

RAPPORT INTÉGRÉ 2024



Rapport intégré

Message du Président-directeur général	2
PROFIL	
Un grand groupe multimétier	4
Des métiers diversifiés et une présence à l'international	6
Les principales étapes du développement du groupe	8
STRATÉGIE	
Un groupe en transformation	10
L'action du groupe au cœur de quatre grandes transitions	12
La Poste 2030, engagée pour vous	16
Quatre branches, moteurs de la transformation du groupe	18
Un écosystème d'innovation au service des clients et des postiers	22
CRÉATION ET PARTAGE DE LA VALEUR	
Une entreprise durablement rentable et responsable	24
Un modèle d'affaires créateur de valeur	26
Une création de valeur durable et partagée	28
RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE	
Les enjeux ESG clés du groupe	30
Agir pour la planète	32
Nos impacts au regard de la Taxonomie européenne	37
Une entreprise utile et engagée	38
GOVERNEMENT D'ENTREPRISE	
Une gouvernance stable et ouverte	42
RISQUES	
Une solide démarche de gestion des risques	46
PERFORMANCE FINANCIÈRE ET EXTRA-FINANCIÈRE	48

À PROPOS DE CE RAPPORT INTÉGRÉ

Ce rapport intégré s'inspire de l'*Integrated Reporting Framework* et des meilleures pratiques en la matière.

Il vise à fournir une vision globale du modèle d'entreprise et de la stratégie du groupe La Poste, de ses engagements sociétaux et environnementaux, ainsi que de sa performance financière et extra-financière.

Ce rapport, dont l'élaboration a été pilotée par la direction de la communication financière du groupe, a été réalisé en étroite collaboration avec la direction de la communication et la direction de l'engagement sociétal, et la participation active de nombreuses directions fonctionnelles transverses et des branches du groupe La Poste.





Message de Philippe Wahl

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA POSTE

Dans un environnement macroéconomique encore difficile malgré un recul de l'inflation et un début de baisse des taux d'intérêt, l'activité du groupe La Poste présente des résultats en progression. Son chiffre d'affaires s'établit à 34,6 milliards d'euros et son résultat net progresse à 1,4 milliard d'euros.

Ces performances sont le fruit de la stratégie de diversification de La Poste. Le modèle stratégique du groupe a été profondément transformé au cours des 10 dernières années. Le courrier représente désormais 15,8% de son chiffre d'affaires contre 52% en 2010, le colis et les services financiers respectivement 53% et 22%. Les nouveaux services de proximité montent en puissance, avec un chiffre d'affaires en hausse de 10,6%. Dans le numérique, Docaposte a constitué un portefeuille d'actifs technologiques qui positionne le groupe La Poste comme une référence de la confiance numérique en France et en Europe. Avec Geopost et CNP Assurances, le groupe est aussi plus international, présent dans plus de 60 pays sur 5 continents. Marqueur de la réussite de cette stratégie de diversification : le succès de la vente de La Poste Telecom, qui contribue au résultat net part du groupe à hauteur de 500 millions d'euros. Cette opération prouve la capacité du réseau à créer de la valeur. La Poste Mobile reste commercialisée dans le réseau des bureaux de poste, et va poursuivre son développement.

En 2024, La Poste a continué à défendre ses quatre missions de service public qui bénéficient à toute la population alors même que leur compensation financière insuffisante pèse sur ses résultats et sa capacité d'investissement.

Le groupe La Poste a conforté ses activités historiques. La satisfaction client progresse pour la livraison du courrier, des colis et en bureau de poste. La Poste a démontré son efficacité lors de la distribution des plis électoraux pour les élections européennes et législatives anticipées. Le groupe a aussi montré sa capacité à innover pour maintenir la présence postale avec des bureaux de poste itinérants, les fameux camions jaunes, et le développement de points de services dans les exploitations agricoles.



Le modèle stratégique du groupe a été profondément transformé au cours des 10 dernières années. Le courrier représente désormais 15,8% du chiffre d'affaires contre 52% en 2010, le colis et les services financiers respectivement 53% et 22%.



En 2024, le groupe La Poste a continué à se développer dans la logistique et la bancassurance, ses moteurs de croissance. Avec 2,6 milliards de colis livrés, le groupe occupe 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 du groupe permet 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 une dynamique commerciale dans l'ensemble de ses métiers grâce à de plus grandes synergies avec le réseau postal. CNP Assurances qui maintient ses résultats à un très haut niveau, a conclu un partenariat avec La Mutuelle Générale pour créer un acteur majeur dans le domaine de la protection sociale et un accord de distribution exclusif avec Banco do Brasilia au Brésil.

Le groupe construit sa croissance de demain. Le seuil des 10 millions de repas livrés à domicile a été franchi cette année. Docaposte réalise un chiffre d'affaires de 880 millions d'euros et a conforté sa position dans les services de confiance numérique notamment en lançant Dalvia Santé, une solution d'IA générative éthique et souveraine, distribuée par La Poste Santé & Autonomie. Face à l'accroissement des cybermenaces, la filiale numérique du groupe a conçu la première offre complète de cybersécurité répondant aux besoins des entreprises, des collectivités territoriales et des établissements de santé.

Ces avancées n'ont de sens que si elles se conjuguent avec une performance ESG au plus haut niveau. C'est cela être une entreprise à mission. Ces engagements et actions du groupe sont salués par les plus grandes agences de notation extra-financière comme CDP, EcoVadis et Moody's, qui le positionnent parmi les leaders mondiaux de l'ESG. En 2024, le groupe La Poste a notamment poursuivi la décarbonation de ses activités en réduisant de 6,8% ses émissions de gaz à effet de serre, conformément à sa trajectoire « zéro émission nette » à 2040 validée par la SBTi. Il a aussi innové en déployant son budget carbone pour piloter la réduction de ses émissions en lien avec la trajectoire carbone et la gestion des moyens, coûts et investissements associés. Conformément à son positionnement de banque citoyenne, La Banque Postale a accéléré dans le financement de la transition écologique des Français : 100% de sa production de crédits immobiliers est évaluée par l'Indice d'Impact Global et la banque a lancé une carte bancaire à impact en partenariat avec WWF. Présent auprès des plus fragiles, le groupe La Poste a accompagné avec ses services plus de 283 000 personnes âgées ou fragiles et a poursuivi ses actions de lutte contre la fracture numérique en formant et équipant plus de 788 000 personnes



Ces avancées n'ont de sens que si elles se conjuguent avec une performance ESG au plus haut niveau. C'est cela être une entreprise à mission. Ces engagements et actions du groupe sont salués par les plus grandes agences de notation extra-financière comme CDP, EcoVadis et Moody's, qui le positionnent parmi les leaders mondiaux de l'ESG.



à l'usage du numérique. Dans l'assurance, CNP Assurances a contribué à rendre l'assurance emprunteur ouverte à tous en supprimant les surprimes et les exclusions liées au cancer du sein pour les personnes ayant surmonté cette maladie. Le groupe a une nouvelle fois fait la preuve de sa responsabilité sociale. La Poste a réussi la mise en place des comités sociaux et économiques (CSE), qui constituent désormais le cadre de son dialogue social. Face à la crise du secteur de l'imprimé publicitaire, La Poste a fait le choix d'accueillir au sein de ses entités près de 4 100 salariés de Mediaposte.

Être une entreprise engagée, durablement rentable et responsable, c'est la mission du groupe La Poste, qui poursuit son développement, avec le soutien de ses actionnaires, la Caisse des Dépôts et l'État, au service de la société tout entière. Dans un environnement marqué par un fort degré d'incertitude, le groupe La Poste dispose aujourd'hui d'atouts incontestables : sa capacité à répondre aux besoins essentiels de millions de Français, la solidité de son modèle stratégique et sa formidable capacité d'adaptation.

En 2025, le groupe La Poste poursuit son ambition de franchir une nouvelle étape dans sa transformation vers un modèle postal autoporteur, un modèle qui lui permet de financer ses investissements. Transformé, le groupe La Poste est tourné vers l'avenir et se met au service de millions de personnes pour les accompagner dans les grandes transitions de notre temps.

Un grand groupe multimétier

CHIFFRES CLÉS

34,6 Mds€

de chiffre d'affaires, dont 44,6% à l'international

226 800

collaborateurs

14 Mds

d'objets livrés

0,9 Md€

d'investissements ⁽¹⁾

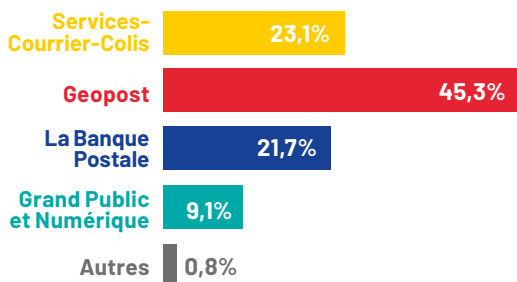
94/100

index de l'égalité professionnelle ⁽²⁾

152 000

points de service, relais commerçants et consignes dans le monde

DES ACTIVITÉS PORTÉES PAR QUATRE BRANCHES EN SYNERGIE



(en % du chiffre d'affaires externe du groupe)

UN ACTIONNARIAT PUBLIC

66%

Caisse des Dépôts

34%

État français

QUATRE MISSIONS DE SERVICE PUBLIC



SERVICE UNIVERSEL POSTAL

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



AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

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



TRANSPORT ET DISTRIBUTION DE LA PRESSE

Partout en France, et 6j/7, La Poste distribue près de 5 000 publications à des tarifs particulièrement abordables. Une mission essentielle au pluralisme démocratique, qui garantit à tous les citoyens un accès égal à l'information.



ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

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

⁽¹⁾ 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.

⁽²⁾ Au périmètre La Poste SA.

NOS ENGAGEMENTS D'ENTREPRISE À MISSION

Confrontée à des transitions sociétales majeures, La Poste, entreprise à mission, a défini 4 engagements inscrits dans ses statuts et articulés avec les 17 objectifs de développement durable définis par l'ONU.

La raison d'être explicite le sens fondamental de l'action de La Poste, au service de la société :



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.



TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous

La Poste s'engage dans la lutte contre le réchauffement climatique, pour la gestion raisonnée des ressources et la préservation de la biodiversité, grâce à la transformation de ses outils et processus de production et au développement de l'économie circulaire. Elle accompagne ses clients en proposant des services et des solutions pour les aider à gérer leurs propres enjeux de transition.



TRANSITION NUMÉRIQUE

Promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal

La Poste promeut un numérique inclusif en facilitant l'accès pour tous aux équipements et aux usages numériques, en apportant des solutions simples et universelles. Elle œuvre pour un numérique de confiance, garantissant une gestion responsable des données, une pratique éthique du développement de l'IA et la protection des données. Elle s'engage pour réduire l'empreinte environnementale de ses outils et applications numériques.



TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE ET SOCIALE

Favoriser l'inclusion sociale

La Poste accompagne l'intégration dans la société des plus fragiles (jeunes, personnes en situation de handicap, les plus âgés avec le bien-vieillir à domicile), et est aux côtés des personnes éloignées de l'emploi et en précarité financière.



TRANSITION TERRITORIALE

Contribuer au développement et à la cohésion des territoires

La Poste assure et simplifie l'accès de tous à ses services et soutient le développement des territoires à travers le financement des entreprises et du secteur public local, et le développement de partenariats avec les acteurs locaux de l'économie sociale et solidaire.



Des métiers diversifiés et une présence à l'international

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

5,6 Mds

volume de courrier adressé

487 M

volume de Colissimo livrés dans le monde

Ambition 2030

Devenir le 1^{er} opérateur de services de proximité humaine et d'e-commerce, centré sur la satisfaction et l'expérience client :

- Développer un courrier plus fiable, durable et rentable et de nouveaux services de logistique de proximité
- Consolider la position de leader de Colissimo en France et les perspectives dans les services de proximité humaine autour du domicile
- Changer de dimension dans les services liés à la transition écologique et au développement des territoires

GEOPOST

- Livraison 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

2,1 Mds

volume de colis traités dans le monde

61,6%

part des volumes en BtoC

Ambition 2030

Devenir la référence internationale de la livraison durable et un catalyseur pour le commerce :

- Renforcer le cœur de métier en Europe : livraison BtoB et BtoC à domicile, flux transfrontaliers
- Accélérer sur les moteurs de croissance : livraison hors domicile, livraison alimentaire et santé
- Développer la présence à l'international et dans les services à l'e-commerce

LA BANQUE POSTALE

Acteur majeur de la bancassurance, elle est organisée autour de 4 pôles métiers :

- Bancassurance France
- Bancassurance International
- Banque des entreprises et du développement local
- Banque patrimoniale et gestion d'actifs

12^{ème}

bancassureur de la zone euro ⁽¹⁾

390 Mds€

Encours d'investissements responsables ⁽¹⁾

Ambition 2030

Offrir le meilleur de la bancassurance pour tous et devenir le leader de la finance à impact :

- Renforcer les fondamentaux
- Développer les leviers de croissance et de diversification
- Transformer le modèle de La Banque Postale au service de sa raison d'être

GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE

- Distribution omnicanale des offres du groupe vers les particuliers, les professionnels et les collectivités de moins de 10 000 habitants
- Développement des services numériques de confiance *via* Docaposte, et poursuite de la transformation numérique du groupe

6,5 M

d'identités numériques La Poste

22,4 M

de visiteurs uniques par mois sur laposte.fr

Ambition 2030

Faire de La Poste la 1^{re} plateforme de services, humaine et digitale en France, en relevant 3 défis :

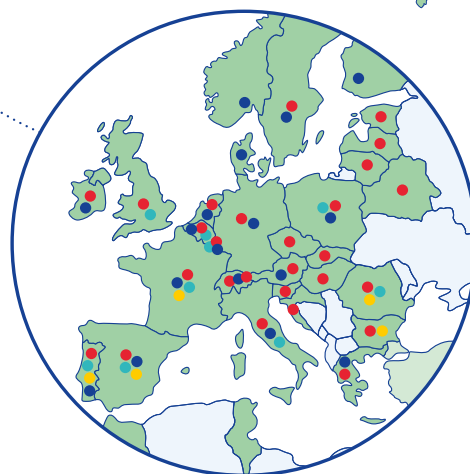
- La présence, en capitalisant sur le réseau de bureaux de poste et en développant un modèle partenarial physique et numérique plus ouvert
- L'amélioration simultanée de l'expérience client et de l'expérience postier
- Le développement reposant sur le numérique et les services de proximité comme relais de croissance

⁽¹⁾ Source BCE, sur un panel de banques européennes ayant un total de bilan au 31/12/2023 supérieur à 300 Mds€.

EMPREINTE GÉOGRAPHIQUE DU GROUPE AU 31/12/2024

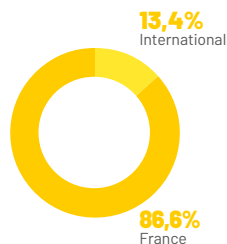


PART DU CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉ À L'INTERNATIONAL

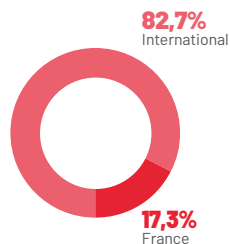


RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DE LA CONTRIBUTION AU CHIFFRE D'AFFAIRES DES BRANCHES ⁽¹⁾

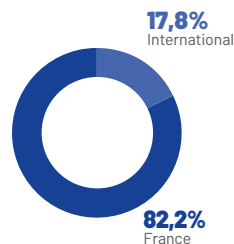
Services-Courrier-Colis
10 064 M€



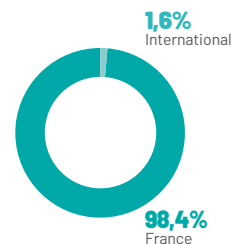
Geopost
15 796 M€



La Banque Postale
7 554 M€



Grand Public et Numérique
6 398 M€



* Le processus de cession de la filiale russe de Geopost annoncé en mai 2022 n'a pu aboutir dans le contexte actuel. Dans le respect des sanctions internationales, Geopost a pris toutes les mesures pour assurer les conditions de continuité d'exercice de cette filiale, qui représente moins de 1% de son chiffre d'affaires.

