^(a)

(a) Taux au périmètre groupe ; au périmètre La Poste SA, le taux est supérieur à 95%.

Genre	Nombre d'heures de formation	Nombre moyen d'heures de formation par salarié
Hommes	2 076 707	16
Femmes	2 461 325	21
Autres	-	-
Non déclarés	2 575	107
TOTAL	4 540 608	18

(1) Les salaires décents ou adequate wages (Annexe CSRD du 26 juillet 2024, S1-10 § 69) sont les éléments de rémunération fixes à caractère récurrent garantis à l'ensemble des employés.

(2) Les employés sont les collaborateurs, fonctionnaires, CDI ou CDD à l'exclusion des alternants et stagiaires. Les non-employés ne sont pas intégrés dans le périmètre pour l'exercice 2024.

Métriques de santé et de sécurité [S1-14]

Pourcentage de personnes dans son propre personnel qui sont couvertes par un système de gestion de la santé et de la sécurité basé sur des exigences légales et (ou) des normes ou des lignes directrices reconnues en 2024 : 99,9%

Nombre de décès dans son propre personnel résultant de blessures liées au travail et de maladies liées au travail en 2024 : 8

Nombre d'accidents du travail enregistrables pour le propre personnel en 2024 : 7 089

Taux d'accidents du travail enregistrables pour le propre personnel (taux de fréquence) en 2024 : 17,0

Équilibre entre vie professionnelle et vie et privée [S1-15]

Genre	% d'ayants droit (hors alternants)	% d'ayants droit ayant pris un congé familial
Hommes	99,97%	7,90%
Femmes	99,93%	9,10%
Autres	100%	0%
Non déclarés	100%	0%
TOTAL	99,9%	8,4%

Sur le périmètre La Poste Groupe, 99,9% des salariés ont droit à des congés familiaux : ces dispositions sont prévues par la convention commune et donnent lieu à la publication d'un guide RH (dernière actualisation en septembre 2024).

Métriques de rémunération (écart de rémunération et rémunération totale) [S1-16]

Écart salarial entre les genres en 2024 : 4%

Ratio de rémunération totale annuelle en 2024 : 23%

Pour le calcul des deux indicateurs de rémunération :

- les effectifs sont convertis en équivalents temps plein (ETP) sur la base du temps de présence dans l'entreprise (hors absences non rémunérées) au cours de l'année civile ;
- le salaire équivalent temps plein est calculé après élimination des données aberrantes ou non significatives. Il est exprimé en euros. Pour les filiales hors zone euro, la conversion est opérée au taux de change constaté au 31 décembre ;
- les rémunérations prises en compte pour le calcul du *Pay Gap*⁽¹⁾ intègrent les éléments fixes et variables, les indemnités ainsi que les suppléments (logement, télétravail, transport, repas...) et accessoires (monétisation CET, avantages en nature...) de rémunération ;
- pour le calcul du *Total Compensation Ratio*⁽²⁾, l'intéressement et la participation, l'abondement de l'épargne entreprise, et pour les filiales concernées les éventuelles distributions d'actions ou de stock-options, sont pris en compte.

L'indicateur du groupe La Poste est une moyenne pondérée par les effectifs des indicateurs des entités consolidées (cf. liste ci-dessous). Seules les 31 entités juridiques présentant un effectif moyen annuel supérieur à 500 ETP entrent dans le périmètre de consolidation. Ces entités consolidées cumulent plus de 93% de l'effectif total du groupe. Le *Pay Gap*⁽³⁾ consolidé ressort à 4% en faveur des hommes, ce qui, au regard de la diversité des métiers et des statuts (salariés et fonctionnaires) et de la complexité des marchés dans lesquels le groupe opère, constitue un résultat proche de l'égalité salariale, un écart inférieur à 5% étant non significatif au regard du mode de calcul. Au périmètre La Poste SA, l'écart de rémunération est de 1,6% en faveur des hommes. Si l'on considère les salariés (hors fonctionnaires) et la rémunération fixe, l'écart est nul.

En 2022, La Poste SA a signé un accord sur l'égalité professionnelle qui fixe des engagements pour la période 2022-2025. Cet accord vise notamment à donner les mêmes chances de déroulé de carrière aux femmes et aux hommes, en renforçant la mixité dans

tous les métiers et en développant une politique permettant aux femmes d'accéder aux plus hauts niveaux de fonctions de l'entreprise. Il vise également à assurer l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes en allouant chaque année, dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire (NAO), une enveloppe spéciale destinée à corriger les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes. Le groupe totalise plus de 226 000 collaborateurs exerçant majoritairement une activité de logistique, transport ou distribution. La proportion de cadres au sein du groupe est inférieure à 20%. Ainsi, la rémunération médiane correspond à une rémunération d'employé qui est sensiblement plus basse que la rémunération moyenne, avec pour conséquence de tirer vers le haut le *Total Compensation Ratio*⁽¹⁾ consolidé. Il s'établit à 23 pour 2024.

Cas, plaintes et impacts graves sur les droits de l'homme [S1-17]

Un suivi des atteintes au droit de l'homme et aux libertés fondamentales est réalisé. Si ces atteintes donnaient lieu à des condamnations ou des dédommagements, le groupe en assurerait le suivi financier dans la gestion des incidents, comme il le fait pour les incidents affectant la conformité.

La direction de l'audit, des risques et de la conformité réalise ce suivi de manière quadrimestrielle avec un bilan annuel produit par le Déontologue du groupe La Poste (processus de gestion des incidents). Un canal de remontée des incidents affectant la conformité de l'entreprise a été mis en place et fait l'objet d'un suivi régulier conjointement par la direction de la conformité du groupe et la direction des ressources humaines du groupe. Ce pilotage est partagé avec les correspondants des risques de chaque branche et direction fonctionnelle du groupe. Il fait l'objet d'un partage en Comité des risques groupe au moins deux fois par an. Ce mécanisme de remontée des incidents est connu de tous les correspondants risque et installé depuis plusieurs années. Aucun incident grave en matière de droits humains affectant le personnel de l'entreprise ne s'est produit.

(1) *Pay Gap* ou *Écart salarial entre les genres* (Annexe CSRD du 26/07/2024 S1-16 § 97-A) = (rémunération moyenne des hommes - rémunération moyenne des femmes) / (rémunération moyenne des hommes).

(2) *Total Compensation Ratio* ou *ratio de rémunération totale annuelle* (Annexe CSRD du 26/07/2024 S1-16 § 97-B) = (rémunération individuelle la plus haute) / (rémunération médiane à l'exclusion de la plus haute rémunération individuelle).

(3) *Le Pay Gap* ou *Écart salarial entre les genres* (Annexe CSRD du 26/07/2024 S1-16 § 97-A) est égal au ratio entre la rémunération moyenne des hommes à laquelle est soustraite la rémunération moyenne des femmes, rapportée à la rémunération moyenne des hommes.

Discrimination	Valeur pour 2024
Nombre d'incidents de discrimination (y compris harcèlement)	274
Nombre de plaintes totales déposées par l'intermédiaire des canaux de remontée d'alerte	242
Nombre de plaintes déposées auprès des points de contact nationaux pour les entreprises multinationales ^(a)	1
Montant des amendes, pénalités et compensations pour dommages résultant d'incidents de discrimination ^(a)	31 000 €
Nombre d'incidents relatifs aux droits de l'homme	0
Nombre d'incidents relatifs aux droits des Nations Unies	0
Montant des amendes résultant d'incidents relatifs aux droits de l'homme	0
Nombre de cas graves de violation des droits de l'homme	0

(a) Sur 75% des effectifs du périmètre groupe La Poste.

Aucune atteinte grave affectant les droits humains ou les libertés fondamentales n'a été relevée en 2024.

1.1.3.2 Travailleurs de la chaîne de valeur [S2]



Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]

La Poste noue des relations de confiance au sein des territoires, notamment en France auprès des petites et moyennes entreprises, qui représentent 80% de son portefeuille.

Le groupe adresse un volume d'achats de près de 16 milliards d'euros⁽¹⁾ en France et à l'international, auprès de plus de 50 000 fournisseurs en France de toutes tailles et de tous secteurs d'activité : prestataires de transport et de livraison, équipementiers industriels et logistiques, prestataires de construction, de rénovation, de nettoyage des locaux postaux, prestataires informatiques, d'intérim entre autres.

En tant que donneur d'ordre, le groupe veille aux conditions de travail et au respect des droits fondamentaux des hommes et des femmes qui travaillent tout au long de sa chaîne de valeur. Avec la volonté d'accroître son impact positif et de prévenir les risques sur les travailleurs de sa chaîne de valeur, le groupe La Poste a inscrit dans son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous » le renforcement des pratiques d'achats responsables.

Depuis plusieurs années, le groupe répond à ses enjeux relatifs aux travailleurs de sa chaîne de valeur au travers de politiques et de plans d'actions qu'il fait évoluer. L'exercice de double matérialité⁽²⁾ a mis en avant les impacts et risques matériels suivants :

- impacts :
 - conditions de travail des fournisseurs,
 - conditions de travail des sous-traitants,
 - amélioration des pratiques internes et des relations fournisseurs,
 - influence sur les fournisseurs et prestataires en matière de pratiques sociales et environnementales ;
- risques :
 - détérioration de l'image en cas de violations des droits/mauvaises conditions de travail dans la chaîne de fournisseurs ou de sous-traitants,
 - augmentation des coûts et risques de litiges en cas de non-respect des réglementations et du droit de travail dans sa chaîne de fournisseurs (devoir de vigilance) ou de sous-traitants,
 - perturbations de l'activité et coûts financiers dus à des pénuries de main-d'œuvre qualifiée liées au grand nombre de travailleurs à temps partiel ou saisonniers ou à l'arrêt temporaire ou à la réduction d'activité d'un prestataire de services ou fournisseur important.

Les travailleurs de la chaîne de valeur du groupe soumis à des impacts matériels sont les salariés des fournisseurs ou sous-traitants. À ce jour, les travailleurs de la chaîne de valeur du groupe soumis à des impacts matériels s'entendent principalement comme les salariés des fournisseurs de rang 1 et les salariés de son activité de sous-traitance sur certaines catégories d'achat (transport, livraison, prestations logistiques, construction/rénovation, intérim, matériels IT/télécom, habillement) ainsi que les salariés des fournisseurs stratégiques de rang 1 qui seront définis en 2025.

Le groupe La Poste et ses filiales évaluent chaque année les risques d'atteinte grave aux droits humains et aux libertés fondamentales liés à leurs activités et à celles de leurs fournisseurs conformément à la loi sur le devoir de vigilance. Cette cartographie des risques permet au groupe de piloter les mesures de maîtrise de ces risques, notamment ceux évalués comme les plus saillants. Ces mesures portent principalement sur quatre axes :

- des engagements en matière d'achats responsables, avec un corpus constitué notamment d'une politique conformité achat et d'une Charte achats responsables et éthiques précisant les attentes vis-à-vis des fournisseurs et sous-traitants ;
- des mesures transverses pour prévenir et atténuer les risques relatifs au devoir de vigilance ;
- des mesures spécifiques pour prévenir et atténuer les risques sur les catégories d'achat prioritaires ;
- des mesures individuelles propres aux fournisseurs identifiés les plus à risque selon les résultats d'évaluation issus du *hub* e-conformité fournisseurs.

Concernant ces mesures spécifiques, sur le périmètre des achats du groupe, en 2024, sept catégories d'achats prioritaires ont été identifiées en prenant en compte le volume total des dépenses achat et le risque sectoriel fondé sur le référentiel EcoVadis. Des ateliers de cartographie des risques ont été réalisés sur ces sept catégories d'achats : transport routier, livraison, prestations logistiques, nettoyage, intérim, restauration collective et prestations informatiques et télécoms.

En parallèle du plan de vigilance, le groupe s'engage à promouvoir l'inclusion sociale et à contribuer au développement du tissu économique et social des territoires par le biais de ses achats.

(1) Cf. DEU 2024 section 6.1 « États financiers », note 9.

(2) Pour plus d'information sur l'analyse de double matérialité, cf. section 1.1.1.4 « Gestion des impacts, risques et opportunités ».

L’empreinte socio-économique du groupe réalisée en 2023-2024 met en évidence l’ancrage local et la contribution du groupe à la vitalité des écosystèmes locaux. Au total, les dépenses d’achats et les effectifs du groupe soutiennent l’équivalent de plus de 426 000 emplois en France et représentent une création de valeur de 15,4 milliards d’euros⁽¹⁾. Les achats et salaires des huit entités étudiées⁽²⁾ soutiennent ainsi 0,6% du PIB français et 1,5% des emplois. Ces activités bénéficient directement aux travailleurs de la chaîne de valeur sur le territoire français, notamment aux employés des fournisseurs locaux, aux sous-traitants et aux prestataires de services.

Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur [S2-1]

En tant qu’acteur public de premier rang, La Poste doit faire preuve d’exemplarité en matière de conformité, non seulement réglementaire mais également sociétale, environnementale, éthique et déontologique. Conscient de son rôle dans l’économie et la société, le groupe s’engage à promouvoir des comportements responsables, en intégrant ces principes dans l’ensemble de ses activités achats.

La diversification des activités de La Poste exige une gestion spécifique des impacts et des risques relatifs aux travailleurs de la chaîne de valeur, adaptés à sa structure multiactivité. L’approche du groupe repose sur un ensemble de politiques interconnectées et pensées pour être au plus près des besoins opérationnels, en prenant en compte les disparités géographiques. Ainsi, certaines politiques couvrent le périmètre du groupe alors que d’autres sont construites pour répondre à des enjeux spécifiques :

1. la politique droits humains, fondement de l’approche du groupe applicable à l’ensemble de son activité indépendamment de l’implantation géographique ;
2. la politique relative au devoir de vigilance ;
3. la politique d’achats responsables et ses actions spécifiques sur la sous-traitance transport, pour son activité opérée en France mais également à l’international.

De plus, le groupe accompagne ses fournisseurs et prestataires en matière de pratiques sociales et environnementales et s’engage pour l’amélioration des pratiques internes et des relations fournisseurs grâce à la mise en place de politiques et de plan d’actions⁽³⁾.

Politique droits humains

Le groupe La Poste porte un engagement constant en faveur du respect des droits humains et des libertés fondamentales, matérialisé dans sa politique droits humains, tant pour ses collaborateurs, ses clients, que les fournisseurs et sous-traitants avec qui il a un contrat commercial direct sur l’ensemble de ses territoires d’implantation. Il adhère et promeut dans ses activités et sa sphère de responsabilité, les principes des traités internationaux relatifs aux droits de l’Homme, mais également les dispositions des conventions fondamentales de l’Organisation internationale du travail (OIT) et des principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits humains.

Ainsi, depuis 2003, il renouvelle son adhésion au Pacte mondial des Nations Unies, par lequel il s’engage à :

- respecter la liberté d’expression et d’association ;
- reconnaître le droit de négociation collective ;
- contribuer à l’élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;

- contribuer à l’abolition effective du travail des enfants ;
- contribuer à l’élimination de toute discrimination en matière d’emploi et de profession.

Le groupe adhère également à la Charte des relations interentreprises du 28 juin 2010 au travers de laquelle il s’engage à contribuer à l’élimination de toute discrimination en matière d’emploi et de profession.

Le groupe La Poste conduit ses activités dans le respect de la législation du travail des pays dans lesquels il est implanté. Si des dispositions locales sont susceptibles de limiter la protection des droits humains au sens des normes internationales, le groupe s’engage à rechercher des solutions pour se rapprocher au plus près de cette protection pour les collaborateurs de ses sous-traitants, dans le respect du droit local. Il s’engage également à ne pas exercer sur ses fournisseurs et sous-traitants de pression pouvant les amener à déroger aux droits humains et aux libertés fondamentales. Ces principes sont intégrés au dispositif de contractualisation.

La politique droits humains a été validée en Comité exécutif et est mise en œuvre sous la responsabilité directe de la direction des ressources humaines du groupe, agissant sous la délégation du Président-directeur général.

La politique droits humains comporte trois volets, embarquant la chaîne de valeur en amont et aval :

- employeur exemplaire, s’agissant des collaborateurs en propre et en lien avec les accords sociaux qui portent les engagements sur les droits humains ;
- donneur d’ordre et partenaire commercial responsable et éthique, pour que fournisseurs, prestataires et sous-traitants partagent l’ensemble des principes du groupe ;
- soutien du respect des droits humains par ses activités de bancassurance, qui intègre ces enjeux dans les politiques d’investissements et de financements.

Les activités internationales du groupe La Poste sont principalement portées par les filiales de Geopost, dans plus de 50 pays dans le monde. Ces filiales, en tant qu’acteurs du transport et de la livraison, sont attentives au respect des droits humains dans les pays dans lesquels elles opèrent⁽⁴⁾.

Politique relative au devoir de vigilance

Conformément à la loi relative au devoir de vigilance de 2017, le groupe La Poste établit chaque année un plan de vigilance et veille au respect des dispositions légales relatives aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé, à la sécurité des personnes et à la protection de l’environnement. Il rend notamment compte de l’évaluation des risques d’atteinte grave aux droits humains et libertés fondamentales liées à ses activités qui pourraient impacter les travailleurs de sa chaîne de valeur.

Le groupe a rédigé une politique formalisée sur le devoir de vigilance qui établit les principes directeurs des cinq mesures relatives au plan de vigilance : une cartographie des risques, des procédures d’évaluation régulière des filiales, sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, des actions adaptées d’atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves, un mécanisme d’alerte et de recueil des signalements, établi en concertation avec les organisations syndicales représentatives, et un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d’évaluation de leur efficacité.

(1) Source : étude Empreinte emploi 2023-2024 - étude socioéconomique réalisée en interne.

(2) La Poste SA, La Banque Postale SA, La Poste Immobilier, Viaposte, DPD France, CNP Assurances France, Mediaposte et BPO IS.

(3) Cf. section 1.1.4.1 « Gestion des relations avec les fournisseurs [G1-2] ».

(4) L’accord avec le syndicat UNI Global Union est détaillé au paragraphe « Processus de dialogue avec les travailleurs de la chaîne de valeur au sujet des impacts [S2-2] ». Le programme Partenaire de référence (Partner of Choice) est également détaillé au paragraphe « Actions concernant les impacts matériels sur les travailleurs de la chaîne de valeur, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les travailleurs de la chaîne de valeur, et efficacité de ces actions [S2-4] ».

Le plan de vigilance du groupe couvre :

- les activités de La Poste SA qui intègrent celles des branches Services-Courrier-Colis(BSCC)et Grand Public et Numérique(BGPN);
- les activités des filiales du groupe, détenues directement ou indirectement, sur lesquelles le groupe exerce un contrôle exclusif ou conjoint au sens de l'article L. 233-16-II du Code de commerce ;
- les activités de financement et d'investissement de La Banque Postale et de ses filiales ;
- les activités des fournisseurs et sous-traitants avec lesquels le groupe et ses filiales entretiennent une relation commerciale établie.

La conformité est portée au plus haut niveau par les instances dirigeantes du groupe La Poste. Chaque dirigeant du groupe et membre du Comité exécutif s'engage formellement à respecter le référentiel de politiques de conformité du groupe à travers la signature d'une lettre d'engagement. Par cet acte, les dirigeants souscrivent au plan de vigilance du groupe La Poste, visant à prévenir et à atténuer ces risques. Ils s'engagent à le déployer dans leurs entités. Ces mesures sont déployées de manière adaptée et proportionnée aux spécificités de leurs activités et de leur exposition aux risques, les filiales du groupe implantées à l'étranger doivent également prendre en compte la législation locale à laquelle elles sont soumises. Si les exigences réglementaires locales sont moins contraignantes, il est attendu de toute entité qu'elle mette en place un dispositif conforme aux principes fixés par le groupe.

Les politiques droits humains et devoir de vigilance traitent d'enjeux transverses à l'échelle du groupe et posent les fondamentaux en matière de respect des droits de l'homme et des conditions de travail. D'autres politiques, spécifiques à certaines activités de La Poste sur sa chaîne de valeur, viennent compléter et structurer l'approche du groupe.

Politique achats responsables

La politique achats responsables renforce le cadre d'activité de la filière achats pour exercer ses métiers dans le respect des personnes, de l'environnement et de la société, réaffirmant l'engagement stratégique que le groupe s'est fixé à 2030. Elle encadre les pratiques achats des activités historiques de La Poste, de la BSCC et de la BGPN⁽¹⁾. Leurs filiales peuvent décliner ensuite ses principes. Le périmètre des activités de la direction des achats groupe comprend environ 2 100 fournisseurs sous contrat.

Validée par le Comité exécutif, la politique repose sur quatre piliers fondamentaux et complémentaires :

- faire respecter les droits fondamentaux et les promouvoir tout au long des chaînes d'approvisionnement avec une référence assumée aux principes de la Déclaration universelle des droits de l'homme, du Pacte mondial des Nations Unies et de ses principes directeurs, les principes directeurs de l'OCDE et les conventions fondamentales de l'OIT ;
- diminuer l'impact négatif des achats et des fournisseurs sur l'environnement et encourager les impacts positifs ;
- favoriser l'inclusion sociale et contribuer au développement du tissu économique et social des territoires au travers des achats ;
- consolider les relations responsables et éthiques avec les fournisseurs.

Ces principes doivent être respectés et déployés par les fournisseurs ayant une relation commerciale établie avec les branches concernées. Ils sont également tenus de veiller au respect de la politique, son application et sa promotion auprès de leurs propres fournisseurs et sous-traitants, au travers de la signature de la Charte des achats responsables et éthiques.

La politique achats responsables est accompagnée de la politique conformité achats, pour garantir la conformité des processus achats vis-à-vis des principes et des engagements du groupe, notamment en matière de conditions de travail et respect des

droits fondamentaux. Pour cela, La Poste ainsi que ses fournisseurs et sous-traitants doivent veiller à respecter les obligations législatives et réglementaires en vigueur, notamment celles relatives au devoir de vigilance.

Ces politiques sont accessibles à l'ensemble des branches et filiales du groupe La Poste, constituant un cadre de référence pour intégrer des pratiques responsables et éthiques dans leurs propres démarches d'achats. Fidèle à son principe de responsabilisation, le groupe laisse à chaque filiale l'autonomie nécessaire pour venir compléter ses politiques et plans d'actions adaptés à ses spécificités et enjeux locaux.

Il existe un code de conduite groupe qui intègre un volet relatif à la relation d'affaires dont les fournisseurs font partie. Le code de conduite du groupe réaffirme les principes clefs à respecter dans le cadre de ses relations avec les fournisseurs et sous-traitants :

- suivre strictement la procédure achat avec l'appui, si besoin, des spécialistes et experts achats en toutes circonstances ;
- faire connaître les valeurs en imposant un engagement contractuel, les respecter et les faire respecter par les fournisseurs et sous-traitants ;
- demander aux partenaires, fournisseurs et prestataires, de proscrire toute action de corruption et de trafic d'influence. Ils doivent s'engager contractuellement en acceptant d'être audités, notamment sur tous les domaines de conformité ;
- vérifier que les partenaires, fournisseurs et prestataires s'engagent contractuellement à respecter des principes fondamentaux adoptés par l'OIT concernant l'interdiction du harcèlement, de la discrimination, du travail des enfants et du travail forcé.

Par ailleurs, plusieurs chartes ont été mises en œuvre au niveau des différentes branches et filiales pour encadrer la relation avec les fournisseurs et garantir le respect des principes éthiques, sociaux et environnementaux portés par le groupe. Ces chartes établissent les obligations contractuelles entre les entités du groupe et leurs fournisseurs, tant en France qu'à l'international. Intégrées dans les contrats fournisseurs, ces chartes engagent ces derniers à respecter et promouvoir les principes du Pacte mondial des Nations Unies et les conventions fondamentales portant sur le travail forcé, le travail des enfants, la liberté syndicale, la discrimination et l'égalité de rémunération de l'OIT. Les fournisseurs s'engagent également à respecter la législation en matière de gestion des horaires de travail, de rémunération, de formation, de liberté d'association, de droit de négociation collective, de droit syndical et garantir des conditions de travail respectueuses de la dignité des personnes.

Les fournisseurs sont également responsables de la mise en place des moyens nécessaires pour respecter ces principes dans leur propre chaîne d'approvisionnement et d'identifier, évaluer et atténuer les risques de violations des droits humains liés à leurs activités. Ils s'engagent à déclarer leurs sous-traitants, quel que soit leur rang dans la chaîne de valeur, à s'assurer que leur chaîne de sous-traitance respecte les engagements pris envers le groupe La Poste et à communiquer tout problème.

Enfin, les fournisseurs acceptent d'être soumis à des audits externes pour vérifier l'application des principes définis dans les chartes et prendre les mesures correctives nécessaires, le cas échéant. En cas de non-respect des principes énoncés, les différentes branches et filiales concernées se réservent notamment le droit de mettre fin à la relation contractuelle. Dans le cadre de son plan de vigilance, le groupe La Poste a approfondi le dialogue avec ses parties prenantes. Des discussions bilatérales ont été tenues avec les représentants des organisations syndicales représentatives sur les résultats de la cartographie des risques et les mesures de prévention et d'atténuation qui en découlent. Des échanges sont également tenus avec des associations (Entreprises pour les Droits de l'Homme), des ONG (Worldwide Fund for Nature) ou encore des experts de la société civile.

(1) Hors filiales.

Geopost et UNI Global Union ont par ailleurs signé un avenant à l'accord de 2017, qui renforce et étend les protections pour les salariés et les partenaires de Geopost dans plus de 50 pays. Cette signature marque une étape importante dans l'engagement social de Geopost auprès de ses salariés et partenaires ayant un contrat direct avec Geopost.

En parallèle, 213 entités du groupe disposent d'un mécanisme d'alerte, accessible pour près de la totalité des collaborateurs. Ces outils permettent de recevoir et traiter à la fois les alertes internes et externes. Ce dispositif a fait l'objet d'une consultation et d'une concertation des organisations syndicales représentatives, à travers les instances de dialogue social, menée tout au long de l'année 2023 lors de l'évolution du dispositif d'alerte à la suite de la loi Wasserman.

La Poste et les filiales qu'elle contrôle majoritairement n'ont pas fait l'objet, à sa connaissance, de condamnation concernant le non-respect des normes internationales relatives aux droits humains.

Processus de dialogue avec les travailleurs de la chaîne de valeur au sujet des impacts [S2-2]

Le groupe La Poste dispose de plusieurs instances de dialogue social structuré avec les organisations syndicales. La principale plateforme dédiée à cet effet était le Comité de dialogue social stratégique groupe qui avait pour objectif de maintenir un lien avec les organisations syndicales représentatives et de favoriser un dialogue sur les sujets stratégiques et sociaux de l'entreprise. Depuis 2019, le devoir de vigilance fait partie du dialogue social et un comité se réunit une fois par an pour aborder les enjeux spécifiques liés aux responsabilités de vigilance de l'entreprise. Il constitue un cadre de concertation avec les organisations syndicales représentatives sur les thématiques liées au devoir de vigilance, couvrant les travailleurs de la chaîne de valeur.

Les quatre principales branches du groupe disposent d'outils de dialogue spécifiques à leurs activités et leurs métiers. Les branches Services-Courrier-Colis et Grand Public et Numérique (hors filiales) ont mis en place un dispositif de contrôle et d'évaluation des fournisseurs, qui nécessite un dialogue opérationnel régulier pour veiller au respect et à la mise en place des règles de sécurité pour l'ensemble des travailleurs sur site. Chaque année, des revues contractuelles sont organisées par les acheteurs avec les fournisseurs afin de procéder à une revue de prestations. Ces dynamiques de dialogue sont encadrées par la direction achats groupe qui veille à l'organisation de ces échanges, le cas échéant, et de leur efficacité pour identifier et gérer les risques chez certains fournisseurs, dans une logique d'amélioration continue de la filière achats.

Geopost et UNI Global Union ont signé en 2024 un avenant à l'accord de 2017, qui renforce et étend les protections pour les salariés et les partenaires de Geopost dans plus de 50 pays. Cet avenant s'applique à toutes les filiales de Geopost et vise à établir une base pour améliorer les relations sociales au sein de Geopost et entre Geopost et ses partenaires, avec l'intention spécifique de contribuer au développement durable et à la performance de l'entreprise. Il est le fruit d'un dialogue constructif et d'une collaboration étroite entre la direction de Geopost et les partenaires sociaux, afin de définir des objectifs clairs et des actions concrètes pour s'assurer que l'engagement de Geopost en matière de devoir de vigilance est à la hauteur des attentes de ses parties prenantes. L'avenant renforce le dialogue social avec toutes les parties prenantes, en mettant l'accent sur les domaines suivants :

- droits de l'homme ;
- conditions de travail dignes ;
- transparence et durabilité.

Il renforce également le partage des bonnes pratiques et des propositions innovantes. Geopost confirme son engagement d'intégrer les principes de vigilance dans sa culture d'entreprise et de travailler activement pour prévenir, identifier et remédier à tout impact négatif de ses activités. À cet égard, Geopost continuera de mettre en place des outils et des ressources pour former et sensibiliser ses employés et partenaires au devoir de vigilance. De plus, Geopost mettra en place des mécanismes de suivi rigoureux afin d'évaluer ses performances et d'apporter des améliorations continues.

Les directions juridique et relations humaines établissent les principes et les normes encadrant le dialogue et les relations avec les fournisseurs. La direction des opérations assure ensuite l'application concrète de ces principes dans les activités de l'entreprise. Leur rôle est de s'assurer que les pratiques sur le terrain respectent les principes édictés par Geopost.

En cas de risque identifié sur un fournisseur, La Poste se réserve également la possibilité de faire réaliser des audits par des tiers. Durant ces audits, des entretiens avec les travailleurs des sites peuvent être mis en place notamment sur les conditions de travail et le cadre de santé-sécurité au travail. En cas de manquement à ces principes, un plan d'actions correctives est défini et mis en œuvre conjointement avec le partenaire. En cas d'atteinte grave aux droits humains, La Poste peut déclencher une rupture anticipée de la relation contractuelle.

Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux travailleurs de la chaîne de valeur de faire part de leurs préoccupations [S2-3]

Le groupe mène chaque année un exercice de cartographie des risques dans le cadre du devoir de vigilance, sur les grandes lignes métiers du groupe :

- Transport, logistique et livraison ;
- Banque et assurance ;
- Services numériques ; et
- Services de proximité.

Cette cartographie permet d'identifier et de hiérarchiser les risques liés aux travailleurs de la chaîne de valeur, notamment sur les droits humains et conditions de travail. Les résultats obtenus guident les actions correctives et préventives mises en place pour gérer les impacts négatifs. Ces actions sont pilotées via le dispositif d'évaluation et de contrôle des fournisseurs et sous-traitants qui, en cas de risques majeurs et/ou critiques, assure la mise en place de plans de progrès et le cas échéant, la réalisation d'audits sur pièce ou sur site en cas de risque majeur de non-conformité.

Les mécanismes d'alerte et de recueil de signalements sont ouverts aux fournisseurs et sous-traitants, permettant de signaler tout manquement relatif aux droits de l'homme, aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes, constaté dans le cadre de l'exécution de leur contrat. Les dispositifs d'alerte⁽¹⁾, leur accessibilité, les thématiques couvertes par ces différents dispositifs d'alerte (intégrant les atteintes relatives au devoir de vigilance).

(1) Cf. sections 1.1.4.1 « Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires [G1-1 ; G1-3 ; G1-4] », paragraphes « Dispositif d'alerte » et « Protection des lanceurs d'alerte », et 4.3.5 « Mécanisme d'alerte et recueil des signalements ».

Actions concernant les impacts matériels sur les travailleurs de la chaîne de valeur, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les travailleurs de la chaîne de valeur, et efficacité de ces actions [S2-4]

En 2024, le groupe La Poste a mis en place différentes actions clés visant à prévenir, atténuer ou remédier aux impacts négatifs sur les travailleurs de leurs chaînes de valeur, notamment en matière de droits fondamentaux et de conditions de travail.

Cartographie des risques

Dans le cadre du devoir de vigilance et pour garantir une approche au plus près des enjeux de terrain, quatre lignes métiers ont été définies au niveau du groupe :

- Transport, logistique et livraison ;
- Banque et assurance ;
- Services numériques ; et
- Services de proximité.

La ligne métier Transport logistique et livraison, qui comprend l'activité de Geopost, pèse pour près de 58% du chiffre d'affaires consolidé du groupe. Elle est réalisée à l'international pour plus de la moitié, principalement en Europe. Par ailleurs, 54% des achats du groupe concernent la sous-traitance de la ligne métier Transport, logistique et livraison⁽¹⁾.

Basé sur ces catégories, le groupe réalise chaque année une cartographie des risques afin d'obtenir une évaluation en vue de les hiérarchiser puis d'établir les actions de prévention et d'atténuation. En 2024, la cartographie du groupe et sa méthodologie ont été mises à jour, ce qui a permis de :

- présenter des résultats consolidés sur les quatre lignes métier, couvrant aussi bien les activités en propre qu'externalisées ;
- réaliser une description détaillée des risques bruts prioritaires, selon leurs scénarii, causes, conséquences, et les parties prenantes susceptibles d'être impactées ;
- mettre à jour les critères d'évaluation d'impact des risques (ampleur, échelle et irrémédiabilité) afin de mieux apprécier la matérialité d'impact sur les parties prenantes et l'environnement ;
- mener plus de 40 ateliers dédiés à la cartographie des risques pour les activités propres du groupe et celles de ses fournisseurs sur le périmètre de la direction achats groupe (siège, BSCC et BGNP, hors filiales).

Des outils d'analyse ont été élaborés et mis à disposition par la direction de la conformité pour garantir une cohérence méthodologique au sein du groupe.

Une fois la cartographie des risques établie, il appartient à chaque entité de décliner, si nécessaire, un plan d'actions pour améliorer la maîtrise des risques et vérifier leur niveau de déploiement et leur efficacité. Ces plans font l'objet de contrôles pour s'assurer de leur bonne mise en œuvre. Les contrôles de niveau 1, opérationnels ou managériaux, sont intégrés dans les opérations. Les contrôles de niveau 2 sont effectués par des personnes indépendantes au sein de l'organisation et de manière régulière pour vérifier la bonne exécution des contrôles de niveau 1. Un plan de contrôle permanent sur pièces piloté par la direction des risques de La Poste est également déployé auprès des branches et des entités contrôlées afin de s'assurer de la robustesse de leur dispositif.

Sur le périmètre des achats du groupe, des ateliers de cartographie ont été menés sur sept catégories d'achats jugées prioritaires en France au titre du devoir de vigilance⁽²⁾. Sur ces sept catégories, des ateliers ont permis d'identifier et de cartographier les risques afférents ainsi que de recenser l'ensemble du dispositif de maîtrise des risques (DMR) déjà en place. En complément, des actions de prévention et de remédiation sont mises en place dans un processus d'amélioration continue.

En ce qui concerne la prévention, des actions ont été mises en place pour les catégories d'achats Transport routier, livraison et Intérim sur la livraison-distribution pour garantir des conditions de travail décentes : prévention des accidents de la route, sensibilisation à la sécurité et vérification de l'état des véhicules.

Par ailleurs, les clauses contractuelles entre la direction achats et ses fournisseurs permettent de faire, entre autres, un audit sur site en cas de besoin pour s'assurer que les fournisseurs respectent leurs obligations.

Des mesures de remédiation sont également mises en place sur le sujet de santé et sécurité des personnes : des signalements peuvent être remontés en cas de comportements non conformes sur les sites et des contrôles quotidiens ont lieu sur le respect des risques de sécurité. Des cellules de crise sont également mises en place suite aux accidents sur sites postaux pour définir d'éventuelles actions complémentaires et des sanctions sont appliquées aux fournisseurs en cas de manquements récurrents aux obligations de sécurité (pénalités et résiliation de contrat). Sur le risque spécifique des travailleurs en situation irrégulière, si des documents sont jugés non conformes lors des contrôles effectués sur site, un refus d'accès est immédiatement notifié au fournisseur. L'entité se réserve également le droit de résilier le contrat avec les prestataires présentant des cas répétés de non-conformité.

