Entretien avec Philippe Wahl

Président-directeur général
du groupe La Poste



« Nos performances sont le fruit de notre stratégie de diversification et de l'engagement des postières et des postiers. Ensemble, nous avons transformé La Poste. »

Quel regard portez-vous sur les résultats 2024 du groupe ?
Dans un environnement macroéconomique difficile, nos résultats sont en progression. Notre chiffre d'affaires s'établit à 34,6 milliards d'euros et notre résultat net est en hausse, à 1,4 milliard d'euros. Ces performances sont le fruit de notre stratégie de diversification et de l'engagement des postières et des postiers. Ensemble, nous avons transformé La Poste. Il faut se rappeler que le courrier représentait 52 % du chiffre d'affaires du groupe en 2010, contre 15,8 % en 2024. Le colis et les services financiers y contribuent désormais respectivement pour 53 % et 22 %. Les nouveaux services de proximité montent aussi en puissance, avec un chiffre d'affaires en hausse de 10,6 %. Dans le numérique, Docaposte se positionne comme une référence de la confiance numérique. Avec Geopost et CNP Assurances, le groupe est aussi plus international, présent dans plus de 60 pays sur 5 continents. La vente de La Poste Telecom, en 2024, constitue par ailleurs un marqueur de la réussite de notre diversification. Cette opération prouve la capacité de notre réseau à créer de la valeur. En restant commercialisée dans les bureaux de poste, La Poste Mobile va poursuivre son développement.

Dans ce contexte difficile, comment le groupe a-t-il conforté ses activités historiques ?
La satisfaction client a progressé pour la livraison du courrier, des colis et en bureau de poste. Nous avons innové pour maintenir la présence postale, avec des bureaux de poste itinérants, les fameux camions jaunes, et des points de services dans des exploitations agricoles. Dans le même temps, nous avons continué à défendre nos quatre missions de service public alors même que leur compensation financière insuffisante pèse sur nos résultats et notre capacité d'investissement. •••

« Notre groupe dispose aujourd'hui d'atouts incontestables : la réponse aux besoins essentiels de millions de Français, la solidité de son modèle stratégique et sa formidable capacité d'adaptation. »



••• Le groupe a-t-il développé ses moteurs de croissance en 2024 ?
Nous avons livré cette année 2,6 milliards de colis, ce qui nous place dans une position de leader en France et en Europe sur des marchés très concurrentiels. Geopost a notamment renforcé ses services transfrontaliers pour les livraisons de colis hors domicile (+ 52 %) et a accéléré le déploiement du réseau hors domicile Pickup, qui comprend dorénavant 128 000 points relais et consignes en Europe.
Le modèle de bancassurance que nous avons constitué il y a cinq ans montre la puissance du rapprochement entre La Banque Postale, CNP Assurances et le réseau postal. Il nous a permis de garantir la solidité des résultats de La Banque Postale et de doter CNP Assurances d'un réseau de distribution dédié.
La Banque Postale affiche cette année une dynamique commerciale dans l'ensemble de ses métiers grâce à de plus grandes synergies avec le réseau. CNP Assurances maintient ses résultats à un très haut niveau et poursuit son développement. Elle a conclu un partenariat avec La Mutuelle Générale pour créer un acteur majeur dans le domaine de la protection sociale, ainsi qu'un accord de distribution exclusif avec Banco de Brasília, au Brésil.

Pour construire sa croissance de demain, quels sont les leviers du groupe ?
Nous accélérons dans les services qui répondent à des transitions sociétales majeures, comme le vieillissement de la population. Le seuil des 10 millions de repas livrés à domicile a ainsi été franchi cette année. Je pense aussi à la transition numérique. Avec un chiffre d'affaires de 880 millions d'euros, Docaposte poursuit son développement. Notre filiale numérique a conçu la première offre complète de cybersécurité destinée aux entreprises, aux collectivités territoriales et aux établissements de santé. Par ailleurs, Docaposte a lancé Dalvia Santé, une solution d'intelligence artificielle (IA) générative éthique et souveraine, distribuée par La Poste Santé & Autonomie.