⁽¹⁾ La part du chiffre d'affaires des branches à l'international est calculée à partir du chiffre d'affaires externe. Cf. section 6.1 « États financiers consolidés », note 6 du Document d'enregistrement universel 2024.

Les principales étapes du développement du groupe



⁽¹⁾ Établissement Public à caractère Industriel et Commercial.



Un groupe en transformation

LA POSTE
2030
ENGAGÉE
POUR VOUS

UNE PROFONDE TRANSFORMATION DU MODÈLE

Durant ces dix dernières années, La Poste a fait face à des défis structurels majeurs. La vague du numérique et la multiplication de ses usages dans tous les secteurs de l'économie ont drastiquement accéléré le déclin de l'activité historique du Courrier. La Poste a ainsi perdu deux tiers de ses volumes de courrier et la moitié de la fréquentation dans ses bureaux de poste en 10 ans. Pour faire face, elle a piloté une stratégie de transformation pour adapter ses métiers historiques, développer de nouvelles offres sur des marchés porteurs et lancer de nouvelles activités pour conquérir les marchés de demain.

Dans un contexte macroéconomique difficile, le groupe a poursuivi son développement en 2024 avec un chiffre d'affaires de 34,6 Mds€ et un résultat net part du groupe de 1,4 Md€. Ces résultats sont le fruit de la profonde transformation du modèle d'affaires du groupe.

L'adaptation des activités historiques

En cohérence avec ses 4 missions de service public, La Poste fait évoluer ses activités historiques afin de les adapter aux usages des Français et de maintenir son lien de proximité et de confiance :

- pour adapter sa présence, elle a mis en œuvre ces dernières années des partenariats avec des commerçants (La Poste Relais), des mairies (La Poste Agences Communales), a labellisé des bureaux de poste France Services et a déployé plus de 3 957 consignes et 16 487 relais Pickup chez des commerçants ;
- afin de répondre à l'évolution des usages des clients, réduire son empreinte carbone et pérenniser le service universel postal, La Poste a mis en œuvre depuis 2023 une nouvelle gamme courrier en recentrant son offre autour du J+3. Grâce à l'arrêt des liaisons aériennes et un meilleur remplissage des camions, elle a ainsi baissé ses coûts et amélioré son empreinte carbone.

LA CONSTRUCTION D'UN MODÈLE MULTIACTIVITÉ ROBUSTE ET RÉSILIENT

La Poste a construit un modèle multiactivité robuste et résilient autour de 2 moteurs de croissance : la logistique et la bancassurance, et autour de 2 métiers d'avenir : la confiance numérique et les nouveaux services de proximité humaine. Elle a également développé une stratégie de diversification à l'international pour capter la croissance hors de France, portée principalement par les activités logistiques de Geopost et assurantielles de CNP Assurances en Europe et en Amérique latine (3^e assureur brésilien). 44,6% du chiffre d'affaires du groupe est ainsi réalisé à l'international en 2024, soit plus de 15,4 Mds€, près de quatre fois plus qu'il y a dix ans.

| 2 MOTEURS DE CROISSANCE

La logistique



Depuis une dizaine d'années, le groupe a fortement développé ses activités logistiques, favorisées par une accélération liée à l'essor de l'e-commerce. Elles représentent 53% du chiffre d'affaires du groupe en 2024 soit 18,3 Mds€. Au travers de marques fortes en France (Colissimo, Chronopost) et *via* sa filiale Geopost à l'international, le groupe La Poste occupe une position de leader sur la livraison de colis en France et en Europe.

Pour répondre aux nouveaux usages, La Poste a forgé le réseau hors domicile le plus étendu d'Europe avec

près de 128 000 points relais et consignes permettant de retirer facilement un colis. Elle se distingue par ailleurs sur la livraison décarbonée avec l'une des premières flottes européennes de véhicules électriques.

L'e-commerce est un marché porteur pour les opérateurs du groupe qui doivent s'adapter en permanence dans un environnement très concurrentiel. La concentration du marché auprès de grandes plateformes comme Amazon ou Vinted et l'arrivée de nouveaux acteurs chinois (Temu, Shein) intensifient la pression sur les prix des livraisons.

La bancassurance



Le groupe La Poste a également changé de dimension sur ses activités bancaires, qui représentent 22% de son chiffre d'affaires, soit 7,6 Mds€, en croissance de plus de 30% en 10 ans.

Créée en 2006, La Banque Postale est aujourd'hui un bancassureur de premier plan, 12^e de la zone euro par la taille du bilan et 1^{er} financeur des collectivités locales et des établissements publics de santé en France. Elle opère la mission d'accessibilité bancaire en permettant à toute personne d'ouvrir un Livret A à partir de 1,50 €. Depuis 10 ans, elle a développé sa palette de

services bancaires (crédit consommation, assurance non-vie, gestion d'actifs, banque patrimoniale) pour élargir ses relais de croissance. Depuis 2022, elle détient 100% du capital de CNP Assurances.

Entreprise à mission depuis 2021, son empreinte citoyenne est reconnue par les agences de notation extra-financière au regard de son impact sociétal et environnemental.

L'enjeu pour La Banque Postale est de poursuivre son développement dans un contexte de marché volatil. En 2024, elle a ainsi constitué un leader européen de la gestion de conviction par le rapprochement de Tocqueville Finance, filiale de gestion actions de LBP AM, et de La Financière de l'Échiquier (LFDE) suite à l'acquisition de celle-ci par LBP AM en juillet 2023. CNP Assurances a finalisé son rapprochement avec La Mutuelle Générale en créant CNP Assurances Protection Sociale avec pour ambition de devenir un acteur de référence sur le marché de la santé et de la prévoyance, au cœur des enjeux sociétaux et des préoccupations des clients.

| 2 MÉTIERS D'AVENIR

La confiance numérique



Docaposte prolonge dans le numérique la promesse de confiance portée historiquement par La Poste dans le monde physique. Filiale du groupe, Docaposte s'est progressivement spécialisée sur le marché de la confiance numérique, qui croît de l'ordre de 8% par an. Elle propose une alternative robuste et souveraine là où les données sont très sensibles, notamment dans les domaines de la santé, de la finance et du secteur public. Docaposte se positionne sur l'ensemble de la chaîne de valeur avec des expertises métiers clés d'éditeur,

intégrateur, conseil et *data*. Elle continue d'innover autour de 3 actifs technologiques : la *data*/IA, le *cloud* et la cybersécurité.

Docaposte continue son développement d'acteur référent de la confiance numérique tout en poursuivant ses investissements dans les solutions de demain (intelligence artificielle, cybersécurité...).

Les nouveaux services de proximité humaine



Ils représentent un chiffre d'affaires de 889 M€ en 2024 en croissance de +10,6% vs 2023. Face au vieillissement de la population, La Poste s'est développée activement sur les marchés des services de proximité et d'aide à la personne. La Poste veut être le partenaire de référence des acteurs du soin et de l'autonomie pour améliorer les parcours de santé sur tout le territoire. Elle a également structuré des services numériques dans la santé (traitement des données, parcours patient), investi le champ des Prestataires de Santé à Domicile (PSAD) sur le suivi de pathologies chroniques. Elle ambitionne également de devenir un acteur territorial structurant sur la connaissance des territoires, l'efficacité énergétique et l'économie circulaire.

Elle a enfin décidé d'être au cœur des sujets d'économie circulaire en participant activement à la collecte des déchets recyclables dans les entreprises (déchets de bureau, vêtements), en développant des services autour des mobilités douces (gestion de flotte de vélos à assistance électrique) et autour de besoins territoriaux où la puissance du réseau des facteurs peut être utilisée au service des acteurs locaux (recensement, surveillance des fragilités, suivi plans canicule, sensibilisation aux enjeux de rénovation énergétique, relevé de compteurs...).

UN CONTEXTE PARTICULIÈREMENT EXIGEANT EN 2024

Afin de poursuivre la transformation du groupe et d'accroître sa rentabilité, La Poste a décidé de céder La Poste Telecom à Bouygues Telecom. Elle reste propriétaire exclusif de la marque La Poste Mobile et continuera de distribuer son offre au sein de son réseau.

La Banque Postale a également acté l'arrêt des activités de sa néo-banque, Ma French Bank, qui n'avait pas trouvé son modèle de rentabilité, ainsi que de ses filiales KissKissBankBank et Lendopolis sur le financement participatif. Dans le cadre de sa stratégie de recentrage de sa présence en Europe, CNP Assurances a cédé sa filiale gérant les activités d'assurance à Chypre et en Grèce (CNP Cyprus Insurance Holdings).

L'action du groupe au cœur de quatre grandes transitions

LA POSTE
2030
ENGAGÉE
POUR VOUS



TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous

DÉFIS

- Les politiques actuelles conduisent vers un réchauffement de +3,1°C au niveau mondial en 2100⁽¹⁾ avec pour conséquence une intensification des événements climatiques extrêmes : 25 jours par an de forte vague de chaleur, +10% de pluies intenses, multiplication par 4 du risque de feux de forêt en surface⁽²⁾...
- Une nécessité de **réduire nos émissions de gaz à effet de serre (GES) : le transport est le 1^{er} secteur émetteur de GES en France⁽³⁾.**
- En France, les investissements publics et privés bas carbone devront augmenter de **110 Mds€ par an d'ici 2030**, soit un doublement vs 2023⁽⁴⁾.

ENJEUX

I DÉCARBONER ET ADAPTER NOS ACTIVITÉS

- **Tenir notre trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES) conformément à l'Accord de Paris** en limitant le réchauffement à +1,5 °C (validée SBTi) dans les domaines du transport, de la logistique et de la banque.
- **Poursuivre la décarbonation de nos flottes** pour rester la référence en matière de livraison durable. La Poste dispose déjà de l'une des premières flottes européennes de véhicules électriques.
- **Nous adapter aux changements climatiques** (implantations, bâtiments...).

I ACCOMPAGNER NOS CLIENTS

- **Poursuivre l'accompagnement par La Banque Postale dans le financement de la transition.** 1^{ère} banque au monde à s'être engagée à la sortie totale des énergies fossiles (charbon, pétrole et gaz) d'ici 2030, La Banque Postale développe également toute une gamme d'offres à impact pour les particuliers, entreprises et collectivités (prêts citoyens aux collectivités et entreprises, crédits immobiliers à impact...).
- **Être acteur de référence de la logistique du recyclage et développer des offres responsables :** création de la 1^{ère} filière de collecte et de recyclage de vêtements professionnels pour les entreprises *via* sa filiale Recygo; développement d'offres pour favoriser la rénovation énergétique *via* la filiale Économie d'Énergie; ou encore élaboration d'offres pour développer les mobilités douces. La Poste accompagne les collectivités dans les services de location longue durée de vélos à assistance électrique, notamment le service Véligo en Île-de-France.

⁽¹⁾ Source : Programme des Nations Unies pour l'Environnement, octobre 2024.

⁽²⁾ Source : Trajectoire de réchauffement de référence pour l'adaptation au changement climatique, octobre 2024.

⁽³⁾ Source : Ministère de la Transition écologique.

⁽⁴⁾ Source : Direction Générale du Trésor, 2024.

La Poste a identifié quatre transitions sociétales majeures qui guident son action. Elles représentent un ensemble de défis et d'enjeux que le groupe s'attache à relever au travers de son plan stratégique et en cohérence avec l'action de la Caisse des Dépôts, son actionnaire, au service de l'intérêt général.



TRANSITION NUMÉRIQUE

Promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal

DÉFIS

- **Un marché en croissance :** les entreprises françaises de la confiance numérique ont généré un chiffre d'affaires de 19 Mds€ en 2023, en hausse de 8% en moyenne par an depuis 2018⁽¹⁾.
- **Accroissement de la cybermenace :** 1 entreprise sur 2 a été victime de cyberattaque en 2023, principalement via le piratage de comptes et l'hameçonnage⁽²⁾.
- **Développement de l'IA :** plus de 300 M d'utilisateurs actifs chaque semaine⁽³⁾. Selon France Travail, en 2023, plus d'un tiers des entreprises de 10 salariés ou plus utilisaient l'IA, et même la moitié dans l'industrie et 40% dans le commerce et la finance.
- **Illectronisme :** 16 M de Français seraient concernés⁽⁴⁾.

ENJEUX

ÊTRE L'OPÉRATEUR DES SERVICES NUMÉRIQUES DE CONFIANCE

- **Maintenir le leadership de Dicaposte** sur le marché de la confiance numérique (vote, archivage, signature électronique...) et déployer notre offre de *cloud* souverain (NumSpot) aux côtés de nos partenaires de premier plan des secteurs public et privé (Banque des Territoires, Dassault Systèmes et Bouygues Telecom). 18 mois après sa création, NumSpot sera commercialisé en 2025.
- **Être une entreprise data et IA-driven, engagée dans l'IA durable et de confiance** via le déploiement de la Charte éthique data & IA, qui guide les choix dans la conception de systèmes d'IA de confiance, ses processus internes et ses offres de services afin d'être un acteur exemplaire.
- **Mettre la data et l'IA au service du groupe et de ses clients.** Dès 2016, le groupe a acquis l'entreprise grenobloise **Probayes** spécialisée dans l'IA, puis en 2021 le cabinet de conseil **Openvalue**. Le groupe compte aujourd'hui plus de **400 experts IA** et a déjà formé plus de 100 000 postiers à l'IA.

FAVORISER L'INCLUSION NUMÉRIQUE

- **La Poste est impliquée en faveur de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'illectronisme**, conformément à ses engagements sociétaux. Elle a détecté, accompagné, formé et équipé plus de 788 000 personnes dans l'usage du numérique en 2024 et vise de l'ordre de 1 M de personnes accompagnées par an à horizon 2030.

⁽¹⁾ Source : Observatoire de la confiance numérique, 2023.

⁽²⁾ Source : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'Information, 2023.

⁽³⁾ Source : Economiknews, décembre 2024.

⁽⁴⁾ Source : Agence nationale de la cohésion des territoires, 2022.



TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE ET SOCIALE

Favoriser l'inclusion sociale

DÉFIS

- **Vieillessement de la population** : +47% de personnes entre **75 et 84 ans** d'ici 2030, et les **85 ans et plus** vont doubler à horizon 2040 pour atteindre près de 5 M de personnes⁽¹⁾.
- **Accompagner le virage domiciliaire** : près de 9 Français sur 10 de plus de 65 ans vivent dans leur domicile et souhaitent vieillir « chez eux »⁽¹⁾.
- **La santé** est un marché particulièrement attractif pour l'IA générative avec une croissance estimée de l'ordre de 25% au cours de la période 2024-2029. La taille du marché de l'IA en médecine est estimée à 11,7 Mds\$ en 2024 et devrait atteindre 36,8 Mds\$ d'ici 2029, avec une croissance de 26% au cours de la même période⁽²⁾.
- **Cybersécurité** : la part des incidents et signalements cyber en lien avec le secteur de la santé et traités par l'ANSSI est passée de 2,87% en 2020 à 11,4% en 2023⁽³⁾.