Processus de contrôle et d'évaluation des fournisseurs

En complément des mesures transverses à toutes les catégories d'achat et de celles déployées spécifiquement à certaines catégories prioritaires, chaque fournisseur fait l'objet d'une évaluation et d'un suivi individuel tout au long de la relation d'affaires. À cet égard, La Poste SA, La Poste Immobilier et Docaposte ont recours à un dispositif d'évaluation et de suivi des tiers fournisseurs déployé depuis 2023 : le *hub* e-conformité fournisseurs. Ce dispositif est en cours de déploiement dans la filiale Docaposte, et a vocation à être étendu à La Banque Postale, DPD France, Chronopost France et Geopost France en 2025. Ce *hub* permet de contrôler et d'évaluer la conformité des fournisseurs sur l'ensemble des champs de conformité⁽³⁾ et sur leur maturité RSE⁽⁴⁾.

Des instances de gouvernance sont associées à la solution d'évaluation des fournisseurs avec pour but de piloter les risques de non-conformité en prenant des actions proportionnées. Deux comités d'arbitrages prennent des décisions collégiales et adaptées pour agir auprès des fournisseurs en fonction de leur niveau de risque. Ils traitent respectivement des risques modérés ou élevés. Pour les risques élevés, incidents, ou alertes, un comité d'arbitrage composé du directeur des achats du groupe, du directeur de la conformité groupe et du directeur juridique groupe. Ce comité consulte au besoin les directeurs de Centres de services partagés, les responsables conformité et les experts de différents champs de conformité. Il se réunit aussi souvent que nécessaire.

Programme Partenaire de référence de Geopost

En tant qu'acteur majeur de la logistique et de la livraison, Geopost met en place des actions spécifiques, au plus proche du terrain pour répondre aux impacts négatifs et risques matériels liés aux travailleurs de sa chaîne de valeur.

(1) Davantage de détail est apporté sur ces 4 lignes métiers dans le DEU 2024 en section 4.3.2.2 « Résultats consolidés pour les activités en propre et externalisées » du plan de vigilance.

(2) Transport routier, livraison, prestations logistiques, nettoyage, intérim, restauration collective et prestations informatiques et télécoms.

(3) Sanctions internationales et embargo, Loi anticorruption, Lutte contre le blanchiment - Financement du terrorisme, RGPD, Devoir de vigilance.

(4) Cf. section 1.1.4.2 « Gestion des relations avec les fournisseurs ».

Geopost dispose d'un système de suivi et de gestion de la performance des sous-traitants qui couvre divers aspects clés, de la productivité à la sécurité.

De plus, Geopost s'appuie sur son programme Partenaire de référence pour améliorer continuellement ses relations avec ses fournisseurs et sous-traitants. Il vise notamment à :

- mettre en place des outils et des ressources pour former et sensibiliser ses partenaires au devoir de vigilance ;
- promouvoir les droits fondamentaux de la liberté d'association et la négociation collective pour tous les travailleurs de ses filiales et sous-traitants ;
- améliorer les horaires de travail adaptés à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi que des conditions de travail dignes dans l'ensemble de ses filiales ;
- agir en faveur d'une rémunération décente pour tous ses salariés, *i.e* des salaires décents égaux ou supérieurs au salaire minimum national lorsqu'il existe ;
- mettre en place des mécanismes de suivi rigoureux afin d'évaluer ses performances et d'apporter des améliorations continues.

Ce programme stratégique pluriannuel est divisé en 14 initiatives autour de quatre piliers, avec l'objectif de déployer la majorité des initiatives sur la période 2025-2027 dans toutes les *business units* en Europe. Ces initiatives concernent notamment la gestion des impacts matériels négatifs liés aux conditions de travail des sous-traitants⁽¹⁾.

Au-delà de sa gestion des impacts négatifs, le groupe La Poste renforce ses engagements en déployant des actions concrètes visant à générer des impacts positifs pour les travailleurs de sa chaîne de valeur. À titre d'exemple, l'un des quatre piliers clés de la politique achats responsables consiste à favoriser l'inclusion sociale et contribuer au développement du tissu économique et social des territoires à travers les achats. Sur la base de ce pilier, des dispositifs sont mis en place sur le périmètre de la direction achats groupe lors des appels d'offres pour que le secteur de l'inclusion (secteur du travail protégé et adapté - STPA - et structures d'insertion par l'activité économique - SIAE) puisse répondre et accorder des lots dédiés à ces structures qui, de ce fait, constituent une part du panel fournisseurs du groupe sur le périmètre de la direction achats.

D'autres actions sont également mises en place de façon plus spécifique et ponctuelle, au regard des risques de certains marchés (ex. : santé et sécurité des travailleurs de la chaîne de valeur) :

- la mise en place de critères sociaux et environnementaux tout au long du processus d'appel d'offres dans le cadre de la consultation sur le marché des Centres de relation clients (CRC), et la vérification de l'offre technique présentée par les soumissionnaires *via* des visites de sites en France et hors Union européenne (Maroc, Bénin, Togo et Sénégal). Dès la signature des contrats, La Poste a diligenté un cabinet-auditeur indépendant pour réaliser des audits documentaires et sur sites de ses fournisseurs de CRC. Ces audits ont permis de s'assurer des aspects de conformité pour sécuriser les engagements pris par les fournisseurs (bénéfice d'une sécurité sociale, travail déclaré, conditions de travail). Ces audits ont constitué un préalable au choix des sites ;
- la mise en place d'un programme d'amélioration continue des conditions de travail des salariés sur un marché de prestations informatiques externalisées. Ce programme a été financé par un fonds Qualité de vie au travail (QVT), fonds alimenté par les pénalités contractuelles et abondé par les prestataires ;
- l'amélioration de la qualité de vie du personnel intérimaire : la mise en place de politiques de QVT et de pratiques plus responsables est demandée aux entreprises de travail temporaires

à partir de 2025, pour être en cohérence avec les attentes de La Poste. Il a également été demandé dans le cadre de la consultation de la catégorie d'achats Intérim, la prise en charge, par les attributaires, de jours de formation (facteurs, agents de tri et chargé de clientèle) ainsi qu'une enveloppe financière additionnelle pour les autres formations (sécurité, gestion des incivilités, gestion de la corruption...).

Ces éléments sont complétés par un système de gestion de suivi des délais de paiement⁽²⁾.

Sur le périmètre de la direction des achats groupe, la détermination des actions appropriées pour parer aux impacts négatifs est détaillée *via* le dispositif du *hub* e-conformité fournisseurs⁽³⁾. L'efficacité des actions sur le périmètre de la direction achats groupe est principalement suivie par le *hub* e-conformité et les audits, qu'ils soient documentaires ou sur site. Ils assurent une vérification régulière de la conformité des pratiques et l'application des mesures correctives. Par ailleurs, les différentes entités du groupe peuvent adhérer au contrat signé par la direction achats du groupe prévu sur trois ans, comme La Banque Postale SA, ou conduire des audits en toute autonomie.

Du côté de Geopost, le système de suivi et de gestion de la performance des sous-traitants couvre divers aspects clés, allant de la productivité à la sécurité. L'un des piliers de ce système est la santé et la sécurité au travail. En surveillant les taux liés à ces aspects, Geopost est en mesure de vérifier le bon fonctionnement de ses plateformes et de garantir des conditions de travail optimales pour ses collaborateurs et partenaires. Ces taux de santé et sécurité permettent d'identifier les domaines dans lesquels des améliorations peuvent être apportées et de maintenir un environnement de travail sécurisé et conforme aux normes en vigueur. Les données collectées permettent de suivre la performance des sous-traitants, d'anticiper et de résoudre les problèmes potentiels avant qu'ils n'affectent la qualité globale du service, notamment sur les sujets de santé et de sécurité mais également les questions relatives aux droits humains à travers le système d'alerte. Geopost a mis en place un système de suivi et de gestion de la performance au plus près des sous-traitants, géré par la ligne managériale de chaque entité. Ce système permet de suivre la performance des sous-traitants et d'anticiper grâce à une démarche d'écoute des éventuelles doléances signalées par les sous-traitants.

Chaque année, avec les principaux fournisseurs de la direction des achats groupe, des revues annuelles sont organisées pour suivre la relation contractuelle. Au cours de ces réunions, les fournisseurs peuvent remonter les potentiels impacts négatifs qui les affectent. Les audits réalisés chez les tiers fournisseurs et leurs conclusions sont suivis dans le cadre de la gouvernance du dispositif du *hub* e-conformité fournisseurs. Ces conclusions d'audit permettent au comité d'arbitrage de prendre des mesures proportionnées au regard des situations rencontrées.

La démarche du groupe La Poste en matière de remontée des incidents graves, notamment ceux liés aux droits humains, est encadrée par un processus piloté par la direction des risques du groupe et mis en application depuis le 1^{er} juin 2024 (en étroite collaboration avec la direction de la conformité qui est responsable du suivi des risques du devoir de vigilance). Ce dispositif vise à identifier et traiter de manière proactive les incidents significatifs, les incidents récurrents (qui atteignent sur l'année un nombre supérieur aux seuils de significativité des incidents unitaires) et les incidents de non-conformité. Chaque branche, filiale de premier rang ou direction fonctionnelle du siège est responsable de la collecte et du suivi des incidents qui surviennent dans son périmètre, afin de maîtriser les risques et de contribuer au pilotage du groupe, conformément à la procédure.

(1) Cf. DEU 2024 section 4.3.4.2 « Mesures de prévention et d'atténuation des risques transverses à toutes les catégories d'achat » du plan de vigilance.

(2) Cf. section 1.1.4.2 « Gestion des relations avec les fournisseurs », paragraphe « Respect des délais de paiement ».

(3) Cf. section 1.1.4.2 « Gestion des relations avec les fournisseurs ».

Compte tenu de la mise en place récente de cette procédure, aucun problème ni incident grave lié aux droits humains n'a été signalé via ce dispositif en 2024. Le groupe réaffirme son engagement à maintenir une vigilance active en continu et à communiquer sur cette procédure de remontée des incidents auprès de ses différentes branches et filiales. Cette approche vise à garantir que tout risque éventuel soit détecté rapidement et que des mesures correctives adaptées soient mises en œuvre sans délai, renforçant ainsi la protection des droits humains fondamentaux.

Côté direction des achats groupe, les acheteurs et leur ligne hiérarchique sont responsabilisés quant aux impacts « droits humains et conditions de travail », avec le soutien du pôle Conformité et achats responsables. En complément, les acheteurs sont sensibilisés et formés à ces enjeux⁽¹⁾. Ce pôle travaille en collaboration avec les experts de la direction de la conformité groupe et de la direction de l'engagement sociétal.

Le hub e-conformité fournisseurs a nécessité d'importants investissements informatiques et humains pour répondre à la problématique et aux enjeux de la gestion des impacts matériels.

Un dispositif global de gestion des risques a été mis en place par le groupe intégrant les risques et dépendances liés aux travailleurs de la chaîne de valeur. Ce dispositif est encadré par la Charte de gestion des risques du groupe (dernière version datant de 2024) qui présente les principes en matière de gestion des risques applicable à l'ensemble des entités : La Poste maison mère, les holdings et filiales dont les comptes sont consolidés par intégration globale, et les entreprises contrôlées conjointement avec un autre groupe. Elle couvre également les activités critiques sous-traitées ou externalisées.

Pilotée par la direction des risques, la démarche de gestion des risques s'appuie sur une méthode commune à l'ensemble du groupe et un référentiel des risques unifié. Celui-ci fournit une vision claire et partagée des risques, permettant d'harmoniser le référentiel des risques des entités du groupe avec celui du groupe. Parmi les risques identifiés, le sujet des travailleurs de la chaîne de valeur est notamment pris en compte au travers de plusieurs catégories de risques opérationnels :

- risques sur l'exécution, livraison et gestion des processus (dont le risque de défaillance dans l'exécution de l'activité d'express) ;
- risques d'interruption d'activité (dont le risque d'indisponibilité des collaborateurs) ;
- risque lié aux tiers et à l'externalisation (dont les risques liés à la défaillance des fournisseurs, partenaires et prestataires) ;
- risque juridique (dont les risques de contentieux avec les fournisseurs et partenaires).

La cartographie des risques majeurs du groupe inclut en outre le risque de non-conformité en matière de devoir de vigilance.

Au-delà de l'identification des risques, les contrôles permanents mis en œuvre par le groupe et ses entités contribuent à l'évaluation de la maturité et de l'efficacité des dispositifs de maîtrise des risques associés. Le dispositif de maîtrise du risque (DMR) est l'ensemble des moyens mis en œuvre pour maîtriser ou réduire le risque identifié. Il peut agir sur la maîtrise de la survenance du risque ou de ses impacts. Sa réalité et son efficacité justifient la différence d'évaluation entre le risque brut et le risque net. Le dispositif de maîtrise du risque intègre les plans de contrôle mis en œuvre au premier et au deuxième niveaux. Le plan de maîtrise des risques (PMR) est constitué d'un ensemble de mesures réalistes, structurées et cohérentes à engager en complément du DMR pour réduire le risque ainsi que d'un plan de contrôle si nécessaire.

En matière d'information et de reporting, la direction des risques groupe est en charge de rendre compte régulièrement des risques du groupe La Poste aux différentes instances de gouvernance, notamment au Comité exécutif et au Comité d'audit, émanation du Conseil d'administration, et plus largement, d'éclairer autant que de besoin ou sur demande des instances de gouvernance, sur des points de risques ou des thématiques d'intérêt particulières.

Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels [S2-5]

Dans le cadre de son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », actualisé en 2023, le groupe a défini des cibles qualitatives plutôt que quantitatives pour orienter le déploiement de la stratégie de ses quatre branches d'activités principales. Parmi ces objectifs, une attention particulière est portée à l'engagement social et environnemental de La Poste pour une transition juste, au plus près des territoires.

Plus spécifiquement et dans le cadre de son engagement à garantir le respect des droits fondamentaux sur l'ensemble de sa chaîne de valeur, la direction des achats groupe (siège, BSCC et BGNP, hors filiales) a engagé une réévaluation stratégique de ses objectifs pour mieux répondre aux enjeux actuels, guidée par le nouveau cadre réglementaire de la CSRD⁽²⁾. Cette démarche vise à maintenir une ambition forte tout en s'assurant que les objectifs définis restent pragmatiques et réalisables.

La définition de ces objectifs et leur suivi sont réalisés en interne et n'impliquent pas de concertation avec des parties prenantes externes telles que des fédérations professionnelles, des ONG, des travailleurs de la chaîne de valeur ou leurs représentants. Cependant, la Direction des achats groupe est accompagnée par un prestataire externe spécialisé dans les achats responsables. Ce dernier apporte une expertise spécifique pour identifier les orientations de performance pertinentes.

1.1.3.3 Communautés affectées [S3]



Impacts, risques et opportunités importants et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique [ESRS-2 SBM-3]

Le groupe s'est doté d'une raison d'être en 2021. Celle-ci reflète l'identité du groupe, qui incarne un service public présent sur l'ensemble du territoire. La Cour des comptes constate par ailleurs qu'« en comparaison des autres opérateurs postaux européens, les missions de service public confiées au groupe La Poste sont à la fois plus nombreuses et plus exigeantes »⁽³⁾.

L'État français a en effet confié au groupe La Poste quatre missions de service public qui ont pour objectif de satisfaire des besoins non couverts par le marché, correspondant à des services d'intérêt économique général (SIEG) :

- le service universel postal ;
- la contribution à l'aménagement et au développement des territoires ;
- le transport et la distribution de la presse ; et
- la mission d'accessibilité bancaire.

Les trois premières sont portées par La Poste SA et la dernière par La Banque Postale.

(1) Cf. DEU 2024 section 4.3.6 « Formation et sensibilisation ».

(2) Terme défini dans le glossaire, situé en fin de document.

(3) Source : « Les missions de service public du groupe La Poste », Cour des comptes.

Ces missions de service public bénéficient aux consommateurs et utilisateurs finaux des produits et services du groupe et jouent un rôle auprès de l'ensemble de la société et des territoires. Compte tenu du modèle original du groupe, les frontières entre ces deux catégories de parties prenantes sont poreuses. La Poste offre des services de proximité qui profitent à ses clients directs et à l'ensemble des communautés sur les territoires. En assumant cette double responsabilité, le groupe s'engage à préserver ses missions de service public, tout en assurant des services innovants et de qualité à ses clients.

Les missions de service public sont définies par la loi et leurs conditions d'exécution sont précisées dans le contrat d'entreprise renouvelé tous les cinq ans, qui lie La Poste et l'État et fixe les objectifs de qualité de service assignés à l'opérateur ainsi que le montant maximal des compensations dans le respect des règles européennes en matière d'aide d'État.

Les missions de service public sont soumises aux principes fondamentaux du Traité sur le fonctionnement de l'Union européenne et en particulier au droit européen de la concurrence dès lors que ces règles ne font pas obstacle à l'accomplissement de ces missions d'intérêt général. Une compensation financière peut, en l'occurrence, être octroyée aux entreprises chargées de la gestion d'un SIEG, en contrepartie des obligations de service public mises à leur charge, dès lors que cette compensation est nécessaire et proportionnée à la réalisation de la mission particulière d'intérêt général et à la viabilité économique du SIEG. Dans ce cadre, l'État verse au groupe La Poste des compensations couvrant une partie des coûts qu'il supporte au titre de l'exécution des quatre missions de service public qui lui sont confiées.

Suite à l'analyse de double matérialité, il est établi que les missions de service public génèrent des impacts directs sur certaines communautés spécifiques (les bénéficiaires directs des services offerts dans le cadre de ces missions) et des impacts indirects (des externalités positives) sur la société tout entière⁽¹⁾.

Du fait des externalités qu'elles génèrent, ces missions bénéficient à l'ensemble de la société française, en métropole et dans les territoires d'outre-mer. Plus précisément, les communautés affectées par les différentes missions de service public sont les suivantes.

Les émetteurs et les destinataires d'envois postaux (courrier et colis)

Particuliers, professionnels ou grandes entreprises (potentiellement toute la population française et tous les acteurs économiques) tirent parti du service universel postal. Ils ont accès à des services postaux de qualité, de manière permanente, à des tarifs abordables, en tout point du territoire. Ils bénéficient en particulier d'une collecte et d'une distribution du courrier et des colis 6 j/7, avec un haut niveau de qualité de service (défini comme un pourcentage minimal d'envois à acheminer dans les délais impartis, fixé par le ministre en charge des Postes⁽²⁾).

La population française et tous les acteurs économiques implantés sur le territoire national

De la même manière, cette communauté retire des bénéfices de la mission d'aménagement du territoire. Quel que soit l'endroit où un ménage ou une entreprise souhaite s'installer sur le territoire national, un point de contact postal est accessible dans un rayon de moins de 5 km ou 20 minutes en voiture.

Les éditeurs de presse agréés par la Commission paritaire des publications et des agences de presse (CPPAP) et les lecteurs abonnés

Ceux-ci sont les bénéficiaires directs de la mission de transport et de distribution de la presse ; néanmoins la société tout entière retire des bénéfices de l'exercice de cette mission dans la mesure où elle soutient le pluralisme et la liberté d'expression.

Les clients exclus du système bancaire traditionnel

Ils bénéficient de la mission d'accessibilité bancaire. La société tout entière en retire toutefois des bénéfices dans la mesure où l'inclusion bancaire génère des externalités positives auprès des parties prenantes interagissant avec les détenteurs d'un compte bancaire

Via ses activités et ses missions de service public, le groupe contribue activement au développement économique des territoires, à la cohésion sociale et territoriale et à la démocratie. Il offre à tous un accès à différents services (physique, par sa présence au cœur des territoires, et financier, par le caractère abordable des services fournis). De plus, il soutient la création d'emplois, collabore avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire et contribue au travers de La Banque Postale au financement des acteurs économiques et des collectivités locales.

Les résultats de l'analyse de double matérialité ont permis d'identifier les impacts positifs matériels suivants sur les communautés affectées :

- développement des territoires et renforcement des tissus économiques locaux à travers la création d'emplois directs et indirects ou les activités de financement ;
- accès à certains services dans les territoires isolés.

L'analyse a également mis en évidence un risque matériel : la compensation par l'État des missions de service public confiées à La Poste et la monétisation des produits et services qui en relèvent, sont insuffisantes pour couvrir les coûts et se traduisent par un reste à charge pour le groupe qui altère sa capacité à maintenir ses activités à long terme et par conséquent, à continuer à générer des externalités positives pour la société tout entière. Ce risque est traité par le groupe par la mise en place d'actions⁽³⁾ pour adapter les services fournis, dans le but de réduire le coût des missions de service public pour les pérenniser.

Politiques relatives aux communautés affectées [S3-1]

L'exercice des missions de service public confiées au groupe relève d'une obligation légale. Les modalités d'exécution de ces missions sont précisées dans un contrat d'entreprise pluriannuel. Elles ne relèvent pas de politiques élaborées unilatéralement par le groupe.

Jusqu'en 2020, trois des quatre missions (le transport et la distribution de la presse, la contribution à l'aménagement du territoire et la mission d'accessibilité bancaire) faisaient l'objet d'une compensation partielle de l'État. Depuis 2021, les quatre missions de service public sont partiellement compensées. Le montant des compensations est inférieur à la charge financière que ces missions représentent pour le groupe La Poste. À titre indicatif, les chiffres de 2024 n'étant pas encore arrêtés, en 2023, le montant cumulé des compensations versées par l'État à La Poste s'est élevé à 1 007 millions d'euros⁽⁴⁾ pour un coût s'élevant à 2 216 millions d'euros ; soit un reste à charge pour le groupe atteignant 1 209 millions d'euros.

(1) Les missions de service universel postal, de contribution à l'aménagement du territoire et de transport et distribution de la presse sont traitées dans la présente section, tandis que la mission d'accessibilité bancaire est abordée en 1.1.3.4 « Consommateurs et utilisateurs finaux [S4] ».

(2) Cf. arrêté du 7 septembre 2023 relatif aux objectifs de qualité de service fixés par La Poste pour 2023, 2024 et 2025 au titre de l'offre de service universel.

(3) Cf. paragraphe « Actions concernant les impacts matériels sur les communautés affectées, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les communautés affectées, et efficacité de ces actions [S3-4] ».

(4) Dont, sur 2023, 645 millions d'euros comptabilisés en chiffre d'affaires des activités industrielles, cf. DEU 2024 section 6.1 « États financiers », note 7.

Service universel postal⁽¹⁾

La directive européenne 97/67/CE du 15 décembre 1997 concernant les règles communes pour le développement du marché intérieur des services postaux de la Communauté et l'amélioration de la qualité du service, modifiée en 2002 et 2008, impose aux États membres de l'Union européenne d'instaurer un service universel postal et définit un socle minimal d'obligations.

Les dispositions communautaires relatives au service universel postal ont été transposées de manière extensive⁽²⁾ en droit français par la loi n° 2005-516 du 20 mai 2005 relative à la régulation des activités postales, complétée par la loi n° 2010-123 du 9 février 2010 relative à l'entreprise publique La Poste et aux activités postales.

Les objectifs et les grands principes du service universel postal sont notamment stipulés dans l'article L. 1 du Code des postes et des communications électroniques (CPCE) qui indique que « le service universel postal concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré du territoire. Il est assuré dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale. Il garantit à tous les usagers, de manière permanente et sur l'ensemble du territoire national, des services postaux répondant à des normes de qualité déterminées. Ces services sont offerts à des prix abordables pour tous les utilisateurs ».

Les obligations associées au service universel postal se matérialisent notamment par :

- une levée et une distribution 6 j/7 sur l'ensemble du territoire national⁽³⁾ des envois postaux figurant dans le catalogue du service universel postal ;
- des tarifs encadrés par un *price cap* pluriannuel⁽⁴⁾ défini par l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (Arcep) et péréqués⁽⁵⁾ lorsqu'il s'agit d'envois domestiques égrenés ;
- ainsi que des critères d'accessibilité au réseau des points de contact de La Poste.

Aménagement du territoire⁽⁶⁾

La loi du 2 juillet 1990 a confié à La Poste une mission de service public de contribution à l'aménagement du territoire, au travers de son réseau de points de contact. Par le maintien d'un service public postal de proximité, cette mission concourt à la cohésion sociale et territoriale.

La norme d'accessibilité aux services postaux est fixée par la loi de telle sorte que « sauf circonstances exceptionnelles, pas plus de 10% de la population de chaque département ne doit se trouver éloignée de plus de cinq kilomètres et de plus de vingt minutes de trajet automobile, [...] des plus proches points de contact de La Poste ». De plus, le réseau de La Poste « compte au moins 17 000 points de contact répartis sur le territoire en tenant compte des spécificités de celui-ci »⁽⁷⁾.

Cette mission consiste en pratique pour La Poste à maintenir un maillage territorial complémentaire à celui requis par sa mission de service universel postal, afin d'assurer l'accessibilité de ses services dans les territoires les plus fragiles (zones rurales et de montagne, quartiers prioritaires de la politique de la ville, départements d'outre-mer). À fin 2024, le réseau postal comprenait 6 606 bureaux de poste et 10 290 points partenaires. La norme d'accessibilité est respectée dans 96 départements⁽⁸⁾, avec un taux supérieur à 90%. Au niveau national, le taux d'accessibilité s'établit à 96,99%.

Ces trois missions de service public permettent ainsi à l'ensemble des personnes vivant sur le territoire national, sans distinction, d'accéder à des services postaux de qualité, à la presse écrite, ainsi qu'à un certain nombre de services publics offerts dans les points de contact postaux, y compris dans les territoires les plus isolés. Elles contribuent au développement des territoires, renforcent le tissu économique local et la cohésion sociale.

Le groupe est responsable de leurs mises en œuvre, sous le contrôle de ses autorités de tutelle nationales (le ministère de l'Économie), du régulateur sectoriel (l'Arcep) et de la Commission européenne. Dans le respect du cadre législatif et réglementaire en vigueur, le groupe met en place des actions afin d'adapter ses services aux attentes des usagers en constante évolution et de garantir la soutenabilité financière et la pérennité de ses missions de service public en optimisant ses moyens de production⁽⁹⁾.

L'exécution de la mission d'aménagement du territoire donne lieu à des interactions et un dialogue avec les élus au cœur des territoires et à l'échelon national. Le groupe échange de manière régulière avec les instances locales pour s'assurer de sa bonne mise en œuvre et du respect des obligations réglementaires fixées par l'État.

Concernant les autres missions de service public confiées à La Poste, des échanges réguliers ont lieu avec le gouvernement et les services de l'État (Direction générale des entreprises, Agence des participations de l'État, Direction générale des médias et des industries culturelles, etc.). De plus, le Président-directeur général du groupe rend régulièrement compte des activités du groupe et de ses impacts sur la société tout entière, devant les députés et les sénateurs.

Enfin, des interactions⁽¹⁰⁾ ont lieu avec les usagers afin d'évaluer leur satisfaction et faire remonter d'éventuelles réclamations (enquêtes de satisfaction, calcul d'un *Net Promoter Score* transactionnel⁽⁹⁾, etc.).

Transport et distribution de la presse⁽¹¹⁾

La mission historique de transport et de distribution de la presse confiée au groupe La Poste a été confirmée par la loi du 9 février 2010. Sa finalité consiste, aux termes des articles L. 4 et R. 1-1-17 du CPCE, à « favoriser le pluralisme, notamment celui de l'information politique et générale » par le biais de tarifs préférentiels homologués par le ministre de l'Économie, inférieurs aux tarifs postaux habituels pour des prestations équivalentes, accordés aux éditeurs de presse agréés par la CPPAP.

(1) Cf. DEU 2024 section 1.6.1 « Service universel postal ».

(2) Les obligations nationales vont au-delà des obligations minimales fixées par la directive.

(3) Territoire métropolitain, départements d'outre-mer, Saint-Martin, Saint-Barthélemy et Saint Pierre-et-Miquelon.

(4) La hausse moyenne des tarifs des offres relevant du service universel postal est plafonnée (elle ne peut excéder un certain pourcentage sur la période de l'encadrement). Dans ce cadre, La Poste est libre d'organiser l'évolution de ses prix. L'Arcep émet un avis public sur les tarifs de chaque produit et s'assure que les modalités de l'encadrement tarifaire pluriannuel sont respectées.

(5) Tarifs identiques quelle que soit la distance parcourue par l'objet.

(6) Cf. DEU 2024 section 1.6.2 « Aménagement du territoire ».

(7) Source : contrat de présence postale 2023-2025.

(8) Dans cinq départements métropolitains cette norme n'est pas atteinte. Le résultat est toutefois proche des attentes dans les départements des Ardennes (89,6%), de la Haute-Marne (89,6%), de la Lozère (89,3%) et de la Meuse (89,1%). Le département du Gers reste en deçà avec 82,1% en raison des particularités de ce territoire. Ces situations sont soit temporaires (cessation d'activités d'un partenaire), soit un choix partagé (les élus pouvant préférer le maintien d'un bureau de poste plutôt que la création de deux partenariats). Dans les départements d'outre-mer, toutes les communes disposent d'au moins un point de contact, à l'exception de la Guyane où seule une commune sur 22 ne dispose pas de point de contact.

(9) Cf. paragraphe « Actions concernant les impacts matériels sur les communautés affectées, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les communautés affectées, et efficacité de ces actions [S3-4] ».

(10) Cf. paragraphes « Processus de dialogue avec les communautés affectées au sujet des impacts [S3-2] » et « Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux communautés affectées de faire part de leurs préoccupations [S3-3] ».

(11) Cf. DEU 2024 section 1.6.3 « Transport et distribution de la presse ».

Cette mission est assurée 6 j/7 sur l'ensemble du territoire national, notamment dans les zones rurales et peu denses, dans des conditions qui garantissent l'égalité de traitement des usagers et un haut niveau de qualité de service.

Ce dispositif constitue l'un des principaux mécanismes de soutien à la presse écrite papier : plus de 5 000 titres de presse en bénéficient. Avec plus de 500 millions d'exemplaires de journaux et revues périodiques transportés et distribués en 2024 dans le cadre de la mission, La Poste est en 2024 le premier canal de diffusion de la presse avant le portage⁽¹⁾ et le réseau de vente au numéro.

Actions concernant les impacts matériels sur les communautés affectées, approches visant à gérer les risques matériels et à saisir les opportunités matérielles concernant les communautés affectées, et efficacité de ces actions [S3-4]

Les actions mises en œuvre par La Poste visent à s'adapter et à répondre aux besoins de la population en constante évolution (pour maximiser ses impacts positifs) et à garantir la soutenabilité financière et la pérennité de ses missions de service public (pour minimiser les risques). Confronté à la baisse des volumes de courrier et à la moindre fréquentation des bureaux de poste, le groupe alerte les pouvoirs publics ; des mesures sont régulièrement prises pour adapter les services fournis et tenter de réduire le coût des missions de service public dans le but de les pérenniser.

Service universel postal

Compte tenu de l'évolution des usages postaux et de la baisse structurelle des volumes du courrier, malgré les économies de charges et les efforts d'adaptation et de réorganisation portés par La Poste, le service universel postal est structurellement déficitaire depuis plusieurs années. Fort de ce constat et des propositions de M. Jean Launay, missionné par le ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, M. Bruno Le Maire⁽²⁾, le Premier ministre a annoncé le 22 juillet 2021, lors du Comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise, plusieurs mesures visant à adapter le service universel postal aux nouveaux usages de communication et d'échanges, à garantir sa pérennité et à préserver son caractère abordable.

Dans ce contexte, La Poste a déployé en 2023 une nouvelle gamme courrier : centrée sur une offre distribuée en J+3, elle inclut un éventail d'offres qui couvre la variété des besoins des usagers (envois courants, envois urgents, envois importants). Dès sa première année d'existence, la nouvelle gamme courrier est entrée dans les usages des Français, à l'image de la Lettre verte en J+3 qui représente désormais près de 98% des courriers émis par les particuliers.

Plus fiable (en 2024, 95% des Lettres Vertes ont été distribuées en J+3, conformément à l'objectif de qualité de service fixé par l'arrêté ministériel), et plus respectueuse de l'environnement (réduction du nombre de liaisons quotidiennes de transport extra-régional qui se traduit par une réduction des émissions de CO₂), la nouvelle gamme courrier contribue aussi à la maîtrise des charges du service universel postal en permettant à La Poste d'adapter ses organisations et son outil de production.

En outre, pour minimiser la dégradation de l'équilibre économique du service universel postal, La Poste augmente régulièrement ses tarifs dans le respect de l'encadrement tarifaire décidé par l'Arcep (en moyenne de +8,3% en 2024), en veillant à ce qu'ils restent

abordables (compte tenu de l'évolution des usages, le budget moyen des ménages consacré aux dépenses postales tend à diminuer et est évalué à 32,49 euros en 2024 par l'Arcep).

Contribution à l'aménagement et au développement du territoire, à la cohésion sociale

Face à la baisse de la fréquentation des points de contact, La Poste continue d'adapter son réseau, en diversifiant les formats des points de contact postaux, tout en restant fortement présente sur tout le territoire, notamment dans les zones rurales et les quartiers de la politique de la ville (QPV).

Le réseau de La Poste est constitué de bureaux de poste gérés en propre qui offrent l'ensemble des prestations de courrier, de colis, de services financiers et des produits tiers et de points de contact gérés en partenariat, soit avec des collectivités locales, soit avec des commerçants, qui assurent l'essentiel des produits et prestations en matière de courrier-colis ainsi que des services de « dépannage financier », dans le cadre d'une convention entre La Poste et le partenaire. Faisant suite à la création des maisons de services au public (MSAP) en 2015, en appui de la politique publique mise en œuvre par l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), La Poste a intégré en 2019 des France Services au sein d'une partie de ses bureaux de poste⁽³⁾. Avec le même objectif d'accessibilité des services aux usagers, le déploiement de facteurs-guichetiers dans les zones rurales est plébiscité par les usagers, les élus et les agents. En effet, ces deux dispositifs renforcent le lien avec la population, tout en mutualisant les moyens dans le cadre du schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public copiloté par la préfecture et le Conseil départemental.

Cette diversification des formes de présence permet, d'une part, de mieux répondre aux attentes des clients et usagers (élargissement des horaires d'ouverture, ouverture à de nouveaux partenaires, implantation dans des lieux de vie ou de passage, etc.) et d'autre part, pour La Poste, de rechercher une meilleure efficacité économique et sociale.

Au-delà de la diversification des formes de présence, des dispositifs sont déployés afin de simplifier la relation des usagers aux services publics, notamment dans les territoires isolés. Par exemple, un dispositif numérique est déployé dans les La Poste Agences Communales/Intercommunales (LPACI) pour un public situé en milieu rural et périurbain. Ce dispositif a pour objectif de faciliter l'accès au numérique et les démarches en ligne via la mise à disposition d'îlots numériques et tablettes dans les LPAC. À fin 2024, il existe 7 153 LPAC, dont 3 859 équipées d'îlots numériques parmi lesquels 2 618 avec des tablettes.

De même, en soutien au commerce de proximité, dans des territoires peu ou très peu denses comme les zones rurales, l'objectif est de donner à nos partenaires La Poste Relais les moyens de développer leur activité et leur qualité de service en optimisant leur formation, en augmentant leur visibilité, en dynamisant leur offre et en travaillant la satisfaction client.

Par sa présence et ses activités, le groupe La Poste contribue au développement du tissu économique local, à la création d'emplois en soutenant les acteurs économiques des territoires.