Comment articulez-vous vos avancées stratégiques et vos engagements ESG ?
Nos avancées n'ont de sens que si elles se conjuguent avec une performance ESG au plus haut niveau. Nos engagements et nos actions sont d'ailleurs salués par les plus grandes agences de notation extra-financière, qui nous positionnent parmi les leaders mondiaux de l'ESG. En 2024, nous avons réduit de 6,8 % nos émissions de gaz à effet de serre, conformément à notre trajectoire « zéro émission nette » à 2040 validée par l'initiative Science-Based Targets (SBTi). Nous avons aussi innové en déployant notre budget carbone pour piloter la réduction de nos émissions.
Quant à La Banque Postale, elle progresse dans son ambition d'être le leader de la finance à impact. Ses financements citoyens en faveur de la transition énergétique, des projets sociaux et territoriaux sont en hausse et représentent près de 32 % de sa production de crédit.
Et La Banque Postale est, cette année encore, le premier prêteur bancaire des collectivités locales alors que l'activité n'a été lancée qu'en 2011.

Au-delà de la performance environnementale du groupe, qu'en est-il de sa performance sociale et sociétale ?
En 2024, nous avons réussi la mise en place des comités sociaux et économiques (CSE). Ils constituent désormais le cadre de notre dialogue social. Face à la crise du secteur de l'imprimé publicitaire, nous avons fait le choix d'accueillir dans nos entités près de 4 100 salariés de Mediaposte. Nous restons présents auprès des plus vulnérables. Nous avons apporté à plus de 283 000 personnes âgées ou fragiles des services d'accompagnement. Et nos actions de médiation sociale en bureau de poste nous ont permis d'accompagner 1,5 million de personnes, majoritairement dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Quant à l'inclusion numérique, nous avons formé et équipé plus de 788 000 personnes à l'usage des outils digitaux.

Quelle est votre vision de l'avenir du groupe ?
Nous sommes une entreprise engagée, c'est notre mission. Et nous voulons être durablement rentable et responsable.
L'environnement actuel est marqué par un fort degré d'incertitude. Et je suis convaincu que notre groupe dispose aujourd'hui d'atouts incontestables : la réponse aux besoins essentiels de millions de Français, la solidité de son modèle stratégique et sa formidable capacité d'adaptation. Nous poursuivons notre développement au service de la société tout entière avec le soutien de nos actionnaires, la Caisse des Dépôts et l'État. Nous sommes tournés vers l'avenir, au service de millions de personnes pour les accompagner dans les grandes transitions de notre temps.

Un groupe diversifié, présent à l'international

Profondément transformé, le groupe La Poste fonde aujourd'hui sa solidité et son développement sur des activités diversifiées. Le colis, les services financiers et le courrier représentent ainsi désormais respectivement 53 %, 22 % et 15,8 % du chiffre d'affaires. Le groupe est par ailleurs présent dans plus de 60 pays sur 5 continents.

UNE PRÉSENCE MONDIALE

GEOPOST

1er réseau de livraison de colis en Europe, Geopost opère plus de 1900 hubs et dépôts sur tous les continents. La filiale ambitionne d'accélérer encore sur le marché porteur de la livraison hors domicile en Europe.

1er
réseau de livraison par la route en Europe

CNP assurances

CNP Assurances est implanté dans 17 pays en Europe et 2 en Amérique latine. Hors de France, l'assureur compte près de 2500 collaborateurs. CNP Assurances poursuit son développement, au Brésil et en Italie en particulier, en s'appuyant sur ses 2 modèles de distribution (ouvert ou en partenariat exclusif de long terme).

5e
assureur européen

DOCAPOSTE

Docaposte est présent en Europe, en Amérique et en Afrique. En Europe, la filiale participe à différents projets pilotés par la France, la Suède et les Pays-Bas, aux côtés de plus d'une centaine de partenaires européens publics et privés, afin de préparer la mise en production prochaine du portefeuille européen d'identité numérique.