ENJEUX

PRÉVENIR ET ACCOMPAGNER LE BIEN-VIEILLIR À DOMICILE

- À travers notre **logistique de proximité** comme la livraison de médicaments et de repas avec 10 M de repas livrés en 2024 vs 5 M en 2023.
- À travers nos offres d'**accompagnement autour de la santé et du bien-vieillir à domicile** portées par La Poste Santé & Autonomie, créée en 2023, avec des positions de premier plan dans l'accompagnement thérapeutique à distance des patients bénéficiant d'un implant cardiaque ou encore dans le télé-suivi de l'obésité morbide (Careside).
- Avec nos **missions « d'aller vers » les personnes âgées** de plus de 60 ans par nos facteurs pour le repérage des fragilités liées à l'âge avec le programme *Integrated Care for Older People* (ICOPE).

ÊTRE LE PARTENAIRE DES ACTEURS DU SOIN POUR LE NUMÉRIQUE DE CONFIANCE ET LES DATA EN SANTÉ

- Leader des solutions numériques de confiance et filiale de La Poste, **Docaposte est le pilier numérique** de La Poste Santé & Autonomie.
- **1^{er} opérateur de données de santé** avec 49 M de dossiers médicaux hébergés dans ses *data centers* opérés en propre et certifiés HDS, Docaposte accompagne les professionnels de la santé dans leur stratégie *data* avec ses 3 marques santé, Maincare, Heva et Weliom.
- **Leader des solutions et services numériques de confiance** qualifié eIDAS (signature électronique, coffre-fort numérique, archivage électronique...) et expert de la donnée sensible, Docaposte garantit un cadre conforme, sécurisé, souverain et éthique sur l'ensemble de la chaîne de traitement des données de santé.

⁽¹⁾ Source : Haut-Commissariat au Plan, janvier 2023.

⁽²⁾ Sources : Mordor Intelligence et Boston Consulting Group, octobre 2023.

⁽³⁾ Source : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), novembre 2024.



TRANSITION TERRITORIALE

Contribuer au développement et à la cohésion des territoires

DÉFIS

- **Polarisation urbaine :** 9 personnes sur 10 vivent dans l'aire d'attraction d'une ville en France hexagonale (influence d'une ville sur les communes environnantes)⁽¹⁾.
- **Maintien de la présence territoriale :** près d'un quart des Français ont le sentiment de vivre dans un territoire délaissé par les pouvoirs publics⁽²⁾.
- **Confiance de proximité :** 40% des Français font confiance aux grandes entreprises contre 80% pour les PME, et près de ¾ des Français font confiance à leur maire⁽³⁾.
- **Isolement social :** près d'un tiers des Français pourraient vivre seuls en 2050. 1 personne sur 10 est en situation d'isolement total et 1 personne sur 3 en fragilité relationnelle, tous âges confondus⁽¹⁾.

ENJEUX

ADAPTER NOTRE PRÉSENCE POUR ÊTRE AU PLUS PROCHE DE CHAQUE FRANÇAIS

- **Le groupe dispose d'un maillage unique** de plus de 40 000 points d'accès sur tout le territoire. De plus, 97% de la population française vit à moins de 5 kilomètres ou 20 minutes en voiture d'un point de contact postal.
- **Le groupe s'adapte aux nouveaux usages** avec un réseau de près de 3 960 consignes en France, le déploiement de près de 420 bureaux de poste labellisés France Services, ou encore d'espaces de *coworking* Mitwit qui est le 2^e opérateur français dans les territoires.

CRÉER DU LIEN ET FAVORISER L'INCLUSION SOCIALE

- **Via son réseau de 63 800 facteurs et livreurs de colis sur tout le territoire :** les postiers sont au cœur de l'action, au cœur de la vie de tous les Français et facilitent leur quotidien.
- **Via La Banque Postale** qui assure sa mission d'accessibilité bancaire en accompagnant près de 3 M de clients⁽⁴⁾ avec des **offres d'inclusion bancaire**.

DEMEURER UN ACTEUR ÉCONOMIQUE DE RÉFÉRENCE EN TERRITOIRE

Les offres du groupe s'adressent aux clients particuliers, professionnels, entreprises et collectivités territoriales dans les domaines :

- du **financement** et des **moyens de paiement** de La Banque Postale, avec une position de 1^{er} financeur des collectivités locales et des établissements publics de santé;
- du **marketing direct** pour développer la communication en points de vente comme Inside Home;
- ou encore de la **livraison de colis** *via* nos opérateurs.

⁽¹⁾ Source : Institut national de la statistique et des études économiques, 2019.

⁽²⁾ Source : Plan France Ruralités, site du ministère de la Transition écologique.

⁽³⁾ Source : Baromètre de la Confiance Politique publié par Sciences Po, février 2024.

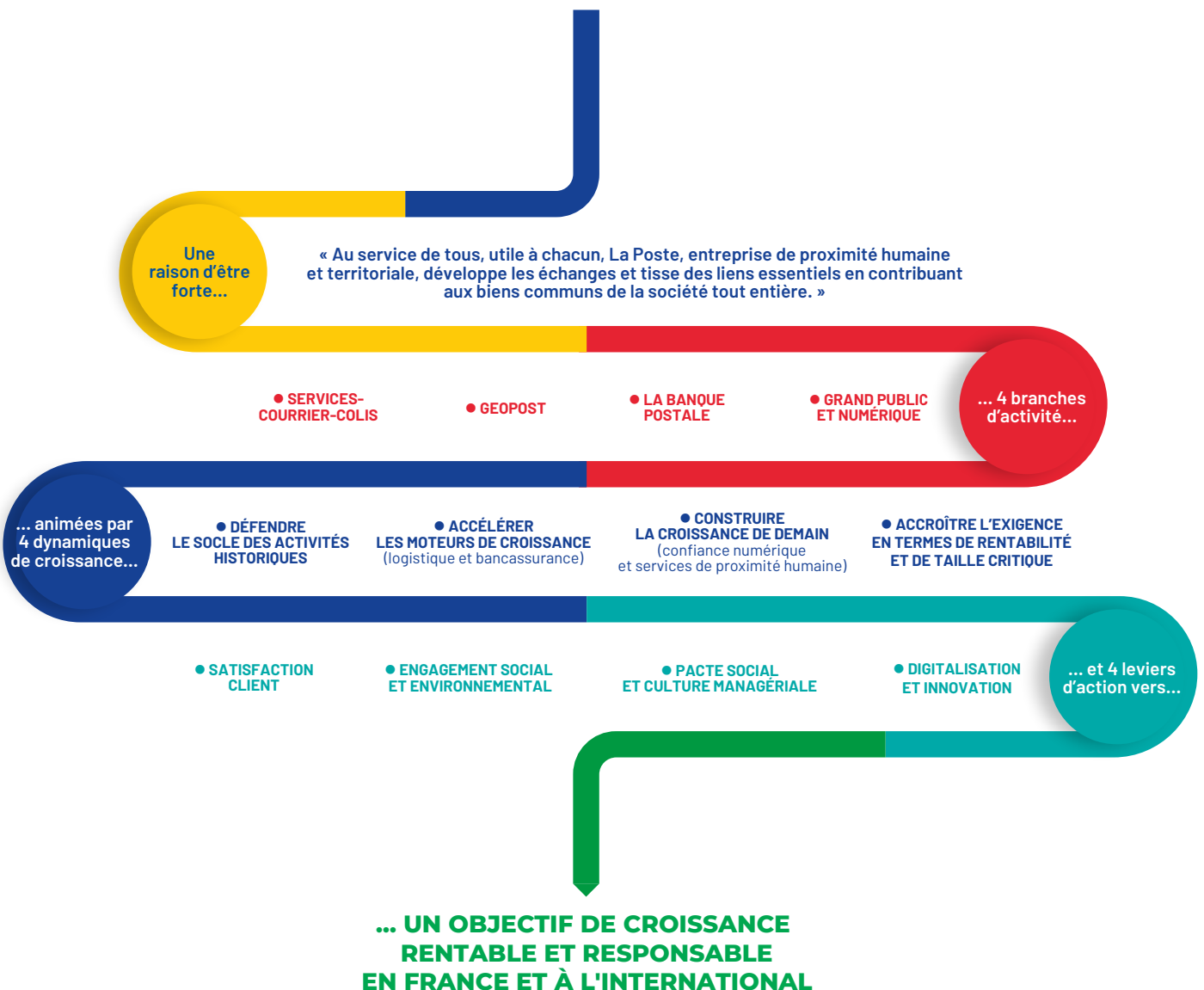
⁽⁴⁾ Dont 1,2 M de clients accompagnés au titre de la mission d'accessibilité bancaire et 1,7 M de clients financièrement fragiles.

La Poste 2030, engagée pour vous

Porté par la raison d'être du groupe, le plan stratégique « **La Poste 2030, engagée pour vous** » fixe le cap d'une croissance rentable et responsable en France et à l'international.

Il s'appuie sur son modèle de développement multiactivité porté par 4 branches. Chacune déploie une ambition stratégique déclinée en 4 dynamiques de développement soutenues par 4 leviers d'action transverses pour renforcer les impacts positifs du groupe.

Lancé en 2021, le plan stratégique a été actualisé en 2023 pour tenir compte des éléments de conjoncture adverse, simplifier sa structure et faire converger ses trajectoires stratégique, financière et extra-financière.



UNE RAISON D'ÊTRE FORTE

Le plan stratégique du groupe s'appuie sur une raison d'être forte qui témoigne de la détermination de La Poste à être responsable et utile pour la société tout entière, au service de l'intérêt général. Co-construite avec l'ensemble de nos parties prenantes (postiers, clients, élus,

associations, fournisseurs, start-up et partenaires), elle exprime le sens fondamental de nos activités au service de la société. Intemporelle, elle s'inscrit dans le prolongement de nos missions de service public et de notre histoire, tout en établissant un pont avec le monde de demain.

QUATRE BRANCHES D'ACTIVITÉ : UN MODÈLE MULTIACTIVITÉ ROBUSTE

Chaque branche a défini son ambition stratégique à 2030 au service du développement.

- **Services-Courrier-Colis** : devenir le premier opérateur de services de proximité humaine et de services à l'e-commerce centré sur la satisfaction et l'expérience client.
- **Geopost** : devenir la référence internationale de la livraison durable et un catalyseur pour le commerce.
- **La Banque Postale** : offrir le meilleur de la bancassurance pour tous et devenir le leader de la finance à impact.
- **Grand Public et Numérique** : faire de La Poste la première plateforme de services humaine et digitale en France.

QUATRE DYNAMIQUES DE DÉVELOPPEMENT PORTÉES PAR LES BRANCHES

- **Défendre le socle de nos activités historiques**
Conforter et adapter les activités cœur et historiques du groupe, le maillage de nos bureaux de poste, nos postiers et nos missions de service public.
- **Accélérer nos moteurs de croissance**
Profiter pleinement de l'essor de l'e-commerce en France et dans le monde et maintenir la position de leadership de nos opérateurs logistiques ; et être un acteur majeur de la bancassurance, engagé dans la finance durable, au service des particuliers et des acteurs en territoire.
- **Construire la croissance de demain**
Développer nos activités autour de la confiance numérique et des services de proximité humaine.
- **Accroître notre exigence en termes de rentabilité et de taille critique**
Dans un contexte économique instable et un contexte géopolitique incertain, nécessité de renforcer le suivi des indicateurs de performance et la maîtrise des risques.

QUATRE LEVIERS D'ACTION POUR RENFORCER NOTRE IMPACT

- **Satisfaction client**
Servir les clients au plus haut niveau de qualité, rester l'intermédiaire privilégié du client et conquérir de nouvelles clientèles.
- **Engagement social et environnemental**
S'engager en tant qu'entreprise leader de la transformation écologique pour le groupe et pour ses clients. En tant qu'entreprise à mission, placer la citoyenneté au cœur de nos actions, affirmer nos engagements en faveur d'une transition juste au plus près des territoires et garder notre leadership dans la finance durable.
- **Pacte social et culture managériale**
Mener la transformation du groupe avec les postières et postiers accompagnés et formés dans leurs parcours professionnels et mettre en œuvre une organisation plus agile.
- **Digitalisation et innovation**
La digitalisation et l'innovation sont au cœur de la transformation du groupe et deviennent des leviers d'efficacité et de création de valeur. Inclusives, elles préservent l'accessibilité de nos offres au plus grand nombre et capitalisent sur notre rôle de tiers de confiance dans le monde numérique.

UN OBJECTIF DE CROISSANCE RENTABLE ET RESPONSABLE EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

Résolument engagée pour une transition juste au service de l'intérêt général, La Poste associe sa performance financière à sa performance extra-financière. Réussir la transformation de La Poste, c'est atteindre un modèle économiquement autoporteur pour le groupe et pour

chacune de ses activités. C'est aussi réussir notre trajectoire de décarbonation et maintenir nos notations extra-financières aux meilleurs standards du marché.

Quatre branches, moteurs de la transformation du groupe

SERVICES-COURRIER-COLIS

L'AVENIR DE LA PROXIMITÉ ET DES SERVICES À L'E-COMMERCE

La branche Services-Courrier-Colis assure l'activité historique du groupe La Poste : distribution 6 j/7 du courrier, de la presse et de colis, services aux particuliers, aux entreprises et aux collectivités, au travers du premier réseau de proximité humaine de France. Elle se transforme face à la baisse structurelle des volumes de plis due à la numérisation des échanges, de 18 Mds de lettres en 2008 à moins de 6 Mds en 2024 (y compris activité grand public). Elle ambitionne de devenir, en 2030, le premier opérateur des services humains de proximité et des services à l'e-commerce selon les trois dynamiques de son changement de modèle stratégique.

DÉFENDRE LE SOCLE DES ACTIVITÉS HISTORIQUES

Le courrier se transforme rapidement et en profondeur : plus fiable, plus digital et plus durable pour satisfaire les attentes des clients, plus simple et offrant plus de services aux expéditeurs grâce à la *smart data*, il s'intègre dans des solutions hybrides *print* et digital pour s'adapter aux stratégies médias des annonceurs. La Poste promeut également les usages du courrier publicitaire adressé et de l'imprimé publicitaire par les nouvelles propositions de valeur *data marketing* d'Isoskèle, qui a fait l'acquisition de LineUp7 et d'Edgewhere.

ACCÉLÉRER LES MOTEURS DE CROISSANCE

Pour rester le premier opérateur de services à l'e-commerce, La Poste améliore les plateformes Colissimo, en ouvre de nouvelles, accélère ses flux de tri et de livraison vers le standard J+1. Elle développe de nouvelles offres de livraison à domicile et hors

domicile (+23% en 2024), plus responsables et plus interactives pour le destinataire auquel elle propose la gamme la plus complète. Elle mutualise et optimise en outre son réseau pour répondre aux besoins en transport et logistique de proximité du *retail*, des entreprises en réseau et des collectivités. Ces nouveaux services logistiques aux entreprises (entreposage de proximité, préparation de commandes, messagerie multicolis...) sont opérés sur tout le territoire sous la marque Log'issimo, qui opère aussi la logistique alimentaire et spécialement le portage de repas.

CONSTRUIRE LA CROISSANCE DE DEMAIN

La Poste se positionne en acteur structurant de la connaissance des territoires, de l'efficacité énergétique et de l'économie circulaire. Elle dispose aussi désormais pour ces trois domaines d'activité d'un socle serviciel qu'elle a lancé au 1^{er} janvier 2025 avec la marque Proxeo. Elle veut aussi devenir le partenaire de référence des professionnels, établissements et industries de santé autour des services de proximité humaine pour la santé à domicile et des services numériques de confiance pour les données de santé. Pour concrétiser sa stratégie de conquête d'un marché du parcours patient en développement et sans acteur global affirmé, La Poste Santé & Autonomie prévoit d'intégrer par étapes les briques essentielles à ce projet.