L'étude d'impacts socio-économiques des activités du groupe La Poste en France en 2023-2024, réalisée avec l'expertise de l'agence Utopies, met en évidence le rôle majeur de l'entreprise dans le soutien au développement économique local. Selon cette étude d'impacts socio-économiques, les sept entités du groupe La Poste évaluées⁽⁴⁾ soutiennent environ 426 000 emplois.

(1) Terme défini dans le glossaire, situé à la fin du document.

(2) https://www.economie.gouv.fr/files/files/2021/Rapport_final_Jean_Launay_27052021.pdf?v=1706190079.

(3) Le réseau des structures labellisées, animé en collaboration avec la Banque des Territoires, a pour objectif de faciliter l'accès aux services publics et aux démarches administratives au plus près des territoires, notamment dans les zones rurales. Cela se traduit par la création de guichets dédiés aux opérations administratives dans les bureaux de poste. Fin 2024, le réseau France Services compte près de 2 790 guichets/implantations, dont 414 sont installés dans des bureaux de poste.

(4) La Poste SA, La Banque Postale SA, La Poste Immobilier, Viapost, DPD France, CNP Assurances France, Mediaposte et BPO IS.

L'entité La Poste SA est responsable de la majeure partie des impacts, en particulier *via* la branche Services-Courrier-Colis qui comprend les activités liées aux services de proximité et à l'e-commerce. Toutes les régions bénéficient de l'impact de l'activité du groupe, avec un plus fort impact en Île-de-France, Auvergne-Rhône-Alpes et Nouvelle-Aquitaine. Le groupe permet également de soutenir les emplois dans les territoires grâce à une politique achats orientée vers les fournisseurs locaux, dont 80% sont des start-up, des TPE-PME ou ETI.

Pour accroître son impact au niveau territorial, le groupe La Poste construit des alliances locales avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS), afin de réduire les fragilités dans les territoires et faire émerger de nouveaux moteurs de développement économiques locaux. Cette approche s'incarne dans l'initiative Alliance dynamique créée en 2014, qui vise à faire émerger et valoriser des partenariats avec des structures de l'ESS. De nombreuses actions ont, indirectement ou directement, un impact majeur sur le développement socio-économique des territoires et l'inclusion (bien-vieillir, achats responsables, économie circulaire, lutte contre l'illettrisme et l'illectronisme). Ces partenariats, encadrés par la Charte de l'Alliance dynamique, sont articulés autour des quatre engagements sociétaux de La Poste et sont de différentes natures :

- co-construction de services commercialisés aux collectivités ou aux bénéficiaires finaux ;
- achats de prestations auprès des acteurs du handicap et de l'insertion par l'activité économique. Ils contribuent à faire travailler des personnes au chômage de longue durée, des jeunes sans diplôme, des seniors et des personnes en situation de handicap. Le montant des achats auprès du secteur inclusif (SIAE et STPA) en 2024 est de 55,7 millions d'euros ;
- innovation sociale avec des partenariats liés à nos missions d'intérêt général. Des associations partenaires interviennent par exemple dans des bureaux de poste situés dans les QPV pour accompagner les clients en difficulté à réaliser leurs opérations postales de base ;
- mécénat *via* de la mise à disposition de ressources, du don d'équipements du mécénat de compétences.

Le groupe a également un impact sur le développement des territoires au travers de ses activités de financement des collectivités locales, associations et du secteur économique local.

La Banque Postale, *via* la Banque des Entreprises et du Développement Local (BEDL), met en œuvre des initiatives stratégiques et des actions concrètes visant à maximiser les impacts positifs pour les communautés affectées et s'engage en faveur des collectivités locales et du tissu associatif local. La Banque Postale entretient le lien avec les acteurs du secteur public local *via* son Comité d'orientation des finances locales, composé d'élus, d'anciens parlementaires et d'experts. Ce comité est chargé d'une mission de prospective, d'observation et de conseil : appréciation des risques, veille, proposition de nouveaux services, etc.

La Banque Postale dispose de 25% de parts de marché auprès des collectivités locales. Elle s'appuie sur une offre globale allant de la gestion des flux et des placements (solutions d'encaissement des loyers, Livret A...) jusqu'aux solutions de financement à court et long terme, bancaires et obligataires :

- offre de financements responsables ;
- offre de prêts sociaux à destination des collectivités locales ;
- Subzen, service d'accompagnement à la recherche et à la gestion de subventions, de manière à optimiser le plan de financement des collectivités locales.

Par ailleurs, La Banque Postale, *via* sa BEDL, soutient activement les collectivités locales (communes, départements, régions) en leur proposant des financements stratégiques pour moderniser leurs infrastructures essentielles et renforcer leur résilience. Ces actions visent à maximiser les impacts positifs pour les territoires et leurs populations, tout en favorisant la transition écologique :

- modernisation des infrastructures publiques : financement de projets pour rénover les écoles, moderniser les équipements municipaux et améliorer les transports publics ;
- mobilité durable : soutien aux projets de transports publics bas-carbone tels que les bus électriques et tramways ; aménagement d'infrastructures cyclables pour favoriser les mobilités douces ;
- transition énergétique : accompagnement des projets de rénovation énergétique des bâtiments administratifs locaux ; financement de solutions d'énergies renouvelables comme l'installation de panneaux solaires ou de parcs éoliens ;
- réduction des fractures territoriales : fléchage des financements vers des zones rurales ou enclavées pour combler les disparités territoriales.

En plus des collectivités locales, La Banque Postale accompagne d'autres acteurs clés du secteur public local pour garantir des services essentiels aux populations.

Hôpitaux et établissements médico-sociaux

- Plan Ségur de la Santé : financement de projets de modernisation des hôpitaux publics et des établissements de santé pour garantir un meilleur accès aux soins, en particulier pour les populations vulnérables.
- Soutien au développement d'infrastructures pour les EHPAD et autres établissements médico-sociaux publics et privés à but non lucratif.

Logement social

Banque de référence des bailleurs sociaux (huit bailleurs sociaux sur dix), La Banque Postale finance 90% du parc social, représentant plus de 5,9 millions de logements sociaux. Ces financements permettent de répondre aux besoins croissants en logements abordables et la positionnent comme la deuxième Banque commerciale du marché Habitat Social.

Associations

Financement des activités des associations gestionnaires dans les domaines de l'inclusion sociale, de la santé et de la protection sociale.

Solutions innovantes pour répondre aux besoins spécifiques des territoires

La Banque Postale propose des outils financiers structurés, adaptés aux spécificités et à la diversité des projets portés par les collectivités locales et le secteur public local :

- Crédit-bail immobilier : financement d'équipements publics tels que des écoles, hôpitaux ou centres culturels ;
- *leasing* mobilier : financement d'équipements professionnels pour les collectivités ou les établissements publics, répondant à des besoins opérationnels spécifiques ;
- affacturage : solution pour améliorer la trésorerie des acteurs locaux, leur permettant de gérer leurs flux financiers avec plus de flexibilité.

Titrisation des actifs

La Banque Postale propose la mobilisation des portefeuilles de créances pour libérer des capacités financières et permettre aux acteurs locaux de réinvestir dans leurs projets prioritaires.

Suivi et contrôle de la mise en œuvre et de l'efficacité des missions de La Poste

L'exécution des quatre missions de service public confiées à La Poste donne lieu à un suivi et à un contrôle de leur mise en œuvre et de leur efficacité au niveau :

- des instances de gouvernance et de suivi internes au groupe (Conseil d'administration, Comité des missions de service public, etc.);
- des instances de gouvernance et de suivi externes (Comité de suivi de haut niveau du contrat d'entreprise, etc.);
- du régulateur sectoriel (Arcep);
- des directions rattachées au ministère de l'Économie (Direction générale des entreprises, Agence des participations de l'État, Direction du budget), de la Culture (Direction générale des médias et des industries culturelles);
- de la Commission européenne (Direction générale de la concurrence, Direction générale du marché intérieur, de l'industrie, de l'entrepreneuriat et des PME, etc.).

Concernant la mission de transport et de distribution de la presse, La Poste s'engage sur des objectifs élevés de qualité de service de la distribution. La Poste fait réaliser par un institut de sondage indépendant une mesure des délais moyens de distribution pour différentes familles de presse (presse quotidienne et assimilée, presse magazine urgente, presse non urgente J+4 et presse économique J+7). Des indicateurs synthétiques mensuels de qualité de service nationale sont produits dans le cadre de ces travaux et publiés sur le site Internet www.presse-poste.fr.

Concernant la mission de service universel postal, La Poste est tenue de respecter un haut niveau de qualité de service correspondant à un pourcentage minimal d'envois qui doit être acheminé dans les délais impartis. Les objectifs de qualité de service sont fixés par le ministre en charge des Postes⁽¹⁾ et en cas de non-atteinte de ces objectifs, La Poste s'expose à des sanctions financières. Chaque année, La Poste publie un tableau de bord⁽²⁾ avec des indicateurs de qualité de service, de satisfaction client, de taux de réclamation, etc.⁽³⁾ Elle contribue également aux observatoires mis en place par l'Arcep relatifs aux marchés postaux et de la presse⁽⁴⁾.

L'ensemble des postiers de La Poste SA, ainsi que l'appareil industriel de l'entreprise (points de contact postaux, plateformes industrielles, parc de véhicules, etc.), jouent un rôle essentiel dans l'exécution des missions de service public. Une partie des ressources de La Banque Postale y contribue également. Sans ces missions de service public, le réseau de points de contact serait considérablement réduit, l'appareil industriel redimensionné (à la baisse) et le nombre de postiers réduit. Les moyens financiers dédiés aux missions de service public correspondent au montant total des coûts nets associés à leur exécution. Les décisions de la Commission européenne validant, au regard de la doctrine communautaire des aides d'État, les compensations versées par l'État français à La Poste en contrepartie de ses missions de service public, détaillent les moyens mobilisés pour remplir ces missions et les coûts financiers qu'elles engendrent⁽⁵⁾.

Transport et distribution de la presse

Le service public du transport postal de presse est confronté, comme les autres canaux de diffusion de la presse imprimée, à une baisse structurelle des trafics. Les équilibres économiques de ce service public se trouvent donc fortement dégradés, en dépit des gains de performance réalisés par La Poste et de la contribution de l'État.

Face à cette situation, l'État a impulsé une réforme des tarifs postaux et du régime d'aides à la distribution de la presse qui s'est traduit par un protocole d'accord entre La Poste, l'État, les trois principales organisations représentatives des éditeurs de presse et l'Arcep, signé le 14 février 2022. Il définit un nouveau cadre pour la distribution de la presse abonnée par postage et par portage jusqu'à fin 2026 afin de consolider et pérenniser un service public du transport postal de la presse à tarif privilégié sur l'ensemble du territoire (en instaurant une grille tarifaire unique et en plafonnant les hausses de tarifs à 2,0%). Il vise aussi à garantir aux éditeurs davantage de liberté, de qualité et de prévisibilité pour la distribution de leurs publications aux abonnés.

Dès son entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2023, La Poste a mis en œuvre les engagements pris dans le cadre de ce protocole mais les résultats attendus de la réforme ne se sont pas matérialisés dans les faits. Dans un contexte macro-économique bouleversé, les bascules vers le portage ne se sont pas produites laissant à La Poste des volumes de presse à distribuer plus importants que prévu. De plus, l'encadrement des hausses tarifaires prévues dans l'accord n'a pas permis à La Poste d'ajuster les tarifs au niveau de l'inflation. Ces deux derniers facteurs ont contribué à dégrader le déficit de la mission.

Pour renouer avec l'exigence d'équilibre économique du service public postal de transport et distribution de la presse, La Poste défend l'idée d'un déplafonnement de ses tarifs et la mise en place de hausses annuelles différenciées au regard des coûts engendrés.

Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, au développement des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels [S3-5]

Les objectifs liés aux missions de service public sont fixés par la loi et précisés dans le contrat d'entreprise qui lie La Poste à l'État. Les communautés affectées y sont indirectement associées, puisque ces objectifs découlent de textes législatifs adoptés par l'Assemblée⁽⁶⁾.

Conformément aux dispositions du Contrat d'entreprise, la satisfaction client est prise en compte dans la mesure de la performance du service universel postal, en complément des objectifs de qualité de service fixés par arrêté du ministre chargé des Postes, mentionnés plus haut. Cette satisfaction client est mesurée grâce au calcul d'un indicateur : le NPS⁽⁷⁾, mesuré après interaction entre La Poste et l'un de ses clients. Publié pour la première fois en 2018 dans le tableau de bord du service universel postal, le NPS global s'est accru de 30 points depuis 2018⁽⁸⁾.

(1) Cf. arrêté du 07/09/2023 relatif aux objectifs de qualité de service fixés par La Poste pour 2023, 2024 et 2025 au titre de l'offre de service universel.

(2) « La Poste, prestataire du service universel postal en France », La Poste Groupe.

(3) <https://www.lapostegroupe.com/fr/service-universel-postal>.

(4) <https://www.arcep.fr/cartes-et-donnees/nos-publications-chiffrees/observatoire-courrier-colis/marches-courrier-colis-activites-connexes-france-2023.html>.

(5) Décision de la Commission du 06/04/2018 dans le cas SA.49469 (2018/N) - Compensation de la mission d'aménagement du territoire en faveur de La Poste pour la période 2018-2022 ; Décision de la Commission du 05/12/2022 dans le cas SA.102817 (2022/N) - Service d'intérêt économique général - Mission de transport et de distribution de la presse pour la période 2023-2026 ; Décision de la Commission du 24/10/2017 dans le cas SA.57570 (2021/N) - Mission d'accessibilité bancaire pour la période 2021-2026 ; Décision de la Commission du 07/12/2023 dans le cas SA.100746 (2023/NN) - Aide d'État à La Poste en contrepartie du service universel postal au titre des années 2021-2025.

(6) Cf. paragraphe « Politiques relatives aux communautés affectées [S3-1] ».

(7) Terme défini dans le glossaire, situé en fin de document.

(8) Cf. section 1.1.3.4 « Consommateurs et utilisateurs finaux », paragraphe « Pratiques commerciales et qualité de services ».

Processus de dialogue avec les communautés affectées au sujet des impacts [S3-2]

Aménagement du territoire

La mission d'aménagement du territoire est régie par le contrat de présence postale territoriale. Ce contrat tripartite est signé conjointement par l'État, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité (AMF) et le groupe La Poste. Il fixe les lignes directrices de gestion du fonds postal national de péréquation territoriale destiné à financer la mission d'aménagement du territoire. À ce titre, le contrat conforte un mode de répartition des ressources qui tient compte des besoins différenciés des territoires en priorisant les zones rurales, les zones de montagne, les QPV et les territoires d'outre-mer. Ce système de pondération permet d'octroyer des financements plus importants aux territoires les plus fragiles.

La mission d'aménagement du territoire fait l'objet d'une concertation régulière avec les élus locaux. En effet, la gouvernance du contrat de présence postale institutionnalise un dialogue permanent entre l'État, l'AMF et le groupe La Poste au sein de l'Observatoire national de la présence postale (ONPP)⁽¹⁾ et des Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT). Le dialogue avec les collectivités est donc porté au plus haut niveau conjointement par le Président-directeur général du groupe et le Président de l'AMF.

Chaque département dispose de sa CDPPT, au sein de laquelle les représentants des maires, des élus du département et de la région jouent un rôle actif. Organes d'écoute et d'arbitrage au sein desquels les maires peuvent soumettre des recours concernant l'évolution de la présence postale dans leurs communes, les CDPPT garantissent une gestion décentralisée et une réponse adaptée aux besoins spécifiques des territoires, en affectant une part de l'enveloppe départementale du fonds de péréquation au financement de travaux dans les bureaux de poste, de transformation de points de contact ou encore d'actions de soutien aux populations locales en situation de fragilité (médiation sociale) dans le respect des engagements pris au niveau national. Chaque année, un bilan des financements et des actions menées au niveau départemental sont réalisés.

Au niveau national, l'ONPP, composé de représentants de l'État, de La Poste, de parlementaires et d'élus locaux⁽²⁾, prend en charge le suivi de l'exécution du contrat de présence postale territoriale. Il suit l'emploi des ressources du fonds de péréquation, les actions des CDPPT, ainsi que l'évolution du réseau postal. Au-delà de son rôle de suivi et d'évaluation des mesures prises, cet observatoire joue un rôle de prospective, en promouvant des solutions innovantes pour adapter le service postal aux réalités changeantes des territoires. Les membres de l'ONPP se réunissent *a minima* trois fois par an.

En parallèle, La Poste maintient un dialogue permanent avec ses autorités de tutelle et de régulation (le ministère de l'Économie et des Finances et l'Arcep), et toutes les parties prenantes concernées par la bonne exécution de ses missions de service public. Par exemple, le Président-directeur général organise tous les mois un moment d'échange avec les parlementaires. Au plus près du terrain, les délégués régionaux de La Poste assurent une véritable interface entre le groupe et l'ensemble des acteurs politiques, économiques, sociaux, culturels, etc. de leur région et le Président-directeur général va à la rencontre des usagers, des élus et des postiers, chaque semaine.

Ce dialogue entre La Poste et les représentants des communautés affectées par le groupe (élus, associations de consommateurs, etc.), garantit la qualité des services rendus à la société tout entière.

De manière transverse, le groupe La Poste mène régulièrement des enquêtes auprès des élus, des usagers et des postiers afin d'évaluer leur satisfaction et de faire remonter les irritants potentiels. Les élus ont la possibilité de saisir le Président de l'ONPP de tout sujet. Ils sont enfin consultés à l'occasion de la préparation de chaque contrat de présence postale afin d'effectuer un bilan du contrat en cours et d'exprimer leurs attentes pour le prochain.

Deux études sont prévues par le contrat de présence postale. La première étude mesure la qualité du réseau et du service résultant de la mise en œuvre du contrat de présence postale. Cette étude est menée par un organisme indépendant. Elle évalue :

- le niveau de satisfaction des élus, des usagers, des agents et des partenaires commerçants, avec un focus particulier sur les QPV et l'outre-mer ;
- le niveau de connaissance des formes de présence postale (bureaux de poste dont facteurs-guichetiers, LPAC, La Poste Relais, France Services Postale) ; et
- le ressenti sur les services publics du territoire.

La deuxième étude mesure la qualité du dialogue territorial et le respect des règles de concertation prévues par le contrat de présence postale. Elle concerne les communes ayant connu une transformation d'un ou plusieurs points de contact. Les maires sont consultés sur le respect des règles et sur la qualité du dialogue territorial. Les Présidents de CDPPT sont invités à faire remonter leurs analyses sur le respect du contrat et plus généralement leur avis sur le déroulement du contrat.

Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux communautés affectées de faire part de leurs préoccupations [S3-3]

Dans le cadre de ses missions de service public, La Poste met en œuvre plusieurs procédures afin de répondre aux difficultés que peuvent rencontrer les communautés affectées, tout en assurant un dialogue direct avec ces dernières. Ces procédures permettent non seulement de remédier à d'éventuels problèmes, mais aussi d'offrir des canaux de communication accessibles aux communautés affectées pour faire part de toute préoccupation.

Les canaux de communication⁽³⁾ ouverts aux utilisateurs et citoyens pour faire part de leurs préoccupations, notamment sur la mise en œuvre des missions de service public, sont multiples et gratuits pour l'ensemble des bénéficiaires de services du groupe La Poste, autant en format physique que digital.

Un dispositif d'alerte J'alerte l'Arcep a également été mis en place par le régulateur postal, permettant aux consommateurs de signaler directement tout problème relatif aux services postaux. Ce système renforce l'engagement de La Poste à traiter rapidement et efficacement les préoccupations des usagers.

(1) Terme défini dans le glossaire, situé en fin de document.

(2) L'Observatoire est très précisément composé de 28 membres : six membres désignés par l'État, six membres désignés par l'AMF, six membres désignés par La Poste, six membres parlementaires désignés par la Commission supérieure du numérique et des postes, deux membres désignés par Régions de France, parmi les conseillers régionaux membres des CDPPT et deux membres désignés par l'Assemblée des départements de France, parmi les conseillers départementaux membres des CDPPT.

(3) Cf. section 1.1.3.4 « Consommateurs et utilisateurs finaux [S4] », dispositif Boucle courte permettant aux bénéficiaires des missions de service public de faire part de leurs réclamations directement auprès des postiers, comme expliqué dans les paragraphes « Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts [S4-2] » et « Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations [S4-3] ».

Pour les litiges qui ne peuvent être résolus *via* les canaux habituels, le médiateur de la consommation du groupe La Poste⁽¹⁾ peut être sollicité pour traiter et résoudre les réclamations remontées par les bénéficiaires des missions de service public.

Plus particulièrement sur sa mission de service universel postal, La Poste s'engage à fournir une information transparente sur les

modalités de réclamation et les conditions de dédommagement⁽²⁾. Afin d'assurer un suivi rigoureux de la qualité de ses services, le tableau de bord du service universel postal est publié chaque année, incluant des données sur le nombre de réclamations et la manière dont elles ont été traitées.

1.1.3.4 Consommateurs et utilisateurs finaux [S4]

Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle économique [ESRS 2 SBM-3]

Le groupe La Poste a construit un modèle multiactivité porté par plusieurs branches et proposant quatre familles de produits et services : ses activités de courrier et colis, ses services numériques, ses services de bancassurance (*via* La Banque Postale) et ses services de proximité.

Le groupe adresse des millions de clients particuliers ou professionnels, pouvant accéder aux produits et services grâce à son réseau de proximité humaine et numérique. La présente section, conformément à l'ESRS S4, concerne les clients des produits et services du groupe (client des produits physiques, souscrivant à des contrats, expéditeurs, etc.) ainsi que les utilisateurs finaux (bénéficiaires tiers de contrats, destinataires de courriers ou colis, utilisateurs finaux des produits physiques...).

La raison d'être du groupe reflète sa volonté d'assurer une qualité de service exemplaire, dans le respect des droits de ses clients et utilisateurs, et de transformer ses activités afin de répondre aux attentes de la société en développant de nouveaux services. Cette volonté est également reflétée dans le plan stratégique 2030. La satisfaction client en est un des leviers d'action clé : « Servir les clients au plus haut niveau de qualité, rester l'intermédiaire privilégié du client et conquérir de nouvelles clientèles ».

La gestion des risques et impacts matériels liés aux consommateurs et utilisateurs finaux (voir détail ci-dessous) est donc intégrée aux dispositifs définis par le groupe et ensuite déclinée dans les branches et au plus près des clients et de leurs attentes, dans une logique de subsidiarité.

L'analyse de double matérialité réalisée en 2024 a mis en lumière des impacts et risques matériels liés aux consommateurs et utilisateurs finaux qui sont les suivants⁽³⁾ :

- pratiques commerciales et qualité de service :
 - impact : accès à un service continu et de qualité pour l'ensemble des clients,
 - risque de réputation et perte de parts de marché en raison de l'inadéquation ou de l'incapacité à adapter nos offres aux tendances du marché,
 - risque de non-conformité et d'atteinte à la réputation lié au manque de transparence et aux pratiques commerciales ou marketing abusives ;
- services de proximité et nouveaux services :
 - impact : amélioration des conditions de vie grâce aux services d'accompagnement de populations fragiles telles que les publics âgés et précaires,
 - impact : accessibilité bancaire ;

- cybersécurité, gestion de l'IA et confiance numérique :
 - impact : sécurité et intégrité des données clients (dont bases de données, secret des correspondances, solutions IA),
 - impact : transparence (sur l'usage d'un système d'IA, son fonctionnement et communication sur les incidents éventuels) et fiabilité des outils et solutions logiciels (dont réduction des biais potentiels),
 - risque : cyberattaques mettant en péril la continuité des opérations et la sécurité des données clients, collaborateurs et/ou partenaires,
 - risque : fuites de données clients, entraînant une diminution de la confiance des partenaires et clients et décrédibilisant le positionnement dans le domaine de la confiance numérique du groupe,
 - risque : fuites de données clients, entraînant des poursuites judiciaires.

Pratiques commerciales et qualité de service

Politiques et actions relatives aux pratiques commerciales et à la qualité de service, aux consommateurs et aux utilisateurs finaux [S4-1] [S4-4]

Conformité des pratiques commerciales : droit à la concurrence

Le code de conduite du groupe La Poste, et plus particulièrement le code de conduite concurrence du groupe, formalise les principes et les normes qui constituent un référentiel que l'entreprise s'engage à faire respecter tant par ses collaborateurs que par ses partenaires et relations d'affaires. Il établit que le groupe s'engage à adopter les meilleures pratiques en matière de déclarations, communications et présentations destinées aux clients, en respectant trois principes : clarté, exactitude et honnêteté. Dans le cadre de ses activités bancaires, le groupe est attentif à garantir l'information et l'intérêt de ses clients et à assurer leur protection.

Par ailleurs, en tant qu'acteur économique responsable, le groupe met en place une politique de conformité concurrence, dans le cadre d'une stratégie volontariste, accompagnée d'un dispositif complet. Cette politique régit les relations entre entreprises dans le cadre de leurs pratiques commerciales. Le respect des règles interdisant les pratiques anticoncurrentielles est une obligation légale et un élément central de la responsabilité économique de l'entreprise. Le code de conduite inclut l'obligation de respect des droits humains, notamment vis-à-vis des clients et incluant la lutte contre les discriminations, dans le respect de la politique droits humains du groupe La Poste. Les principes édictés dans ce code de conduite, incluant la politique de conformité concurrence, s'appuient sur un corpus normatif, une cartographie des risques, des formations, des contrôles, des indicateurs et un reporting auprès de la gouvernance de l'entreprise. Les directions conformité du groupe accompagnent les branches dans le déploiement de ces mesures.

(1) Cf. section 1.1.3.4 « Consommateurs et utilisateurs finaux [S4], paragraphes « Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts [S4-2] » et « Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations [S4-3] ».

(2) Cf. section 1.1.3.4 « Consommateurs et utilisateurs finaux [S4], paragraphes « Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts [S4-2] » et « Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations [S4-3] ».

(3) Cf. section 1.1.1.4 « Gestion des impacts, risques et opportunités ».

Le code de conduite s'inscrit dans le cadre des conventions internationales, i.e celles de l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE), de la Déclaration universelle des droits de l'homme et les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT).

Le plan stratégique, le code de conduite groupe et les politiques de conformité associées sont disponibles sur le site internet du groupe La Poste.

Qualité de service, adaptation des offres aux tendances de marché

Comme défini dans son plan stratégique 2030, et sous la supervision directe du Comité exécutif, le groupe est engagé à servir l'ensemble de ses clients au plus haut niveau de qualité, rester leur intermédiaire privilégié et conquérir de nouvelles clientèles. Il œuvre à maintenir un accès à un service continu et de qualité pour l'ensemble des clients et à adapter ses offres aux tendances du marché. Il a été actualisé en 2023 pour prendre en compte les évolutions de marché et le nouvel environnement économique et géopolitique.

Cette ambition se décline ensuite dans les branches et filiales, avec des politiques adaptées à chaque métier et à chaque catégorie de clients et d'utilisateurs finaux. Le Comité de coordination client France (CCCF), le Comité qualité et développement durable du Conseil d'administration (CQDD) et le Comité qualité du groupe assurent la gouvernance des enjeux de qualité de service et d'expérience client du groupe :

- le CCCF réunit les décideurs de chaque branche, ainsi que la direction de la stratégie, la direction de l'engagement sociétal et le Secrétariat général du groupe. Il définit et pilote les logiques transversales des politiques liées à l'expérience client des branches. Ses travaux sont préparés et alimentés par le Comité qualité du groupe composé des directeurs expérience clients et relation client des branches. Un dispositif équivalent existe à La Banque Postale ;
- le CQDD est chargé de valider les objectifs fixés et de suivre mensuellement les principaux indicateurs de satisfaction client alimentés par les branches dans une logique multiactivité et omnicanale.

En matière de qualité de service et dans le cadre de ses missions de service public, conformément aux grands principes d'égalité, de continuité et de mutabilité, La Poste est présente 6 j/7 pour assurer la levée et la distribution du courrier et des colis partout en France. Par ailleurs, elle garantit à tous un accès aux services bancaires essentiels⁽¹⁾.

Ainsi, au sein du réseau La Poste et La Banque Postale, existe un Contrat expérience client qui est un cadre de pilotage mis en place de manière volontaire par la direction de l'expérience client du réseau. Il vise à s'assurer du respect des standards de rapidité et service, de connaissance client et de gestion des réclamations et à créer une expérience client positive quel que soit le canal de contact avec La Poste et La Banque Postale. Le projet commun Empreinte relationnelle, qui engage les branches Grand Public et Numérique (BGPN), Services-Courrier-Colis (BSCC) et La Banque Postale, a également continué d'être déployé en 2024. Des plans d'action concrets sont mis en place pour faire vivre au client les quatre « ressentis » de l'empreinte relationnelle.

Par ailleurs, La Poste déploie des plans de continuité d'activité pour assurer l'accès de ses clients à ses services (notamment les services essentiels) pour gérer les contextes de crise ou l'impact d'incidents majeurs sur son activité et ses parties prenantes. Ils couvrent notamment l'indisponibilité du site (intempéries, incendie, blocage, etc.), du personnel (mouvement social, pandémie, accident, décès, etc.), des flux entrants et sortants

(blocage, panne machine, etc.) et des systèmes informatiques ou de communication (internet, applications métier, téléphonie, etc.). Ces procédures s'appliquent à toutes les entités opérationnelles de la BSCC pour permettre à chaque établissement de poursuivre au mieux ses activités. Ces mesures, adaptées localement par le directeur d'établissement, sont basées sur un socle commun et personnalisées en fonction de plusieurs facteurs (situation géographique, type d'établissement, nature de l'événement). La préparation et l'application des plans de continuité d'activité sont sous la responsabilité du Directeur général de la BSCC au niveau national, du directeur exécutif, du directeur des opérations territoriales Colis, du directeur des opérations industrielles Courrier et du directeur de filiales au niveau territorial et des directeurs d'établissement au niveau local.

En 2024, les plans de continuité d'activité des bureaux de poste ont fait l'objet d'une revue approfondie et d'un enrichissement significatif, pour pallier l'indisponibilité des systèmes d'information (SI) ou la fermeture d'un bureau de poste suite à un sinistre. Ce travail a permis de revisiter les procédures de secours, d'identifier les priorités en fonction des cas spécifiques et d'évaluer différents niveaux de réponse face aux éventuelles dégradations d'accès. Ces plans mis à jour ont été soumis à un panel de chargés de clientèle de secteurs, recueillant ainsi des retours terrains avant une large diffusion auprès des équipes opérationnelles.

Dans le cadre de ces plans, une attention particulière a été portée à la continuité du versement des prestations sociales, compte tenu de leur importance pour les populations vulnérables et du fait qu'elles représentent une part importante des opérations réalisées dans les bureaux de poste (en 2024, près de 2,1 millions d'opérations chaque mois sont liées aux crédits de la Caisse d'allocations familiales sur les comptes de La Banque Postale, pour un montant global de 1,2 milliard d'euros). Par exemple, en cas d'indisponibilité partielle des SI, une procédure de secours intitulée « SOS Presta » peut être activée sur décision d'un comité dédié, permettant aux chargés de clientèle de pallier certaines limitations. En renforçant ces dispositifs, La Poste réaffirme son engagement en faveur de l'inclusion sociale et de l'accès équitable à ses services, même dans les contextes les plus contraints.

Un dispositif global de gestion des risques a été mis en place par le groupe intégrant les risques et dépendances liés aux consommateurs et utilisateurs finaux. Il permet de sécuriser le développement de La Poste et contribuer au maintien de sa croissance durable. Il est encadré par la Charte de gestion des risques du groupe (dernière version datant de 2024) qui présente les principes en matière de gestion des risques applicables à l'ensemble des entités : La Poste maison mère, les holdings et filiales dont les comptes sont consolidés par intégration globale et les entreprises contrôlées conjointement avec un autre groupe. Elle couvre également les activités critiques sous-traitées ou externalisées.

Pilotée par la direction des risques du groupe, la démarche de gestion des risques s'appuie sur une méthode commune aux entités du groupe et un référentiel des risques unifié. Ce dernier fournit une vision claire et partagée des risques, permettant une harmonisation entre les référentiels des risques des entités et du groupe. Parmi les risques identifiés, le sujet des clients et consommateurs finaux est pris en compte au travers de plusieurs catégories de risques opérationnels :

- risques sur les produits, clients et pratiques commerciales (dont qualité de service et pratiques commerciales notamment) ;
- risques sur l'exécution, la livraison et la gestion des processus (dont risques de défaillance dans l'exécution des activités du groupe) ;
- risques d'interruption d'activité.

(1) Cf. section 1.1.3.3 « Communautés affectées[S3] ».

La cartographie des risques majeurs du groupe inclut en outre les risques suivants :

- risque de non-conformité en matière de concurrence ;
- risque de non-conformité en matière de protection des données à caractère personnel ;
- risque cyber entraînant une destruction d'un pan d'activité du groupe La Poste ou de ses filiales ;
- risques de perturbation des activités du groupe en cas de crise majeure.

Au-delà de l'identification des risques, les contrôles permanents mis en œuvre par le groupe et ses entités contribuent à l'évaluation de la maturité et de l'efficacité des dispositifs de maîtrise des risques associés. Le dispositif de maîtrise du risque (DMR) est l'ensemble des moyens mis en œuvre pour maîtriser ou réduire le risque identifié. Il peut agir sur la maîtrise de la survenance du risque ou de ses impacts. Sa réalité et son efficacité justifient la différence d'évaluation entre le risque brut et le risque net. Le dispositif de maîtrise du risque intègre les plans de contrôle mis en œuvre au premier et au deuxième niveau. Le plan de maîtrise des risques (PMR) est constitué d'un ensemble de mesures réalistes, structurées et cohérentes à engager en complément du DMR pour réduire le risque ainsi que d'un plan de contrôle si nécessaire.

En matière d'information et de reporting, la direction des risques du groupe est en charge de rendre compte régulièrement des risques du groupe aux différentes instances de gouvernance, *i.e* au Comité exécutif et au Comité d'audit (émanation du Conseil d'administration) et plus largement, d'éclairer autant que de besoin, ou sur demande des instances de gouvernance, sur des points de risques ou des thématiques d'intérêt particulières.

Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux [S4-2] et canaux leur permettant de faire part de leurs préoccupations [S4-3]

Dans le cadre de l'ambition fixée par le groupe dans son plan stratégique et ses politiques, chaque branche fixe des objectifs à différents horizons de temps, afin de mesurer sa progression sur les sujets d'excellence opérationnelle (rapidité, professionnalisme, vitesse de traitement des demandes, etc.) et d'expérience client. L'atteinte de ces objectifs est suivie *via* des dispositifs d'écoute et de consultation qui permettent de mesurer le niveau de satisfaction des clients, d'identifier les points forts et les éventuels manquements et insatisfactions et de prendre en compte les retours afin de définir les besoins d'adaptation des produits et services aux nouvelles tendances de marché.

Ainsi, chaque branche met en place des dispositifs d'écoute des clients incluant des enquêtes de satisfaction permettant de suivre les indicateurs de satisfaction. Au niveau du groupe, le CQDD assure le suivi des indicateurs clés et en valide les objectifs annuels. Ces taux de satisfaction sont mesurés *via* des dispositifs d'enquêtes de satisfaction auprès d'un volume représentatif des clients (plusieurs millions de clients sont interrogés annuellement) pour chaque branche.

Ces indicateurs de satisfaction sont intégrés au dispositif d'intéressement de l'entreprise, qui repose sur deux éléments : une prime de base, calculée en fonction de la performance économique de l'entreprise et une majoration extra-financière, pouvant atteindre 40% de la prime de base, attribuée sur des critères incluant notamment la satisfaction clients, pour 20% de l'évaluation.