18
pays d'implantation à l'international

CHIFFRES CLÉS

34,6 Mds€
Chiffre d'affaires

0,9 M€
d'investissements (1)

(1) Source : investissements internes hors cessions et croissance externe y compris cessions, hors La Banque Postale. En 2024, le solde de la croissance externe est négatif du fait de la cession de La Poste Telecom.

226 800
collaborateurs

94/100
Index de l'égalité professionnelle

14 milliards
d'objets livrés

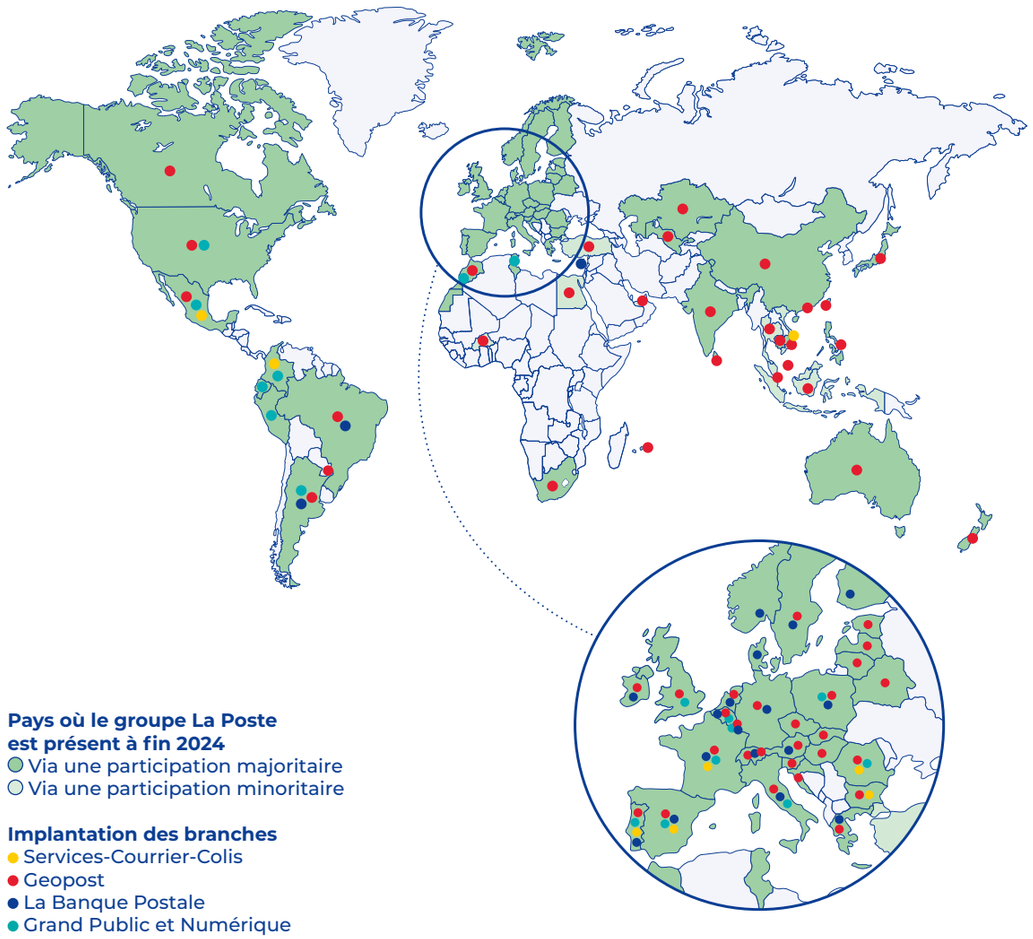
152 000
points de services, relais commerçants et consignes dans le monde

ACTIONNARIAT

66 %
Caisse des Dépôts

34 %
État

CARTE DES IMPLANTATIONS



Pays où le groupe La Poste est présent à fin 2024
- Via une participation majoritaire
- Via une participation minoritaire

Implantation des branches
- Services-Courrier-Colis
- Geopost
- La Banque Postale
- Grand Public et Numérique