Indicateurs de transformation 2024

10 M

repas portés (+102% vs 2023)

281 g

de CO₂ émis par colis (-11% vs 2023)

14 M

de km bas carbone (+9% vs 2023)

4 512

facteurs embauchés en CDI (+6,7% vs 2023)

Progression de la satisfaction client

En 2024, malgré un contexte social difficile en France en début d'année (manifestations, etc.) et des conditions climatiques extrêmes (violents orages, inondations, épisodes pluvieux, etc.), La Poste a mis en œuvre les moyens pour assurer un service conforme aux promesses clients et assurer l'acheminement des plis des élections européennes et législatives anticipées (136 M de plis acheminés en 3 semaines). La satisfaction de ses clients a continué de progresser, ses résultats d'indicateur *Net Promoter Score* (NPS) s'élevant ainsi à 48 pour la livraison courrier (+2 pts vs 2023) et à 68 pour la livraison colis (+2 pts vs 2023). Les résultats de la Lettre verte sont conformes aux objectifs fixés par l'État (95,6%), tout comme ceux de la Lettre recommandée (95%).

GEOPOST

LEADER EUROPÉEN DE LA LIVRAISON DE COLIS ET DE SOLUTIONS POUR LE COMMERCE

Geopost est présent sur tous les continents, dans plus de 50 pays, grâce à son réseau d'experts en livraison, parmi lesquels : DPD, Chronopost, SEUR, BRT, Speedy, Jadlog et Asendia. Geopost se mobilise pour un commerce plus performant, plus rentable et plus durable pour ses différentes parties prenantes.

Geopost porte également l'ambition de devenir une référence en matière de livraison durable.

RENFORCER LE CŒUR DE MÉTIER

Geopost poursuit ses efforts et investissements pour préserver et renforcer son leadership européen sur les marchés domestiques et transfrontaliers par route pour la livraison BtoC et BtoB. En 2024, Geopost reste au plus proche des attentes de ses clients, notamment sur le BtoB, dont la vision a été réactualisée grâce à un nouveau baromètre conduit auprès d'entreprises destinataires de colis. Geopost continue de renforcer son offre européenne transfrontalière, et a vu ses flux transfrontaliers croître de 6,7% en 2024. Enfin, Geopost s'adapte également à un contexte macroéconomique défavorable en améliorant continuellement sa performance opérationnelle et en optimisant ses coûts.

ACCÉLÉRER LES MOTEURS DE CROISSANCE

Geopost continue de se développer sur les segments de marché les plus porteurs. Sur le hors domicile, Geopost a poursuivi en 2024 l'expansion de son réseau, atteignant désormais plus de 132 000 points hors domicile dans le monde, combinant relais commerçants et consignes. Geopost renforce également son positionnement sur la verticale stratégique de la livraison alimentaire : à ce jour, sept filiales du réseau Geopost peuvent offrir une expertise en matière de température contrôlée : BRT en Italie, Chronofresh en France, DPD Belux, DPD Lituanie, DPD Pologne, DPD Portugal et SEUR en Espagne.

CONSTRUIRE LA CROISSANCE DE DEMAIN

Geopost poursuit son expansion à l'international. En 2024, sa filiale Asendia a annoncé un partenariat stratégique en Chine avec Hubbed, leader des solutions pour la livraison hors domicile et les retours en Australie, pour offrir aux e-commerçants chinois des options de livraison à leurs clients en Australie. Par ailleurs, Geopost poursuit l'accompagnement de ses clients dans le développement de leurs activités d'e-commerce et a déployé cette année *via* plusieurs filiales la plateforme Singular, qui offre de la visibilité à des marques locales souhaitant développer leur activité.

Indicateurs de transformation 2024

132 000

relais commerçants et consignes dans le monde (+2,3% vs 2023)

2,1 Mds

de colis traités dans le monde (+2,3% vs 2023)

10 459

véhicules à faibles émissions (+14% vs 2023)

-5,4%

réduction d'émissions de GES⁽¹⁾ vs 2023

Devenir la référence internationale de la livraison durable

En 2023, Geopost a consolidé son rôle de référence en matière de livraison durable en devenant la première entreprise mondiale de livraison de colis à voir sa trajectoire Zéro émission nette d'ici 2040 approuvée par l'initiative *Science-Based Targets* (SBTi). En 2024, Geopost a réduit ses émissions carbone sur le périmètre SBTi de 5,4% en valeur absolue, ce qui équivaut à une réduction de 6,8% par colis.

En parallèle de ses engagements pour la décarbonation, Geopost s'engage dans une démarche de progrès social continu et a signé, en 2024, un premier avenant mondial avec UNI Global Union⁽²⁾ qui renforce et étend les protections pour les salariés et les partenaires de Geopost dans plus de 50 pays.

⁽¹⁾ Sur le périmètre SBTi.

⁽²⁾ Fédération syndicale internationale qui représente 20 M de travailleurs du secteur des services, dont 2,5 M de travailleurs des postes et de la logistique, dans 150 pays différents.

LA BANQUE POSTALE

OFFRIR LE MEILLEUR DE LA BANCASSURANCE
POUR TOUS ET DEVENIR LE LEADER
DE LA FINANCE À IMPACT

La Banque Postale (LBP) est le 12^e bancassureur de la zone euro et accompagne 10 M de clients bancaires actifs, 36 M d'assurés en prévoyance/protection et 13 M en épargne/retraite, dans 19 pays, avec une gamme complète accessible à tous. Entreprise à mission, LBP poursuit l'exécution de sa feuille de route et reste concentrée sur l'objectif de bâtir un leader européen de la bancassurance performant et citoyen.

DÉFENDRE LE SOCLE
DES ACTIVITÉS HISTORIQUES

La Banque Postale a mis en œuvre une nouvelle dynamique commerciale de conquête et d'équipement client sur la banque de détail, avec 647 000 clients nouveaux et existants nouvellement équipés en 2024. Le travail de rationalisation a conduit au projet en cours de cessation des activités de Ma French Bank, tout en proposant à ses collaborateurs de poursuivre leur carrière au sein de LBP et en offrant la possibilité aux clients de Ma French Bank d'ouvrir un compte au sein de LBP. Dans la finance durable, LBP a renforcé son leadership en déployant l'Indice d'Impact Global⁽²⁾ sur sa production de crédit immobilier et de financement d'actifs et de projets, ou en actant la suppression par CNP Assurances des surprimes et des exclusions en assurance emprunteur pour les personnes ayant surmonté un cancer du sein. L'offre de services digitaux continue à s'enrichir avec par exemple Wero, la solution de paiement mobile instantané, ou le service d'initiation de virements pour les clients entreprises et collectivités locales.

ACCÉLÉRER LES MOTEURS
DE CROISSANCE

La Banque de Financement et d'Investissement a été renommée Banque des Entreprises et du Développement Local (BEDL) pour mieux illustrer son fort ancrage territorial comme premier financeur des collectivités locales et des établissements publics de santé depuis 2015, et partenaire de la moitié des grandes entreprises du CAC 40 et du SBF 120, ainsi que de 11 000 PME/ETI. Suite à l'acquisition de La Financière de l'Échiquier par LBP AM en juillet 2023, créant un leader européen multispécialiste de la gestion de conviction avec un total de 74 Mds€ d'encours sous gestion à fin 2024. LFDE a finalisé cette année l'absorption juridique de Tocqueville Finance.

CONSTRUIRE
LA CROISSANCE DE DEMAIN

Sur un marché au cœur des enjeux sociétaux (santé, prévoyance), CNP Assurances et La Mutuelle Générale ont créé un acteur majeur de la protection sociale, avec CNP Assurances Protection sociale détenue à 65% par CNP Assurances Holding et à 35% par La Mutuelle Générale. La Banque Postale a signé avec BNP Paribas un protocole d'accord afin d'établir un partenariat de distribution d'une offre de mobilité LOA LLD⁽³⁾ auprès des clients particuliers de La Banque Postale. À l'international, CNP Assurances a poursuivi le développement du modèle ouvert avec la signature au Brésil avec Banco de Brasília d'un accord exclusif d'une durée de 20 ans. LBP a été la première banque commerciale à publier en 2024 un rapport Climat & Nature avec un objectif : mieux mesurer l'impact de ses activités sur le vivant dans son ensemble.

Indicateurs
de transformation 2024**+26%**ventes multi-équipement
en banque de détail**2/3**part des femmes au Comex
de LBP**0,005%**exposition nette aux énergies
fossiles ⁽¹⁾ (stable vs 2023)**32%**part des financements citoyens
MLT dans la production
(+4 pts vs 2023)

Acteur de la finance durable

En tant qu'entreprise à mission, La Banque Postale s'est fixé 3 objectifs sociaux, environnementaux et territoriaux ambitieux, déclinés en 14 indicateurs de performance extra-financière. Elle figure aux premiers rangs des notations extra-financières. Elle continue à transformer son modèle de bancassurance par la culture de l'impact, à développer des offres qui répondent aux enjeux environnementaux, sociaux et territoriaux, et à faire progresser les standards de la finance à impact. LBP a ainsi financé des projets à hauteur de 5,8 Mds€ à destination des collectivités locales, dont 1,9 Md€ de prêts verts et sociaux en 2024. La production de crédits immobiliers à impact de la banque de détail a presque doublé en un an et représente 43% de la production totale de crédits immobiliers.

⁽¹⁾ Part des financements et investissements dans le portefeuille « Entreprises » sur les secteurs du charbon, du pétrole et du gaz, hors entreprises disposant d'un plan de transition et/ou de projets en lien avec les énergies renouvelables.

⁽²⁾ Outil développé par LBP pour mesurer l'impact de chaque transaction, et ainsi les conséquences globales de ses activités d'investissement comme de financement. L'IG évalue cet impact selon 3 axes : environnement, territoire, inclusion.

⁽³⁾ Location avec option d'achat, location longue durée.

GRAND PUBLIC ET NUMÉRIQUE

1^{ER} RÉSEAU DE PROXIMITÉ, HUMAIN ET NUMÉRIQUE

La branche Grand Public et Numérique (BGNP) travaille à la satisfaction des clients particuliers, professionnels et collectivités de moins de 10 000 habitants. Pour cela, elle développe une présence omnicanale, physique au travers de son réseau de bureaux de poste, et à distance en particulier avec laposte.fr. Fidèle aux valeurs citoyennes de La Poste, elle s'engage en faveur de l'inclusion sociale et pour un numérique responsable.

DÉFENDRE LE SOCLE DES ACTIVITÉS HISTORIQUES

Dans un contexte de baisse structurelle du courrier et d'intensification de la concurrence sur le marché du colis, la branche a réussi à rehausser la qualité de service avec une note Google de 4,3. Elle a développé le potentiel marchand de ses points de contact en enrichissant ses offres et en faisant progresser celles à valeur. Elle a innové dans les territoires en développant de nouvelles formes de présence (bureaux de poste itinérants, Place des Services⁽¹⁾, points de services dans les exploitations agricoles). Sur laposte.fr, elle permet aux particuliers de localiser et prendre rendez-vous avec un conseiller. Elle a également lancé un site dédié pour les professionnels. Ceci se traduit par une expérience client plus fluide et l'amélioration du NPS⁽²⁾ conjointement à celle de la Qualité de vie au travail (QVT) des postiers de la branche.

ACCÉLÉRER LES MOTEURS DE CROISSANCE

La branche a revisité ses méthodes de vente et son organisation commerciale. Ce nouveau modèle s'appuie sur la conquête de nouveaux

clients en espace commercial et de développement des opérations transactionnelles. Un travail relationnel approfondi avec les clients par les conseillers bancaires a permis une conquête bancaire nette positive de 65 000 nouveaux clients. La branche a par ailleurs développé de nouveaux services pour mieux répondre aux attentes des clients : l'examen théorique du code de la route (plus d'1 M d'examens réalisés en 2024), le timbre numérique, l'offre spécifique pour les clients Vinted et Mon Contact Logement⁽³⁾.

CONSTRUIRE LA CROISSANCE DE DEMAIN

La branche mobilise ses 400 experts en *data* et IA pour développer des solutions destinées aux entreprises et pour accélérer la transformation interne du groupe. Avec une augmentation de son chiffre d'affaires de plus de 34% en 3 ans, sa filiale Docaposte est le 4^{ème} acteur de la confiance numérique en France⁽⁴⁾ (elle était 6^{ème} en 2023), confirmant ainsi son rôle de relais de croissance pour le groupe et de pôle numérique de confiance éthique et souverain. En 2024, Docaposte a lancé Dalvia Santé. Distribuée par La Poste Santé & Autonomie, cette 1^{ère} offre d'IA générative éthique et souveraine est dédiée aux professionnels et aux établissements de santé. Docaposte a aussi lancé un pack cybersécurité inédit couvrant les besoins et enjeux des TPE, PME, ETI, des collectivités locales et des établissements de santé. Bpifrance s'est associée à Docaposte pour proposer cette offre de protection et de sauvegarde aux entreprises françaises.

Indicateurs de transformation 2024

1718

bureaux de poste modernisés depuis 2020 (+177 vs 2023)

21,6 M

de comptes clients particuliers sur laposte.fr (vs 25,3 M en 2023)

4,3/5

note Google des clients sur les bureaux de poste (vs 4,2 en 2023)

7,4/10

baromètre Qualité de Vie au Travail (vs 7,2 en 2023)

Docaposte, référence de la confiance numérique en France et en Europe

Avec Docaposte, la branche s'engage pour un numérique responsable au service de la société tout entière avec des solutions aux entreprises, aux administrations et au grand public, qui offrent le meilleur de l'innovation et la protection des données sensibles. Premier opérateur de données de santé en France avec 49 M de dossiers médicaux et premier hébergeur de données scolaires avec 18 M d'utilisateurs de Pronote, grâce à ses services tels que l'hébergement, l'identification, la signature électronique et l'archivage sécurisé. Docaposte assure la confidentialité, l'intégrité et la traçabilité des informations. Elle s'appuie sur des technologies avancées comme l'IA, le *cloud* souverain et la cybersécurité, ainsi que sur une expertise reconnue dans les domaines de l'édition, du conseil et du *back-office* numérique.

⁽¹⁾ Services de conciergerie d'hyperproximité du groupe La Poste.

⁽²⁾ *Net Promoter Score* : indicateur de mesure de la satisfaction client.

⁽³⁾ Service de mise en contact avec un expert de l'immobilier.

⁽⁴⁾ Source : Classement 2024 de l'Alliance pour la confiance numérique.

Un écosystème d'innovation au service des clients et des postiers

La Poste n'a eu de cesse d'innover au fil de son histoire afin de s'adapter et de bâtir un modèle multiactivité pérenne. Elle fait de l'innovation un levier majeur de sa transformation pour répondre aux nouveaux usages et attentes des clients. Elle a ainsi structuré tout un écosystème d'innovation au sein des entités du groupe, répondant à deux principaux objectifs.

DÉVELOPPER DES PARTENARIATS ET CRÉER DE NOUVEAUX USAGES À TRAVERS LES DISPOSITIFS D'OPEN INNOVATION

ACCÉLÉRATION/INCUBATION

- **French IoT, Impact x Technologie**, l'accélérateur du groupe La Poste, dédié aux start-up numériques à impact positif met fin à 10 ans de développement. Il a accompagné plus de 130 start-up et plus de 70 collaborations sont nées entre les start-up et le groupe La Poste. French IoT a permis de fédérer un écosystème de grands groupes et de partenaires en territoire (CCI, French Tech, écoles, réseaux d'entrepreneurs...).
- **Platform 58**, l'incubateur de La Banque Postale, accompagne et héberge des start-up dans les domaines de la banque, de l'assurance, des technologies, mais également des services connexes à la finance, avec plus de 69 start-up incubées ou en cours d'incubation.