Les quatre métiers historiques de La Poste sont représentés :

- *Net Promoter Score* Courrier et *Net Promoter Score* Colis, qui mesurent la satisfaction client par rapport à la livraison d'un courrier ou d'un colisimo ;

- *Net Promoter Score* Banque, qui mesure la satisfaction des clients de La Banque Postale en général pour les clients métropolitains des banques de détail issus d'un échantillon national représentatif de Français âgés de 18 à 75 ans ;
- *Net Promoter Score* BGN Réseau, qui mesure la recommandation des clients particuliers ayant fréquenté un bureau de poste.

Ces critères de qualité de service sont également intégrés à la feuille de route du Président pour une part de 5%. La performance de ces indicateurs est mesurée chaque année au regard de trois seuils – bas, médian, haut – avec des valeurs fixées pour chacun de ces seuils pour les trois années couvertes par l'accord 2024-2026.

Par ailleurs, des processus de dialogue réguliers sont instaurés avec les représentants légitimes des consommateurs et utilisateurs finaux, au travers de consultations menées auprès des associations de consommateurs.

L'ensemble de ces dispositifs permettent de nourrir les réflexions stratégiques et opérationnelles des branches dans l'évolution de leurs offres et services et le maintien de la satisfaction client.

Le groupe s'inscrit dans une démarche de satisfaction client globale fondée sur les principes de grande accessibilité, et d'exhaustivité d'enregistrement et de réactivité dans les traitements des réclamations. Leur gestion spécifique est assurée pour chaque branche du groupe, en fonction de ses particularités opérationnelles et des dispositions prévues dans ses conditions générales de vente, notamment en ce qui concerne les réponses et solutions apportées, ou éventuelles indemnités. Afin de traiter correctement les réclamations, celles-ci ne sont pas anonymes, mais la gestion des données est faite dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD)⁽¹⁾.

Les clients et utilisateurs des offres et produits du groupe La Poste disposent de multiples canaux pour exprimer leurs préoccupations, sur internet, par voie postale, téléphonique, ou directement dans un bureau de Poste. Les services de réclamations sont gratuits pour tous les clients sans exclusion.

Depuis 2021, La Poste a déployé son parcours de réclamation Boucle courte dans ses bureaux de poste, qui mobilise quotidiennement près de 50 000 postiers pour accueillir les réclamations avec pour objectif de les traiter dans un délai de 48 heures. Ce dispositif permet au client de déposer une réclamation directement dans un bureau de Poste auprès d'un chargé de clientèle, qui devient un canal de contact à part entière, au même titre que le téléphone ou le site internet laposte.fr. De plus, la Boucle courte garantit qu'une première réponse soit apportée aux réclamations liées à la distribution par les équipes opérationnelles, dans un délai de 48 heures. Les autres types de réclamations sont transmis aux Centres de relations client. Ce dispositif permet une prise en charge rapide des réclamations, de manière à assurer un délai de réponse le plus efficace possible.

Chaque point de contact de La Poste affiche le numéro du service client (3631) et tous les postiers en bureau de poste sont en mesure de prendre en charge les réclamations des clients et utilisateurs des services du groupe. Les réclamations nationales sont généralement traitées dans un délai de cinq jours. Toutefois, les conditions générales de vente (CGV) stipulent un délai maximum de traitement de 21 jours, à l'exception des réclamations concernant les envois en outre-mer ou internationaux. Enfin, dans le cas où la réponse apportée n'est pas satisfaisante, le client peut faire un recours auprès du service client. Si aucun accord n'a pu être trouvé entre La Poste et le client ou si ce dernier n'a pas reçu de réponse à sa réclamation dans un délai de deux mois, il peut saisir le médiateur de la consommation du groupe La Poste.

(1) Cf. paragraphes « Cybersécurité, gestion de l'IA et confiance numérique ».

Le dispositif de médiation de la consommation, qui couvre l'ensemble du groupe La Poste, vise à résoudre tout litige remonté par un consommateur individuel en lien avec l'offre des produits ou services du groupe. La saisine peut être introduite gratuitement en ligne, sur le site Internet du médiateur ou par courrier et le médiateur et ses collaborateurs sont tenus au secret professionnel. Le médiateur est engagé à formuler une proposition de solution dans un délai de trois mois à compter de la notification de la saisine. Le processus est décrit dans la Charte du médiateur de la consommation, disponible sur le site internet institutionnel du groupe La Poste.

Le médiateur met à la disposition du public, sur son site Internet ou (sur demande) sur support durable, son rapport annuel d'activité, comportant, notamment, les informations prévues par les articles R. 614-2 du Code de la consommation. Le rapport annuel d'activité fait l'objet d'une présentation une fois par an, au Président-directeur général du groupe La Poste, au Président du Directoire de La Banque Postale et à toutes les instances concernées, dont les associations de consommateurs agréées. Le médiateur met en évidence les problèmes récurrents ou importants qui se posent fréquemment et sont à l'origine de litiges, et peut émettre des recommandations relatives à la manière de les prévenir, de les éviter et de les résoudre. Le médiateur propose toute mesure à caractère général lui paraissant susceptible soit d'améliorer les rapports entre l'entité juridique concernée du groupe La Poste, de La Banque Postale ou des filiales concernées et les consommateurs ou utilisateurs finaux, soit d'optimiser le traitement des litiges ou leur prévention. Il propose dans les mêmes conditions les mesures particulières de même nature aux directeurs de l'entité juridique concernée et avertit les responsables de La Poste, de La Banque Postale et des filiales concernées de tout risque grave de litige qu'il pourrait déceler. Dans le cadre de la médiation de la consommation, le médiateur communique tous les deux ans au moins à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECMC), conformément à l'article L. 614-5 du Code de la consommation, les informations dont la liste est fixée à l'article R. 614-4 du même Code.

Pour l'ensemble des dispositifs d'écoute, de réclamation, de médiation et d'alerte, leur utilisation constitue un indicateur clé de leur reconnaissance et de la confiance des clients à leur égard. Le nombre d'interactions avec les clients est un indicateur suivi par les responsables de chaque dispositif afin de s'assurer que ces services sont bien connus et effectivement utilisés.

Services de proximité et nouveaux services

Politiques, actions et cibles en matière d'inclusion et autonomie à domicile [S4-1 ; S4-4]

Pour répondre aux enjeux sociétaux et démographiques, le groupe La Poste développe des services de proximité humaine. Ces nouveaux services sont pensés pour rompre l'isolement, améliorer le parcours de vie des citoyens, notamment les plus vulnérables. Le groupe s'engage en particulier auprès des seniors pour favoriser leur maintien en bonne santé à domicile. En France, les 15 millions de personnes âgées de plus de 60 ans aujourd'hui seront 20 millions en 2030, et près de 24 millions en 2060.

Consciente de ces enjeux, La Poste développe des services innovants pour accompagner les seniors et leurs proches dans leur quotidien. Parmi ces services, on peut citer Veiller sur mes parents qui propose des visites régulières au domicile effectuées par les facteurs, complétées par une téléassistance connectée 24h/24. La tablette Ardoiz, conçue par et pour les seniors éloignés du numérique, propose une solution adaptée avec un accompagnement pour faciliter l'usage et encourager l'inclusion numérique. Avec La Poste Mobile, des téléphones et forfaits adaptés répondent aux besoins spécifiques des personnes âgées, et La Banque Postale propose des solutions d'assurances et de

prêts travaux pour faciliter leur quotidien. Ainsi 283 273 personnes ont bénéficié de services d'accompagnement des publics âgés et fragiles. Grâce à cette palette de services, La Poste démontre son engagement à rester un acteur de proximité essentiel, en anticipant les besoins des seniors et en contribuant à leur bien-être à chaque étape de leur vie.

En octobre 2023, le groupe La Poste a créé La Poste Santé & Autonomie⁽¹⁾ qui rassemble dans un même pôle ses expertises humaines et numériques autour de la santé à domicile et de la donnée de santé. Cette nouvelle entité a pour ambition de favoriser le maintien de l'autonomie à domicile des personnes fragilisées par l'âge ou la maladie et d'utiliser les données de santé dans un cadre éthique et souverain pour optimiser l'efficacité du système de santé et faciliter le quotidien des professionnels de santé. L'entité regroupe les sociétés du secteur de la santé issues de deux branches historiques du groupe : la branche Services-Courrier-Colis et la branche Grand Public et Numérique, via Docaposte.

Compte tenu de la diversité des acteurs impliqués, une gouvernance spécifique a été mise en place. Elle regroupe les expertises en santé et autonomie du groupe : des services numériques de confiance avec notamment Docaposte, Maincare, Heva, Weliom et Careside, et des services de proximité humaine avec Asten Santé, Diadom, prestataires de santé à domicile et Axeo Services et Âge d'Or Services, services d'aide et d'accompagnement au domicile qui adressent à la fois des seniors autonomes et des personnes en perte d'autonomie avec des gestes essentiels du quotidien. La stratégie de La Poste Santé & Autonomie repose sur cette complémentarité entre santé à domicile et données de santé, et s'appuie sur les savoir-faire du groupe en matière de services humains de proximité et de services de confiance numérique. Elle ambitionne ainsi de contribuer à améliorer la prise en charge des personnes atteintes de maladies chroniques ou en perte d'autonomie et alléger la pression sur les hôpitaux en favorisant les soins à domicile.

En ce qui concerne l'exploitation des données de santé, La Poste Santé & Autonomie s'appuie sur l'expertise de Docaposte en matière de services numériques sécurisés et de gestion des données sensibles. Cette approche vise à :

- optimiser l'efficacité des structures de soins grâce à une meilleure gestion des ressources ;
- renforcer la qualité et la sécurité des soins, en assurant une gestion rigoureuse des données ;
- accélérer la recherche clinique et l'innovation pour développer de nouvelles solutions médicales.

En 2024, La Poste Santé & Autonomie accompagne 320 000 patients suivis à domicile grâce à 5 000 intervenants, dont 4 700 auxiliaires de vie et 300 professionnels diplômés de santé. Dans certains départements et en interaction avec l'écosystème territorial, des postiers dédiés et formés par un gérontopôle, repèrent les besoins de services, puis proposent, accompagnent et coordonnent leur mise en place afin de favoriser la prévention et l'autonomie à domicile. Ces postiers accompagnent ces seniors sur un temps long, afin de créer une relation de confiance.

Enfin, La Poste intervient dans les territoires pour accompagner les politiques de santé publique en matière de prévention. Sur ordre, les facteurs informent et sensibilisent les populations concernées (campagnes de prévention vaccination, cancer colorectal...). Depuis 2019, La Poste contribue, en partenariat avec les professionnels de santé en territoire, à la diffusion du programme ICOPE (*Integrated Care for Older People*) de prévention de la perte d'autonomie de l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Elle informe et forme à l'autoévaluation et, avec des facteurs spécifiquement formés, participe activement au repérage des populations présentant des signes de fragilité liées à l'âge dans le cadre du programme afin que celles-ci soient prises en charge le plus tôt possible.

(1) Cf. DEU 2024 section 1.1.1 « Activités de dynamique de marché » de la branche Services-Courrier-Colis.

Politiques, actions et cibles en matière d'inclusion numérique [S4-1 ; S4-4]

Le groupe La Poste est également un acteur impliqué en faveur de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme, conformément à ses engagements sociétaux en tant qu'entreprise à mission, alors que 16 millions de personnes en France sont éloignées du numérique. Par la capillarité de ses réseaux, sa proximité et ses savoir-faire en matière d'inclusion, La Poste se positionne comme un partenaire privilégié de l'État et des collectivités pour accélérer la mise en œuvre d'actions permettant de réduire la fracture numérique. Chaque année, le groupe renforce ses plans actions en faveur de l'inclusion numérique, en s'appuyant sur cinq leviers clés : la détection, l'accompagnement, la formation, l'équipement et l'accès aux usages des personnes éloignées du numérique.

Le groupe accompagne la dynamique lancée par le gouvernement français en contribuant activement aux programmes pilotés par l'ANCT en lien avec la Banque des Territoires. Deux dispositifs se complètent en 2024 :

- le premier, centré sur l'accompagnement des personnes aux démarches administratives en ligne dans les 414 bureaux de poste labellisés France services et les 120 antennes agissant en relais ;
- le second, visant à rendre les personnes autonomes vis-à-vis du numérique, avec 78 conseillers numériques situés dans 63 départements sélectionnés par l'ANCT pour proposer à toutes les personnes qui le souhaitent des formations à l'usage du numérique (surfer sur le Net, faire son CV, se porter candidat à un emploi, utiliser un service de visioconférence ou encore être sensibilisées à la cybersécurité).

618 517 personnes ont été accompagnées en 2024 par France Services (+30% vs 2023) et 37 803 personnes par un conseiller numérique, en bureau de poste ou en Étape numérique⁽¹⁾ (en recul de près de la moitié en 2024, en raison de la fin de mission du précédent contingent de conseillers numériques et de son remplacement progressif). Les Étapes numériques, 95 en 2024, sont des espaces équipés d'ordinateurs grâce à un cofinancement avec la Banque des Territoires. Ils permettent aux associations partenaires, d'y proposer des séances de formation au numérique. En 2024, 39 135 personnes ont été accompagnées par des conseillers numériques de La Poste ou des associations, en bureaux de poste ou en étapes numériques.

Un dispositif de médiation sociale et numérique a été déployé dans 620 bureaux de poste à priorité sociale dans les QPV en 2024, destiné à l'accueil de publics en situation de vulnérabilité sociale, financière et/ou numérique, ainsi que des personnes allophones. Il facilite l'accès aux opérations postales et bancaires via des médiateurs professionnels employés par 147 associations prestant pour La Poste en 2024. 1 514 574 personnes ont ainsi été accompagnées par les médiateurs en bureaux de poste (dont 1 485 073 personnes dans des bureaux de poste situés en QPV ou bénéficiant de la reconnaissance « Banque Sociale »). L'ensemble de ces actions d'insertion sociale et numérique représente 2 166 008 personnes accompagnées en 2024. Au-delà de ces populations vulnérables, La Poste facilite l'accès aux usages numériques pour le grand public :

- en permettant l'accès à des documents administratifs, partout, tous les jours, et de façon sécurisée via le coffre-fort numérique Digiposte. Pour que l'accès à ces outils soit possible à tous, au-delà de leur gratuité, La Poste travaille avec les acteurs de l'action sociale et de la lutte contre l'exclusion en mettant son coffre-fort numérique à disposition des publics fragiles ;
- en mettant à disposition une identité numérique : La Poste rend possible, pour tous et d'une manière simple, une identité numérique, vérifiée en face-à-face par un facteur ou un guichetier en bureau de poste, permettant de simplifier les démarches administratives de ses usagers.

(1) Terme défini dans le glossaire situé en fin de document.

Grâce à la tablette Ardoiz et l'accompagnement à son usage par assistance téléphonique disponible toute la journée, La Poste contribue à l'inclusion et à l'usage du numérique par les seniors, et leur permet ainsi d'être connectés à leurs proches, d'avoir accès aux services publics ou essentiels de plus en plus numériques, et de s'acculturer aux outils digitaux comme Mon espace santé. Depuis sa création, plus de 100 000 Ardoiz ont permis de rapprocher des seniors du numérique.

Politiques, actions et cibles en matière d'inclusion bancaire

Entreprise à mission, La Banque Postale met son modèle au service de la transition juste et s'engage pour une création de valeur durable et partagée. Son engagement pour l'inclusion bancaire visant à garantir l'accès de tous aux services de bancassurance est au cœur de ce modèle.

La Banque Postale, dépositaire de la mission d'accessibilité bancaire confiée par l'État, garantit un accès universel et non discriminant à des services bancaires essentiels pour les populations vulnérables.

Le Livret A est au cœur de cette mission, en offrant un produit simple, accessible et gratuit à toutes les personnes physiques qui en font la demande, selon un principe d'universalité. La Banque Postale doit respecter des obligations spécifiques, telles que :

- l'ouverture gratuite du Livret A à toute personne physique – notamment, en pratique, aux ménages à faibles revenus ou en situation précaire –, et à certaines personnes morales éligibles ;
- la possibilité de retraits et dépôts gratuits en espèces à partir de 1,50 euro, accessibles dans tous les bureaux de poste habilités ;
- l'autorisation de virements pour des prestations sociales et de prélèvements pour les loyers HLM, impôts et factures essentielles (eau, gaz, électricité, télécommunications) ;
- des services complémentaires gratuits (virements sur le compte à vue du titulaire ou de son représentant légal, chèques de banque et cartes de retrait utilisables dans le réseau de La Banque Postale).

Cette mission garantit ainsi un accès réel aux services bancaires pour 1,2 million de clients exclus de la bancarisation traditionnelle et contribue ainsi à leur insertion sociale et financière.

Politiques, actions et cibles en matière d'intégration professionnelle

Au-delà de ces actions en faveur de l'inclusion sociale et numérique, le groupe La Poste met également en place des actions pour favoriser l'égalité des chances et faciliter l'intégration professionnelle des jeunes. Celles-ci relèvent de la politique sociale et de la direction des ressources humaines du groupe, mais aussi de la politique d'engagement sociétal.

Depuis plusieurs années, La Poste s'est impliqué dans l'initiative Pacte avec les quartiers pour toutes les entreprises (PAQTE), menée par le ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales. Visant à mobiliser les entreprises dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), l'initiative PAQTE permet de former et recruter des habitants, et aller à la rencontre des TPE et PME implantées dans ces quartiers.

L'Envol, le campus de La Banque Postale, a pour mission de favoriser le parcours scolaire d'élèves issus de milieux modestes, partout en France. L'accompagnement des élèves est individualisé, du lycée jusqu'à l'entrée dans des filières supérieures générales et technologiques ou professionnelles. Il se poursuit parfois jusqu'à l'insertion professionnelle. Au bilan 2024, L'Envol enregistre près de 1 200 élèves suivis depuis le démarrage et plus de 1 300 collaborateurs engagés. Les élèves bénéficiaires de L'Envol en 2024 ont eu un taux de réussite de 100% au baccalauréat général, avec 96% de mentions, et de 91% au baccalauréat professionnel, avec 80% de mentions. Ils ont tous poursuivi leurs études post-bac.

Cybersécurité, gestion de l'IA et confiance numérique

La stratégie du groupe relative aux enjeux de cybersécurité et de protection des données personnelles – qui, au-delà des clients, concerne aussi les collaborateurs et les partenaires – repose sur trois politiques sociales :

- les politiques *data* ;
- la protection des données à caractère personnel ; et
- la politique de sécurité des systèmes d'information.

Celles-ci établissent les principes fondamentaux du groupe sur ces enjeux de protection de données personnelles, pour d'une part, s'assurer du respect des réglementations en la matière et, d'autre part, limiter la fuite potentielle de données personnelles et savoir réagir efficacement en cas d'attaque informatique. Le groupe a formalisé une Charte *data* & IA pour encadrer l'utilisation de l'intelligence artificielle et renforcer la robustesse de ses systèmes IA contre les cyberattaques. Ces politiques groupe sont déclinées au sein de chaque branche et filiale. Des dispositifs complémentaires peuvent être mis en place par les différentes entités du groupe lorsque cela est nécessaire, sous réserve de la validation du groupe, notamment en ce qui concerne la protection des données personnelles.

Politiques relatives à la cybersécurité, l'IA et la confiance numérique concernant les consommateurs et utilisateurs finaux [S4-I]

Le numérique est un axe prioritaire de la stratégie du groupe à 2030. Le déploiement en 2022 d'une politique *data* par le pôle Data & IA constitue le cadre de référence pour la gestion et l'utilisation des données au sein du groupe, de ses branches et de ses filiales. L'ambition de cette politique est définie par le *Chief Data Officer* (CDO) du groupe avec la participation des CDO des branches. Elle est validée par le Comité exécutif dans le cadre du plan stratégique du groupe et repose sur des principes clés qui structurent la transformation *data* groupe :

- valoriser et gérer les données de La Poste comme un actif stratégique de l'entreprise ;
- déployer une gouvernance à l'échelle du groupe adaptée aux besoins de l'entreprise ;
- développer une stratégie d'acculturation, de conduite du changement et de montée en compétences *data*-IA à destination des métiers et des équipes *data*, en intégrant une démarche d'éthique dans la gestion des données ;
- construire dans le respect des cadres réglementaire et technique, notamment concernant l'application du RGPD, des règles de sécurité de l'information et des réglementations spécifiques aux branches (comme la réglementation bancaire).

La politique *data* établit un cadre pour l'utilisation des données et vient en complément des politiques relatives à la protection des données personnelles (RGPD) et la cybersécurité. Elle insiste sur l'importance de respecter les principes édictés par ces politiques lors du déroulement d'un projet.

Pour accompagner l'utilisation croissante de l'IA et des données, le groupe La Poste a créé en 2022 un Comité pour une intelligence artificielle de confiance, co-présidé par le *Chief data officer* et la directrice de l'engagement sociétal, et composé de représentants du groupe, des branches et des filiales ainsi que des personnalités externes qualifiées. Une Charte *data* & IA, remplaçant les Chartes *data* (2016) et IA de confiance (2023) a été adoptée et signée en 2024. Elle établit des lignes directrices claires pour une utilisation responsable des systèmes d'IA, en cohérence avec les valeurs de confiance portées par le groupe. Cette démarche s'inscrit dans l'un de ses quatre engagements de l'entreprise à mission : promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal.

Politique générale sur la protection des données à caractère personnel

Afin de préserver la sécurité et l'intégrité de l'ensemble de données clients, le groupe La Poste a implémenté une politique générale sur la protection des données à caractère personnel. Cette politique s'applique sur le périmètre de La Poste SA, ses filiales (sur lesquelles elle exerce un contrôle exclusif ou conjoint, installées en France, dans l'Espace économique européen (EEE) ou dans des États situés en dehors de l'EEE) et l'ensemble des collaborateurs de ses entités dès lors qu'ils agissent au nom et pour le compte d'une entité du groupe et traitent des données à caractère personnel.

Cette politique est conforme aux exigences du RGPD. Pour les entités situées dans des pays hors UE disposant d'une réglementation moins exigeante que la législation européenne, elle requiert que ces entités s'alignent sur les exigences prévues par la politique groupe. *A contrario*, si les exigences locales sont plus contraignantes, il est attendu des entités concernées qu'elles mettent en place un dispositif y répondant tout en restant conformes à la politique du groupe.

Cette politique repose également sur des principes clés du RGPD assurant la protection de la sécurité et l'intégrité des données à caractère personnel pour l'ensemble des clients directs et indirects des offres et services du groupe, mais aussi pour ses partenaires et collaborateurs. Le principe de responsabilisation des acteurs, introduit par le RGPD, implique notamment l'obligation pour le groupe La Poste de mettre en place un certain nombre de mécanismes et procédures internes afin de pouvoir démontrer, à tout moment, le respect des règles relatives à la protection des données. Chaque entité est responsable de la protection des données à caractère personnel qu'elle traite. Cette protection se matérialise dans des procédures, des dispositifs physiques et organisationnels et des contrôles dans chacune des entités du groupe. Chaque responsable de traitement des différentes branches et filiales doit être en mesure de démontrer sa conformité, y compris en rapportant la preuve de l'efficacité de mesures techniques et organisationnelles de protection des données à caractère personnel mises en œuvre.

Pour assurer une gouvernance structurée et efficace, le groupe met en place une filière protection des données à caractère personnel composée :

- d'un délégué à la protection des données mutualisé, le délégué à la protection des données (DPO) groupe, désigné auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), qui, assisté d'une équipe dédiée, pilote la mise en œuvre de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel pour l'ensemble du groupe et veille à son respect ;
- de DPO délégués au niveau des branches du groupe qui, rattachés fonctionnellement au premier, sont chargés d'assurer la protection des données à caractère personnel sur leur périmètre ;
- de DPO délégués au niveau de certaines entités du groupe lorsque le DPO groupe considère que cela s'impose (par exemple en raison de la taille de l'entité) ;
- de correspondants RGPD désignés au sein de chaque entité (directions et filiales) du groupe.

Une Charte filière protection des données décrit dans le détail cette organisation, les rôles et responsabilités de chacun, ainsi que la gouvernance en place.

Le groupe La Poste plaçant la protection des données à caractère personnel au cœur de ses missions et activités, son Président-directeur général a désigné le DPO du groupe et lui a adressé une lettre de mission. La politique générale sur la protection des données à caractère personnel comme la Charte de la filière protection des données ont été présentées au niveau du Comex du groupe auquel des points réguliers d'avancement de la conformité en la matière sont également présentés, de même qu'au Comité d'audit du groupe.

Politique de sécurité des systèmes d'information

La Poste a déployé une politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI-G) applicable au groupe. Elle s'adresse à tous les acteurs du groupe, de ses branches et filiales intervenant ou contrôlant des systèmes d'information (SI). La gouvernance de la cybersécurité est placée sous l'autorité du secrétaire général du groupe. Il préside les instances de gouvernance des SI et de sécurité des SI (Comité cyber groupe et Comité des systèmes d'information du groupe) qui valident la stratégie de sécurité et s'assurent de l'intégration de la sécurité des projets.

Cette politique est guidée par un cadre général fixant les objectifs, les principes généraux en matière de sécurité des SI et l'organisation permettant d'assurer un déploiement homogène des règles du groupe. Elle a pour objectif de maîtriser les risques de cyberattaques et de fuites de données clients, et d'y remédier en cas de risques avérés.

Sa mise en œuvre est organisée autour de trois principes fondamentaux pour atteindre ces objectifs de sécurité :

- la sécurité de l'information est conforme aux lois, règlements et à l'état de l'art ;
- la gestion des risques en matière de sécurité du SI est régulière, alignée aux objectifs stratégiques du groupe, et proportionnée ;
- la mise œuvre de la sécurité du SI est progressive et pragmatique.

Le pilotage stratégique de cette politique est assuré par le directeur de la sécurité globale du groupe (DSGG) pour l'ensemble du groupe, de ses branches et de ses filiales. Le DSGG a pour responsabilité de proposer la stratégie de sécurité des SI, d'en assurer la diffusion et de veiller au contrôle de l'application de la PSSI-G. En parallèle, le DCG coordonne l'ensemble du dispositif de cybersécurité du groupe et de ses entités. Il est responsable de la conception des mesures de cybersécurité, de l'animation et de la formation des différents acteurs. Il est assisté des Responsables de la sécurité des systèmes d'information des entités en charge des éventuelles adaptations aux règles spécifiques de leurs activités.

Le groupe s'attache à respecter les droits fondamentaux de ses clients et utilisateurs finaux en adoptant une approche centrée sur la protection des données personnelles, en conformité avec le Règlement général sur protection des données (RGPD), qui constitue la norme la plus stricte en matière de gestion des données personnelles. Ce règlement vise à garantir que les données des individus sont collectées, traitées et stockées de manière transparente, sécurisée et conforme aux principes de respect de la vie privée. Cet engagement vise à protéger les droits fondamentaux des consommateurs et utilisateurs finaux, ie droits à la vie privée et à la protection des données. Le groupe a donc mis en place un processus rigoureux permettant d'analyser l'impact sur la vie privée pour tous les nouveaux traitements (ou de toute modification) de données à caractère personnel susceptibles de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes.

Afin de garantir la conservation et la maîtrise de ses données personnelles par chaque personne, le groupe s'assure que ses entités mettent en œuvre les dispositions nécessaires pour permettre l'exercice des droits fondamentaux : droit d'information, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, à la portabilité et d'opposition. Chaque entité du groupe établit, sous sa responsabilité, sa propre procédure de réponses aux exercices de droits, préalablement soumise pour approbation au DPO du groupe et au DPO délégué dont elle relève le cas échéant.

Une page « Conditions générales d'utilisation » est accessible sur le site internet institutionnel du groupe, qui rappelle le droit des utilisateurs à accéder, rectifier ou supprimer leurs données personnelles. Elle offre un lien vers une page dédiée à la politique de protection des données personnelles du groupe. Outre les modalités d'exercice des droits relatifs aux données personnelles et de contact du DPO du groupe, la liste complète des finalités des traitements, ainsi que leur base légale et les durées de

conservation des données personnelles issues des traitements mis en œuvre par le groupe (hors Geopost) y sont accessibles en un clic, en distinguant les traitements concernant les clients particuliers de ceux concernant les clients professionnels. L'ensemble de ces informations est disponible et facilement accessible sur le site internet laposte.fr.

Cibles liées à la gestion des impacts négatifs matériels, à la promotion des impacts positifs et à la gestion des risques et opportunités matériels liés au numérique [S4-5]

Dans le cadre de sa stratégie de protection de la sécurité et l'intégrité des données à caractère personnel, le groupe privilégie une approche qualitative.

Les objectifs fixés par ses politiques en matière de protection des données personnelles et de cybersécurité sont liés à l'objectif de conformité de la PSSI et pilotés à travers des dispositifs structurés de reporting et de remontées périodiques des données. En effet, le RGPD impose d'être en permanence conforme pour tous les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre. Ces dispositifs sont intégrés dans le dispositif de contrôle permanent du groupe, incluant des reportings réguliers adressés aux instances de gouvernance du groupe telles que le Comex et le Comité d'audit. Ainsi, le groupe s'assure régulièrement que la mise en œuvre opérationnelle de ses politiques reste alignée sur ses engagements stratégiques.

Actions de prévention et de remédiation des impacts matériels négatifs concernant les consommateurs et utilisateurs finaux, et efficacité de ces actions [S4-4]

Chacune des entités et filiales du groupe met en place des plans d'action adaptés pour répondre aux objectifs de chacune des politiques permettant la gestion des impacts et risques matériels relatifs à la cybersécurité et à la protection des données personnelles. Ces actions visent d'abord à la prévention et à l'atténuation des risques, et aussi à la remédiation en cas d'incident avéré.

Afin d'assurer la sécurité et l'intégrité des données personnelles et de prévenir les risques de fuites de données, y compris les données clients, les collaborateurs sont sensibilisés à protéger l'information en interne notamment au travers de :

- la classification de l'information numérique et papier ;
- l'utilisation d'outils informatiques sécurisés pour le stockage et le partage de données informatiques et le stockage sécurisé des supports papier ;
- une protection et un stockage des supports amovibles réglementés, l'usage d'un filtre de confidentialité sur les écrans ;
- l'incitation à verrouiller la session informatique même pour quelques minutes d'absence et la protection de smartphones et des tablettes ;
- un filtre contre les SPAM et les tentatives de *phishing* et la sensibilisation des collaborateurs à ces sujets ;
- le principe du *clean desk* en journée pour tous les collaborateurs et des formations en ligne sur la sécurité numérique et la protection des données personnelles.

Les données à caractère personnel n'ayant plus vocation à être utilisées sont effacées si elles sont informatiques conformément aux durées établies pour chaque traitement et les documents papier à partir du niveau « Confidentiel » sont détruits.

Les collaborateurs doivent en outre restreindre les droits d'accès aux documents informatiques aux personnes ayant la nécessité d'utiliser les données personnelles des clients et utilisateurs finaux. Dans le cas où les données à caractère personnel des clients sont gérées par des sous-traitants, La Poste exige de ceux-ci qu'ils fournissent les garanties appropriées via la signature de clauses contractuelles engageantes et la mise en place de mesures techniques complémentaires.

Pour assurer la mise en œuvre effective et efficace du dispositif de protection des données à caractère personnel édicté par le DPO groupe, une Charte de la filière protection des données à caractère personnel du groupe La Poste a été définie. Celle-ci définit le cadre dans lequel le groupe La Poste s'assure de l'effectivité de la mise en œuvre de ce dispositif par la mise en place des mesures de contrôle appropriées et, le cas échéant, de mesures correctrices. Chaque entité, qu'elle soit responsable du traitement ou sous-traitant doit également mettre en œuvre, en application du principe du *privacy by design*, des actions et mécanismes permettant de garantir que la protection des données à caractère personnel est intégrée à tous les nouveaux projets dès leur conception et avant leur mise en œuvre. Elle s'assure à cette fin que la checklist *Privacy by design* établie par le DPO groupe est remplie pour chaque projet. Le groupe a l'obligation, en application du principe du *Privacy by default*, de mettre en œuvre toutes les mesures permettant d'assurer aux personnes concernées que, par défaut, le niveau de protection adapté de leurs données est assuré sans action de leur part. La conformité aux obligations de protection des données à caractère personnel devant pouvoir être démontrée à tout moment, chaque entité doit documenter toutes les actions mises en œuvre aux fins de prise en compte de la conformité et centraliser cette documentation afin d'avoir la capacité de la produire en cas de demande ou de contrôle des autorités.

Afin de prévenir les risques de cyberattaques sur l'ensemble des entités du groupe et assurer la protection des données, le groupe a également formalisé un processus de gestion des incidents de sécurité informatique :

- les événements liés à la sécurité de l'information sont signalés dans les meilleurs délais par les voies hiérarchiques appropriées ;
- tout salarié ou contractant tiers utilisant les systèmes et services d'information du groupe doit signaler toute faille de sécurité observée ou soupçonnée dans les systèmes ou services ;
- une qualification des événements liés à la sécurité de l'information est réalisée afin de décider s'ils sont classés comme incidents de sécurité. Celle-ci doit permettre de détecter si des données à caractère personnel sont concernées par l'incident ;
- la réponse aux incidents de sécurité est faite conformément aux procédures en vigueur ;
- une capitalisation des analyses et des résolutions des incidents de sécurité est réalisée afin d'en réduire la probabilité ou les conséquences d'incidents ultérieurs ;
- des procédures d'identification, de recueil, d'acquisition et de protection de l'information sont définies puis appliquées afin de collecter et conserver des preuves valables.

D'autres mesures sont également mises en place par la Direction cyber pour la gestion des risques et impacts matériels. Parmi elles :

- la mise à jour du dispositif de contrôle interne avec un pilotage du niveau de conformité par entité juridique ;
- le lancement d'un accompagnement spécifique pour les entités les plus en difficulté ;
- le renforcement de l'expertise proposée sur les projets stratégiques du groupe (IA, *Big Data*, souveraineté numérique) ;
- l'approfondissement du dispositif de sensibilisation et de formation pour les collaborateurs du groupe

Les enjeux de protection des données personnelles liés à l'IA sont gérés via le Comité IA de confiance et la Charte *data* & IA formalisé au niveau du groupe et applicable au sein des branches et des filiales. Pour chaque lancement de projet, des référents IA de confiance travaillant en binôme effectuent un travail d'auto-évaluation et de filtrage des projets, notamment pour s'assurer qu'ils ne contribuent pas à des impacts matériels négatifs

potentiels. Deux grilles d'évaluation autour des systèmes d'IA sont disponibles pour que les référents puissent quantifier l'opportunité de mettre en œuvre une démarche éthique et les principales actions attendues à cette fin. Ces référents sont désignés au sein du groupe ainsi que dans ses principales entités : Geopost, La Banque Postale et CNP Assurances, branches Services-Courrier-Colis (BSCC) et Grand Public et Numérique (BGN) au sein de La Poste SA.

Afin de s'assurer de la bonne gestion des incidents impliquant des données à caractère personnel et de pouvoir en notifier l'autorité de contrôle compétente et les personnes concernées conformément aux règles prévues par le RGPD ou les éventuelles réglementations locales, le groupe La Poste a mis en place une procédure dédiée. Chaque entité s'assure de l'activation effective du processus en cas d'incident. Le responsable de traitement s'assure notamment que le contrat le liant à son sous-traitant impose bien à ce dernier de l'informer dans les meilleurs délais de toute violation des données à caractère personnel.

Pour se prémunir des cyberattaques, le groupe La Poste a formalisé une procédure de gestion de crise s'appliquant à l'ensemble des entités du groupe et destinée à toute personne ayant un rôle à jouer dans le processus de gestion de crise cyber. Le responsable du maintien en condition opérationnelle de la procédure de gestion de crise d'origine cyber est le directeur des opérations de cyberdéfense de la direction de la cybersécurité du groupe. La procédure de gestion de crise cyber doit être révisée au moins une fois par an et en cas d'évolution du système d'information, de l'organisation ou de changements significatifs ayant un impact sur l'organisation de la gestion de crise. Toute mise à jour de la présente procédure de gestion de crise d'origine cyber doit être réalisée et soumise à la validation du directeur de la cyberdéfense de la direction de la cybersécurité du groupe.

Le groupe a également mis en place un Centre de gestion de crise cyber, piloté par la direction cybersécurité, qui constitue l'échelon stratégique central dans la gestion des crises d'origine cyber. Il a vocation à piloter l'ensemble des capacités mobilisées en cas de crise majeure. Les actions à mettre en place pour réagir face à un impact matériel sont validées par les différents responsables groupe : le directeur cyber groupe sur les impacts relatifs à la cybersécurité, le DPO groupe pour les questions relatives à la protection des données personnelles et le Comité IA de confiance sur les enjeux éthiques autour de l'IA. Ces actions sont discutées lors de la réunion des différents Comités cités précédemment⁽¹⁾ intégrant les différents experts et responsables au niveau du groupe mais également de chaque branche et filiale.

Le groupe a mis en place un dispositif de médiation pour agir en lien avec les impacts matériels spécifiques sur les consommateurs et utilisateurs finaux. Ce dispositif⁽²⁾, contribue à garantir un dialogue entre le groupe et ses clients et à prévenir ou atténuer les risques identifiés. En matière de protection des données à caractère personnel, les principes de *Privacy by design* et *Privacy by default* garantissent l'intégration de la conformité aux réglementations dès la conception des produits et services, réduisant ainsi les impacts négatifs potentiels liés à leur utilisation.

Les actions à mettre en place pour réagir face à un impact matériel sont validées par les différents responsables groupe : le directeur cyber groupe sur les impacts relatifs à la cybersécurité, le DPO groupe pour les questions relatives à la protection des données personnelles et le Comité IA de confiance sur les enjeux éthiques autour de l'IA. Ces actions sont discutées lors de la réunion des différents comités cités précédemment⁽³⁾ intégrant les différents experts et responsables aux niveaux du groupe, et de chaque branche et filiale.

(1) Cf. paragraphes « Politiques et actions relatives aux pratiques commerciales et à la qualité de services aux consommateurs et aux utilisateurs finaux [S4-1][S4-4] ».

(2) Rôle et modalités cf. paragraphes « Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts [S4-2] » et « Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux [S4-3] ».

(3) Cf. paragraphes « Politiques et actions relatives aux pratiques commerciales et à la qualité de service aux consommateurs et aux utilisateurs finaux [S4-1][S4-4] ».

Actions à impact positif

La crise sanitaire de 2020 a renforcé l'omniprésence du numérique, transformant les interactions avec les clients (du multicanal à l'omnicanal). En 2021, le groupe La Poste s'est donné par son plan stratégique 2030 et sa qualité d'entreprise à mission, l'ambition de promouvoir un numérique :

- éthique : en valorisant les principes, valeurs et pratiques respectueuses et exemplaires de la transformation digitale et des technologies numériques (impacts sociétaux et environnementaux, protection des données personnelles et du libre arbitre des individus, du principe de non-discrimination, etc.) ;
- inclusif : en permettant au plus grand nombre d'accéder aux outils digitaux (personnes en situation de handicap ou d'éloignement structurel – illettrisme) ;
- frugal : en réduisant les impacts environnementaux du numérique (effet de serre, déchets, épuisement des ressources, etc.) malgré la vitesse d'évolution des pratiques.

Le groupe La Poste s'est engagé dans de nombreuses actions internes pour contribuer avec un ensemble d'acteurs au développement d'un numérique éthique, inclusif et frugal.

Dès 2019, il a été l'un des premiers signataires de la Charte du numérique responsable de l'Institut du numérique responsable, dont il est co-fondateur. Un Comité du numérique responsable a été créé à l'échelle du groupe qui réunit les directions informatiques des entités, la direction de l'engagement sociétal du groupe, les directions RSE des branches, la direction des ressources humaines du groupe (Mission Handicap), la direction des achats groupe et la direction de la stratégie autour des thématiques majeures du numérique pour conduire le changement sur les bonnes pratiques. Il permet de coordonner les entités sur les orientations à donner, de les enrichir collectivement et d'en recueillir les réalisations. Cette gouvernance a été renforcée en 2023, par la mise en place d'un comité de pilotage de la filière SI réunissant autour du DSI groupe et de la référente numérique responsable du groupe, l'ensemble des DSI.

En 2024, le groupe La Poste *via* l'ensemble de ses branches continue de s'engager en faveur de la conception responsable de ses offres et services numériques (*By design*) et de la sobriété de ses ressources et usages du numérique (Sobriété). Ces engagements sont présentés dans une politique numérique responsable et mis en œuvre au travers de sa Charte numérique responsable qui encadre l'utilisation des outils numériques en interne et en externe. Cette politique repose sur quatre piliers, alignés avec les engagements du groupe en tant qu'entreprise à mission : sobriété, frugalité, éthique et inclusion. Le pilier inclusion a pour ambition de rendre les contenus et services numériques du groupe accessibles à tous ses clients et partenaires, notamment les utilisateurs qui seraient en situation de handicap. Le groupe se dirige vers une mise en place progressive de l'accessibilité numérique dans chaque projet, sous le principe de l'utilisabilité pour les personnes en situation de handicap tout en s'assurant de la conformité réglementaire de ses interfaces applicatives, qu'elles soient développées ou acquises sur le marché.

Certaines entités et filiales du groupe (dont BGNP et Docaposte) ont obtenu le label Numérique Responsable de niveau 2, construit par l'Institut du numérique responsable en partenariat avec le ministère de la Transition écologique, l'Ademe et WWF⁽¹⁾. Parmi elles, Colissimo, La Banque Postale et La Poste SA s'alignent également sur la réglementation en vigueur, notamment le Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) et la loi DDADUE⁽²⁾, qui transpose l'*European Accessibility Act*.

Pour répondre aux enjeux globaux du numérique responsable, plus particulièrement sur les axes de la politique du groupe - frugalité/éthique IA/Accessibilité numérique -, un Comité numérique responsable a été instauré. Ce comité traite des enjeux liés à l'éthique, la frugalité et la sobriété numérique, ainsi qu'à l'accessibilité numérique, en s'appuyant sur des référents dédiés qui consolident l'approche du groupe. Toutes les directions des systèmes informatiques au sein du groupe disposent aujourd'hui d'un référent accessibilité numérique. Ce dispositif permet de définir une feuille de route claire pour répondre aux exigences réglementaires et assurer l'accessibilité de ses outils numériques, contribuant ainsi à l'inclusion de tous les publics.

Par ailleurs, si les consommateurs ou utilisateurs finaux des services et outils numériques du groupe ne sont pas satisfaits ou veulent émettre une réclamation à propos de l'accessibilité, ils peuvent le faire *via* les déclarations d'accessibilité. La déclaration d'accessibilité permet aux entités du groupe propriétaires des sites web et applications :

- de communiquer leur état de conformité au référentiel de référence RGAA ;
- de signaler les éventuels contenus non accessibles ; et
- de proposer un dispositif de contact (adresse électronique ou formulaire) pour que les usagers puissent signaler à l'organisme concerné tout défaut d'accessibilité ; et
- pour les personnes en situation de handicap, de demander les informations correspondantes ou une solution alternative accessible).

Ces demandes sont traitées par les équipes responsables dans chaque branche et filiale. Il existe également des processus de réclamation classiques⁽³⁾.

Dans le cadre des initiatives visant à renforcer la sécurité et la conformité au sein du groupe, la direction de la conformité renouvelle, chaque année, le déploiement du Plan de Contrôle Permanent Cyber. L'efficacité de ce plan est suivie et évaluée de manière continue afin de garantir l'atteinte des résultats escomptés, en matière de sécurité des données et de protection contre les risques cyber. En 2023, dans la continuité de la logique d'alignement avec la Caisse des Dépôts, principal actionnaire du groupe, une nouvelle échelle d'évaluation (TrustHQ) a été mise en place, permettant de centraliser et de suivre en temps réel les progrès réalisés par chaque entité dans le cadre des contrôles cyber. Parmi les filiales ou entités couvertes par ce plan de contrôle : la BSCC, la BGNP, Docaposte, Geopost, La Banque Postale, La Poste Immobilier. Au-delà de ce plan de contrôle permanent, le groupe évalue l'efficacité de ses actions et initiatives en matière de protection des données à caractère personnel en utilisant des indicateurs spécifiques, intégrés dans des reportings dédiés. Un risque RGPD est également intégré spécifiquement à la cartographie des risques du groupe, permettant de suivre l'impact des mesures mises en place. Enfin, dans le cadre de son statut et de sa gouvernance d'entreprise à mission, les actions en faveur de la promotion d'un numérique éthique, inclusif et frugal font l'objet, chaque année, d'un suivi et d'une évaluation des résultats pour les utilisateurs finaux.

La filière protection des données à caractère personnel du groupe La Poste comprend plus de 200 membres dédiés ou partiellement dédiés à ce sujet. Elle bénéficie d'un outil de place pour la gestion des registres des activités de traitement en tant que responsable de traitement ou de sous-traitant des différentes entités du groupe pour le périmètre France (l'outil utilisé en dehors de ce périmètre pouvant varier). La filière cybersécurité compte environ 400 membres. Leur complémentarité renforce la posture globale du groupe en matière de protection des données et de cybersécurité, garantissant une gestion robuste des risques numériques.

(1) Fonds mondial pour la nature, l'une des toutes premières organisations indépendantes de protection de l'environnement dans le monde.

(2) Promulguée le 22 avril 2024, la dernière loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne (DDADUE) couvre des domaines aussi divers que l'économie, le numérique, le droit social, le droit pénal ou encore la transition écologique ou les questions agricoles.

(3) Cf. paragraphe « Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux ou sujet des impacts en matière de cybersécurité, IA et confiance numérique [S4-2] » et « Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux [S4-3] ».

Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts en matière de cybersécurité, IA et confiance numérique [S4-2]

Le groupe La Poste offre une voie d'interaction directe pour ses consommateurs et utilisateurs finaux sur les enjeux de cybersécurité et protection des données personnelles grâce au médiateur de la consommation⁽¹⁾. Ce médiateur permet aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire entendre leurs préoccupations, notamment en cas de différends ou d'incidents liés aux services du groupe. Ce dispositif assure un traitement impartial des réclamations, contribuant ainsi à une meilleure prise en compte des besoins et attentes des consommateurs et utilisateurs finaux.

Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations en matière de cybersécurité, IA et confiance numérique [S4-3]

Le groupe La Poste met à disposition de ses clients et consommateurs finaux un système de réclamation au travers du médiateur de la consommation⁽²⁾.

Par ailleurs, sur la protection des données personnelles, les consommateurs et utilisateurs finaux peuvent faire une demande d'exercice de droit dans le cadre du RGPD. Chaque responsable de traitement doit indiquer aux personnes concernées les modalités d'exercice de leurs droits. Il dispose d'un délai d'un mois pour répondre aux demandes simples et d'un délai de deux mois supplémentaires en cas de demande complexe. Le responsable de traitement doit alors en informer le client. Pour faciliter le traitement des demandes, le groupe La Poste a mis en place un processus de préqualification des demandes d'exercice de droit. Lorsqu'un traitement de données est fondé sur la base du consentement, toutes les précautions nécessaires sont mises en place afin de garantir la validité de ce dernier et permettre aux clients et utilisateurs finaux de le retirer aussi facilement qu'ils l'ont donné.

Le groupe offre la possibilité à ses clients particuliers de contacter le délégué à la protection des données personnelles désigné par La Poste groupe à une adresse postale. Si le client estime que ses droits sur ses données ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

En matière de cybersécurité, le groupe permet de signaler toute alerte en utilisant les moyens mis à disposition par le Centre gouvernemental de veille, d'alerte et de réponse aux attaques informatiques (CERT) : une adresse e-mail et un numéro de téléphone sont accessibles sur le site internet du groupe La Poste.

Engagements en matière de droits de l'homme pertinents pour les consommateurs et utilisateurs finaux

Aucun problème ni incident grave en matière de droits humains relatifs aux consommateurs et utilisateurs finaux n'a été signalé au cours de l'année 2024. Toutefois, le groupe est conscient que des incidents pourraient s'être produits sans être signalés. En ce sens, il réaffirme son engagement à mettre à disposition de ses consommateurs et utilisateurs finaux des mécanismes d'alerte et de remontée de tels incidents, notamment le dispositif du Médiateur de la consommation⁽³⁾. Cette approche vise à garantir la détection des risques potentiels et la mise en œuvre de mesures correctives adaptées, assurant une protection renforcée des droits humains fondamentaux.

En parallèle, aucun cas de non-respect des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, de la Déclaration de l'OIT sur les principes et droits fondamentaux au travail, ni des Lignes directrices de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales impliquant des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux n'a été identifié au sein du groupe. Le groupe La Poste reste néanmoins vigilant et engagé à promouvoir une gestion respectueuse des droits humains dans toutes ses activités.

1.1.4 Informations en matière de conduite des affaires | G1



Le groupe La Poste fait de ses engagements en matière de conduite des affaires une priorité à un haut niveau d'exigence. De par la taille du groupe, de son positionnement multiactivité, de ses missions de service public et de son statut d'entreprise à mission, neuf impacts, un risque et une opportunité représentent des enjeux matériels :

- culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires :
 - pratiques responsables des affaires dans le respect du code de conduite du groupe,
 - protection des lanceurs d'alerte,
 - valorisation des comportements responsables des collaborateurs,
 - risque de litiges, contentieux, affaires juridiques en cas de corruption ou tout manquement au code déontologique ;

- gestion des relations avec les fournisseurs :
 - amélioration des pratiques internes et des relations fournisseurs,
 - influence sur les fournisseurs et prestataires en matière de pratiques sociales et environnementales via l'intégration de critères de durabilité dans les AO, le pilotage et l'évaluation des performances sociales et environnementales des fournisseurs et sous-traitants, leur sensibilisation, etc. ;
- cybersécurité, gestion de l'IA et confiance numérique :
 - sécurité et intégrité des données clients, collaborateurs, fournisseurs et sous-traitants,
 - usage éthique de l'IA par le groupe et ses parties prenantes,
 - souveraineté numérique de la donnée,
 - transparence sur l'usage d'un système d'IA et fiabilité des outils et solutions logiciels,
 - performance et sécurité du groupe accrues par sa résistance accrue aux cyberattaques.

(1) Cf. paragraphes « Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts [S4-2] » et « Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations [S4-3] ».

(2) Cf. paragraphe « Processus de dialogue avec les consommateurs et utilisateurs finaux au sujet des impacts [S4-2] » et « Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations [S4-3] ».

(3) Cf. paragraphe « Processus visant à remédier aux impacts négatifs et canaux permettant aux consommateurs et utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations [S4-3] ».

1.1.4.1 Culture d'entreprise et politiques en matière de conduite des affaires [G1-1 ; G1-3 ; G1-4]

Les enjeux liés à la conduite des affaires sont adressés au travers d'un ensemble de politiques visant à répondre aux impacts et risques considérés comme matériels pour le groupe :

- pratiques responsables des affaires dans le respect du code de conduite du groupe et notamment en matière de lutte contre la corruption ;
- protection des lanceurs d'alerte ;
- risque de litiges, contentieux, affaires juridiques en cas de corruption ou tout manquement au code déontologique.

La documentation portant sur la déontologie, le dispositif d'alerte et la lutte contre la corruption et le trafic d'influence est disponible sur le site institutionnel du groupe La Poste⁽¹⁾.

Politique de lutte contre la corruption et le trafic d'influence

Le groupe La Poste a une politique de tolérance zéro face à la corruption, au trafic d'influence et à l'ensemble des manquements à la probité.

Il s'est doté d'un corpus normatif qui inclut la politique groupe de lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Ce corpus décrit les grands principes du programme de lutte contre la corruption et leur déclinaison opérationnelle. Cette politique est le document fondateur des autres politiques et procédures de ce dispositif.

La maîtrise des risques de corruption repose sur :

- une cartographie des risques adaptée et ajustée à l'organisation avec des campagnes de mises à jour annuelles ;
- des règles et procédures internes diffusées aux collaborateurs ;
- un dispositif de formation à destination de l'ensemble des collaborateurs cadres et cibles exposées ;
- différents dispositifs d'évaluation des tiers (cibles d'acquisition, fournisseurs, partenaires non commerciaux) permettant la mise en place d'actions adaptées en fonction du niveau de risque déterminé ;
- la remontée et le traitement des alertes ;
- la mise en place de contrôles y compris comptables ;
- la remédiation dont les sanctions en cas d'incident.

Par ailleurs, un dispositif permet aux collaborateurs opérationnels de La Poste SA (via un outil spécifique) de signaler tout incident de sécurité, dont ceux liés à des suspicions de corruption.

Les incidents significatifs de corruption font l'objet d'une information aux instances dirigeantes du groupe.

Gouvernance dédiée

La gouvernance relative aux dispositifs de lutte contre la corruption et à la conduite des affaires s'intègre à la gouvernance générale de la Conformité⁽²⁾.

Les dispositifs afférents ont été présentés aux instances suivantes :

- le Comité exécutif du groupe (Comex) et le Comité d'audit du Conseil d'administration du groupe, en novembre 2023 ;
- le Comité des déontologues s'est réuni à six reprises en 2024 et a traité notamment du lancement du nouveau code de conduite, des travaux de mise à jour de la politique conflit d'intérêts, du partage des résultats du baromètre du climat éthique ;

- le Comité de pilotage lutte contre la corruption s'est réuni deux fois et a traité du suivi des mesures et du cadre de lancement des campagnes de cartographie, de plans de contrôle, et de partage des bonnes pratiques entre les entités.

Cette donnée d'information n'est pas applicable car ne concerne que les entreprises en absence de procédure, ce qui n'est pas le cas du groupe La Poste.

Cadre d'application de la politique de lutte contre la corruption et le trafic d'influence

Les politiques groupe s'appliquent à l'ensemble du groupe, i.e La Poste SA et les sociétés qu'elle contrôle directement et indirectement, et leurs collaborateurs.

Il appartient à chacune de ces entités et à leurs dirigeants de prendre les dispositions nécessaires pour décliner cette politique dans leurs propres entités contrôlées, quelle que soit leur taille ou implantation géographique, sur la totalité de leur périmètre. La déclinaison des mesures se fait de manière adaptée et proportionnée aux spécificités des activités et de leur niveau d'exposition aux risques.

Chaque dirigeant du groupe et membre du Comex s'engage ainsi formellement à respecter le référentiel de politiques de conformité du groupe à travers la signature d'une lettre d'engagement.

Formation et information relatives à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence

Formation de la gouvernance

Pour La Poste SA, les membres du Comex s'engagent formellement à soutenir et suivre la mise en œuvre des dispositifs au sein des entités qu'ils dirigent. Comme l'ensemble des collaborateurs cadres et cibles exposées, ils ont suivi la formation dédiée à la prévention et à la lutte contre la corruption. De plus, les membres du Comité exécutif sont destinataires des informations adressées à l'ensemble des 22 000 managers du groupe. En particulier, ils ont reçu le code de conduite et la politique groupe de lutte contre la corruption et le trafic d'influence et toutes les politiques afférentes.

Pour La Banque Postale SA, une formation annuelle est donnée aux membres du Conseil de surveillance sur les conflits d'intérêts, la déontologie et sur le code de conduite. Les membres du Comité exécutif des filiales récemment intégrées au groupe La Poste bénéficient d'une formation en présentiel sur l'ensemble des domaines de conformité, dont la lutte contre la corruption.

Formation des collaborateurs

L'ensemble des 22 000 managers du groupe a été informé par un mail dédié de la publication du code de conduite, d'une part, et de la politique de lutte contre la corruption et le trafic d'influence du groupe, d'autre part.

La Poste a développé depuis 2019 un corpus de formations relatives à la prévention et à la détection de la corruption et du trafic d'influence. Celui-ci comprend :

- deux formations généralistes en *e-learning* destinées à l'ensemble des collaborateurs : l'une portant sur la prévention de la corruption et l'autre dédiée à la prévention et à la gestion des conflits d'intérêts ;
- une formation renforcée sur la lutte contre la corruption, destinée aux cadres et collaborateurs exposés.

(1) <https://www.lapostegroupe.com/fr>.

(2) Cf. section 1.1.1.2 « Une gouvernance structurée de la durabilité », paragraphe « Gouvernance en matière de prévention et de détection de la corruption [G1. GOV-1] ».

Le dispositif de formation des cadres et des collaborateurs les plus exposés comprend un tronc commun ayant pour objectif de :

- comprendre les enjeux de la lutte contre la corruption ;
- s'approprier les définitions et les termes clés de la corruption et du trafic d'influence ;
- détecter les situations à risques dans le cadre de ses activités quotidiennes ;
- savoir réagir en cas de doute.

Il traite plus particulièrement des sujets suivants : les conséquences de la corruption, la prévention et la détection de la corruption au sein du groupe La Poste, les cadeaux et invitations, les conflits d'intérêts, les partenariats non commerciaux, l'évaluation de l'intégrité des tiers, le dispositif d'alerte, etc. Ce tronc commun est suivi de cas pratiques dédiés aux collaborateurs exposés. Ils ont été élaborés en lien avec ces derniers et les scénarios de risque identifiés dans la cartographie des risques de corruption. Ils permettent de présenter les comportements à adopter et ceux à proscrire. Un contrôle de connaissance clôt la formation et sa réussite permet de valider la compétence acquise.

La périodicité du renouvellement de la formation et ses modalités seront définies en 2025 pour La Poste SA. En ce qui concerne La Banque Postale, le renouvellement est programmé tous les deux ans.

Un dispositif de sensibilisation et de formation est accessible à l'ensemble des collaborateurs du groupe. Au titre de la politique de lutte contre la corruption et le trafic d'influence, une formation spécifique est obligatoire pour les collaborateurs ayant le statut de cadres et les collaborateurs dont les fonctions sont exposées à ce risque. Au 31 décembre 2024, 71 737 collaborateurs ont été formés sur une cible de 86 644. Le taux de fonctions à risque formées en 2024 est de 83%.

Le code de conduite et le dispositif d'alerte sont accessibles depuis le site internet institutionnel du groupe La Poste. Par ailleurs, le déontologue reçoit les demandes de conseil des collaborateurs via le canal du dispositif d'alerte.

Dispositif d'alerte [G1-1_02]

Le dispositif informatisé d'alerte du groupe hors Geopost est accessible 24h/24, 7j/7 via une adresse internet unique : <https://www.alerte-ethique.laposte.fr/>. Ce dispositif est une plateforme de déclaration en ligne, hébergée par un prestataire externe et accessible à toutes les parties prenantes du groupe (membres du

personnel, anciens collaborateurs, candidats à un emploi, actionnaires, membres de l'organe d'administration, de direction ou de surveillance, collaborateurs extérieurs et occasionnels, cocontractants, sous-traitants, salariés des fournisseurs et partenaires avec lesquels le groupe est en relation).

Les thématiques visées par le dispositif d'alerte portent sur :

- l'atteinte aux intérêts du groupe ;
- le non-respect de la confidentialité des informations ;
- le non-respect du code de conduite ;
- le non-respect de la déontologie professionnelle vis-à-vis des clients, des fournisseurs et autres parties prenantes ;
- le non-respect des règles en matière de conflits d'intérêts ;
- le non-respect de la politique en matière de cadeaux et invitations ;
- la corruption ;
- la fraude ;
- les atteintes relatives au devoir de vigilance en matière de :
 - droits humains et libertés fondamentales, incluant le principe de non-discrimination,
 - santé et/ou sécurité des personnes, incluant le harcèlement,
 - environnement (ex : émissions de GES, pollutions).

Le traitement des alertes est confié aux déontologues des différentes entités (groupe, branches et filiales). Avant de saisir le déontologue, les collaborateurs peuvent adresser leur signalement à leur manager. Dans plusieurs situations, le manager peut intervenir rapidement pour traiter une problématique éthique. Si le collaborateur choisit d'utiliser le dispositif d'alerte, le groupe s'engage à préserver la confidentialité de son identité. Les alertes anonymes ne peuvent être traitées que si la gravité des faits mentionnés est établie et que les faits en cause sont suffisamment détaillés.

Le dispositif garantit aux personnes la confidentialité de leurs signalements avec un niveau élevé de sécurité. Les données sont cryptées et le prestataire n'a accès ni aux clés de décryptage ni au contenu des alertes. Il permet aux personnes de signaler des dysfonctionnements et de solliciter des conseils en toute confidentialité.

Il est également possible pour une personne souhaitant effectuer un signalement au déontologue de le faire par courrier, message électronique, appel téléphonique ou entrevue physique.

Description détaillée du traitement des alertes

Étape 1. Réception et accusé réception du signalement	Le déontologue accuse réception du signalement à l'auteur de l'alerte dans un délai de sept jours ouvrés.
Étape 2. Qualification	Il lui indique la recevabilité ou non du signalement. La durée du traitement pourra être plus ou moins longue selon les procédures à engager. Le déontologue s'engage à informer l'auteur du signalement de l'instruction de sa demande, dans un délai de trois mois après l'envoi de l'accusé de réception. Le dispositif informatique mis en place préserve la confidentialité des auteurs de signalement et renforce le niveau de sécurité et d'accessibilité.
Étape 3. Traitement du signalement	Le traitement des signalements est réalisé par la filière des déontologues avec l'aide des experts référents selon un processus de traitement formalisé dans le guide de traitement des alertes. En fonction de la complexité des sujets à traiter, le déontologue pourra solliciter une expertise interne (DRH, service enquêtes internes, inspection générale de La Banque Postale...). La demande d'expertise pourra nécessiter la communication de données à caractère personnel dans le respect des obligations du Règlement général sur la protection des données (RGPD). L'auteur de l'alerte bénéficie d'un droit à l'information tout au long de la procédure sur les mesures envisagées ou prises, pour évaluer l'exactitude des allégations contenues dans le signalement et des mesures visant à remédier à l'objet du signalement. Le déontologue informe les personnes mises en cause par l'alerte dans un délai raisonnable, ne pouvant pas dépasser un mois, à la suite de l'émission d'un signalement. Néanmoins, l'information des personnes mises en cause par le signalement pourra être différée lorsqu'elle est susceptible de compromettre gravement les nécessités du traitement de l'alerte, jusqu'à ce que le risque soit écarté.
Étape 4. Clôture du signalement	L'auteur du signalement est informé par écrit lors de la clôture de son signalement.

Les filiales Geopost et CNP Assurances, compte tenu de leur implantation à l'international, disposent de plateformes spécifiques concernant le dispositif d'alerte, respectivement Safecall et CNP Integrity Line.

Protection des lanceurs d'alerte

Les collaborateurs ayant actionné le dispositif d'alerte et répondant aux critères posés par les lois Sapin 2 et Wasserman et dont les signalements sont jugés recevables au sens de la loi bénéficient de la protection des lanceurs d'alerte.

La confidentialité de l'alerte et des faits signalés est garantie, en particulier, pour ce qui concerne :

- l'identité des auteurs du signalement ;
- l'identité des personnes visées par le signalement ;
- l'identité de tout tiers mentionné dans le signalement ;
- les informations recueillies par l'ensemble des destinataires du signalement.

Le dispositif d'alerte garantit également aux personnes la confidentialité de leurs signalements avec un niveau élevé de sécurité. Les données sont cryptées et le prestataire n'a accès ni aux clés de décryptage ni au contenu des alertes. Le fait de divulguer sans le consentement de l'auteur du signalement les éléments confidentiels énoncés ci-dessus est passible de sanctions. La confidentialité de l'alerte permet de protéger les auteurs de signalement.

Les lanceurs d'alerte ne peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires ou discriminatoires (directes ou indirectes) du fait de leur alerte dans les conditions définies par la loi (signalement de bonne foi et sans contrepartie financière directe). La bonne foi de l'auteur du signalement l'exonère de toute sanction disciplinaire, quand bien même les faits apparaîtraient par la suite inexacts ou ne donneraient lieu à aucune suite.

Toute personne qui fait obstacle, de quelque façon que ce soit, à la transmission d'un signalement est passible de sanctions.

Les collaborateurs sont régulièrement informés de l'existence du dispositif d'alerte *via* le code de conduite, un affichage sur site, l'intranet, les *e-learning* (code de conduite, lutte anti-corruption, notamment), des actions de communication et de sensibilisation.

Le déontologue du groupe forme tous les déontologues et responsables de traitement des alertes préalablement à leur habilitation. Cette formation permet de garantir que toutes les étapes et enjeux du traitement d'un signalement sont connus. Les déontologues et les responsables de traitement sont désignés par les instances dirigeantes de leur entité et signent une lettre d'engagement.

Procédure d'enquêtes

L'entreprise dispose de la capacité à enquêter rapidement, indépendamment et objectivement sur les incidents de conduite commerciale. Afin de traiter l'ensemble des cas de suspicion de fraude et de vol, le groupe La Poste s'est doté d'un corps d'enquête interne composé d'enquêteurs :

- intervenant dans le Réseau du groupe (hors bancaire) et d'enquêteurs en territoire supervisés par les Chefs de groupe enquêtes (CGE). La procédure des enquêtes internes du groupe La Poste formalise et détaille la conduite des investigations réalisées par ces enquêteurs ;
- dédiés à la fraude bancaire. Conformément à la politique de prise en charge des enquêtes bancaires, « les investigations sont lancées et réalisées, dès leur détection, par La Banque Postale lorsque les opérations en cause sont de nature bancaire, financière ou d'assurance, et effectuées totalement ou partiellement au sein de La Poste, au nom et pour le compte de La Banque Postale » ;
- en charge des investigations à caractère numérique. La méthodologie d'investigations suivie par ce département est encadrée par les procédures d'investigations numériques.

Au sein de Geopost, les enquêtes internes sont menées par la direction de l'audit, en lien avec l'*Ethics Officer* pour les enquêtes internes résultant d'une alerte *whistleblowing*, ou par les équipes Sûreté des filiales (et pilotées par la direction sûreté de Geopost pour les enquêtes à fort enjeu) ou sous-traitées auprès d'enquêteurs privés. Les saisines du corps d'enquête du groupe sont normées et peuvent provenir :

- des directions territoriales ;
- des branches, par le biais des déontologues ;
- de la direction prévention et lutte contre la fraude ;
- des directions siège et des filiales de La Banque Postale pour les enquêtes bancaires ;
- du corps d'enquête par auto-saisine.

L'efficacité des corps d'enquête est assurée par :

- le partage d'informations (dans le cadre du respect des règles relatives à la protection des données personnelle et du secret bancaire le cas échéant) ;
- une cohérence générale des travaux d'enquête et des méthodes d'investigation ;
- la diffusion aux responsables ayant à en connaître des vulnérabilités à corriger révélées par les enquêtes.

Les autorités compétentes sont informées dans les conditions prévues par la loi selon la nature des incidents rencontrés (ex. : information CNIL obligatoire en cas de fuite de données personnelles ou signalement parquet pour des infractions pénales) ou saisies par le biais d'une plainte de l'entreprise.

Les enquêteurs internes du groupe sont rattachés à la direction de la sécurité globale du groupe, alors que les sujets relatifs à la prévention et à la détection de la corruption ou des pots-de-vin sont instruits par la direction de la conformité du groupe. Les enquêteurs en territoire et intervenants au sein du Réseau sont supervisés par les chefs de groupe enquêtes, rattachés à la direction opérationnelle de la sécurité et de la prévention des incivilités. L'animation fonctionnelle des enquêteurs est assurée par la direction prévention et lutte contre la fraude. Ces deux directions sont rattachées à la direction de la sécurité des personnes et du patrimoine de la DSGG.

Au sein de La Banque Postale, le pôle Enquêtes est rattaché à la direction du pilotage de la fraude au sein de la direction conformité qui comporte une direction distincte en charge de la déontologie et de la lutte contre la corruption. Les fonctions considérées comme étant les plus exposées aux risques de corruption et de trafic d'influence ont été identifiées par les directions conformité des entités à partir des résultats de cartographie des risques. De façon générale, les cadres sont considérés comme étant les plus exposés, ainsi que les fonctions suivantes : les prescripteurs, la filière achat, la filière commerciale, les collaborateurs susceptibles d'être en relation avec des agents publics. De façon plus granulaire, les fonctions ci-dessous sont aussi identifiées comme exposées :

- les corps de contrôles : auditeurs, comptables, contrôleurs de gestion ;
- des fonctions opérationnelles : les examinateurs du Code de la route, les conseillers financiers, les agents de bureau de poste en charge de la vente de produits sensibles, les collaborateurs postiers occupant un mandat d'élu territorial, etc.

La Banque Postale et ses filiales considèrent que toutes les fonctions de la banque, quel que soit le niveau hiérarchique, sont exposées aux risques de corruption/pots-de-vin et forment à ce titre tous les collaborateurs.

La Poste est soumise à des exigences légales concernant la protection des lanceurs d'alerte. Ce dispositif respecte les obligations découlant des dispositions légales concernant les lanceurs d'alerte :

- loi du 9 décembre 2016 relative à la lutte contre la corruption et à la modernisation économique du 9 décembre 2016 dite « loi Sapin 2 », aux fins de lutte contre la corruption et le trafic d'influence ;
- loi du 27 mars 2017 sur le devoir de vigilance.

La Poste a également mis en place ce dispositif afin de faciliter et sécuriser les alertes concernant des comportements jugés incompatibles avec les chartes éthiques, les codes de conduite et les règlements intérieurs en vigueur. Le dispositif de protection du groupe a été complété en 2023 dans le respect des dispositions de la loi Wasserman du 21 mars 2022 et de son décret d'application du 3 octobre 2022 qui renforcent les exigences de la loi Sapin 2.

Améliorations récentes

Pour répondre aux ambitions de sa politique de lutte contre la corruption, en 2024, La Poste a poursuivi de nombreux travaux en lien avec les directions fonctionnelles, les branches et leurs filiales. Les travaux ont porté sur :

- une évolution du corpus documentaire groupe par la mise à jour du code de conduite, dont la nouvelle version a été diffusée à l'ensemble des collaborateurs en février 2024. Il est par ailleurs annexé au règlement intérieur de La Poste SA ;
- le déploiement d'une solution numérique développée en interne pour les déclarations relatives aux cadeaux et invitations reçus ou offerts par les collaborateurs. La solution offre aussi la possibilité de déclarer toute situation de conflit d'intérêts pour s'assurer que la situation est connue et gérée en conformité avec le code de conduite du groupe ;
- la mise à jour de la cartographie consolidée des risques de corruption et de trafic d'influence ;
- la poursuite du déploiement de la formation obligatoire, adressée à tous les cadres ainsi qu'aux cibles exposées avec suivi du taux de ces formations ;
- l'évaluation de l'intégrité des tiers, avec :
 - pour les fournisseurs disposant d'un contrat, le déploiement d'une solution informatique permettant les évaluations en termes de conformité documentaire et réglementaire, incluant la lutte contre la corruption,
 - pour les tiers bénéficiant d'actions de mécénat, de dons ou de sponsoring, la création d'une procédure d'évaluation de conformité documentaire et réglementaire afférente à la lutte contre la corruption. La solution s'appuie sur le même socle technique que celle des fournisseurs ;
- le renouvellement de la campagne de contrôle permanent sur les risques de non-conformité avec des points de contrôle en ligne avec la politique.

Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin	0
Montant des amendes pour violation des lois anti-corruption et anti-pots-de-vin	0

1.1.4.2 Gestion des relations avec les fournisseurs [G1-2]

L'approche du groupe vis-à-vis de ses fournisseurs en termes d'achats responsables se manifeste à travers la mise en place d'un ensemble d'actions permettant de répondre aux impacts et risques considérés comme matériels pour le groupe :

- amélioration des pratiques internes et des relations fournisseurs (évaluation des fournisseurs, sélection des fournisseurs sur critères objectifs, dans le cadre de la liberté d'accès aux marchés, délais de paiement) ;
- influence sur les fournisseurs et prestataires en matière de pratiques sociales et environnementales via l'intégration de critères de durabilité dans les appels d'offres (AO), le pilotage et l'évaluation des performances sociales et environnementales des fournisseurs et sous-traitants, leur sensibilisation...