FINANCEMENT

- **La Poste Ventures**, lancée en 2021, vise à accompagner les services à impact positif, générateurs de valeur pour les clients et le groupe. Depuis son lancement, 11 investissements ont été réalisés dans les domaines des territoires verts, de la santé, de la logistique et de la digitalisation.
- **115K**, lancé en 2022 par La Banque Postale, est un fonds dédié aux start-up et à l'innovation qui a déjà investi depuis sa création dans 12 start-up dans la FinTech.
- **Open CNP**, le fonds *corporate venture* de CNP Assurances, lancé en 2016 pour construire la finance et l'assurance de demain, a investi depuis sa création dans 20 start-up dans l'AssurTech.

Au total, les 3 fonds représentent une dotation de 300 M€.

ACCULTURER ET FAVORISER UNE DYNAMIQUE INTERNE D'INNOVATION

PROGRAMME INTRAPRENEURIAT « IMPULSER 2030 »

Le programme vise à promouvoir l'innovation dans le groupe et à développer les compétences entrepreneuriales des collaborateurs. Depuis 2022, 66 collaborateurs ont suivi le programme et fait émerger de nombreux projets d'amélioration interne et de nouveaux services pour nos clients (création d'une filière de recyclage des VAE, de recyclage des cartes à puce, d'un outil de cyberprotection...).

ACCULTURATION AUX MÉTIERS DE DEMAIN

La Poste s'est engagée dans une dynamique de formation des postiers au numérique, avec 100 000 postiers formés au numérique depuis 2021. En mars 2023, La Poste a ouvert son école de la *data* et de l'IA à ses collaborateurs et à des candidats externes, pour former en 2 ans 120 professionnels de l'IA, se fixant deux impératifs d'éthique et d'inclusion. La Poste s'est en outre dotée d'un pôle de plus de 400 experts de la *data* et de l'IA.

PROBAYES ET OPENVALUE, ACTEURS DE RÉFÉRENCE DANS L'IA ET LA DATA

Avec l'acquisition de Probayes en 2016, puis du cabinet Openvalue en 2021, La Poste a structuré en avance de phase la transformation de ses activités par la *data* et l'IA. Grâce à la complémentarité de leurs expertises, La Poste dispose d'une offre complète sur toute la chaîne de valeur des projets d'IA : design et architecture de la solution globale, transformation des données pour les adapter aux algorithmes d'IA et création des interfaces utilisateurs.

Plus de 40 initiatives d'IA générative sont ainsi fédérées et coordonnées par un programme dédié, qui partage également des réflexions de place et des partenariats avec l'INRIA⁽¹⁾, par exemple.



Probayes
Avec plus
de 20 ans

d'expérience et de savoir-faire, elle compte parmi les acteurs de référence en IA et accompagne ses clients, du conseil au développement, à l'intégration et la maintenance de solutions d'IA sur mesure.



Openvalue
développe des
solutions autour
du *big data*
et de l'IA et

mène des réflexions stratégiques et organisationnelles autour de ces univers. Elle rassemble une communauté d'experts qui bâtissent les outils analytiques et prédictifs de demain. Openvalue accompagne ses clients dans l'élaboration et la construction d'actifs technologiques valorisables : *machine learning, deep learning, natural language processing, computer vision...*

L'INNOVATION ET L'IA AU SERVICE DES CLIENTS ET DES POSTIERS

POUR AMÉLIORER L'EFFICIENCE DES PROCESSUS ET RENFORCER LA QUALITÉ DE SERVICE

L'IA est utilisée dans divers domaines pour améliorer les processus internes du groupe La Poste :

- **L'automatisation du traitement de nos factures fournisseurs** a permis de traiter près de 1,3 M de factures concernant plus de 60 000 fournisseurs par an ;
- L'optimisation de l'analyse des verbatims clients de la banque et de l'assurance a permis l'amélioration de la qualité des réponses faites à nos clients à travers des **chatbots** ;
- Les équipes RH se dotent d'**outils à base d'IA** qui optimisent la correspondance entre les CV et les offres d'emploi à la fois sur les compétences et la géographie.

D'autres innovations sont également testées dans les établissements du groupe :

- Le recours à des **exosquelettes** pour réduire la pénibilité du port des charges dans les établissements colis ;
- La mise en place de **robots robustes et autonomes** pour permettre de trier des petits colis, ou de véhicules de distribution autonomes pour alimenter le facteur dans sa tournée.

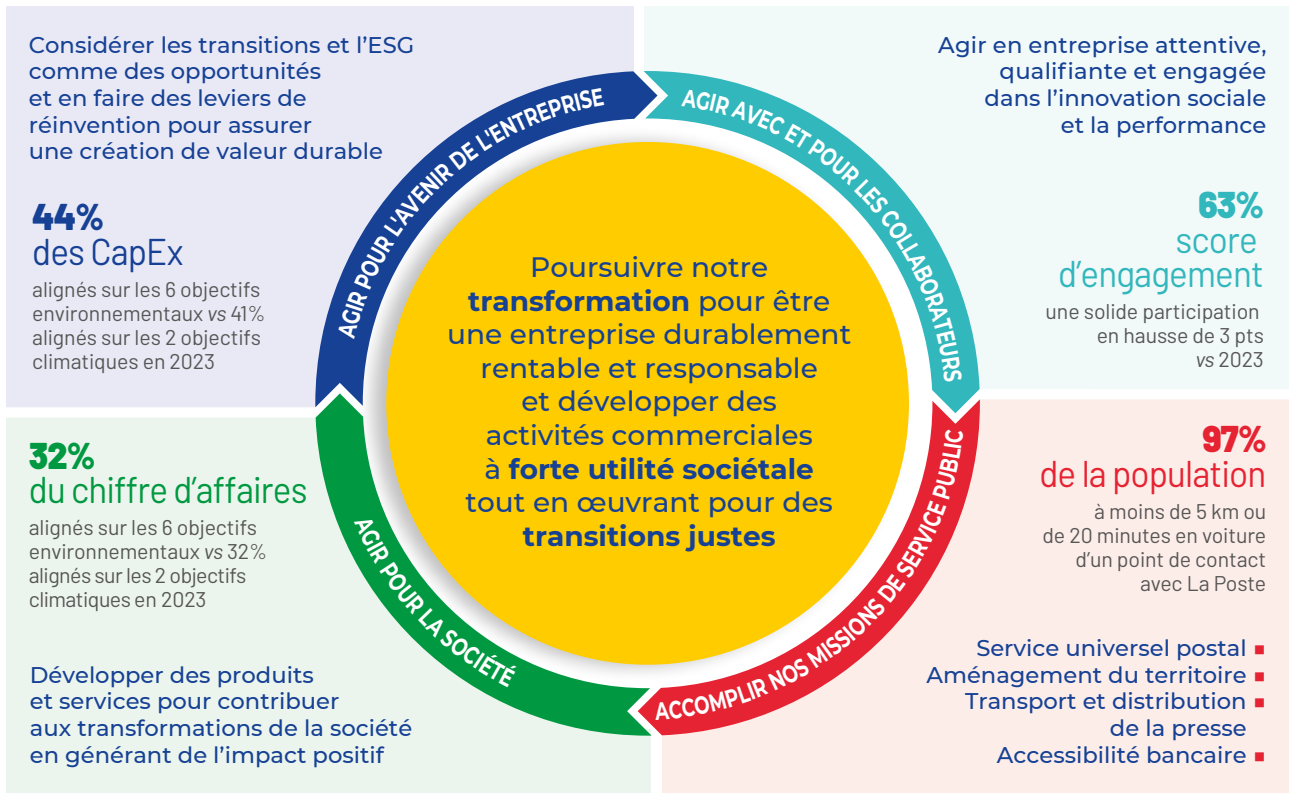
POUR DÉVELOPPER DE NOUVELLES OFFRES POUR LES CLIENTS

- En mai 2024, La Poste a lancé le **timbre numérique**, une solution digitale permettant d'affranchir son courrier en ligne en France métropolitaine.
- La Poste met l'**IA générative au service du marketing direct** pour les entreprises cherchant à améliorer l'impact et l'efficacité de leurs campagnes de courrier marketing. Grâce à l'intelligence artificielle, elle propose une création rapide et abordable de contenus adaptés et spécifiques.
- Des solutions d'**IA générative destinées aux professionnels de santé des hôpitaux** sont également en cours d'élaboration. Dalvia Santé par exemple permet d'accélérer la prise de connaissance de l'historique médical du patient en générant des synthèses ciblées sur les informations recherchées par le médecin.

⁽¹⁾ Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique.

Une entreprise durablement rentable et responsable

En 2024, le groupe a continué d'œuvrer pour une croissance rentable et responsable. Cet objectif irrigue l'ensemble de ses projets afin de conjuguer efficacité économique, performance opérationnelle et engagement. Il transforme ainsi de multiples domaines de la vie et des activités de l'entreprise, de la conception de nouvelles offres jusqu'aux processus de production, avec une attention particulière portée à l'accompagnement des fournisseurs, des collaborateurs et des clients.



AGIR POUR L'AVENIR DE L'ENTREPRISE

PARTAGER NOS AMBITIONS SOCIALES ET ENVIRONNEMENTALES AVEC LES SOUS-TRAITANTS

Geopost a recours à la sous-traitance pour le transport et la livraison de ses colis. Pour respecter ses engagements environnementaux et veiller aux conditions de travail, Geopost déploie le programme Partenaire de Référence à l'échelle européenne. Geopost a signé en 2024 un avenant à l'accord social avec UNI Global Union qui renforce ses ambitions 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.

UNE CHECKLIST ESG POUR TOUT NOUVEAU PRODUIT DE LA BANQUE POSTALE

Une *checklist* ESG garantit la prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance dans la conception des produits et services. L'alignement avec les enjeux ESG de La Banque Postale est ainsi testé au travers de 29 points de vérification, s'articulant autour :

- du leadership dans l'expérience et la satisfaction client, et
- de l'ambition citoyenne au service d'une transition juste (réduction des inégalités, écosystèmes plus vertueux, mesure des impacts positifs et/ou contributifs, amélioration de la responsabilité sociale des clients).

AGIR AVEC ET POUR LES COLLABORATEURS

LE SOUTIEN AUX POSTIERS AIDANTS

Le vieillissement de la population induit l'augmentation du nombre d'aidants, ce qui pose des problèmes concrets d'organisation aussi bien pour les collaborateurs concernés que pour les entreprises.

La Poste et les organisations syndicales ont signé en 2024 un nouvel accord en faveur des postières et postiers aidants. Il permet d'aménager le rythme de travail du collaborateur aidant dans le cadre d'une organisation du travail maîtrisée et optimisée.

Aujourd'hui, La Poste accompagne plus de 5 000 postiers aidants et est ainsi le premier employeur d'aidants en France.

LES POSTIERS TESTEURS EN SITUATION DE HANDICAP

La Poste compte près de 14 000 salariés en situation de handicap. Elle a mobilisé une communauté de 900 postiers en situation de handicap pour participer à des tests d'utilisation dans le cadre de la conception de solutions à destination des clients ou en interne. Cette communauté participe ainsi au développement de l'activité et de nouvelles offres, dont le caractère inclusif est renforcé par la même occasion.

Grâce à cette initiative, La Poste change le regard et l'approche de l'entreprise sur le handicap pour passer d'une logique de compensation à une logique de création de valeur.

ACCOMPLIR NOS MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

DÉPLOIEMENT DE LA NOUVELLE GAMME COURRIER

Lancée en janvier 2023, la nouvelle gamme courrier a atteint son objectif de rendre le service attendu par les clients tout en réduisant l'impact

environnemental du transport et de la distribution, et en améliorant la santé et la sécurité au travail des collaborateurs. La nouvelle gamme courrier a permis de réduire les distances parcourues, d'optimiser le remplissage des camions et de mutualiser la distribution courrier/colis.

AGIR POUR LA SOCIÉTÉ

RÉSIDENCES SERVICES SÉNIORS

La Poste possède des actifs immobiliers en centre-ville qui ne sont plus adaptés aux besoins de l'entreprise. Elle les transforme en résidences services seniors et répond ainsi au besoin d'hébergement pour des seniors souhaitant rompre leur isolement. 2 nouvelles résidences ont été livrées en 2024 à Brest et Saint-Étienne. Elles proposent des logements de qualité et des services intégrés pour favoriser le lien social et le bien-vieillir à domicile.

PRONOTE, UNE SOLUTION DE CONFIANCE POUR L'ÉDUCATION

Pronote protège les données scolaires de 18 M d'utilisateurs dans un cadre éthique et souverain. 1^{ère} solution de vie scolaire en France avec 4,3 Mds de connexions par an, commercialisée dans 10 000 établissements du primaire au supérieur, Pronote est devenu en 30 ans un outil de référence sur le marché pour la communauté éducative (vie scolaire, enseignants, parents et élèves) et le 1^{er} éditeur du secteur de l'éducation à obtenir en 2024 la qualification SecNumCloud délivrée par l'ANSSI.

Engagée en faveur d'un numérique éducatif éthique, Docaposte s'est dotée d'une charte visant à favoriser une utilisation maîtrisée des données scolaires, en cohérence avec les valeurs de confiance et d'intégrité de La Poste. Un bouton « SOS harcèlement » sur l'application mobile permet aux élèves et aux familles d'entrer rapidement en contact avec les référents harcèlement de leur établissement et de disposer des contacts utiles.

UNE LARGE GAMME DE PRODUITS FINANCIERS CITOYENS

La Banque Postale étoffe et transforme sa gamme de produits et services bancaires à destination des particuliers (crédit immobilier à impact...), des collectivités et des entreprises (prêts verts et sociaux, à impact) avec des critères RSE exigeants. En 2024, la part de l'offre citoyenne dans la production de La Banque Postale pour accompagner ses clients dans une transition juste en leur permettant d'en devenir acteurs est de 30%.

Un modèle d'affaires créateur de valeur

MUTATIONS DE NOTRE SOCIÉTÉ

- Transition écologique et énergétique
- Transition numérique
- Transition démographique et sociale
- Transition territoriale

ÉVOLUTIONS MACROÉCONOMIQUES

- Normalisation de l'inflation
- Faible croissance
- Baisse des taux d'intérêt

RESSOURCES

Capital humain

- **226 800** collaborateurs :
 - dont **22,9%** à l'international
 - dont près de **10 000** dans les métiers de l'IT (*data/IA*)

Capital industriel et commercial

- Plus de **110 000** véhicules, dont **38%** de véhicules électriques⁽¹⁾
- Plus de **11 000** bâtiments, alimentés à **89,3%** en électricité d'origine renouvelable
- Infrastructures numériques (hébergement, *data lakes*)
- La Banque Postale : **12^e** bancassureur de la zone euro⁽²⁾

Capital sociétal et relationnel

- **1^{er}** réseau de services de proximité, humain et numérique, en France
- **152 000** points de service, relais commerçants et consignes dans le monde
- Une politique relations fournisseurs et achats responsables labellisée RFAR⁽³⁾
- **6,5 M** d'identités numériques La Poste certifiées par l'ANSSI⁽⁴⁾

Capital financier

- Actionnariat stable et de long terme (100% capitaux publics)
- **23,4 Mds€** de capitaux propres part du groupe

Capital intellectuel

- Image de confiance, proximité
- Portefeuille de marques
- Innovation (ex. 3 fonds de *corporate ventures* : La Poste Ventures, 115K et Open CNP)

⁽¹⁾ Véhicules électriques : véhicules utilitaires légers, Staby, VAE, chariots, poids lourds.

⁽²⁾ Source : total des actifs 2022 publiés sur un panel de 20 banques de la zone euro.

⁽³⁾ Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables obtenu par La Poste SA et trois filiales.

⁽⁴⁾ Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information.