Politique en matière de relations avec les fournisseurs, d'achats responsables et de gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement [G1-02]

Les risques et dépendances liés à la chaîne d'approvisionnement sont intégrés dans le dispositif global de gestion des risques mis en place par le groupe La Poste pour sécuriser son développement et contribuer au maintien de sa croissance durable.

Ce dispositif est encadré par la Charte de gestion des risques du groupe (mise à jour en 2024) qui présente les principes en matière de gestion des risques applicables à l'ensemble des entités : La Poste SA, les holdings et filiales dont les comptes sont consolidés par intégration globale, et les entreprises contrôlées conjointement avec un autre groupe. Elle couvre également les activités critiques sous-traitées ou externalisées.

Pilotée par la direction des risques du groupe La Poste (DRiG), la démarche de gestion des risques s'appuie sur une méthode commune à l'ensemble du groupe et un référentiel des risques qui fournit une vision commune et partagée des risques en permettant d'articuler le référentiel des risques des entités du groupe avec le référentiel des risques du groupe La Poste. Au sein de ce référentiel, le sujet des risques et dépendances liés à la chaîne d'approvisionnement est notamment couvert par les risques opérationnels :

- indisponibilité des fournisseurs nécessitant un suivi que la direction des Achats groupe (DHAG) s'engage à définir ;
- les risques liés aux fournisseurs, partenaires et prestataires dans l'exécution des prestations ;
- contentieux fournisseurs partenaires.

Au-delà de l'identification des risques, les contrôles permanents mis en œuvre par le groupe et ses entités contribuent à l'évaluation de la maturité et de l'efficacité des dispositifs de maîtrise des risques associés, évaluation qui doit ensuite conduire à des mesures de réponse à ces risques.

En matière d'information et de reporting, la direction des risques du groupe (DRiG) est en charge de rendre compte, régulièrement et autant que de besoin, des risques du groupe aux différentes instances de gouvernance, notamment au Comité exécutif et au Comité d'audit, émanation du Conseil d'administration, et plus largement, d'éclairer autant que de besoin ou sur demande des instances de gouvernance, sur des points de risques ou des thématiques d'intérêt particulières.

Dans le cadre du plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », la politique achats est conforme aux trois grands principes fondamentaux de la commande publique :

- la liberté d'accès à la commande publique ;
- l'égalité de traitement des candidats ;
- la transparence des procédures.

En 2021, La Poste, en tant qu'entreprise à mission, pose les engagements RSE du groupe :

- œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous ;
- promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal ;
- favoriser l'inclusion sociale ;
- contribuer au développement et à la cohésion des territoires.

Cette même année, la DHAG se dote d'une politique achats (au périmètre La Poste SA) avec pour objectifs :

- de garantir le respect des règles juridiques, des principes éthiques et de conformité en matière d'achats ;
- d'intégrer les enjeux sociétaux et environnementaux aux approches achats de La Poste.

Cette même année, pour renforcer la déclinaison de ces objectifs, la DHAG (périmètre La Poste SA) déploie sa feuille de route au travers du renforcement des achats responsables. Ce projet s'est traduit par la mise en place du pôle Conformité et achats responsables, qui a pour mission de piloter l'engagement de la direction des achats du groupe selon cet axe. Ce pôle est en charge de la politique Achats Responsables, de la Charte achats responsables et éthiques fournisseurs et de la politique Conformité groupe. Le portail institutionnel du groupe La Poste expose tous ces engagements.

Ceux-ci sont à la disposition des filiales, qui peuvent y adhérer ou s'en inspirer, comme l'ont fait Docaposte et La Poste Immobilier. Geopost étant organisé en *business units* (BU) par pays, avec chacune sa propre direction des achats, il a déployé une Charte des achats responsables intégrée au processus de sélection et de contractualisation avec ses fournisseurs et reposant sur des critères sociaux, environnementaux et de santé et de sécurité au travail.

Politique achats responsables

L'une des premières actions du pôle a consisté à rédiger et publier la politique achats responsables. Cette politique, validée en 2022 par le Comité exécutif, repose sur quatre piliers fondamentaux et complémentaires :

1. faire respecter les droits fondamentaux et les promouvoir tout au long des chaînes d'approvisionnement ;
2. diminuer l'impact négatif de nos achats et de nos fournisseurs sur l'environnement et encourager les impacts positifs ;
3. favoriser l'inclusion sociale et contribuer au développement du tissu économique et social des territoires à travers nos achats ;
4. consolider les relations responsables et éthiques avec nos fournisseurs.

Chacun de ces piliers est structuré autour de trois niveaux d'ambition (conformité, exemplarité, transformation) à court, moyen et long terme. Les actions s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue en vue de rendre le dispositif sur les achats responsables et le devoir de vigilance de plus en plus robuste.

En termes de communication, la politique achats responsables est disponible sur le site institutionnel de La Poste SA et sur le portail fournisseurs de La Poste SA. Elle est également transmise à l'ensemble des fournisseurs.

Par ailleurs, et portant sur la même volonté, La Poste SA et plusieurs filiales⁽¹⁾ ont signé la Charte relations fournisseurs et achats responsables (RFAR), en 2022. À cette occasion un médiateur groupe pour les fournisseurs a été nommé afin de permettre de prévenir les risques de contentieux. La possibilité de recourir à la médiation figure dans les nouvelles conditions générales d'achat et sur le site institutionnel du groupe. Le rôle du médiateur est de prévenir et régler des litiges en amont, notamment ceux liés à la facturation.

En 2023, La Poste SA, La Poste Immobilier, La Banque Postale et CNP Assurances ont obtenu le Label Relation Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR) qui évalue les cinq domaines suivants :

- engagement et gouvernance de l'organisation dans une démarche d'achats responsables ;
- conditions de la qualité des relations fournisseurs-sous-traitants ;
- respect des intérêts des fournisseurs et des sous-traitants ;
- intégration de la responsabilité sociétale dans le processus d'achat ;
- impact des achats sur la compétitivité économique de l'écosystème.

Ce label valorise la qualité des relations clients-fournisseurs et permet de développer la confiance au sein de la chaîne d'approvisionnement. Il est adossé à la norme ISO 20400:2017 (Achats responsables) et attribué pour une période sur trois ans. Cet outil concret permet l'élaboration d'une stratégie durable et témoigne des engagements collectifs et responsables de La Poste, ainsi que de ses filiales aux côtés des territoires. Le Label a été reconduit suite à sa mise sous revue annuelle, jusqu'en septembre 2025.

Charte achats responsables et éthiques

La Charte achats responsables et éthiques à destination des fournisseurs a également été déployée par la DHAG. Elle engage les fournisseurs à respecter et promouvoir les principes du Pacte mondial des Nations unies et les conventions fondamentales portant sur le travail forcé, le travail des enfants, la liberté syndicale, la discrimination et l'égalité de rémunération de l'Organisation internationale du travail. En adhérant à cette Charte, les fournisseurs s'engagent également à respecter les principes liés à la protection de l'environnement. Elle précise les engagements que prennent les fournisseurs portant sur le respect des droits humains et qu'ils promeuvent auprès de leurs sous-traitants. Cette Charte précise également les engagements, notamment sociaux, sociétaux et environnementaux pris par le groupe vis-à-vis de ses fournisseurs. Cette Charte, disponible sur le site de La Poste, fait partie du corpus contractuel avec nos fournisseurs.

Politique conformité achats

Au périmètre de la direction des achats groupe⁽²⁾, une politique Conformité achats est également en vigueur depuis 2021. Cette politique a pour objectif d'énoncer le socle commun des valeurs, des engagements et des règles dans un souci d'amélioration constante des pratiques et des comportements. Elle énumère les six valeurs du groupe (ouverture, considération, équité, accessibilité, proximité et sens du service) et invite les fournisseurs à s'engager à ses côtés sur des pratiques éthiques, sociétales et environnementales fortes dans le respect du cadre législatif (loi Sapin II, RGPD, loi sur le devoir de vigilance, sur l'obligation de vigilance, loi embargo et sanction internationales).

Animations des filiales

Dans le cadre d'un projet d'accompagnement des filiales, la DHAG met en place des instances leur permettant de prendre en compte les sujets d'achats responsables et éthiques de façon croissante, au travers de :

- la tenue de comités des pilotages trimestriels, lieux d'échange sur les politiques groupe et bonnes pratiques sur les sujets d'achats responsables ;
- l'organisation de « communauté achats responsables » présentant les grands enjeux RSE et achats responsables (décarbonation, économie circulaire, inclusion, biodiversité...) aux filières achats et aux principaux prescripteurs.

Maîtrise afférente à sa chaîne de valeur

Le corpus documentaire évoqué aux paragraphes précédents est complété par des actions concrètes de gestion des catégories achats portant sur :

- des mesures communes à toutes les catégories d'achats, pour prévenir et atténuer les risques sur le devoir de vigilance via un dispositif de maîtrise des risques (DMR) transverses que le pôle Conformité et Achats responsables a la charge d'animer ;
- des mesures spécifiques de prévention des risques sur les catégories priorisées, comme précisé dans le Plan de Vigilance ;
- des mesures individuelles avec la mise en place d'un dispositif de contrôle et d'évaluation de la conformité des tiers fournisseurs sous contrats (*Hub e-Conformité fournisseurs*) portant sur leur maturité RSE et sur l'ensemble des champs de conformité documentaire et réglementaire et porté par une gouvernance dédiée.

Le *Hub e-Conformité fournisseurs* comporte ;

- un premier module qui permet de pré-qualifier le risque fournisseur sur le volet réglementaire au regard du secteur d'activité et du pays d'implantation ;
- un deuxième module d'évaluation et de contrôle des fournisseurs reposant sur plusieurs blocs, dont notamment :
 - le contrôle des sanctions internationales, pouvant aboutir à la rupture de la relation commerciale,
 - le contrôle de la conformité documentaire, notamment sur l'obligation de vigilance,
 - l'évaluation des dispositifs de conformité de lutte contre la corruption, de protection des données personnelles et sur le devoir de vigilance, et
 - l'évaluation de la maturité RSE des fournisseurs.

Ce dispositif est adossé à une gouvernance établie qui prend des décisions relatives aux fournisseurs présentant un risque jugé majeur et/ou critique, notamment sur les volets documentaires et réglementaire. Les décisions prises peuvent aller de la demande de mise en conformité du fournisseur jusqu'à la rupture de la relation commerciale, en passant par des mesures conservatoires et/ou de suspension et/ou de déclenchement d'audits complémentaires.

À début 2025, 3 200 fournisseurs sous contrat sont intégrés et suivis dans le *Hub E-Conformité fournisseurs*.

La direction des achats groupe a mis en place un dispositif d'alerte éthique (www.alerte-ethique.laposte.fr) à destination des fournisseurs et des salariés des fournisseurs. Cet outil permet de faire remonter des alertes et des faits ou constats contraires au devoir de vigilance. Ce dispositif garantit la confidentialité au lanceur d'alerte sur 100% des alertes et l'anonymat uniquement si la gravité des faits mentionnés est établie et si les faits sont suffisamment détaillés. Les alertes sont traitées par le déontologue de l'entité compétente ou par le déontologue du groupe.

(1) La Poste Immobilier, La Banque Postale, CNP Assurances, Viapost, Docaposte, Geopost, Mediaposte, Axeo, L'Âge d'or et Help Control. Chronopost a signé en avril 2023.

(2) i.e au périmètre des achats des activités historiques de La Poste SA : branches Services-Courrier-Colis et Grand Public et Numérique, hors filiales.

Enfin, afin de maîtriser les risques afférents à sa chaîne d'approvisionnement, Dicaposte a notamment :

- instauré une pratique de *dual sourcing* (deux ou plusieurs fournisseurs sont référencés), en fonction des catégories d'achat et lorsque cela est possible ;
- intégré une clause de sous-traitance obligeant le fournisseur à déclarer ses propres sous-traitants dans ses contrats ;
- négocié des pénalités dans l'optique d'inciter les fournisseurs à livrer dans les délais et conformément à la qualité définie contractuellement.

Formation des acheteurs

Sur le périmètre La Poste SA, les acheteurs sont formés aux achats responsables *via* un socle de base d'une durée de 2h30 environ. À date, 94% de la filière a été formée *via* cet *e-learning* conçu spécifiquement pour la DHAG. Cette formation permet aux acheteurs d'appréhender les enjeux et les objectifs de la DHAG en matière d'achats responsables pour qu'ils intègrent ces éléments dans leur quotidien et tout au long du processus achats.

Une autre formation « achats responsables » sera mise en place en 2025, dédiée aux catégories d'achats de la DHAG, et organisée selon leurs enjeux RSE communs. Cela permettra aux acheteurs de mieux appréhender les enjeux, risques et opportunités sur leurs catégories, et les rendra davantage autonomes pour la construction de stratégies achats responsables.

Les acheteurs ont également, dès leur arrivée à la DHAG, obligation de suivre une formation « conformité » composée de deux modules : l'un consacré à la lutte anti-corruption et le second à la gestion des données/RGPD. Ces formations, complétées par un *e-learning* sur le devoir de vigilance qui deviendra obligatoire en 2025, ont pour ambition de sensibiliser et préparer les acheteurs aux bonnes pratiques et à l'acquisition des bons réflexes sur ces thèmes.

Critères RSE dans les consultations

L'évaluation sociale et environnementale se fait au travers de critères RSE sur les consultations au périmètre La Poste SA. Cette volonté s'inscrit dans la politique achats responsables avec un objectif de 100% des consultations liées à un avis de marché européen avec au moins un critère environnemental.

Afin d'atteindre cet objectif, le pôle Conformité et Achats Responsables et la direction de l'engagement sociétal (DES) accompagnent les acheteurs dans la mise en place de ces critères de notation RSE qui doivent être pertinents et adaptés aux enjeux des consultations en question. Au sein de la DHAG, cet objectif fait l'objet d'un suivi trimestriel par le pôle Conformité et Achats responsables pour les consultations gérées par la DHAG. Cet indicateur sera remonté au Comité de mission.

En 2025, le contrôle interne aura la charge de s'assurer de la présence de ces critères de notation RSE sur un échantillon représentatif de consultations *via* un contrôle de niveau 1 par le manager et de niveau 2 par le pôle Conformité et Achats responsables.

L'ambition de la DHAG est d'étendre le recours à ces critères RSE à toutes les consultations et à toutes les filiales qui souhaitent s'inscrire dans cette démarche. Le suivi de ce déploiement intragroupe est porté par le Comité de pilotage achats responsables dont font partie la DHAG et un certain nombre de filiales (La Poste Immobilier, La Banque Postale, La Banque Postale Asset Management, Dicaposte, Viapost, la BU Santé...). Ce comité se réunit chaque trimestre.

Dans le même temps, sur les aspects RSE des marchés passés par la DHAG, le pôle Conformité et Achats responsables accompagne les acheteurs de la filière à l'élaboration des cahiers des charges, des clauses contractuelles et d'indicateurs RSE (KPIs) au regard de l'exécution du contrat ou du marché. Ceci vient compléter et

rendre opérationnelle la mise en place des critères de notation RSE. Concernant les critères environnementaux, La Poste fait partie des entités pilote du dispositif d'Échelle de Performances Carbone (EPC), outil permettant d'engager le titulaire du futur marché sur la voie de la décarbonation de façon structurée et auditable. Cet outil a été introduit en France par l'ObsAR (Observatoire des achats responsables). La consultation sur laquelle l'EPC va être testée concerne l'hébergement informatique sec du groupe. L'Avis de marché européen a été publié en fin d'année 2024.

Le pôle Conformité et Achats responsables met en œuvre depuis sa création des stratégies Achats Responsables pour les catégories jugées prioritaires au regard des dépenses, des opportunités/risques RSE et de la planification des consultations. Ces stratégies permettent d'orienter le choix des critères sociaux et environnementaux vers des éléments qui atténuent les risques (ex. : enjeux décarbonation sur la livraison ou le transport, la non-discrimination sur l'intérim ou encore l'impact sur la biodiversité par les achats de restauration) et dynamisent les opportunités (recours à l'inclusion de façon directe ou indirecte).

De son côté, La Banque Postale veille à intégrer des critères sociaux, sociétaux et environnementaux, en lien avec la prestation achetée, dans les grilles de consultation et lors du processus de sélection du fournisseur. Chaque segment d'achats de produits ou services fait l'objet d'une grille de critères RSE spécifique et adaptée. L'objectif est de s'assurer que les prestations sont bien en adéquation avec la politique RSE de La Banque Postale. En fonction des familles d'achats, les enjeux environnementaux et sociaux représentent en général 10% de la pondération globale des critères de notation des appels d'offres. Cette démarche est basée sur une méthodologie sectorielle de cartographie Afnor. Le choix du fournisseur est encadré par des règles internes notamment pour garantir l'égalité de traitement et validé par le Responsable Achat et le Métier prescripteur. La Banque Postale veille également à ce que les exigences des cahiers des charges restent accessibles aux TPE et PME.

Concernant La Poste Immobilier, un engagement de 100% des consultations intégrant un critère RSE est intégré au pilier porté par la directrice des achats de la feuille de route RSE de la filiale depuis 2023. Ce critère est pondéré à 10% *a minima* avec pour objectif de porter ponctuellement cette pondération à 15% sur des consultations à forts enjeux. Un travail sur les critères RSE a été fait avec l'élaboration de fiches intégrant des critères RSE afin d'accompagner et aider à la fois les prescripteurs dans l'écriture de leurs cahiers des charges et les acheteurs dans la gestion des appels d'offres.

Enfin, Geopost a pour objectif d'intégrer le maximum de critères ESG dans les consultations achats dans le cadre de sa politique achat responsable et le déploiement de sa feuille de route. En 2024, une grille RSE est réalisée pour évaluer la maturité RSE des fournisseurs, en fonction de la nature des consultations et des contrats en cours. En raison du manque d'historique, il n'est pas encore possible de tirer des conclusions définitives sur leur performance RSE. Les prochaines étapes incluent un audit RSE réalisé sur un échantillonnage des fournisseurs et une formation à l'achat responsable pour sensibiliser et intégrer davantage les critères ESG dans les consultations d'achats.

Respect des délais de paiement

Le groupe La Poste et l'ensemble de ses branches et filiales portent une attention particulière à ses fournisseurs, que ce soient des petites, moyennes ou grandes entreprises. Le groupe veille au strict respect des délais de paiement de ses fournisseurs. À ce titre, les conditions générales d'achats (CGA) comprennent les délais de paiement légaux applicables. Elles intègrent les pénalités applicables en cas de non-respect de ce délai et un article fait mention du médiateur des relations fournisseurs en cas de litige.

Elles sont conformes à l'obligation d'équilibre des relations contractuelles.

L'espace fournisseurs du groupe La Poste (Espace Fournisseurs du groupe La Poste | La Poste Groupe) explicite clairement l'objectif de respect des délais de paiement. Cet espace permet aux fournisseurs (périmètre La Poste SA) de suivre le statut de leurs factures (incitation systématique à s'inscrire sur l'outil de suivi des achats et proposition par défaut du système d'envoi des factures dématérialisées par voie électronique) pour un traitement plus efficace. C'est aussi le cas des conditions générales d'achat.

Les fournisseurs de La Poste SA disposent de plusieurs outils afin d'établir leurs factures, gérer les paiements et les potentiels litiges :

- une charte de bonnes pratiques en matière de facturation a été mise en place en 2022 ;
- une cellule « accueil fournisseurs » répondant aux questions des fournisseurs.

Le groupe a lancé un processus de généralisation de l'envoi dématérialisé des factures. À titre indicatif, en moyenne en 2024, le taux de facture électronique est de l'ordre de 80% pour La Poste SA.

Le référentiel fournisseur unique est paramétré sur la base du délai légal lié au code APE du fournisseur. Ainsi, les conditions de paiement des PME sont déterminées sur la base de leur code APE. Une chaîne de digitalisation avec IA a été mise en place pour traiter plus rapidement les factures. Une priorisation du traitement des factures est réalisée pour veiller à leur paiement dans le respect des délais.

Une analyse des causes de retard de paiement a été mise en place. Il s'avère que la réception des factures de prestations déjà échues est la cause majeure des retards de paiement, quel que soit le canal (papier ou électronique). Au périmètre La Poste SA, 90% des factures payées en retard sont arrivées échues. Un automatisme (RPA) permet à La Poste de relancer les fournisseurs qui n'envoient pas leur facture dans les délais.

Un traitement diligent des litiges est effectué au fil de l'eau et les demandes d'avoirs sont adressées aux fournisseurs concernés dans un délai de 15 jours. Des actions spécifiques sont lancées auprès des prescripteurs : incitations à passer les commandes dans le système pour optimiser le traitement du flux d'achat de bout en bout, relances automatisées régulières (RPA) pour validation des factures en attente de règlement avant leur date d'échéance. Des indicateurs de suivi des délais de paiement sont diffusés chaque mois pour que les directions puissent valider leurs factures rapidement. Un point mensuel permet d'identifier les prescripteurs à l'origine des plus importants retards de paiement. Les directions concernées mènent alors un plan d'action ciblé auprès des prescripteurs. Les principaux fournisseurs réglés en retard font l'objet d'un plan d'action dédié en relation avec la direction des achats.

Le groupe La Poste réalise le traitement des factures de La Poste Immobilier, qui s'intègre dans les actions présentées ci-dessus. La chaîne de digitalisation est déployée depuis octobre 2024 et généralisée depuis janvier 2025. En complément, un reporting bi-mensuel des factures en attente est adressé aux principaux prescripteurs et un suivi spécifique est réalisé par le directeur de l'audit, afin de résoudre les situations spécifiques. La Poste Immobilier a mis en place des échanges de données informatisées (EDI) avec ses principaux fournisseurs d'énergie impactant favorablement le respect des délais de paiement.

Dans le cadre de sa démarche achats responsables 2023-2025, La Banque Postale a défini un plan d'amélioration à trois ans, plaçant le respect des délais de paiement comme une priorité.

Le risque de non-respect des délais de paiement des fournisseurs est d'ailleurs inclus dans la cartographie des risques de La Banque Postale, avec un suivi du plan d'action présenté semestriellement au Comité des risques et conformité de la direction finance et stratégie. Depuis 2021, un tableau de bord mensuel permettant le pilotage des délais de paiement fournisseurs est mis en place. Ce suivi permet de traiter les sources potentielles de retard, de gérer les litiges de facturation et de sensibiliser les fournisseurs aux risques des envois tardifs. Le sujet a également été intégré dans les objectifs individuels des collaborateurs de la direction des achats. Par ailleurs, dans le cadre de la démarche de labellisation RFAR, La Banque Postale a désigné depuis 2023 un médiateur interne Relations fournisseurs qui reporte trimestriellement au Comité achats responsables (ARCOM) des éventuels recours et réclamations fournisseurs. Aucun recours n'a été remonté par le médiateur. Cette personne est également le médiateur fournisseurs du groupe La Poste. Concernant La Banque Postale, un correspondant PME a été désigné pour piloter l'amélioration des délais de paiement des PME. Et en février 2025, la direction des achats de La Banque Postale a complété son tableau de bord « Délai de paiement » par un indicateur spécifique aux PME. Ce nouvel indicateur sera intégré en 2025 avec un suivi mensuel. Par ailleurs, La Banque Postale mène une évaluation annuelle des fournisseurs, permettant d'identifier d'éventuels risques de dépendance financière d'un fournisseur vis-à-vis du groupe. Au-delà d'un taux de dépendance financière supérieur à 25%, la banque met en place un dispositif de suivi particulier avec une sensibilisation du fournisseur sur sa situation. Diverses actions peuvent être menées lorsque le taux de dépendance financière est élevé, comme l'envoi d'un courrier d'alerte de dépendance, le suivi du fournisseur avec revues régulières pour encadrer la situation, ainsi que l'accompagnement et la recherche d'autres clients possibles pour le fournisseur. La Banque Postale essaie de trouver un juste équilibre entre ce taux et l'ouverture de ses marchés aux PME.

Enfin, Geopost étant organisé en BU par pays, chaque BU s'adapte aux conditions locales en ce qui concerne les délais de règlement fournisseurs.

Pratiques en matière de paiement [G1-6]

En 2024, le délai de paiement moyen constaté au niveau du groupe est de 38 jours et le délai de paiement moyen constaté pour les PME est de 35 jours.

Pour rappel, les délais de paiement contractuels sont définis en application des conditions légales de paiement applicables selon les codes APE des fournisseurs. Ces délais varient entre 10 et 60 jours et la répartition par activité de fournisseurs est détaillée ci-dessous :

- fournisseurs à 10 jours : principalement le secteur associatif et les administrations ;
- fournisseurs à 20 jours : principalement la production et distribution d'électricité, gaz, vapeur et air conditionné et le captage, traitement et la distribution d'eau, la collecte et le traitement des eaux usées ;
- fournisseurs 30 jours : principalement le secteur du social, du médical et tout type de transport ;
- fournisseurs à 45 jours : principalement le secteur de l'intérim ;
- fournisseurs à 60 jours : toutes les autres catégories d'achats.

Le délai moyen contractuel au sein du groupe est de 37 jours. Cette donnée est suivie en comité de pilotage Achats responsables, filiale par filiale⁽¹⁾.

83% des factures réglées en 2024 ont été réglées aux conditions de paiement standard du groupe. 95% des factures des PME ont été réglées dans les délais de paiement standard du groupe.

(1) Sur la base du volontariat.

Il n'y a aucune procédure judiciaire en cours pour paiements tardifs.

Les données communiquées dans les paragraphes précédents font suite à un recensement des délais réels de paiement auprès des entités du groupe. Pour ce premier exercice, nous avons fait le choix de retenir les 10 entités les plus significatives représentant 77% des achats du groupe. Les données du mois de décembre ont été estimées au prorata temporis des achats des 11 premiers mois de l'année 2024. Cette information est jugée fiable, en comparaison avec les données de l'année précédente.

1.1.4.3 Influence politique et activités de lobbying [G1-5]

Au sein du groupe La Poste, certaines branches ou macro-directions disposent d'une filière parlementaire dédiée à la gestion et à l'entretien des relations avec les parlementaires. Afin de garantir une approche cohérente et unifiée, un Comité des affaires publiques a été créé sous la présidence du directeur des affaires territoriales et publiques. Ce Comité coordonne les actions des différentes entités. Il a pour mission de mettre en cohérence les relations avec les parlementaires, de centraliser les informations et d'assurer un alignement stratégique dans les prises de position publiques.

Du côté de la Banque Postale, les activités de lobbying sont supervisées par la Directrice générale des risques, de la conformité et du secrétariat général du conglomérat financier, aussi membre du Directoire.

Au sein de Docaposte, les activités de représentation d'intérêt sont supervisées par la direction des affaires institutionnelles qui définit une feuille de route annuelle et déploie ses actions en coordination avec l'ensemble des directions impliquées. La direction des affaires institutionnelles est garante, avec la direction de la conformité de Docaposte, de la diffusion et du respect de la Charte de représentation de Docaposte. L'ensemble des actions de représentation d'intérêt est supervisé et déclaré par la direction affaires institutionnelles au registre de la Haute autorité pour transparences de la vie publique. La déclaration 2023 a été publiée le 27 mars 2024. La déclaration 2024 sera réalisée et publiée au plus tard le 31 mars 2025.

Chez Geopost, la gouvernance du lobbying est assurée par deux membres du Comex et la direction adjointe des affaires réglementaires.

Au niveau national comme au niveau européen, le groupe La Poste ne réalise aucune contribution politique, ni financière ni en nature. En France, le groupe organise un petit-déjeuner parlementaire, où l'ensemble des députés et sénateurs sont conviés et s'inscrivent à leur guise pour échanger directement avec le Président-directeur général de La Poste et les représentants du groupe. Une fois par an, le groupe organise également un dîner avec les parlementaires européens français qui le souhaitent, pour échanger directement avec le Président-directeur général de La Poste et les représentants du groupe sur l'actualité postale nationale et européenne.

Dans le cadre de ses activités de lobbying, le groupe La Poste et ses filiales ont pris position sur plusieurs enjeux législatifs et réglementaires importants, tant au niveau national qu'au niveau européen. La liste de ces actions et la liste des personnes susceptibles de les réaliser est publique et accessible à tous sur le site de la Haute autorité pour la transparence de la vie publique.

Au niveau français, les principaux sujets de lobbying en 2024 ont concerné la compensation des missions de service public dans les projets de lois de finances, la généralisation de l'expérimentation visant à permettre aux communes volontaires de faire réaliser des opérations de recensement par un opérateur extérieur, la fin de l'expérimentation Oui Pub, la reconduction de la mission de service public du service universel postal, les tarifs appliqués au transport de la presse dans les projets de loi de finances.

Les données sont au périmètre La Poste SA, La Banque Postale et une partie de ses filiales, CNP Assurances et des filiales de Geopost. Le recensement de ce nouvel indicateur groupe a été initié courant octobre 2024. Un retour d'expérience est en cours et sera partagé avec l'ensemble des sociétés du groupe. L'objectif est de communiquer en 2025 sur un indicateur au périmètre du groupe.

Au niveau européen, La Poste a un Bureau de représentation à Bruxelles depuis 1993 et est inscrite au registre de la transparence de l'Union européenne. Les principaux sujets de lobbying européen en 2024 concernent :

- l'évolution des textes propres au secteur postal, i.e la directive 97/67/CE, dite directive postale cadre, et le règlement (UE) 2018/644 relatif aux services de livraison transfrontière de colis ;
- certaines initiatives du Pacte vert comme la taxonomie européenne, la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises, le reporting des émissions de CO₂ dans le transport, et les déchets d'emballage ;
- en matière numérique : l'identification électronique et les services de confiance, l'accès aux données ; enfin
- en matière de commerce international, l'application des règles douanières incluant la révision du Code des douanes de l'Union européenne.

Concernant spécifiquement Docaposte, les sujets ont porté sur le développement d'un écosystème d'acteurs et d'actifs technologiques (*cloud/IA*) souverains et de confiance, les usages de l'identité numérique avec un modèle économique soutenable et le développement d'une culture de la cybersécurité adaptée à tous les acteurs économiques.

En 2024, La Banque Postale a fait valoir ses positions auprès des autorités publiques, de manière directe ou en contribuant au lobbying de place, sur plusieurs sujets européens.

- Accord de Bâle 3 (règlement CRR3 et directive CRD6) : défendre la capacité des banques à financer l'économie, notamment les collectivités et les investissements stratégiques.
- Gestion des crises bancaires et l'assurance des dépôts (CMDI) : préserver l'égalité de traitement entre établissements de crédit, s'agissant des conditions d'accès aux outils de résolution et des exigences de détention d'instruments éligibles en vue de la résolution.
- Stratégie pour l'investissement de détail (RIS) : préserver le mécanisme des rétrocessions pour un conseil accessible à tous, et assurer la proportionnalité de la gouvernance et de supervision.
- Proposition de règlement sur l'échange de données financières (FiDA) : clarifier le champ d'application, renforcer la sécurité et séquençement de l'ouverture des données.
- Euro numérique et cours légal de l'euro : risques pour la stabilité financière, plafond de détention cohérent avec les usages des espèces, modèle de rémunération et modalités de distribution.
- Paiements (directive DSP3 et règlement PSR) : mieux encadrer les critères de remboursement en cas d'usurpation d'identité.
- Proposition de règlement sur l'intelligence artificielle (IA Act) : définir précisément l'IA, ses techniques statistiques associées, et définir un périmètre adéquat des IA à haut risque.
- Projet de révision du règlement sur les divulgations en matière de finance durable (SFDR) : simplifier les exigences de publication, clarifier les concepts-clés et ajuster les catégorisations en fonction des stratégies de gestion.

- Proposition de directive sur le devoir de vigilance (CS3D) : intégrer les caractéristiques de la chaîne de valeur dans les services financiers. Au niveau national, le lobbying direct ou indirect de La Banque Postale a essentiellement porté sur la proposition de loi relative aux frais bancaires de succession, aux fins d'assurer la cohérence du seuil de gratuité envisagé et de la qualification des successions complexes avec les moyens humains mis en œuvre.

Enfin, Geopost a mené en 2024 des activités de lobbying sur trois sujets principaux : la directive postale, le transport durable et la cybersécurité.

1.1.4.4 Cybersécurité, gestion de l'IA et confiance numérique

Le groupe La Poste s'engage pour assurer la sécurité et l'intégrité des données clients, collaborateurs, fournisseurs et sous-traitants. Les éléments décrits pour les consommateurs et utilisateurs finaux⁽¹⁾ sont également applicables aux fournisseurs, sous-traitants et collaborateurs.

L'entreprise est enregistrée dans le registre de transparence de l'Union européenne ou dans un registre de transparence équivalent dans l'État membre : Oui.

La Poste étant une société à capitaux intégralement publics, il est normal que ses administrateurs soient, au moins pour une part, des fonctionnaires de l'État ou des salariés de la Caisse de Dépôts, les uns et les autres étant amenés à siéger au Conseil d'administration de diverses autres sociétés publiques.

La Poste a notamment signé en mai 2024 sa nouvelle Charte IA de confiance consolidant les engagements pris dès 2016 avec la « Charte *data* » et complétés en 2021 par les « principes éthiques et intelligence artificielle ». Elle vient renforcer le positionnement d'acteur de confiance du groupe La Poste en proposant un cadre favorisant une approche éthique et humaine de l'IA, en cohérence avec ses valeurs historiques. Cette Charte est appelée à être déclinée notamment dans nos contrats fournisseurs.

(1) Cf. section 1.1.3.4 « Consommateurs et utilisateurs finaux | S4 », paragraphe « Cybersécurité, gestion de l'IA et confiance numérique ».

1.2 RAPPORT DE CERTIFICATION DES INFORMATIONS EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

Rapport de certification des informations en matière de durabilité et de contrôle des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 de La Poste, relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2024

A l'Assemblée générale,

Le présent rapport est émis en notre qualité de commissaires aux comptes de La Poste SA. Il porte sur les informations en matière de durabilité et les informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852, relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2024 et incluses dans la section 2 du rapport de gestion du groupe.

En application de l'article L. 233-28-4 du code de commerce, La Poste SA est tenue d'inclure les informations précitées au sein d'une section distincte de son rapport de gestion. Ces informations ont été établies dans un contexte de première application des articles précités caractérisé par des incertitudes sur l'interprétation des textes, le recours à des estimations significatives, l'absence de pratiques et de cadre établis notamment pour l'analyse de double matérialité ainsi que par un dispositif de contrôle interne évolutif. Elles permettent de comprendre les impacts de l'activité du groupe sur les enjeux de durabilité, ainsi que la manière dont ces enjeux influent sur l'évolution des affaires du groupe, de ses résultats et de sa situation. Les enjeux de durabilité comprennent les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernement d'entreprise.

En application du II de l'article L. 821-54 du code précité notre mission consiste à mettre en œuvre les travaux nécessaires à l'émission d'un avis, exprimant une assurance limitée, portant sur :

- la conformité aux normes d'information en matière de durabilité adoptées en vertu de l'article 29 ter de la directive (UE) 2013/34 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 (ci-après ESRS pour *European Sustainability Reporting Standards*) du processus mis en œuvre par La Poste pour déterminer les informations publiées, et le respect de l'obligation de consultation du comité social et économique prévue au sixième alinéa de l'article L. 2312-17 du code du travail ;
- la conformité des informations en matière de durabilité figurant en partie II. du rapport de gestion du groupe avec les exigences de l'article L. 233-28-4 du code de commerce, y compris avec les ESRS ; et
- le respect des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852.

L'exercice de cette mission est réalisé en conformité avec les règles déontologiques, y compris d'indépendance, et les règles de qualité prescrites par le code de commerce.

Il est également régi par les lignes directrices de la Haute Autorité de l'Audit « *Mission de certification des informations en matière de durabilité et de contrôle des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852* ».

Dans les trois parties distinctes du rapport qui suivent, nous présentons, pour chacun des axes de notre mission, la nature des vérifications que nous avons opérées, les conclusions que nous en avons tirées, et, à l'appui de ces conclusions, les éléments qui ont fait l'objet, de notre part, d'une attention particulière et les diligences que nous avons mises en œuvre au titre de ces éléments. Nous attirons votre attention sur le fait que nous n'exprimons pas de conclusion sur ces éléments pris isolément et qu'il convient de considérer que les diligences explicitées s'inscrivent dans le contexte global de la formation des conclusions émises sur chacun des trois axes de notre mission.

Enfin, lorsqu'il nous semble nécessaire d'attirer votre attention sur une ou plusieurs informations en matière de durabilité fournies par La Poste dans le rapport de gestion du groupe, nous formulons un paragraphe d'observations.

Limites de notre mission

Notre mission ayant pour objectif d'exprimer une assurance limitée, la nature (choix des techniques de contrôle) des travaux, leur étendue (amplitude), et leur durée, sont moindres que ceux nécessaires à l'obtention d'une assurance raisonnable.

En outre, cette mission ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de La Poste, notamment à porter une appréciation, qui dépasserait la conformité aux prescriptions d'information des ESRS sur la pertinence des choix opérés par La Poste en termes de plans d'action, de cibles, de politiques, d'analyses de scénarios et de plans de transition.

Elle permet cependant d'exprimer des conclusions concernant le processus de détermination des informations en matière de durabilité publiées, les informations elles-mêmes, et les informations publiées en application de l'article 8 du règlement (UE) 2020/852, quant à l'absence d'identification ou, au contraire, l'identification, d'erreurs, omissions ou incohérences d'une importance telle qu'elles seraient susceptibles d'influencer les décisions que pourraient prendre les lecteurs des informations objet de nos vérifications.

Notre mission ne porte pas sur les éventuelles données comparatives. Elle ne porte pas non plus sur le respect par l'entité des dispositions légales et réglementaires relatives au plan de vigilance publié en application de l'article L225-102-1 du code de commerce.

Conformité aux ESRS du processus mis en œuvre par La Poste pour déterminer les informations publiées, et respect de l'obligation de consultation du comité social et économique prévue au sixième alinéa de l'article L. 2312-17 du code du travail

Nature des vérifications opérées

Nos travaux ont consisté à vérifier que :

- le processus défini et mis en œuvre par La Poste lui a permis, conformément aux ESRS, d'identifier et d'évaluer ses impacts, risques et opportunités liés aux enjeux de durabilité, et d'identifier ceux de ces impacts, risques et opportunités matériels qui ont conduit à la publication des informations en matière de durabilité dans la section 2 du rapport de gestion du groupe, et
- les informations fournies sur ce processus sont également conformes aux ESRS.

En outre, nous avons contrôlé le respect de l'obligation de consultation du comité social et économique.

Conclusion des vérifications opérées

Sur la base des vérifications que nous avons opérées, nous n'avons pas relevé d'erreurs, omissions ou incohérences importantes concernant la conformité du processus mis en œuvre par La Poste avec les ESRS.

Concernant la consultation du comité social et économique prévue au sixième alinéa de l'article L. 2312-17 du code du travail, nous vous informons qu'à la date du présent rapport, celle-ci n'a pas encore eu lieu.

Éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière

Nous vous présentons ci-après les éléments ayant fait l'objet d'une attention particulière de notre part concernant la conformité aux ESRS du processus mis en œuvre par La Poste pour déterminer les informations publiées.

Concernant l'identification des parties prenantes

Les informations relatives à l'identification des parties prenantes sont mentionnées au sein du paragraphe « Intérêts et points de vue des parties prenantes [ESRS 2 SBM-2] » de la section 1.1.1.3 « Stratégie et modèle d'affaires » de l'Etat de durabilité figurant en partie II. du rapport de gestion du groupe.

Nous avons pris connaissance de l'analyse réalisée par La Poste pour identifier les parties prenantes, qui peuvent affecter les entités du périmètre des informations ou peuvent être affectées par elles, par leurs activités et relations d'affaires directes ou indirectes dans la chaîne de valeur.

Nous nous sommes entretenus avec la direction de l'engagement sociétal et/ou les personnes que nous avons jugées appropriées et avons inspecté la documentation disponible. Nos diligences ont notamment consisté à :

- apprécier la cohérence des principales parties prenantes identifiées par La Poste avec la nature de ses activités, de ses implantations géographiques, en tenant compte de ses relations d'affaires et de sa chaîne de valeur ;
- exercer notre esprit critique pour apprécier le caractère représentatif des parties prenantes identifiées par La Poste, compte tenu notamment de la multiplicité de ses activités.

Concernant l'identification des impacts, risques et opportunités (« IRO »)

Les informations relatives à l'identification des impacts, risques et opportunités sont mentionnées dans le paragraphe « Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels [IRO-1] » de la section 1.1.1.4 « Information en matière de conduite des affaires » de l'Etat de durabilité figurant en partie II. du rapport de gestion du groupe.

Nous avons pris connaissance du processus mis en œuvre par La Poste concernant l'identification des impacts (négatifs ou positifs), risques et opportunités (« IRO »), réels ou potentiels, en lien avec les enjeux de durabilité mentionnés dans le paragraphe AR 16 des « Exigences d'application » de la norme ESRS 1.

En particulier, nous avons :

- apprécié la démarche mise en place par l'entité pour recueillir l'information nécessaire à la détermination de ses impacts et ses dépendances, susceptibles d'être source de risques ou d'opportunités, notamment à travers le dialogue mis en œuvre le cas échéant avec les parties prenantes ;
- apprécié l'exhaustivité des activités comprises dans le périmètre retenu pour l'identification des IRO ;
- pris connaissance de la cartographie réalisée par La Poste des IRO identifiés, incluant la description de leur répartition dans les activités propres et la chaîne de valeur (amont et aval), ainsi que leur horizon temporel (court, moyen ou long terme) et apprécié la cohérence de cette cartographie avec les analyses de risques menées par les entités du groupe ;
- apprécié l'approche utilisée par La Poste pour recueillir les informations au titre des filiales ;
- apprécié la cohérence des impacts, risques et opportunités actuels et potentiels identifiés par La Poste avec notre connaissance de l'entité et du groupe.

Concernant l'évaluation de la matérialité d'impact et de la matérialité financière

Les informations relatives à l'évaluation de la matérialité d'impact et de la matérialité financière sont mentionnées au paragraphe « Cotation des IROS et identification des IROS matériels » de la section 1.1.1.4 « Informations en matière de conduite des affaires | G1 » de l'Etat de durabilité figurant en partie II. du rapport de gestion du groupe.

Nous avons pris connaissance du processus d'évaluation de la matérialité d'impact et de la matérialité financière mis en œuvre par La Poste et apprécié sa conformité au regard des critères définis par ESRS 1.

Nous avons notamment :

- apprécié la façon dont La Poste a établi les critères de matérialité au regard des principes définis par la norme ESRS1, pour déterminer les informations matérielles publiées ;
- apprécié la cohérence des seuils ainsi déterminés avec notre connaissance du Groupe ;
- vérifié que l'ensemble des impacts (positifs ou négatifs), risques et opportunités réels ou potentiels identifiés par La Poste ont fait l'objet d'une évaluation ;
- apprécié le caractère approprié du degré d'agrégation des impacts, risques et opportunités individuels des filiales au niveau du groupe ;
- apprécié le caractère approprié de l'information donnée dans les paragraphes « Procédures d'identification et d'évaluation des impacts, risques et opportunités matériels [IRO-1] » et « Informations couvertes par le présent état de durabilité [IRO-2] » de la section 1.1.1.4. « Informations en matière de conduite des affaires | G1 » de l'Etat de durabilité figurant en partie II. du rapport de gestion du groupe.

RAPPORT DE CERTIFICATION DES INFORMATIONS EN MATIÈRE DE DURABILITÉ

Rapport de certification des informations en matière de durabilité et de contrôle des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 de La Poste, relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2024

Conformité des informations en matière de durabilité incluses dans la partie II. du rapport de gestion du groupe avec les exigences de l'article L. 233-28-4 du code de commerce, y compris avec les ESRS

Nature des vérifications opérées

Nos travaux ont consisté à vérifier que, conformément aux prescriptions légales et réglementaires, y compris aux ESRS :

- les renseignements fournis permettent de comprendre les modalités de préparation et de gouvernance des informations en matière de durabilité incluses dans la section 2 du rapport de gestion du groupe, y compris les modalités de détermination des informations relatives à la chaîne de valeur et les exemptions de divulgation retenues ;
- la présentation de ces informations en garantissant la lisibilité et la compréhensibilité ;
- le périmètre retenu par La Poste relativement à ces informations est approprié ; et
- sur la base d'une sélection, fondée sur notre analyse des risques de non-conformité des informations fournies et des attentes de leurs utilisateurs, que ces informations ne présentent pas d'erreurs, omissions, incohérences importantes, c'est-à-dire susceptibles d'influencer le jugement ou les décisions des utilisateurs de ces informations.

Conclusion des vérifications opérées

Sur la base des vérifications que nous avons opérées, nous n'avons pas relevé d'erreurs, omissions, incohérences importantes concernant la conformité des informations en matière de durabilité incluses dans la partie II. « État de durabilité » du rapport de gestion, avec les exigences de l'article L. 233-28-4 du code de commerce, y compris avec les ESRS.

Observation

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur les informations relatives au contexte de première année d'application figurant dans le paragraphe introductif de la section 1.1. « État de durabilité » relevant de la partie II. « État de durabilité » du rapport de gestion du groupe, notamment concernant le recours, pour certaines informations, à des estimations fondées sur l'expérience passée ainsi que divers autres facteurs jugés raisonnables ou le périmètre des informations publiées pour certains indicateurs.

Éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière

Nous vous présentons ci-après les éléments ayant fait l'objet d'une attention particulière de notre part concernant la conformité aux ESRS de ces informations.

Informations fournies en application des normes environnementales (ESRS E1)

Les informations publiées au titre du changement climatique (ESRS E1) sont mentionnées en section 1.1.2.1 « Changement climatique E1 » de l'État de durabilité figurant en partie II. du rapport de gestion du groupe.

Nos diligences ont notamment consisté à :

- mener des entretiens avec la direction ou les personnes concernées, en particulier la direction de l'engagement sociétal,

pour prendre connaissance des politiques et orientations de l'entité afin de couvrir l'atténuation et l'adaptation au changement climatique ;

- sur la base de ces entretiens, apprécier si la description des politiques, actions et cibles mises en place par le groupe couvre les domaines suivants : atténuation et adaptation au changement climatique ;
- apprécier le caractère approprié de l'information présentée au sein de la section 1.1.2.1 « Changement climatique E1 » de l'État de durabilité inclus en partie II. du rapport de gestion du groupe et sa cohérence d'ensemble avec notre connaissance du groupe.
- Concernant les informations publiées au titre du bilan d'émission de gaz à effet de serre (GES), nos travaux ont consisté à :
- prendre connaissance du protocole d'établissement de l'inventaire des émissions de gaz à effet de serre utilisé par l'entité pour établir le bilan d'émissions de gaz à effet de serre et apprécier ses modalités d'application sur une sélection de catégories d'émissions ; au cas particulier des émissions relatives au scope 3, nous avons apprécié la justification des inclusions et exclusions des différentes catégories et la transparence des informations données à ce titre ;
- apprécier la cohérence du périmètre considéré pour l'évaluation du bilan d'émissions de gaz à effet de serre avec le périmètre des états financiers consolidés, les activités sous contrôle opérationnel, et la chaîne de valeur amont et aval ;
- apprécier le caractère approprié des facteurs d'émission utilisés et le calcul des conversions afférentes ainsi que les hypothèses de calcul et d'extrapolation, compte tenu de l'incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées ;
- pour les estimations que nous avons jugées structurantes auxquelles La Poste a eu recours pour l'élaboration de son bilan d'émissions de gaz à effet de serre, prendre connaissance de la méthodologie de calcul retenue, des données estimées et des sources d'informations sur lesquelles reposent ces estimations et apprécier si les méthodes ont été appliquées de manière cohérente ;
- pour une sélection de données sous-jacentes à l'évaluation des émissions de GES, rapprocher la donnée utilisée avec les pièces justificatives telles que la consommation d'énergie, les distances parcourues par les véhicules, les données issues de bases externes s'agissant des facteurs d'émission, etc. ;

En ce qui concerne les vérifications au titre du plan de transition pour l'atténuation du changement climatique, nos travaux ont principalement consisté à :

- apprécier si les informations publiées au titre du plan de transition répondent aux prescriptions d'ESRS E1, décrivent de manière appropriée les hypothèses structurantes sous-tendant ce plan, étant précisé que nous n'avons pas à nous prononcer sur le caractère approprié ou le niveau d'ambition des objectifs de ce plan de transition ;
- apprécier la cohérence du plan de transition avec les engagements pris par le groupe ;
- apprécier la cohérence, entre elles, des principales informations fournies au titre du plan de transition, notamment pour ce qui concerne les informations financières fournies au titre des investissements (CapEx et OpEx) et les financements de l'entité (cash flows) ainsi que les leviers de décarbonation ;
- vérifier que l'entité a réalisé une évaluation qualitative des émissions de gaz à effet de serre verrouillées et qu'elle en a tenu compte dans son plan d'adaptation.

Informations fournies en application des normes sociales (ESRS S1)

Les informations publiées au titre des effectifs propres (ESRS S1) sont mentionnées en section 1.1.3.1 « Personnel de l'entreprise | S1 » de l'État de durabilité figurant en partie II. du rapport de gestion du groupe.

Nos diligences ont notamment consisté à :

- mener des entretiens avec la direction ou les personnes concernées, en particulier, la direction des ressources humaines du groupe, pour prendre connaissance des politiques et orientations du groupe ;
- apprécier le caractère approprié de l'information présentée en section 1.1.3.1 « Personnel de l'entreprise | S1 » de l'État de durabilité figurant en partie II. du rapport de gestion du groupe et sa cohérence d'ensemble avec notre connaissance du groupe.

Plus particulièrement, en ce qui concerne les informations publiées portant sur les effectifs propres, nos travaux ont consisté à :

- apprécier la cohérence du périmètre considéré pour l'information publiée avec le périmètre des états financiers consolidés ;
- prendre connaissance de la méthodologie retenue pour le calcul de certains indicateurs que nous avons jugés structurants, ainsi que des sources d'informations sur lesquelles reposent ces calculs et apprécier si les méthodes ont été appliquées de manière cohérente ;
- apprécié, le cas échéant, la justification des inclusions et exclusions de périmètre opérées pour certains indicateurs et la transparence des informations données à ce titre ;
- pour une sélection d'indicateurs, rapprocher la donnée utilisée avec les pièces justificatives (données internes ou externes).

Respect des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852

Nature des vérifications opérées

Nos travaux ont consisté à vérifier le processus mis en œuvre par La Poste pour déterminer le caractère éligible et aligné des activités des entités comprises dans la consolidation.

Ils ont également consisté à vérifier les informations publiées en application de l'article 8 du règlement (UE) 2020/852, ce qui implique la vérification :

- de la conformité aux règles de présentation de ces informations qui en garantissent la lisibilité et la compréhensibilité ;
- sur la base d'une sélection, de l'absence d'erreurs, omissions, incohérences importantes dans les informations fournies, c'est-à-dire susceptibles d'influencer le jugement ou les décisions des utilisateurs de ces informations.

Conclusion des vérifications opérées

Sur la base des vérifications que nous avons opérées, nous n'avons pas relevé d'erreurs, omissions, incohérences importantes concernant le respect des exigences de l'article 8 du règlement (UE) 2020/852.

Éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière

Concernant le caractère éligible des activités

Une information sur les activités éligibles figure au paragraphe « Analyse d'éligibilité » de la section 1.1.2.4 « Gestion des relations avec les fournisseurs [G1-2] » figurant en partie II. « État de durabilité » du rapport de gestion du groupe.

Nous vous présentons ci-après les éléments ayant fait l'objet d'une attention particulière de notre part concernant le caractère éligible des activités.

Nos diligences ont notamment consisté à :

- mener des entretiens avec la direction de l'engagement sociétal, la direction financière et/ou les personnes concernées pour prendre connaissance du processus d'identification des activités éligibles ;
- apprécier, par entretien et par inspection de la documentation afférente, la conformité de l'analyse de La Poste sur le caractère éligible des activités du groupe au regard des critères définis par les annexes des actes délégués complétant le règlement (UE) 2020/852 du Parlement européen et du conseil.

Concernant le caractère aligné des activités éligibles

Une information concernant l'alignement des activités figure au paragraphe « Analyse d'alignement » de la section 1.1.2.4 « Gestion des relations avec les fournisseurs [G1-2] » de la partie II. « État de durabilité » du rapport de gestion du groupe.

Nous vous présentons ci-après les éléments ayant fait l'objet d'une attention particulière de notre part concernant le caractère aligné des activités éligibles.

Dans le cadre de nos vérifications, nous avons notamment :

- analysé, par sondage, les éléments sur lesquels la direction a fondé son jugement lorsqu'elle a apprécié si les activités économiques éligibles répondaient aux conditions cumulatives, issues du Référentiel Taxonomie, nécessaires pour être qualifiées d'alignées, notamment le principe consistant à « ne pas causer de préjudice important » à aucun des autres objectifs environnementaux ;
- consulté, par sondage, les sources documentaires utilisées, y compris externes le cas échéant, et mené des entretiens avec les personnes concernées ;
- apprécié l'analyse réalisée au titre du respect des garanties minimales, principalement au regard des éléments collectés dans le cadre de la prise de connaissance du groupe et de son environnement et à partir de bases externes.

Paris la Défense, le 28 mars 2025

KPMG S.A.

Stéphanie Millet
Associée

Xavier de Coninck
Associé

Paris la Défense, le 28 mars 2025

FORVIS MAZARS

Gonzague Senlis
Associé

Charles de Boisriou
Associé

1.3 INFORMATIONS ADDITIONNELLES SUR LES ENGAGEMENTS RESPONSABLES

1.3.1 Biodiversité et écosystèmes

Dans la continuité de ses engagements pris depuis plusieurs années en faveur de la biodiversité, le groupe La Poste a décidé de publier de manière volontaire des informations additionnelles relatives à la biodiversité et aux écosystèmes, bien que cette thématique n'ait pas été identifiée comme matérielle lors de son analyse de double matérialité. Une étude d'empreinte biodiversité menée par le groupe a en effet montré que, quoique le sujet soit matériel pour les activités de bancassurance notamment, ce sujet reste non matériel, tant en termes financiers qu'en termes d'impact pour le groupe⁽¹⁾.

Plusieurs raisons incitent néanmoins le groupe à affirmer ses convictions sur ce sujet stratégique.

Tout d'abord, cette norme s'inscrit dans une vision de responsabilité à long terme et de cohérence stratégique sur les enjeux environnementaux que le groupe souhaite défendre, poursuivant ainsi une démarche déjà amorcée par ses prises de parole sur la préservation de la biodiversité et des écosystèmes.

Ensuite, la biodiversité est un sujet matériel pour la Caisse des Dépôts. En rendant publics ces engagements, le groupe montre qu'il partage une vision commune en matière de préservation de la biodiversité avec son principal actionnaire et qu'il participe activement à la mise en place de la politique biodiversité de la Caisse des Dépôts.

Enfin, la biodiversité est intrinsèquement liée à d'autres enjeux matériels pour le groupe : les enjeux liés à la lutte contre la pollution et au changement climatique. Ce dernier en particulier joue un rôle majeur dans l'érosion de la biodiversité et la dégradation des écosystèmes, en contribuant fortement à des phénomènes tels que l'extinction d'espèces animales et végétales, l'acidification des océans, le déplacement des espèces animales ou l'expansion d'espèces nuisibles.

Pour le groupe, les pressions exercées par ses activités sur la biodiversité se matérialisent sur trois domaines principaux :

- l'activité immobilière, principalement dans l'empreinte de son foncier (bâti/non bâti) et l'artificialisation des sols ;
- l'activité de transport, notamment dans la consommation de carburant et de matières premières et dans l'utilisation des infrastructures de transport, qui participent à la fragmentation des milieux naturels ;
- l'activité de bancassurance, particulièrement dans l'impact lié aux dossiers de financement et aux portefeuilles d'investissement.

Ces domaines d'impact ont été identifiés dans le cadre du premier diagnostic des pressions et enjeux du groupe réalisé fin 2021 par la Fabrique écologique⁽²⁾. Ce diagnostic a également permis l'élaboration de la politique biodiversité du groupe en définissant les axes principaux de sa future feuille de route (réduction des impacts, contribution à la préservation de la biodiversité et construction d'un écosystème favorable au déploiement et au pilotage des enjeux biodiversité).

Principes directeurs

En 2021, le groupe La Poste a publié sa politique biodiversité avec pour objectif principal de minimiser les impacts de ses activités sur la biodiversité et les écosystèmes, notamment en limitant l'artificialisation des sols et en réduisant la fragmentation des habitats naturels.

La politique biodiversité du groupe est alignée avec les ambitions de la politique biodiversité de la Caisse des Dépôts. Publiée en 2022, cette politique a été actualisée et validée par le Comité exécutif de la Caisse des Dépôts en décembre 2024 et se structure autour de quatre axes principaux :

- mesurer les impacts et dépendances ;
- analyser les risques ;
- réduire les impacts négatifs ; et
- s'inscrire dans une démarche « Nature positive ».

Cette démarche est orientée vers la protection, la restauration et l'amélioration de la gestion de la nature, contribuant à la mise en œuvre du *Kunming-Montreal Global Biodiversity Framework* (KMGBF) et à son ambition globale d'arrêter et de renverser la perte de la nature d'ici 2030, en vue d'une récupération complète d'ici 2050.

La politique biodiversité du groupe La Poste définit des engagements visant à être déployés sur l'ensemble de ses activités de manière progressive, d'abord au niveau national, puis en Europe et enfin à l'échelle internationale. Cette politique fixe des objectifs clairs pour le groupe tout en laissant la capacité aux branches de s'organiser en fonction des caractéristiques de leurs métiers et de leurs implantations.

À la suite de la publication de sa politique, le groupe a mis en place une gouvernance collégiale dédiée sur les sujets biodiversité :

- un Comité biodiversité groupe se réunit quatre fois par an avec les responsables biodiversité de l'ensemble des branches et structures concernées afin de valider les travaux réalisés en commun ;
- les directeurs RSE de l'ensemble des structures suivent cette politique en Comité ESG groupe (CCESG) ;
- le suivi du plan d'action biodiversité est intégré dans le suivi du plan stratégique du groupe par le Comité exécutif.

Contenu de la politique liée à la biodiversité et aux écosystèmes

La politique biodiversité du groupe se matérialise par une feuille de route définie sur la période 2024-2025 au travers de trois axes prioritaires :

- la pression foncière et la contribution du groupe à l'objectif du Zéro artificialisation nette (ZAN) à 2050 : La Poste ambitionne d'atteindre l'objectif ZAN fixé par la loi Climat et Résilience de 2021. Cet objectif vise à limiter l'artificialisation des sols afin de protéger les écosystèmes naturels, en cohérence avec l'engagement du groupe à réduire son empreinte environnementale ;
- des plans d'action visant la réduction des pressions exercées sur la biodiversité en particulier sur l'enjeu des activités de bancassurance, via la sélection de portefeuilles de financement et d'investissement responsables sur le périmètre de La Banque Postale ;
- la contribution à la mobilisation et l'engagement des collaborateurs, ainsi que la sensibilisation du grand public et des parties externes sous toutes ces formes sur les besoins de protection du vivant.

(1) Cf. *Identification et évaluation des impacts, risques et opportunités matériels liés à la norme E4 Biodiversité et écosystèmes en section 1.1.1.1 « Base générale d'établissement de l'état de durabilité ».*

(2) Créée en 2013, *La Fabrique Écologique, fondation pluraliste de l'écologie*, est un Think et Do-Tank qui a pour objectif de promouvoir l'écologie et le développement durable sur la base de propositions pragmatiques et concrètes.

Cette politique biodiversité est le résultat d'une démarche de co-construction avec l'ensemble des parties prenantes internes concernées au sein du groupe, afin d'assurer son intégration et son applicabilité à l'ensemble de ses activités. Elle repose en outre sur des expertises reconnues, tant locales que nationales et internationales, pour en garantir la pertinence et l'efficacité. Des collaborations avec des acteurs nationaux et internationaux de la conservation de la biodiversité tels que le WWF, la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO), et la Fabrique Écologique permettent de l'enrichir afin de maximiser l'impact positif des actions du groupe sur les écosystèmes et la biodiversité.

Le Président-directeur général est le garant de l'engagement environnemental du groupe, notamment en faveur de la biodiversité. La mise en œuvre et le suivi de cette politique sont confiés à la direction de l'engagement sociétal qui en assure l'exécution opérationnelle. La mise en œuvre de la politique biodiversité du groupe s'appuie sur des normes et initiatives de tiers, garantissant une conformité avec les exigences légales, en particulier les obligations définies par l'article 29 de la loi Énergie et Climat.

Actions liées à la biodiversité et aux écosystèmes

Pour répondre aux ambitions de sa politique, le groupe La Poste déploie une série d'actions concrètes, guidé par sa feuille de route Biodiversité 2024-2025. Il agit pour mesurer ses impacts sur la biodiversité pour ensuite réduire les pressions exercées sur la nature sur ses domaines prioritaires, tout en sensibilisant ses collaborateurs et le grand public aux enjeux de la biodiversité.

Mesurer les impacts du groupe

En 2023, le groupe a initié un travail de mesure avec l'outil *Global Biodiversity Score* (GBS). Cette mesure couvre, à fin 2024, les activités de La Poste SA, La Banque Postale (sur son périmètre opérationnel) et Geopost, qui représentent 76% du chiffre d'affaires consolidé du groupe. La mesure globale s'élève à un total 1 181 MSA Statique et 12,8 MSA Dynamique⁽¹⁾. De son côté, La Banque Postale mène depuis 2022 des travaux sur la mesure GBS de ses portefeuilles de financement et d'investissement. Ces travaux sont réalisés dans la limite des méthodologies et des données disponibles à ce jour.

Réduire les pressions exercées sur la biodiversité par les activités du groupe

1. Atténuer la pression foncière et contribuer à l'objectif Zéro Artificialisation Nette (ZAN) à 2050

Le groupe s'engage à atteindre l'objectif ZAN à 2050 par la définition d'une stratégie incluant une trajectoire ZAN à 2030, portée par La Poste Immobilier. Cette stratégie repose sur le principe « Éviter, réduire, compenser » qui est appliqué à l'ensemble des projets immobiliers.

Afin de limiter l'extension des zones artificialisées, La Poste Immobilier s'engage dans le cadre de son portefeuille de projets à horizon 2030, à ce que 75% des m² des nouvelles constructions soient opérées en reconversion foncière (réutilisation de friches industrielles...) ou autres solutions techniques d'évitement (densification, réhabilitation de l'existant, etc.). En complément, afin de limiter l'imperméabilisation des sols pour les surfaces des parkings des véhicules légers sur les nouvelles plateformes patrimoniales, une étude sur les meilleures solutions alternatives au bitume (parc de stationnement perméable, surfaces en revêtement poreux, végétalisation, infrastructures vertes, labellisation...) sera systématiquement faite.

2. Atténuer les pressions liées aux achats

D'après le GBS, l'empreinte biodiversité du groupe La Poste se concentre principalement sur le scope 3, lié aux achats. Pour atténuer ces pressions, un plan d'action spécifique aux achats a été élaboré en 2024 et validé par le Comité biodiversité du groupe. Parmi les initiatives déployées, une évaluation de l'empreinte biodiversité a été réalisée pour chaque catégorie d'achats, révélant que 24 d'entre elles présentent une empreinte élevée. À la suite de cette analyse, six catégories⁽²⁾ ont été sélectionnées pour faire l'objet d'un travail approfondi en 2024 : le matériel informatique, le mobilier, les espaces verts, la restauration, nettoyage, et l'habillement. Ces catégories ont été choisies à l'issue d'une analyse multicritère prenant notamment en compte : le niveau d'impact sur la biodiversité, le montant des achats, l'identification de leviers directement activables par le fournisseur, etc. Pour chacune des six catégories, des leviers d'action ont été identifiés et mis en place afin de réduire leurs impacts sur la biodiversité. À titre d'exemple, un nouveau cahier des charges incluant des critères biodiversité a été mis en place pour les catégories mobilier, espaces verts, restauration et nettoyage.

3. Atténuer les pressions des activités banque et assurance dans le choix et la sélection des portefeuilles de financement et d'investissement

La Banque Postale, signataire du *Finance for Biodiversity Pledge* depuis 2021, continue les travaux engagés sur les activités d'investissements et de financements. En 2024, elle publie son premier rapport Climat & Nature aligné avec les recommandations de la TCFD et de la TNFD⁽³⁾. Ce rapport détaille les actions de la banque pour faire face aux enjeux climatiques et environnementaux. Sur le volet biodiversité, ses engagements majeurs sont les suivants :

- réalisation d'une analyse détaillée des impacts, dépendances, risques et opportunités liés à la nature sur 39% de ses expositions bilan et hors bilan, permettant d'identifier les activités financées se situant dans des zones sensibles, ie à enjeux importants liés à la nature, impliquant un risque particulier pour les activités présentes dans cette zone ;
- mise en place d'actions de lutte contre la déforestation et la conversion des écosystèmes sur l'ensemble des matières premières à risque identifiées par le règlement européen déforestation ;
- exclusion des entreprises dont plus de 20% du chiffre d'affaires provient de la fabrication ou de la vente de pesticides.

Contribuer à la mobilisation des collaborateurs et des citoyens

Le groupe mène diverses actions de sensibilisation et de mobilisation sur les enjeux de protection du vivant et de la biodiversité auprès de ses collaborateurs et du grand public, en métropole et outre-mer.

Pour mobiliser ses salariés, La Poste collabore étroitement avec WWF dans la lutte contre le transport illégal des espèces sauvages, une problématique touchant le secteur postal puisque plus de 30% du trafic d'espèces sauvages transite par ce circuit. En 2024, 90 collaborateurs répartis sur quatre sites stratégiques traitant des flux internationaux, dont celui de Roissy, ont bénéficié de sessions de sensibilisation et de formation spécifiques. Celles-ci visent à accroître leur expertise pour détecter et prévenir les tentatives de transport illégal, renforçant ainsi les mesures de vigilance sur le terrain. Dans la continuité de cet engagement, La Poste prévoit de lancer en 2025 des outils de détection adaptés, développés en partenariat avec WWF, afin de renforcer encore ses capacités de contrôle. Par ailleurs, le groupe réalise des études

(1) Indicateurs de mesure de la performance de CDC Biodiversité exprimée en abondance moyenne des espèces (Mean species abundance) au km².

(2) Périmètre couvrant les achats France de la direction des achats Groupe, hors Geopost.

(3) TCFD : Task Force on Climate-related Financial Disclosures ; TNFD : Task Force on Nature-related Financial Disclosures.

d'impact pour chaque nouveau site, analysant l'effet potentiel sur les espèces menacées afin de minimiser les perturbations de leur habitat. Les postiers et postières sont également encouragés à réaliser des missions en faveur de la biodiversité, notamment dans le cadre de temps de travail solidaire et sensibilisés au quotidien aux enjeux biodiversité à travers la promotion des différentes actions menées au sein du groupe.

Le groupe a également signé, en janvier 2023, un partenariat de trois ans avec la LPO avec pour objectif de préserver la biodiversité et lutter contre l'érosion du vivant. Dans le cadre de ce partenariat, le groupe a inauguré le premier refuge LPO Pêi Entreprise en 2024, avec La Poste Réunion comme première entreprise partenaire engagée pour la biodiversité d'outre-mer. Les deux sites postaux concernés ont organisé des chantiers de plantation d'arbres endémiques avec leurs collaborateurs.

En parallèle, les branches Services-Courrier-Colis et Grand Public et Numérique font partie du programme Nature 2050 de CDC Biodiversité soutenant des projets forestiers, agroforestiers et d'agriculture durable. En 2024, un programme de plantation a été soutenu afin de lutter contre le risque de disparition progressive des frênes du Parc naturel régional du Marais poitevin, deuxième plus grande zone humide de France. 4 000 jeunes arbres ont été plantés pour stocker, à terme, 800 tonnes de CO₂.

1.3.2 Utilisation des ressources et économie circulaire

Dans la continuité des engagements pris depuis plusieurs années en faveur de l'économie circulaire, le groupe La Poste a décidé de publier de manière volontaire des informations relatives à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire, bien que la norme de l'état de durabilité relative aux ressources et à l'économie circulaire n'ait pas été identifiée comme matérielle lors de l'analyse de double matérialité.

En effet, la norme en lien avec l'utilisation des ressources et l'économie circulaire s'inscrit dans une vision de responsabilité à long terme, ainsi que de cohérence stratégique sur les enjeux environnementaux que le groupe souhaite défendre, poursuivant ainsi une démarche déjà amorcée par ses mobilisations sur la préservation des ressources et ses développements d'activités en lien avec l'économie circulaire. De plus, la préservation des ressources et des matières est un enjeu intrinsèquement lié à d'autres enjeux matériels pour le groupe comme les enjeux liés à la lutte contre le réchauffement climatique et la pollution. L'économie circulaire joue en particulier un rôle majeur en limitant les émissions de gaz à effet de serre.

Principes directeurs de la politique liée à l'usage des ressources et à l'économie circulaire

En 2019 puis en 2022, le groupe La Poste a publié sa politique ressources avec pour objectif principal de viser la gestion raisonnée des ressources, dans le cadre des limites planétaires, à tous les niveaux de l'entreprise : dans son fonctionnement, ses produits et ses services. Le groupe La Poste s'inscrit dans une dynamique de transition vers une réduction de l'utilisation de ressources vierges, en favorisant l'augmentation de l'utilisation de ressources secondaires, issues du réemploi ou du recyclage, en allongeant la durée de vie des équipements, que ce soit pour ses propres consommations, celles de ses fournisseurs, et en développant des offres de services permettant aux particuliers, entreprises et secteur public de circulariser leurs ressources. Des précisions sur le pilotage et les cibles viendront détailler cette politique ressources et économie circulaire en 2025.

La politique ressources et économie circulaire du groupe La Poste définit des engagements visant à être déployés sur l'ensemble de ses activités de manière progressive, dans un premier temps au

En 2015, La Poste a également initié son programme Climat + Territoires, partie prenante de la stratégie climat du groupe, visant à atteindre l'objectif Zéro émission nette (ZEN) d'ici 2040. Ce programme s'appuie sur des projets tels que la création de puits de carbone par la plantation d'arbres, contribuant ainsi à la préservation de la biodiversité. Il finance et soutient plus de 50 projets en France et a intégré, en 2024, le premier projet en France labellisé site naturel de compensation, de restauration et de renaturation (SNCR) dans une réflexion et une recherche d'impact positif sur la biodiversité.