La Poste 2030, engagée pour vous

Une raison d'être forte

Un modèle multimétier porté par 4 branches

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

4 dynamiques portées par les branches

- Défendre le socle des activités historiques
- Accélérer les moteurs de croissance
- Construire la croissance de demain
- Accroître l'exigence en termes de rentabilité et de taille critique

4 leviers d'action transverses

- Satisfaction client
- Engagement social et environnemental
- Pacte social et culture managériale
- Digitalisation et innovation


1 objectif de croissance rentable et responsable

en France et à l'international

Quatre missions de service public

 Service universel postal⁽⁵⁾

 Transport et distribution de la presse

 Aménagement du territoire

 Accessibilité bancaire

⁽⁵⁾ Avec notamment le lancement de la nouvelle gamme courrier depuis le 1^{er} janvier 2023.

MUTATIONS STRUCTURELLES DES MÉTIERS

Baisse des volumes
du Courrier

Baisse de fréquentation
des bureaux de poste

Forte pression
concurrentielle
sur le Colis

Contraintes
environnementales
croissantes

La Poste, une entreprise à mission



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.

En lien avec sa raison d'être, La Poste a défini quatre engagements inscrits dans ses statuts :

- 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

Une entreprise durablement rentable et responsable

Notre ambition

Poursuivre notre transformation pour être une entreprise durablement rentable et responsable et développer des activités commerciales à forte utilité sociétale tout en œuvrant pour des transitions justes.

Agir pour l'avenir de l'entreprise

Considérer les transitions et l'ESG comme des opportunités et en faire des leviers de réinvention pour assurer une création de valeur durable.

Agir avec et pour les collaborateurs

Agir en entreprise attentive, qualifiante et engagée dans l'innovation sociale et la performance.

Agir pour la société et l'avenir des territoires

Développer des produits et services pour contribuer aux transformations de la société en générant de l'impact pour tous et partout.

Accomplir nos missions de service public

CRÉATION DE VALEUR

Pour la planète

Trajectoire carbone du groupe La Poste compatible avec l'Accord de Paris (année de référence : 2021)

- **-43,6%** sur les scopes 1 et 2 et **-25%** sur le scope 3 à 2030
- Zéro émission nette à 2040
- Réduction des émissions de polluants atmosphériques (flotte interne, depuis 2021) :
 - **-37,5%** d'oxyde d'azote
 - **-33,1%** de CO

Pour les territoires

- En France, **97%** de la population à moins de 5 km ou 20 minutes en voiture d'un point de contact
- **5,8 Mds€** de production annuelle de crédits auprès des collectivités locales
- **426 000** emplois directs, indirects et induits dans les territoires

Pour nos clients

- Plus de **14 Mds** d'objets livrés en 2024
- De nombreux utilisateurs des sites web et applications numériques du groupe :
 - 22,4 M par mois sur laposte.fr
 - 29 M sur myDPD, depuis son lancement
 - 5,5 M par mois sur labanquepostale.fr
- **10 M** de clients bancaires actifs
- **36 M** d'assurés protection des biens et des personnes
- **13 M** d'assurés épargne/retraite

Pour nos collaborateurs

- Index d'égalité professionnelle de La Poste : **94/100**
- Formation au numérique, IA, data
- Fort niveau d'engagement des postiers mesuré dans le baromètre annuel : **63%**

Pour nos fournisseurs

- **80%** de TPE/PME/ETI parmi les fournisseurs et sous-traitants

Pour nos actionnaires et investisseurs

Notations extra-financières :

- CDP : **Leadership CDP Climate Change**, Top 2% tous secteurs ;
- EcoVadis : **Top 1%** du secteur activités postales, courrier et transport multimodal de marchandises ;
- Moody's ESG Solutions : **n°1 dans le monde**, tous secteurs

Notations financières :

S&P Global **A** ; Fitch Ratings **A+**

Une création de valeur durable et partagée

Au travers de ses activités, le groupe La Poste crée de la valeur qu'il partage ensuite avec ses parties prenantes.

Au-delà des flux financiers qu'il redistribue sous la forme de salaires, achats, impôts, dividendes, etc., le groupe œuvre au bénéfice de la société tout entière et contribue activement au dynamisme du tissu économique local et à une transition juste et écologique.



COLLABORATEURS

14,0 Mds€

de rémunérations et cotisations sociales

Avec 226 800 collaborateurs et plus de 12 600 recrutements en France en 2024, le groupe La Poste est l'un des premiers acteurs du marché de l'emploi du pays.

La Poste fonde sa politique de rémunération sur l'équité, la reconnaissance de la performance et de la contribution de chacun, l'égalité professionnelle, la non-discrimination et la transparence.

Par ailleurs, dans le cadre de sa politique sociale, La Poste déploie des dispositifs ciblés en fonction des besoins de chacun pour accompagner le pouvoir d'achat de ses collaborateurs, notamment l'offre logement social (3 300 postiers logés par an et plus de 10 000 solutions logements pour l'aide à l'installation des jeunes collaborateurs).

CERTIFICATION TOP EMPLOYER

obtenue en 2023 et en 2024.



FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

15,8 Mds€

d'achats et charges opérationnelles

Le groupe La Poste noue des relations de confiance au sein des territoires avec ses fournisseurs et sous-traitants, dont 80% sont des TPE/PME/ETI.



ÉTAT ET COLLECTIVITÉS

0,3 Md€

d'impôts et taxes⁽¹⁾

Le groupe La Poste verse des impôts et taxes à l'État, dont 137 M€ contribuent au budget des collectivités en 2024.

La Banque Postale participe activement à la transition écologique des territoires. Elle est le premier financeur des collectivités locales et des établissements publics de santé avec 5,8 Mds€ de prêts accordés en 2024.



ACTIONNAIRES

Pas de dividendes distribués en 2024 au titre de l'exercice 2023

En soutenant ses orientations stratégiques, ces derniers participent à son développement.



SOCIÉTÉ CIVILE

Première entreprise publique à avoir adopté la qualité d'entreprise à mission, **La Poste contribue aux biens communs de la société tout entière**. Ainsi, les quatre missions de service public qu'elle réalise sont essentielles aux citoyens et à l'économie et ont représenté en 2023 une charge totale de 2,2 Mds€, avant compensations publiques, et de 1,2 Md€ après compensations.

Par son ancrage territorial et sa politique d'achats, **le groupe joue un rôle majeur dans le soutien au dynamisme économique local**.

En France, il soutient ainsi 426 000 emplois (directs, indirects et induits soit 1,5% de l'emploi en France).

Entreprise de proximité, le groupe agit au quotidien pour le bénéfice de tous : citoyens, territoires, associations, etc., au travers de ses offres utiles et responsables. En France, une association sur dix est cliente de La Banque Postale.

Enfin, par ses **engagements solidaires et ses actions de mécénat** (Croix-Rouge française, Téléthon, Pièces Jaunes...), le groupe La Poste contribue à des initiatives d'intérêt général.

En 2024, **La Poste et Geopost ont été « Supporteur Officiel » des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024**, contribuant ainsi au rayonnement de Paris 2024 sur tout le territoire. La Poste, avec ses 140 postières et postiers porteurs de la Flamme, a promu les valeurs de l'Olympisme au plus près des Français.

⁽¹⁾ Hors impôts sur les sociétés.

Les enjeux ESG clés du groupe

Les enjeux ESG clés du groupe sont issus de l'analyse de double matérialité de ses métiers.

IDENTIFIER LES ENJEUX ESG : UNE OPPORTUNITÉ

Identifier les enjeux ESG clés est une exigence de la directive CSRD⁽¹⁾ visant à s'assurer que les entreprises rendent compte de leurs activités en lien avec les enjeux ESG les plus pertinents. La méthode prescrite est celle de l'analyse de double matérialité⁽²⁾ qui consiste à identifier et qualifier les Impacts, Risques et Opportunités (IRO) en lien avec les enjeux ESG dans le cadre d'une analyse étendue à l'ensemble de la chaîne de valeur, *i.e.* en incluant les activités en amont (ex. sous-traitance) et en aval (ex. usages des clients) au-delà des activités en propre.

L'analyse de double matérialité est donc nécessaire pour identifier les enjeux et thématiques clés qui font l'objet d'un *reporting* dans le cadre de l'État de durabilité selon les normes ESRS de la CSRD.

Au-delà de l'exercice réglementaire, cette analyse offre l'opportunité de questionner et d'ajuster le socle des enjeux ESG positionnés au cœur des plans d'action du groupe, et de nourrir les orientations stratégiques.

→ 5 métiers et les chaînes de valeur associées ont été analysés :

- Transport et logistique

- Services de proximité
- Services numériques
- Réseau de distribution de services (points de contact)
- Banque / Assurance

→ 16 enjeux ESG ont été définis en lien avec les 10 normes ESRS thématiques de la CSRD.

→ 163 Impacts, Risques et Opportunités (IRO) ont été identifiés et qualifiés afin de déterminer leur matérialité au niveau groupe en vue de la définition du périmètre de *reporting* CSRD.

Le travail d'analyse collective a été réalisé par les métiers et au niveau groupe. Il a mobilisé des profils experts et le top management, ainsi que différentes parties prenantes (clients, ONG et experts externes) pour construire une vision fine et partagée des enjeux.

L'exercice a permis de préciser les spécificités métiers, en cohérence avec d'autres travaux de référence du groupe (cartographie des risques, cartographie du Devoir de vigilance, étude sur les risques et opportunités liés au climat).

DES ENJEUX ESG AU CŒUR DU PLAN STRATÉGIQUE...

Sur les 163 IRO identifiés, 45 sont matériels au niveau du groupe, dont 30 Impacts (1/3 positifs), 13 Risques et 2 Opportunités (cf. liste des IRO matériels communiquée en section 3.1.1.4 « Gestion des IRO » du Document d'enregistrement universel 2024).

Les enjeux liés à la satisfaction client et à l'éthique sont majeurs, porteurs d'impacts et de risques. Ils correspondent au premier levier d'action du plan stratégique du groupe (cf. page 17).

Les enjeux sociaux (étendus à la chaîne de valeur) sont également prégnants, en lien avec des activités intensives en main-d'œuvre. Ils correspondent au 3^e levier d'action du plan stratégique, Pacte social et culture managériale, et sont illustrés dans la section « Agir avec et pour les collaborateurs » du rapport intégré (cf. page 39).

La décarbonation est le principal enjeu environne-

mental du groupe. Il est développé dans la section « Agir pour la planète » (cf. pages 32 à 35).

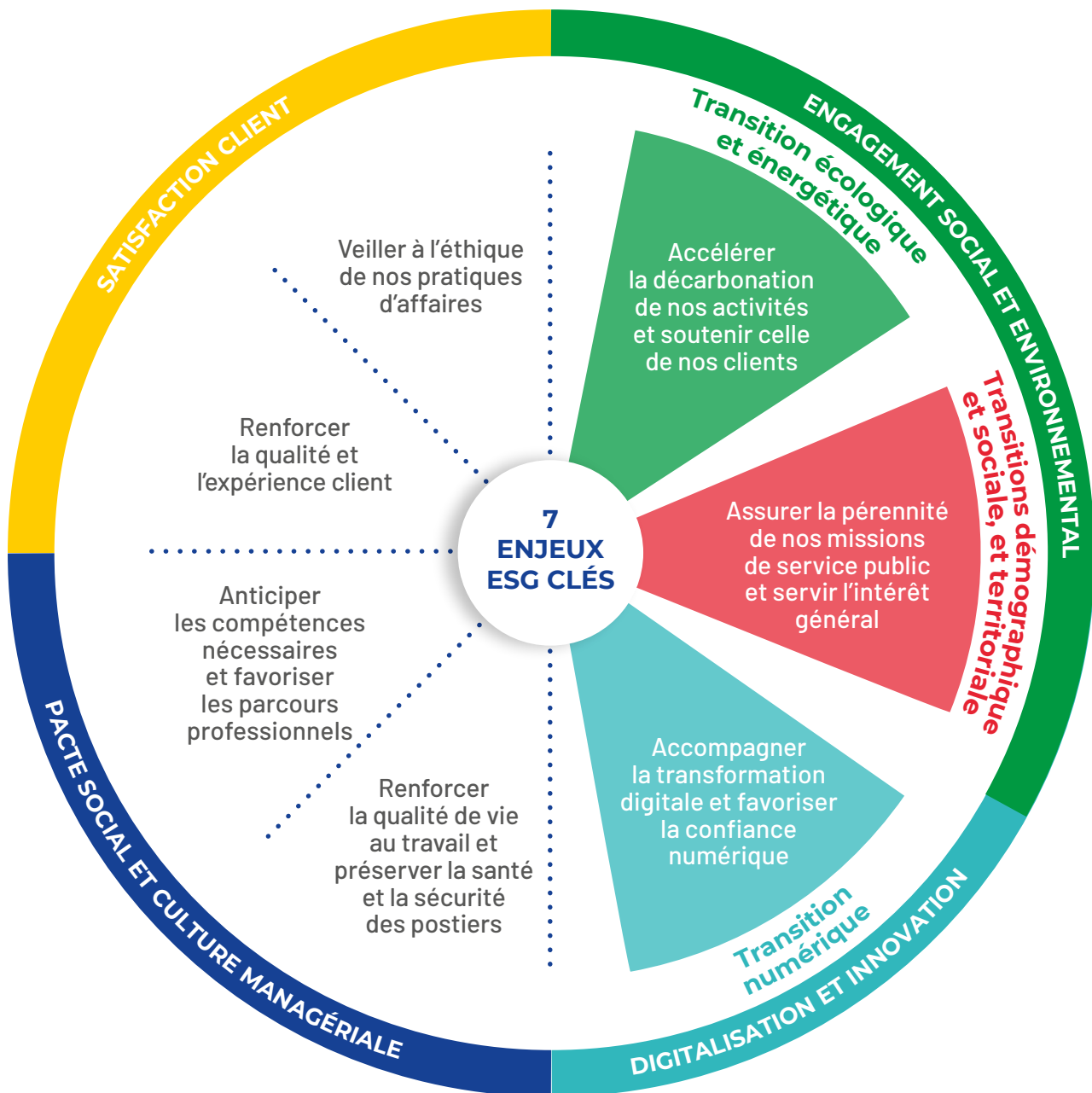
La matérialité des enjeux liés à l'adaptation au changement climatique, aux ressources et à l'économie circulaire s'affirme à long terme. Porteurs d'impacts et d'opportunités, ils requièrent d'être priorités dès aujourd'hui compte tenu du temps nécessaire pour opérer les transformations nécessaires et développer de nouveaux modèles (cf. page 36).

La biodiversité n'est pas un enjeu matériel pour le groupe mais sa préservation fait partie intégrante des engagements pris par La Poste SA en qualité d'entreprise à mission (cf. pages 35 et 36).

Enfin, les enjeux sociétaux sont majeurs pour le groupe, en particulier ceux en lien avec la transition numérique, l'inclusion sociale et les territoires (cf. pages 40 et 41).

⁽¹⁾ Directive du 14/12/2022 transposée en droit français *via* l'ordonnance n° 2023-1142 du 6/12/2023 relative à la publication et à la certification d'information en matière de durabilité et aux obligations environnementales, sociales et de gouvernement d'entreprise.

⁽²⁾ La matérialité d'impact évalue l'impact de l'entreprise sur l'environnement et les personnes (Impacts), tandis que la matérialité financière évalue l'impact des enjeux environnementaux et sociaux sur la création de valeur de l'entreprise (Risques et Opportunités).



Lien avec les engagements de la société à mission

Lien avec les 4 leviers d'action du plan stratégique

... ET AU CŒUR DES ENGAGEMENTS DU GROUPE

Les résultats de l'analyse de double matérialité, en particulier la liste des enjeux ESG clés, confirment la pertinence des engagements de la société à mission et des leviers d'action qui sont au cœur du plan stratégique.

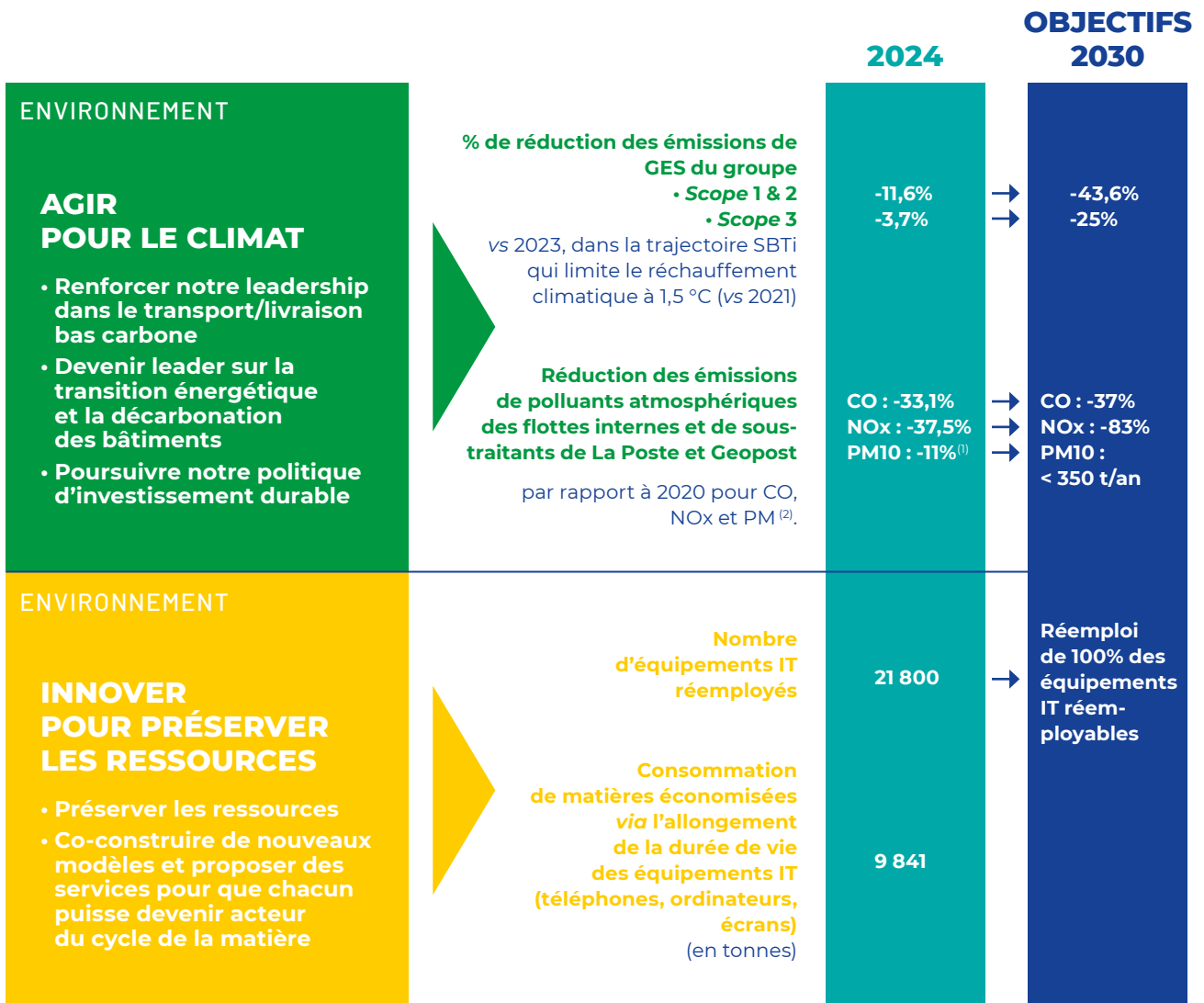
Ceux-ci montrent une assez forte corrélation entre matérialité d'impact et matérialité financière caractérisant les activités du groupe. Cette convergence – rarement constatée – conforte l'objectif stratégique de croissance rentable et responsable et pousse le groupe à l'action.

Agir pour la planète

La décarbonation est le principal enjeu environnemental du groupe. Il s'engage à réduire significativement ses émissions à moyen terme et à atteindre Zéro émission nette à horizon 2040, dans le cadre d'une trajectoire certifiée SBTi.

L'enjeu des ressources et de l'économie circulaire est porteur d'impacts et d'opportunités qui deviendront majeurs à long terme. Le groupe se mobilise dès à présent pour évaluer ses impacts et saisir les opportunités de développement de nouveaux modèles.

L'enjeu de préservation de la biodiversité, bien que non matériel, n'est pas pour autant délaissé par le groupe.



⁽¹⁾ Les données 2024 relatives à la réduction des émissions de polluants atmosphériques sont estimées.

⁽²⁾ Les PM10 incluent les PM2,5.

AGIR POUR LE CLIMAT

I MESURER LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Depuis 2023, la mesure des émissions de GES du groupe couvre l'intégralité des catégories du *scope 3*, telles que définies par le *GHG Protocol*, au périmètre de l'ensemble des entités consolidées.

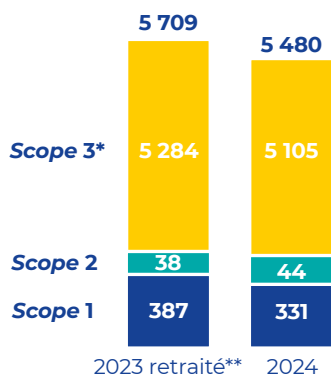
En 2024, les émissions de GES du groupe La Poste sont en baisse de 228 528 teqCO₂ vs 2023 ⁽¹⁾ sous les effets d'une dynamique engagée dans l'ensemble des branches du groupe :

- poursuite de l'électrification de la flotte et optimisation des transports routiers détenus en propre et sous-traités ;

- déploiement progressif de nouvelles modalités de transport décarbonées (biogaz et biocarburants) ;
- baisse continue du transport aérien ;
- poursuite d'une politique immobilière durable ambitieuse.

Afin d'offrir davantage de transparence à ses clients en leur donnant accès à une mesure objective et harmonisée de l'empreinte carbone de leurs livraisons, le groupe promeut les initiatives européennes visant à mettre en place un référentiel de calcul et de déclaration des émissions par colis, comme *Parcel Delivery Environmental Footprint*.

Émissions du groupe par *scope* (en kteqCO₂)

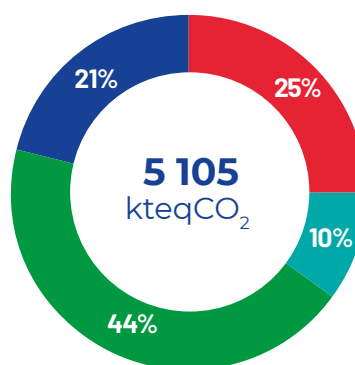


Scope 1 : émissions directes de l'entreprise. **Scope 2** : émissions indirectes liées à sa consommation d'énergie. **Scope 3** : émissions associées aux activités en amont et en aval de la chaîne de valeur, incluant les émissions des fournisseurs et sous-traitants.

* Hors catégorie 15 : portefeuilles d'investissements LBP SA - LBP AM - CNP Assurances - Louvre Banque Privée. Retraitement de la catégorie 4 du *scope 3* de 2023

** Catégorie 4 du *scope 3* retraitée

Répartition des émissions du *scope 3* par catégorie (en kteqCO₂)



- Catégorie 1 : achats
- Catégorie 2 : immobilisations
- Catégorie 4 : sous-traitance transport amont
- Autres catégories

I RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Nouvelle trajectoire carbone

Le groupe La Poste a obtenu en mars 2024 la validation par l'initiative SBTi de sa trajectoire Zéro émission nette à horizon 2040, soit avec une décennie d'avance sur les objectifs fixés par l'Accord de Paris.

Après avoir dépassé de 5 points, avec deux ans d'avance, l'objectif de réduction de 30% de ses émissions de CO₂ sur le périmètre de ses activités historiques à horizon 2025 (par rapport à 2013), le groupe La Poste poursuit sa lutte contre le réchauffement climatique. Il s'engage désormais à réduire ses émissions de GES :

- **À horizon 2030** :
 - de **43,6%** pour celles liées à son activité et à l'énergie,
 - de **25%** pour le *scope 3* (émissions indirectes des fournisseurs et sous-traitants en particulier).

→ À horizon 2040 :

- de **90%** tous *scopes* confondus pour atteindre **Zéro émission nette**.

En 2024, au périmètre groupe des catégories SBTi, les émissions de GES sont en baisse de 6,8% vs 2023..

Budget carbone : la naissance d'une nouvelle comptabilité

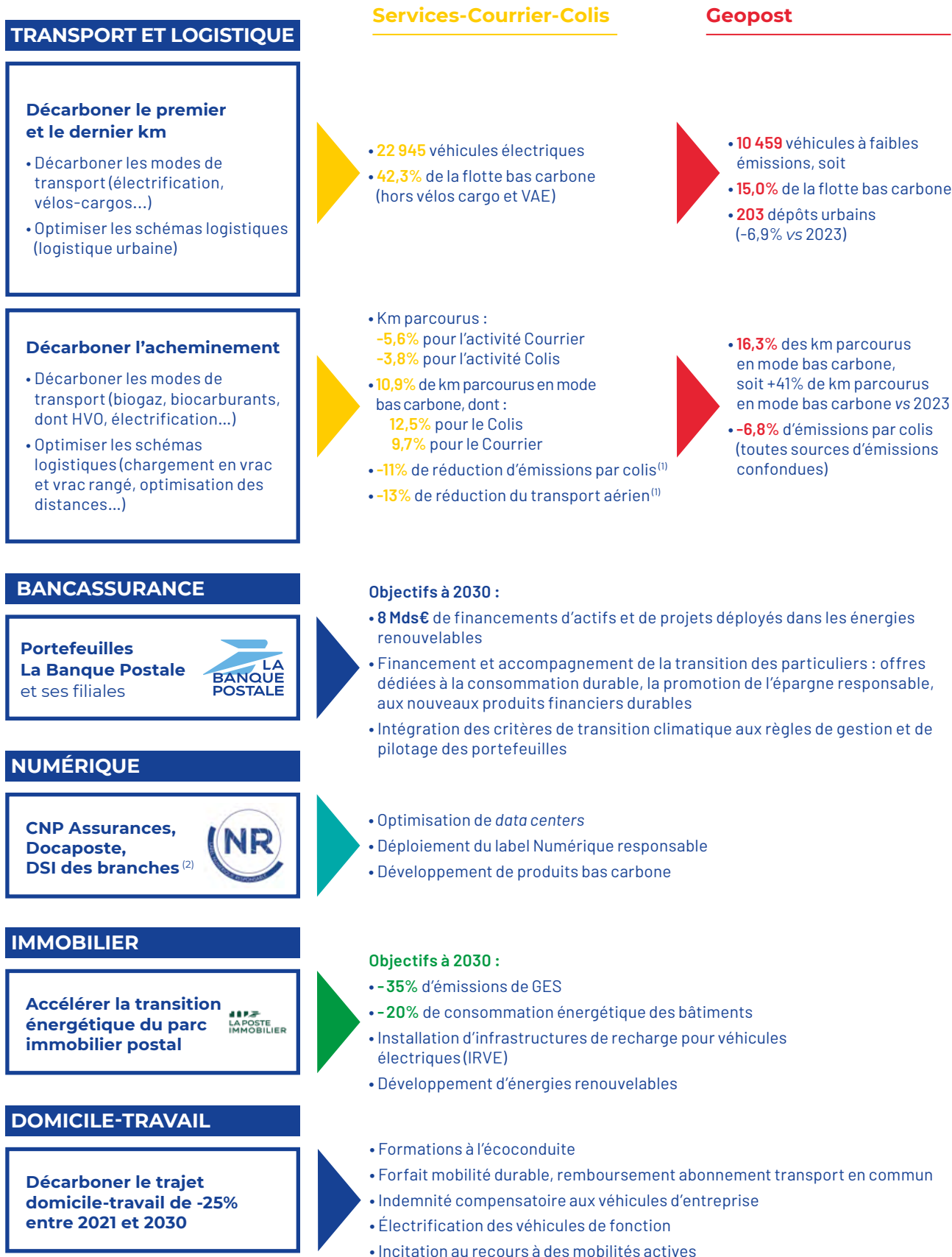
La robustesse de cette trajectoire validée par la SBTi repose sur le budget carbone mis en place par le groupe pour piloter son action en combinant le suivi des réductions de GES et les impacts financiers qui y sont liés. Cette initiative vise à :

- mettre en cohérence les programmes d'investissement et d'action avec la trajectoire de décarbonation du groupe dans un environnement économique et budgétaire contraint ;
- assurer une allocation optimale des ressources.

⁽¹⁾ Cette donnée correspond à la réduction sur l'empreinte totale du groupe toutes catégories confondues. Au périmètre des entités groupe pour les catégories soumises à SBTi, la réduction s'élève à 306 768 teqCO₂ entre 2023 et 2024.

ACTIONNER LES LEVIERS LIÉS AU PLAN DE TRANSITION

Pour atteindre ses objectifs de réduction de GES, le groupe La Poste mobilise de nombreux leviers de décarbonation pour adapter ses process et conduire ses métiers vers une économie bas carbone.



⁽¹⁾ Au périmètre national.

⁽²⁾ Le groupe La Poste et La Banque Postale ont obtenu le label Numérique Responsable (niveau 2) de l'Institut du numérique responsable.

| S'ADAPTER AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le changement climatique représente une menace à long terme dont les répercussions sont déjà perceptibles. Il pourrait coûter en moyenne 19% du PIB mondial chaque année d'ici 2050⁽¹⁾.

Un monde qui se réchauffe, avec une multiplication des aléas climatiques extrêmes, serait porteur de risques sur la pérennité des actifs et de risques opérationnels pouvant occasionner des pertes de revenus.

Le changement climatique pourrait aussi être source d'opportunités pour le groupe, en lien avec le développement de la logistique bas carbone et le financement de la transition énergétique.