Enfin, lors du Salon des maires et des collectivités locales 2024, le groupe La Poste a lancé son partenariat avec CDC Biodiversité pour accompagner les collectivités dans la sensibilisation du grand public. Pendant la première année d'expérimentation, le dispositif sera déployé en Occitanie. Les collectivités locales bénéficieront de l'application Hortilio, développée par CDC Biodiversité en collaboration avec l'entreprise Jaya, qui permet aux habitants d'identifier les plantes locales, d'échanger des pratiques favorables à la biodiversité et de mesurer leur impact écologique. Hortilio fournit également aux collectivités des données stratégiques pour orienter leurs politiques de gestion durable des espaces verts. En complément, Action Habitat mobilisera les 60 000 facteurs du groupe, acteurs de proximité, pour sensibiliser les citoyens et promouvoir des gestes simples mais concrets en faveur de la biodiversité.

niveau national, puis en Europe et enfin à l'échelle internationale. Cette politique fixe des ambitions pour le groupe tout en laissant la capacité aux branches de s'organiser en fonction des caractéristiques de leurs métiers et de leurs implantations.

La politique ressources et économie circulaire est le résultat d'une démarche de co-construction avec l'ensemble des parties prenantes internes concernées au sein du groupe, afin d'assurer son intégration et son applicabilité à l'ensemble de ses activités. Cette démarche mobilise des entités clés comme la BSCC, La Banque Postale, la BGNP, Geopost, La Poste Immobilier, Véhiposte, la direction achats groupe, la direction de la stratégie, la direction des systèmes d'information groupe. Elle est nourrie par des experts, partenaires du groupe, reconnus aux niveaux national et international (Institut national de l'économie circulaire, WWF).

En 2024, le groupe a mis en place une gouvernance collégiale dédiée sur les sujets ressources et économie circulaire :

- un Comité économie circulaire, ressources et eau groupe se réunit trois fois par an avec les responsables ressources de l'ensemble des branches d'activités et directions transverses et filiales concernées, afin de valider les travaux réalisés en commun ;
- les directeurs RSE de l'ensemble des structures suivent cette politique en Comité ESG groupe (CCESG) ;
- le suivi du plan d'action ressources est intégré dans le suivi du plan stratégique du groupe par le Comité exécutif.

Au sein du groupe, la mise en œuvre et le suivi de cette politique sont confiés à la direction de l'engagement sociétal. Elle assure l'exécution opérationnelle de la politique et son suivi régulier. Le niveau de responsabilité pour cette politique est incarné par le Président-directeur général, garant de l'engagement environnemental du groupe.

Enjeu des ressources dans la politique achats responsables

Dans le cadre de sa politique d'achats responsables, le groupe La Poste s'engage à identifier le juste besoin dans une optique de sobriété, à rechercher des prestataires respectant les principes de protection de l'environnement sur l'ensemble de leur chaîne d'approvisionnement et à privilégier l'achat de produits et services pérennes et respectueux de l'environnement auprès de fournisseurs responsables.

Actions-clés relatives à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire

Développement d'une méthode empreinte et trajectoire ressources

Le groupe La Poste utilise une large gamme de ressources entrantes pour son fonctionnement, allant d'infrastructures telles que des bâtiments et le mobilier urbain, aux équipements variés comme des véhicules lourds, moyens et légers, des équipements électroniques et numériques, des fournitures de bureau et de protection, ainsi que divers consommables (carburants, gaz, eau, etc.). Ces ressources incluent des matériaux variés : papier, carton, plastiques, textiles, métaux, terres rares utilisées dans les batteries... En complément de ses activités principales de services, le groupe vend également des produits fabriqués dans son unique usine (timbres produits par Philaposte) ou par des fournisseurs (emballages d'envoi de courrier et colis, équipements de téléphonie, cartes bancaires).

Conscient du rôle que doivent jouer les entreprises quant à l'avenir des ressources planétaires, le groupe souhaite renforcer sa stratégie en établissant une définition de son empreinte et d'une trajectoire ressources basées sur la science. Il s'agit d'avoir une visibilité complète sur l'ensemble des ressources et matières consommées dans le cadre de ses activités (empreinte) tant en flux entrant et sortant qu'en stock, puis de définir un scénario d'évolution positive de cette empreinte (via plus de sobriété et/ou plus de recyclé, reconditionné, réparation, réemploi des objets, valorisation des déchets...).

En 2024, constatant le besoin d'un référentiel global permettant aux entreprises de se doter d'une trajectoire ressources compatible avec les limites planétaires, le groupe La Poste a démarré des travaux scientifiques de construction d'une méthodologie partagée. Ces travaux de recherche appliquée sont réalisés avec des partenaires consultants et un comité scientifique composé d'experts de haut niveau venant de l'ADEME, l'INEC (Institut national de l'économie circulaire), WWF, l'université de Lausanne et la *Circular Economy Foundation*. Cette méthode vise à devenir un standard et à être largement diffusée. La mise en œuvre test appliquée à La Poste a débuté fin 2024/ début 2025, après un premier diagnostic des consommations de matières réalisé en 2024 sur le périmètre de la BSCC. La Poste vise la publication de premières empreinte et trajectoire ressources en 2025.

Sans attendre d'avoir une vision scientifique complète sur son empreinte ressources, dans le cadre de son engagement sociétal et de ses actions pour accompagner les transitions de la société, le groupe a mis en place des actions de sobriété dans l'usage des ressources et de contribution à l'économie circulaire. Ces initiatives s'inscrivent dans deux domaines et ont donné lieu à des actions-clés décrites ci-après :

- celles concernant les ressources utilisées par des entités du groupe ;
- celles par lesquelles La Poste aide d'autres acteurs à mieux utiliser et à circulariser leurs ressources.

Actions concernant les ressources utilisées par le groupe

Allongement de la durée de vie des équipements IT

Le groupe La Poste utilise plus de 700 000 équipements électriques et électroniques, dont les trois quarts sont des écrans, téléphones mobiles, ordinateurs, imprimantes et copieurs. Il déploie des plans d'actions pour allonger leur durée de vie : maintenance préventive, utilisation d'équipements de protection, sensibilisation des collaborateurs, écogestes, réparation, remise en service au sein du groupe, réemploi externe.

En 2024, plus de 10 000 équipements informatiques ont été réparés pour remise en service au sein du groupe, et 21 800 équipements ont été réemployés. Ces actions permettant d'allonger la durée de vie des équipements informatiques ont permis d'éviter la consommation de 9 841 tonnes de matières premières⁽¹⁾. Le réemploi prend la forme de revente ou de don. Le groupe La Poste a donné plus de 4 500 équipements pour soutenir des personnes dans l'usage du numérique. Le groupe a ainsi mené plus de 70 opérations de réemploi solidaire en 2024, bénéficiant notamment à plusieurs dizaines d'associations et autres acteurs de l'économie sociale et solidaire.

Par ailleurs, depuis 2024 la filiale Docaposte a entamé le remplacement de sa flotte de smartphones par des appareils reconditionnés. Sur 324 smartphones acquis par sa direction bureautique en 2024, 100% des appareils étaient ainsi reconditionnés.

En parallèle, le groupe déploie progressivement dans ses branches un nouvel outil de mesure d'empreinte de ses matériels informatiques visant à optimiser la gestion du parc et la préservation des ressources en vision cycle de vie. Des indicateurs de suivi permettront d'assurer le respect de la trajectoire ressources auxquels seront systématiquement associés des plans d'actions dédiés.

Enfin, pour les matériels informatiques, matériels de sécurisation et automates, une filière de réparation interne à La Poste est en cours de déploiement. Elle s'appuie sur les compétences du Centre de réparation situé en Île-de-France, qui preste aujourd'hui à l'échelle nationale et qui développe des modes opératoires afin que les agences territoriales de maintenance puissent réparer localement les matériels évitant ainsi des déplacements logistiques. Deux personnes en insertion professionnelle travaillent désormais au Centre de réparation, en partenariat avec la filiale Nouvelle Attitude.

Déploiement d'une Bourse aux matériels entre établissements

La Bourse aux matériels (BAM) est un service d'échange interne à l'entreprise permettant de réaffecter entre établissements des objets au lieu de les jeter, générant ainsi des économies matérielles et un impact environnemental positif. Les postiers inscrivent les objets professionnels dont ils n'ont plus l'utilité mais encore en bon état (vêtements, mobilier, casiers de tri, fournitures de bureau, etc.). D'autres employés peuvent réserver ces objets et après validation les recevoir via les transports internes de La Poste. Issue de la bonne idée pratique d'un postier, la BAM fait l'objet d'un développement progressif. Testée d'abord en Nouvelle-Aquitaine, elle est en cours de déploiement au sein de la BSCC, en test sur d'autres périmètres (directions régionales de la BGP, de La Poste Immobilier, établissements transverses comme des Villages La Poste). L'objectif est de l'ouvrir à terme à l'ensemble du groupe. En cumulé sur l'année 2024, 271 transactions ont permis d'échanger plus de 39 000 objets. Depuis le début du projet en 2021, l'équivalent de 1,98 million d'euros et de 494 tonnes de CO₂ ont été économisés.

Actions concernant les véhicules

Afin de limiter les consommations de carburant, le groupe a mis en place une formation à l'écoconduite, permettant à ses collaborateurs d'apprendre les gestes pour adopter une conduite plus souple et moins énergivore. Entre 2020 et fin 2024, à la BSCC plus de 49 700 collaborateurs ont été formés à l'écoconduite. Les sous-traitants transporteurs sont également invités à réaliser des formations d'écoconduite ; ce critère est pris en compte dans leur notation lors des appels d'offres.

En 2024, l'intégralité des vélos à assistance électrique (VAE) des postiers est confiée, après six ans d'utilisation, à Nouvelle Attitude qui les reconditionne ; cela a concerné 1 456 vélos de postiers.

(1) Au périmètre La Poste SA, LBP SA, Louvre Banque Privée, LBPAM, LBPCF, Domiserve, CNP Assurances et Easybourse, Chronopost et Docaposte.

En complément, des tests sont menés en lien avec le reconditionnement des batteries de VAE.

Véhiposte propose depuis plusieurs années la vente de véhicules postaux d'occasion, thermiques ou électriques, *via* des enchères en ligne ou en salles de vente, ou *via* des ventes réservées aux collaborateurs du groupe à des prix préférentiels. En 2024, 5 300 véhicules ont été vendus, dont 87 aux collaborateurs.

Véhiposte soutient également la réutilisation de pièces détachées issues de l'économie circulaire au travers de filières spécialisées. La déconstruction de véhicules hors d'usage permet de récupérer des pièces comme le moteur, la boîte de vitesses ou le pot d'échappement, de les remettre à neuf, pour ensuite les réutiliser dans les réparations de véhicules postaux tout en maintenant la fiabilité des réparations et la sécurité des utilisateurs.

Actions concernant les vêtements professionnels

Depuis 2016, le groupe La Poste est partie prenante de projets collectifs de recherche⁽¹⁾ initiés par l'État, coordonnés par l'association OREE⁽²⁾, visant à construire une filière française de collecte, tri et recyclage des textiles professionnels. Fruit de sept ans de recherche et développement, une première unité industrielle Nouvelles Fibres Textiles a démarré son activité en octobre 2023 à Amplepuis, portée par les industriels Synergie TLC et les Tissages de Charlieu. Son ambition est de réussir à trier les vêtements par matière, par couleur et retirer les « points durs » (boutons, zip...) pour produire des matières premières secondaires utilisables par des transformateurs et devenir de nouveaux produits : textiles, matériaux isolants, objets en plastique...

De plus, La Poste a contribué au développement de ces unités en leur envoyant, en 2022 et 2023, six tonnes de ses vêtements professionnels usagés. Désormais tous les vêtements usagés des postiers de la BSCC sont valorisés *via* cette nouvelle filière. Un processus de récupération a commencé à être mis en place en 2024 : les postiers mettent à disposition dans leur établissement de travail leurs vêtements professionnels hors d'usage et ceux-ci sont envoyés dans la filière de valorisation, grâce à l'offre de service développée par Recygo⁽³⁾. 18 tonnes de vêtements usagés de la BSCC ont ainsi pu être collectées pour recyclage en 2024. Des réflexions et pratiques de réemploi ou recyclage sont en cours pour les autres textiles professionnels utilisés au sein du groupe, dans plusieurs *business units* de Geopost, et par les chargés de clientèle en bureaux de poste.

Le déploiement de cette nouvelle filière conduit La Poste à renforcer en amont l'éco-conception de ses vêtements, afin de favoriser leur futur recyclage : limitation du pluri-matières et des points durs non recyclables.

Des expérimentations locales sont en cours à la BSCC pour nettoyer et reprendre les vêtements abîmés et réaffecter ceux ne servant plus grâce à la Bourse aux matériels.

Actions concernant les matériaux des bâtiments

La Poste Immobilier travaille avec ses fournisseurs sur la base d'accords-cadres pour intégrer des matériaux et du matériel issus du réemploi, et pour que la démontabilité des matériels soit pensée dès la conception. Ces initiatives permettent de minimiser la consommation de matières premières et de réduire l'empreinte carbone des matériaux utilisés dans les projets de construction.

En 2024, La Poste Immobilier a développé l'envoi de matériaux issus des déconstructions vers des filières de réemploi, ainsi que l'intégration de matériaux issus du réemploi dans ses opérations de construction. La Poste Immobilier déploie une Charte de réemploi sur 100% des opérations soumises à l'obligation de réaliser un diagnostic Produits, équipements, matériaux et déchets (PEMD) avec pour objectif d'atteindre 80% des matériaux identifiés comme réemployables envoyés vers une filière de réemploi.

La Poste Immobilier s'est engagée à promouvoir le curage préservant la déconstruction sélective en vue du réemploi des matériaux *via* un partenariat d'innovation avec le consortium Sequndo⁽⁴⁾ qu'elle a contribué à créer en 2024. De plus, ce groupement d'entreprises de l'économie sociale et solidaire permet d'offrir un avenir socioprofessionnel aux personnes éloignées de l'emploi.

Valorisation des déchets du groupe La Poste

Le groupe La Poste déploie une gestion des déchets d'activités générés par ses établissements, ainsi que ceux produits par les travaux réalisés par sa foncière La Poste Immobilier. Cette gestion intègre le respect des réglementations et va au-delà, pour développer des pratiques vertueuses conformément à la hiérarchie des modes de traitement des déchets. Elle s'appuie sur des contrats de collecte et traitement de déchets multi-flux (papier, carton, plastique, bois, ferraille, verre, biodéchets, déchets dangereux) qui privilégient leur valorisation sous forme de recyclage matière. Mis en place par les services territoriaux achats dans toutes les régions françaises, utilisables par l'ensemble des établissements du groupe, ces contrats sont principalement utilisés à ce jour par les établissements logistiques de la BSCC, les bureaux de poste et les sites tertiaires. Ces pratiques sont en cours de déploiement dans les filiales de Geopost. Par exemple, DPD Belux recycle ses déchets de carton en les déchiquetant pour les transformer en matériaux de calage ; Chronofresh a augmenté de 25% en 2023 le taux de recyclage de ses déchets.

Le groupe La Poste déploie également des actions pour éviter toute pollution liée aux procédés et aux déchets de son unique usine, l'imprimerie Philaposte (timbres et documents sécurisés de type passeport et chéquier) ayant le statut d'Installation Classée pour la Protection de l'Environnement, où un système de management environnemental est déployé.

Une feuille de route 2024-2026 sur la prévention et la gestion des déchets a été validée par le Comité économie circulaire, ressources et eau du groupe en octobre 2024, afin d'en renforcer le pilotage et la gouvernance.

(1) FRIVEP (Filière de réemploi et recyclage industrielle des vêtements professionnels) puis FIREX (Filière industrielle de recyclage des textiles).

(2) Créée en 1992, OREE fédère et anime depuis 30 ans un réseau d'acteurs engagés pour échanger et mettre en place une dynamique environnementale au service des territoires. Elle rassemble, accompagne et outille un réseau de plus de 200 membres, entreprises, collectivités, associations professionnelles et environnementales, organismes académiques et institutionnels...

(3) Cf. paragraphe « Actions-clés relatives à l'utilisation des ressources et à l'économie circulaire ».

(4) Sequndo, le 1^{er} réseau national d'entreprises d'insertion spécialisées en déconstruction sélective et réemploi des matériaux du bâtiment.

▼ TABLEAU DES INDICATEURS DÉCHETS

(au périmètre groupe, en tonnes)	2024
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS PRODUITE	190 256
dont quantité totale de déchets dangereux	2 180
dont quantité totale de déchets non dangereux	188 076

(au périmètre groupe, en tonnes)	2024
DÉCHETS NON ÉLIMINÉS (VALORISÉS), PAR TYPES D'OPÉRATIONS DE VALORISATION	
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS NON ÉLIMINÉS (VALORISÉS)	147 643
Poids de déchets dangereux	1 296
dont envoyés en préparation en vue de la réutilisation	30
dont envoyés en recyclage matière	1 203
dont envoyés en valorisation énergétique	63
dont envoyés en autres opérations de valorisation	0
Poids de déchets non dangereux	146 347
dont envoyés en préparation en vue de la réutilisation	8 099
dont envoyés en recyclage matière	137 742
dont envoyés en valorisation énergétique	503
dont envoyés en autres opérations de valorisation	2
DÉCHETS ÉLIMINÉS, PAR TYPES DE TRAITEMENT DES DÉCHETS	
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS ÉLIMINÉS	42 613
Poids de déchets dangereux	884
dont envoyés en incinération	152
dont envoyés en décharge	92
dont envoyés vers les autres opérations d'élimination	640
Poids de déchets non dangereux	41 729
dont envoyés en incinération	4 766
dont envoyés en décharge	25 608
dont envoyés vers les autres opérations d'élimination	11 355

(au périmètre groupe)	Unité	2024
QUANTITÉ TOTALE DE DÉCHETS NON RECYCLÉS	Tonne	43 182
Part de déchets non recyclés	%	23

L'intérêt de montrer dans le dernier tableau la part de déchets non recyclés est de mettre en lumière tous les déchets qui sont traités selon des modes de traitement situés sous le recyclage matière dans la hiérarchie des modes de traitement des déchets définie par la réglementation européenne et française. Or selon cette hiérarchie, le mode de traitement « préparation en vue de la réutilisation » est meilleur que le mode de traitement « recyclage matière ». Dans ce tableau sont donc intégrés tous les déchets sauf ceux envoyés en préparation en vue de la réutilisation et en recyclage matière.

Actions via les offres de produits et services d'économie circulaire
Services pour collecter les déchets d'entreprise en vue de leur recyclage

Depuis 11 ans, La Poste œuvre à la collecte et au recyclage des déchets de bureau avec ses filiales dédiées Recygo⁽¹⁾ et Nouvelle Attitude⁽²⁾. Sur les petits sites clients, sept flux de déchets (papier, carton, métal, plastique, verre, bois et textile) sont collectés par les facteurs, en évitant de créer des tournées dédiées. Ils sont ensuite triés par Nouvelle Attitude ou par des partenaires de l'économie sociale et solidaire. Les déchets sont *in fine* valorisés dans les filières françaises en favorisant l'emploi local et en respectant la hiérarchie de leurs modes de traitement.

(1) RECYGO est une co-entreprise créée par La Poste et SUEZ en 2018 pour accélérer le déploiement du tri et du recyclage au bureau, partout en France.

(2) Nouvelle Attitude, entreprise d'insertion sociale, propose aux entreprises et collectivités de nombreux services en lien principalement avec l'économie circulaire.

INFORMATIONS ADDITIONNELLES SUR LES ENGAGEMENTS RESPONSABLES

Utilisation des ressources et économie circulaire

Le service de collecte pour recyclage des textiles professionnels usagés proposé par Recygo depuis 2024 est la première offre de ce type en France. Après plusieurs opérations de tri et de délissage⁽¹⁾ réalisées par des partenaires de Recygo, des matières premières secondaires sont fabriquées, pour devenir de nouveaux produits : textiles et vêtements, matériaux isolants ou encore pièces en plastique. Près de 40 tonnes de vêtements professionnels ont été collectés par Recygo en 2024.

Services de reconditionnement de vélos à assistance électrique (VAE)

Nouvelle Attitude a développé une offre de maintenance et de reconditionnement VAE issus de flottes d'entreprises (La Poste et d'autres) de collectivités et d'opérateurs de mobilité. Les vélos reconditionnés, après vérification de l'état de toutes les pièces et remplacement de certains organes de sécurité, sont vendus à des entreprises, des collectivités, des comités sociaux et économiques (CSE) ainsi qu'à des particuliers. 626 vélos reconditionnés ont été vendus en 2024.

Services de réutilisation des emballages des colis de l'e-commerce

La Poste accompagne les fabricants de nouveaux packagings réutilisables pour l'e-commerce, dans un contexte où le modèle économique du réutilisable n'est pas encore robuste. Pour cela la BSCC déploie des initiatives structurantes depuis 2022 :

- élaboration d'une spécification Afnor pour définir les lignes directrices d'un emballage d'expédition réutilisable ;
- label « Reposte » attribué après tests techniques et RSE pour garantir une livraison réussie des emballages réutilisables ; et
- offre de retour en boîte aux lettres des emballages réutilisables à vide, simple pour les e-acheteurs et e-commerçants, pour nettoyage et remise en circuit, à coût maîtrisé.

Gammes d'emballages courrier et colis vendus aux clients

La Poste s'est engagée depuis plus de dix ans dans l'éco-conception des emballages qu'elle vend aux particuliers (prêt-à-poster pour les courriers, prêt-à-envoyer et emballages à affranchir pour les colis). Toute la gamme d'enveloppes affranchies en papier est fabriquée à 100% avec du papier issu de forêts gérées durablement certifiées PEFC⁽²⁾. Les emballages de colis en carton ou plastique intègrent 40 à 70% de matières recyclées. Des recherches sont en cours avec les fabricants pour tendre vers du mono-matériau, plus simple à recycler, et pour trouver des alternatives au plastique. Après usage, tous les emballages qu'ils soient en papier, carton ou plastique, peuvent intégrer les poubelles de tri sélectif des particuliers.

Depuis 2022, plus aucune référence en plastique à usage unique n'est commercialisée dans la gamme d'emballages colis préaffranchis : tous sont utilisables deux fois grâce à leurs deux bandes de colle. En 2023, La Poste a généralisé le double usage sur sa gamme d'emballages à affranchir. Cette innovation a été étendue mi-2024 à tous les emballages prêt-à-envoyer, y compris ceux en carton (hormis pour l'outre-mer et l'international compte tenu des contraintes de manipulation sur de longs trajets). Ainsi, le taux d'emballages colis double-usage dans la gamme est passé de 56% en 2023 à 82% en 2024. Chaque année, grâce au double usage plusieurs centaines de tonnes de matières sont économisées. La Poste réfléchit à proposer des emballages réutilisables plus de deux fois. Toutefois le modèle économique reste à trouver.

Projets et expérimentations en points de contact

La BGN met régulièrement en place des expérimentations avec des partenaires afin de tester en bureaux de poste des produits ou services favorisant l'économie circulaire :

- collecte de téléphones mobiles afin de réemployer les appareils ou à défaut recycler leurs composants, en partenariat avec La Poste Mobile et l'éco-organisme Ecologic ;
- vente de vélos de postiers reconditionnés par Nouvelle Attitude ;
- collecte pour recyclage des cartes bancaires échues en lien avec La Banque Postale...

La commercialisation du produit ou du service peut ensuite être généralisée au niveau national après sa validation.

Enfin, pour faciliter la consommation de produits d'occasion entre particuliers, la BGN a mis en place un nouveau process de dépôt rapide afin de faciliter le dépôt de colis Vinted en bureau de poste.

Actions-clés relatives à la ressource en eau

Concernant ses usages en propre, le groupe ne s'inscrit pas dans une consommation industrielle de l'eau, mais une consommation de type « tertiaire », dédiée aux usages sanitaires, à la boisson, aux restaurants d'entreprise et à l'arrosage des espaces verts. La seule utilisation de l'eau dans un procédé de production est celle de l'usine de fabrication philatélique (par Philaposte). L'eau est également utilisée au sein de la chaîne de valeur du groupe par ses fournisseurs pour fabriquer les produits et équipements utilisés dans ses activités, ainsi que par ses prestataires, en particulier pour le nettoyage de véhicules. Par ailleurs, via ses activités de financement, le groupe finance des projets présentant des dépendances directes ou indirectes aux approvisionnements en eau.

L'eau fait partie des ressources couvertes par le groupe La Poste dans sa politique ressources et économie circulaire depuis 2022. La gestion des ressources hydriques est pilotée par le Comité économie circulaire, ressources et eau qui est garant de l'alignement des objectifs du groupe avec ceux des branches et filiales, et rapporte au Comité de pilotage de la performance ESG du groupe. Trois axes prioritaires ont été définis par le groupe pour contribuer à la préservation de cette ressource.

La gestion de l'eau dans les bâtiments

La Poste Immobilier gère les questions relatives aux consommations d'eau des bâtiments du groupe. Pour cela, elle a défini un plan d'action sur ses activités avec trois axes prioritaires :

- suivre les consommations et réduire les fuites ;
- améliorer la gestion des eaux de pluie et des eaux grises ;
- mener un chantier transversal de sensibilisation, formation et mobilisation des collaborateurs du groupe.

Les établissements les plus consommateurs ont été équipés de compteurs monitoring, permettant de repérer rapidement les fuites et d'agir en conséquence : 50 sites équipés courant 2024 au niveau des restaurants d'entreprise et des sanitaires, et d'ici 2030 plusieurs centaines d'établissements seront équipés au niveau des compteurs généraux.

L'approvisionnement en eau provient pour la quasi-totalité du réseau général de distribution géré par les collectivités territoriales, mais plusieurs établissements utilisent l'eau de pluie pour les sanitaires ou les espaces verts.

(1) Action visant à retirer toutes les sources de perturbation du recyclage (boutons, fermetures éclair, etc.)

(2) La certification forestière PEFC, délivrée par un organisme certificateur indépendant, atteste du respect des fonctions environnementales, sociétales et économiques de la forêt.

La Poste Immobilier a lancé en 2024 une étude d'opportunité sur la réutilisation des eaux pluviales et mènera en 2025 des projets sur huit sites pilotes, avant déploiement sur les sites pertinents. Une seconde étude d'opportunité est menée pour identifier les sites sur lesquels il serait utile de désimperméabiliser des surfaces. Enfin, une réflexion est engagée sur le traitement et la réutilisation des eaux grises (eaux usées faiblement polluées). La Poste Immobilier prévoit de réaliser, d'ici fin 2026, une cartographie de ses sites en zone de stress hydrique. Grâce à l'ensemble de ces actions, La Poste vise à réduire ses consommations d'eau. En 2024, la consommation d'eau du groupe s'est élevée à 1 961 814 m³. Les études d'opportunité et les premières actions mises en place par sa foncière en 2024-2025 permettront d'estimer le potentiel de réduction et une cible quantifiée à 2030.

Une attention particulière est portée à la gestion de l'eau dans l'unique usine du groupe, l'imprimerie de fabrication philatélique (Philaposte). Dans cette installation classée pour la protection de l'environnement (ICPE), un suivi de la consommation d'eau et de la quantité rejetée, ainsi que des analyses des eaux quotidiennes et hebdomadaires, sont réalisés. Des innovations sont apportées pour réduire la quantité de déchets liquides à traiter.

La gestion de l'eau au sein de la chaîne de valeur

La Poste intègre les sujets de sobriété hydrique et de réduction de la pollution aquatique, notamment la pollution plastique, dans le dialogue avec ses fournisseurs et prestataires, pour lesquels ces sujets sont importants. Le groupe a des exigences vis-à-vis de ses prestataires, en particulier pour le lavage des véhicules (sobriété,

déploiement de pratiques de lavage sans eau), l'entretien des espaces verts (exigence de zéro pesticide et de choix de plantes peu consommatrices en eau, maîtrise de la gestion de l'eau pour arroser les plantations), la restauration collective (mise en place de plan de sobriété en eau) et le nettoyage des locaux (lutte contre le gaspillage de l'eau, détergents peu polluants).

La gestion de l'eau dans les activités de financement

La Banque Postale Asset Management (LBPAM), CNP Assurances et Louvre Banque Privée ont adopté une politique d'investissement intégrant les enjeux liés à l'eau. Elles s'engagent à :

- prendre en compte le risque lié au stress hydrique ou à la sécheresse ;
- encourager la sobriété hydrique parmi les sociétés dans lesquelles elles investissent ; et
- n'investir que dans des sociétés ayant une politique responsable en matière de prévention de la pollution (exclusion des sociétés trop exposées aux pesticides, demande de plans d'action sur la pollution plastique).

CNP Assurances a également défini une Charte des travaux verts avec des recommandations spécifiques sur l'installation de dispositifs de sobriété hydrique. En parallèle, depuis 2020, La Banque Postale propose aux collectivités des prêts verts à long terme et à taux fixe pour financer la construction, la mise en conformité et le renouvellement des infrastructures de réseaux d'eau. Elle offre également des prêts relais pour préfinancer les subventions des agences de l'eau.

1.3.3 Actions visant à promouvoir le lien entre la nation et ses forces armées et à soutenir l'engagement dans les réserves

Pour participer à la mobilisation en cas de risque géopolitique, La Poste a défini une instruction relative à la réserve militaire formalisée dans la convention de soutien à la politique de la réserve militaire signée le 15 mars 2022 entre le ministère des Armées et La Poste, convention témoignant de la volonté de La Poste de s'engager en ce domaine au-delà des seules obligations légales à sa charge.

Avec la volonté d'aligner ses intérêts avec ceux de la défense nationale, tout en assurant la sécurité d'emploi et le soutien financier de ses employés engagés dans la réserve militaire, La Poste s'engage de plusieurs manières :

- soutien aux activités des réservistes : La Poste s'engage à faciliter la participation de ses salariés aux activités de la réserve militaire. Cela inclut l'octroi d'autorisations d'absence, dans la limite de 20 jours par an (en France, la loi autorise les salariés à consacrer jusqu'à 10 jours par an à la réserve militaire sur leur temps de travail) ;

- préavis et clause de réactivité : La Poste respecte les préavis requis pour les activités des réservistes et a accepté une clause de réactivité, permettant aux réservistes de rejoindre rapidement leur organisme militaire en cas de besoin urgent ;
- rémunération et avantages : pendant leur période d'activité militaire, les réservistes de La Poste perçoivent une solde et des indemnités accessoires et leur rémunération est maintenue par La Poste. Les périodes d'activité dans la réserve sont considérées comme du travail effectif pour les avantages légaux et conventionnels ;
- protection de l'emploi : La Poste s'engage à ne pas rompre le contrat de travail d'un salarié en raison de ses absences liées à un engagement dans la réserve opérationnelle.

Cet engagement témoigne de la volonté de La Poste de soutenir la politique de défense nationale et de maintenir un lien fort entre la nation et ses forces armées. En facilitant la participation des employés à la réserve militaire, La Poste contribue à renforcer les capacités des forces armées et à entretenir l'esprit de défense.

1.3.4 Lutte contre l'évasion fiscale

La conduite des affaires fiscales du groupe et la gestion des risques fiscaux sont prises en charge par des équipes de fiscalistes qualifiés et dûment formés, placées sous la supervision de la direction financière. Elles veillent au soutien de l'activité opérationnelle dans le respect des réglementations applicables, qui sont nombreuses et complexes, et dont le groupe La Poste suit les évolutions avec vigilance.

Le groupe s'engage à appliquer une politique fiscale claire et responsable, qui vise à prévenir l'évasion fiscale, et fait l'objet d'une publication annuelle qui est disponible sur le site internet du groupe. Les grands principes de cette politique sont les suivants :

Respect des principes émis par l'OCDE

Le groupe La Poste s'engage à ne prendre aucune position fiscale qui pourrait être qualifiée de fraude ou d'évasion fiscale et à ne pas mettre en œuvre des opérations qui pourraient être considérées comme des montages fiscaux artificiels. En ce qui concerne les prix de transfert, le groupe respecte les principes dégagés par l'OCDE. Il dépose tous les documents requis, dont la déclaration pays par pays (*Country-by-Country Reporting* - CBCR) garantissant la transparence avec les autorités fiscales. Les transactions intragroupes entre sociétés résidentes d'États différents sont relativement limitées compte tenu de la nature des activités du groupe.

INFORMATIONS ADDITIONNELLES SUR LES ENGAGEMENTS RESPONSABLES

Ligne bilatérale et crédit syndiqué

Civisme fiscal

Le groupe s'engage à payer sa juste part d'impôts dans les pays où il exerce ses activités, dans le respect des lois et conventions en vigueur. Il publie annuellement les informations relatives aux implantations et activités par pays dans son document d'enregistrement universel, ainsi que la charge d'impôts consolidée par zone géographique dans sa politique fiscale.

Le groupe La Poste confirme que sa présence à l'étranger est justifiée par des considérations économiques et commerciales, ce qui exclut toute considération d'implantation *offshore* à raison de l'existence de régimes fiscaux privilégiés dans certaines juridictions.

Lors des opérations de croissance externe, le groupe est vigilant à l'approche fiscale retenue par les entités et s'assure de leur conformité avec les principes et la moralité fiscale qu'il applique.

Politique stricte au regard des paradis fiscaux

Le groupe adopte une politique stricte au regard des paradis fiscaux. Aucune implantation n'est autorisée dans un État ou Territoire figurant sur la liste officielle française des États et Territoires non coopératifs (ETNC)⁽¹⁾ ou sur la liste européenne des paradis fiscaux⁽²⁾ en vigueur.

Bonnes relations avec les autorités publiques

Le groupe La Poste construit une relation de confiance durable, transparente et professionnelle avec les autorités fiscales. Il maintient un dialogue constructif avec les instances gouvernementales au travers de sa participation active aux consultations publiques organisées par le gouvernement.

À cet égard, en 2024, le groupe a rejoint le dispositif du partenariat fiscal mis en place par l'administration fiscale française et n'a pris part à aucun contentieux d'ordre fiscal.

1.3.5 Ligne bilatérale et crédit syndiqué

Deux lignes de crédit ont été signées avec nos établissements bancaires, l'une en 2023 via une ligne bilatérale avec La Banque Postale et l'autre en 2024 sous forme d'un crédit syndiqué⁽³⁾. Ces lignes sont venues renforcer les capacités de financement du groupe en indexant une partie de son taux d'accès au crédit, à la capacité du groupe à réduire ses gaz à effet de serre.

Sur chacune de ses lignes, des engagements propres ont été pris avec nos banques sur des périmètres différents : périmètre La Poste SA pour la ligne bilatérale et périmètre Groupe sur une partie des catégories SBTi pour le crédit syndiqué.

Engagements	Périmètre	Résultats 2024
Ligne bilatérale	La Poste SA	-11%
Ligne crédit syndiqué	Groupe ^(a)	2,64 MteqCO ₂

(a) Sur les catégories SBTi scopes 1 et 2 et pour le scope 3, catégories 3.3, 3.4 et 3.7.

(1) Arrêté ECOE2404539A du 16 février 2024 - Anguilla, Seychelles, Bahamas, Îles Turques et Caïques, Vanuatu, Antigua-et-Barbuda, Belize, Fidji, Guam, Îles Vierges américaines, Palaos, Panama, Russie, Samoa, Samoa américaines et Trinité-et-Tobago.

(2) Conseil de l'Union européenne du 8 octobre 2024 - Les Samoa américaines, Anguilla, les Fidji, Guam, les Palaos, le Panama, les Samoa, la Russie, Trinité-et-Tobago, les Îles Vierges américaines et le Vanuatu.

(3) Cf. section 1.1.2.1 « Changement climatique | E1 », paragraphe « S'adapter ».



Conception graphique de ce document par PricewaterhouseCoopers Advisory
Contact : fr_content_and_design@pwc.com

Crédits photos : Eric Huynh/La Poste



SA au capital de 5 857 785 892 euros
356 000 000 RCS Paris

Siège social :
9 RUE DU COLONEL-PIERRE-AVIA 75015 PARIS

DIRECTION DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL
9 rue du Colonel Pierre Avia - 75757 PARIS CEDEX 15
Tél : +33 (0)1 55 44 00 00
www.lapostegroupe.com