Dans ce contexte, le groupe anticipe pour :

→ garantir la résilience climatique sur la durée de ses 11 000 sites immobiliers, qu'il s'agisse de bâtiments tertiaires ou de production ;

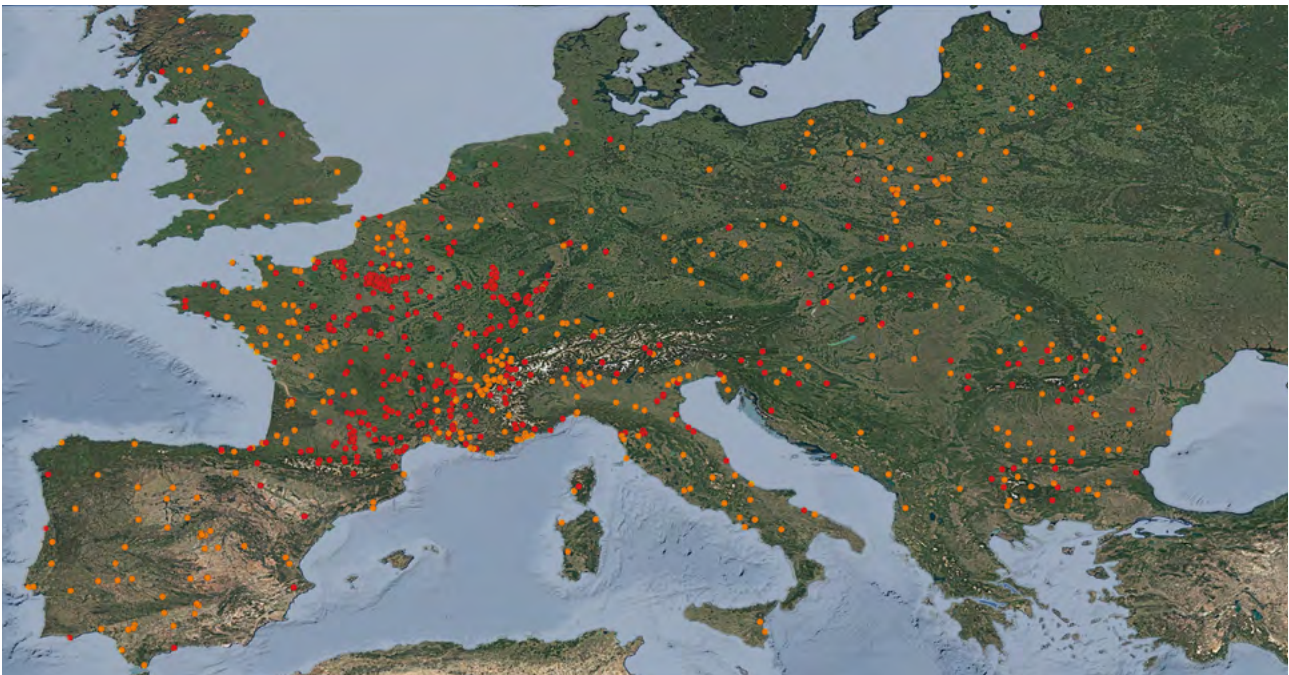
→ identifier et prévenir les impacts du changement climatique sur les collaborateurs. De nombreuses expérimentations sont en cours : filets d'ombrage, t-shirts anti-transpirants, gilets rafraîchissants, bracelets d'alerte et isolation dans des caisses mobiles, etc ;

→ faire évoluer son modèle d'affaires en intégrant pleinement le sujet de l'économie circulaire comme une source d'opportunités et de création de valeur.

Depuis 2021, le groupe poursuit ses travaux pour mettre en œuvre les recommandations de la TCFD⁽²⁾, notamment sous l'angle du chiffrage des impacts, en accompagnant les branches et filiales dans l'adaptation de leurs activités, mais aussi en contribuant à l'adaptation de la société par sa présence territoriale et son rôle sociétal.

| ANALYSER L'EXPOSITION AUX ÉVÈNEMENTS EXTRÊMES

Sites en Europe avec une exposition élevée ou extrême aux aléas climatiques d'ici 2030 (scénario +4 °C)⁽³⁾



Niveau d'exposition

● Élevé ● Extrême

Diverses analyses d'exposition ont permis d'étudier les 11 000 actifs immobiliers du groupe couvrant toutes les branches du groupe et une zone géographique mondiale.

Sur le niveau d'exposition maximal, 392 actifs sont considérés comme extrêmement exposés à 4 aléas climatiques (inondations, feux, tempêtes, glissements de terrain) d'ici 2030, dans un scénario à +4 °C.

⁽¹⁾ Étude publiée dans la revue Nature, avril 2024.

⁽²⁾ Task force on climate-related financial disclosures.

⁽³⁾ Dans une trajectoire de réchauffement climatique de +4 °C à horizon 2100.

INNOVER POUR PRÉSERVER LES RESSOURCES

UNE MESURE DE « L'EMPREINTE RESSOURCES » INNOVANTE

Pour maîtriser et optimiser l'utilisation des ressources et les impacts associés, il est indispensable d'en mesurer l'empreinte des activités du groupe. Cette première étape permet d'identifier les leviers pertinents et le potentiel d'amélioration nécessaire pour définir une trajectoire, et mettre en œuvre des plans d'action.

En 2024, le groupe a initié des travaux visant à développer une méthode de référence de mesure de son empreinte ressources et à définir sa 1^{ère} trajectoire ressources. Avoir une visibilité complète sur l'ensemble des ressources et matières consommées permettra de définir un scénario d'évolution positive de cette empreinte (via plus de sobriété et/ou recyclage, reconditionnement...).

Pour établir une méthodologie partagée, le groupe La Poste a lancé un projet de recherche appliquée avec l'appui de spécialistes (*I Care by BearingPoint* et *Eco2 Initiative*) et d'un comité scientifique composé d'experts reconnus sur ces enjeux (ADEME⁽¹⁾, l'Institut national de l'économie circulaire – INEC, WWF⁽²⁾, l'Université de Lausanne, la *Circle Economy Foundation*).

DE NOMBREUSES INITIATIVES

Au-delà des travaux fondamentaux en cours, le groupe a lancé de nombreuses initiatives, avec la sobriété pour point commun : réemploi, réparation, reconditionnement, valorisation des déchets.

40 tonnes de vêtements professionnels recyclés en 2024 par Recygo

Alors qu'au 1^{er} janvier 2025, le tri et la valorisation des vêtements professionnels usagés deviendront obligatoires, La Poste a mis en place une filière pionnière,

100% française, pour leur recyclage. Depuis janvier 2024, Recygo, filiale de La Poste, propose une offre de service de collecte et de recyclage aux services publics et à toutes les entreprises pour tous les vêtements professionnels, partout en France et quelles que soient les quantités.

1 456 vélos à assistance électrique reconditionnés en 2024

Nouvelle Attitude, filiale du groupe La Poste, offre au grand public, aux entreprises et au secteur public la possibilité d'acheter des vélos de facteurs reconditionnés par du personnel en insertion professionnelle. 626 vélos reconditionnés ont été vendus en 2024.

Environ 6 M d'emballages postaux réutilisables en 2024

La Poste est engagée depuis plus de dix ans dans l'éco-conception des emballages vendus à ses clients, en promouvant notamment une gamme d'emballages réutilisables deux fois. En parallèle, La Poste encourage ses clients e-commerçants dans l'usage des emballages réutilisables et dans la réduction du vide dans leurs colis. Elle est à l'origine de la spécification AFNOR 2210 Emballages d'expédition réutilisables, applicable quel que soit le transporteur.

2 M€ économisés grâce au réemploi en interne depuis 2021

La Bourse aux Matériels est un service d'échange interne à l'entreprise, en cours de déploiement, qui permet aux établissements de réemployer des objets au lieu de les jeter, générant ainsi des économies matérielles et des impacts financiers et environnementaux positifs. En cumulé sur l'année 2024, 271 transactions ont permis d'échanger plus de 39 000 objets. Depuis le début du projet en 2021, 494 tonnes de CO₂ ont été économisées.

PROTÉGER LA BIODIVERSITÉ

La biodiversité conditionne l'habitabilité de la planète. Elle est au croisement de l'ensemble des enjeux environnementaux et intrinsèquement liée à d'autres enjeux matériels pour le groupe, tels que le changement climatique, la pollution et les ressources.

L'engagement du groupe en faveur de la biodiversité s'inscrit dans une vision de responsabilité à long terme pour lutter contre l'érosion de la biodiversité et la dégradation des écosystèmes.

Dès 2023, La Poste a fait partie des toutes premières entreprises à mesurer son impact sur la biodiversité. À fin 2024, l'empreinte *Global Biodiversity Score* (GBS) du groupe a été élargie et intègre désormais La Poste SA, Geopost, et le groupe La Banque Postale (hors portefeuilles).

Cette empreinte est évaluée :

- pour la **mesure statique** à **1 181 MSA.km² terrestres**⁽³⁾, et
- pour la **mesure dynamique** à **12,8 MSA.km² terrestres**.

Le groupe La Poste concentre ses efforts sur 2 leviers sur lesquels il peut avoir une action directe pour minimiser les impacts de ses activités sur la biodiversité et les écosystèmes :

- l'artificialisation des sols *via* ses activités et son implantation immobilière. Le groupe s'engage, avec sa foncière La Poste Immobilier, à contribuer au ZAN⁽⁴⁾ à 2050 pour limiter la pression du changement d'usage des terres ;
- l'impact de ses financements et de ses investissements au travers de ses activités de bancassurance. La Banque Postale a défini une politique de sélection et d'exclusion de ses actifs en portefeuille.

⁽¹⁾ Agence de l'environnement et de la maîtrise énergétique. ⁽²⁾ World Wildlife Fund. ⁽³⁾ La pression sur les écosystèmes s'exprime en *Mean Species Abundance* (MSA) par km². Elle mesure l'abondance moyenne des espèces et permet de caractériser l'intégrité des écosystèmes. ⁽⁴⁾ Zéro artificialisation nette.

Nos impacts au regard de la Taxonomie européenne

LA TAXONOMIE VERTE EUROPÉENNE DÉFINIT 6 OBJECTIFS ENVIRONNEMENTAUX

| 2 OBJECTIFS CLIMATIQUES

- Atténuation du changement climatique
- Adaptation au changement climatique

| 4 AUTRES OBJECTIFS ENVIRONNEMENTAUX

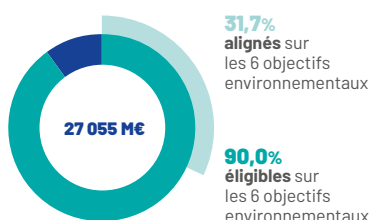
- Utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines
- Transition vers une économie circulaire
- Contrôle de la pollution
- Protection et restauration de la biodiversité des écosystèmes

Le groupe détermine les parts éligibles et alignées de ses activités au regard de ces objectifs sur la base de méthodologies présentées en section 3.1.2.4 « Taxonomie » du Document d'enregistrement universel 2024.

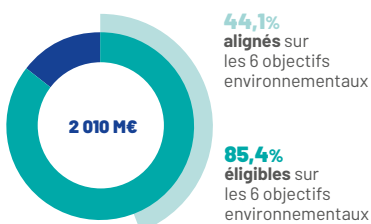
PÉRIMÈTRE INDUSTRIEL ET COMMERCIAL

Au regard des critères ambitieux de la Taxonomie, notamment dans le domaine des transports, visant à atteindre les objectifs fixés par l'Accord de Paris, le groupe se situe parmi les entreprises les plus avancées dans ses secteurs d'activité au niveau européen.

Chiffre d'affaires



CapEx

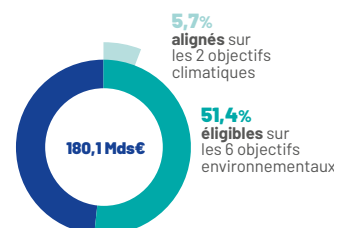


PÉRIMÈTRE DES ACTIVITÉS FINANCIÈRES

La Banque Postale a pour la première fois calculé son ratio d'éligibilité à fin 2024 au regard des six objectifs environnementaux. Le *Green Asset Ratio* de La Banque Postale est stable par rapport à 2023. Le montant des actifs alignés est lui en légère augmentation. Il est essentiellement composé des prêts immobiliers aux ménages alignés aux critères de la Taxonomie.

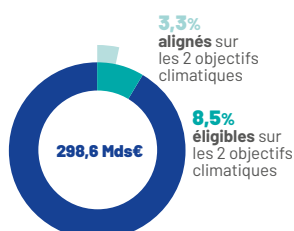
| ACTIVITÉS BANCAIRES

Actifs couverts (vision chiffre d'affaires)

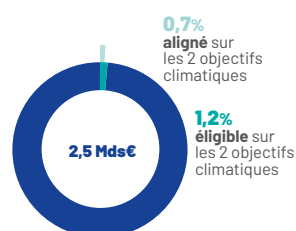


| ACTIVITÉS D'ASSURANCE

Investissements couverts



Primes d'assurance non-vie





Une entreprise utile et engagée

Plus de 226 800 collaborateurs font vivre les valeurs du groupe au quotidien dans le monde. Il est l'un des premiers employeurs de France. Agir avec et pour les collaborateurs est au cœur du modèle social de l'entreprise, à la fois attentive, qualifiante et engagée dans l'innovation sociale et la performance.

Le groupe porte aussi l'ambition de sécuriser les personnes et les échanges afin de développer la confiance, indispensable dans un environnement en mutation rapide. Il développe des solutions d'assurance et des offres sécurisées de gestion des échanges. Il garantit la protection des données et propose des solutions numériques éthiques, souveraines et accessibles à tous.

Présente sur tout le territoire, La Poste est un acteur majeur de sa vitalité. Elle adapte et réinvente sa présence et ses services pour satisfaire les besoins de tous. 1^{er} financeur des collectivités locales et des établissements publics de santé, La Banque Postale se positionne comme un partenaire incontournable de l'action publique pour développer les territoires inclusifs, dynamiques et écologiques de demain.

		2024	OBJECTIFS 2030
SOCIAL AGIR AVEC ET POUR LES COLLABORATEURS <ul style="list-style-type: none"> • Accompagner la transformation du groupe et de ses métiers • Placer la cohésion sociale au cœur des actions engagées en faveur des collaborateurs et de tous ceux qui délivrent les services du groupe • Être une entreprise attentive, qualifiante et engagée 	 <ul style="list-style-type: none"> Nombre de postiers certifiés dans des parcours de reconversion internes Nombre de jeunes de moins de 30 ans accueillis au sein du groupe (stages, alternances, CDD, CDI) 	3 000	→ 6 000
		24 080	→ Maintien
SOCIÉTAL AGIR POUR LA SOCIÉTÉ ET L'AVENIR DES TERRITOIRES <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la sécurité et l'éthique numérique • Être un acteur de la santé et du bien-vieillir (ex : services au domicile, livraison de repas...) • Soutenir le développement et les projets dans les territoires 	 <ul style="list-style-type: none"> Nombre de clients actifs Digiposte et Identité Numérique de La Poste Nombre de bénéficiaires des services d'accompagnement des publics âgés et fragiles Production annuelle de crédits auprès des collectivités locales (dont prêts verts et sociaux) 	18,5 M	→ ND
		283 273	→ ND
		5,8 Mds€	→ ND

AGIR AVEC ET POUR LES COLLABORATEURS

La politique des ressources humaines trouve ses racines dans le socle des valeurs du groupe : ouverture, considération, équité, accessibilité, proximité et sens du service, avec l'ambition d'être une entreprise à impact positif pour la société. La réussite des transformations menées par le groupe prend source dans l'humain. L'ambition est de faire cohésion et d'être un groupe attentif, qualifiant et engagé dans l'innovation sociale et la performance.

| UN GROUPE ATTENTIF...

Une réduction de 10% des accidents du travail

Le développement du management de la sécurité dans les activités de la branche Services-Courrier-Colis, les plus exposées au risque physique, a permis une réduction de 10% des accidents du travail au cours des 3 dernières années grâce à la mise en œuvre de différents standards : observations structurées et régulières des postes de travail, protocoles de dialogue dédiés à la sécurité, briefs quotidiens, tours de terrain des managers en extérieur, etc.

Une qualité de vie au travail (QVT) qui se renforce : l'indice QVT du baromètre d'engagement progresse à 6,8/10

Parmi les actions mises en œuvre, La Poste déploie la démarche « Bienveillers » avec une cible de 1 000 « Bienveillers » à horizon 2025. Ils étaient 600 à fin 2024. Cette démarche vise à créer du lien et à favoriser des relations de travail sereines et apaisées en apprenant à détecter et écouter des collègues qui peuvent avoir des besoins de soutien et d'accompagnement.

Plus de 10 000 solutions logement proposées

En 2024, plus de 10 000 postiers ont pu bénéficier d'une solution logement proposée par La Poste : logement temporaire, accès au parc locatif, accession à la propriété ou logement accompagné. La Poste réserve chaque année des logements pour les postiers auprès des bailleurs et expérimente de nouvelles formes d'accompagnement au logement.

| QUALIFIANT...

Un taux d'accès à la formation de plus de 90%

Parmi les dispositifs de formation, La Poste a créé des parcours de reconversion interne vers les métiers qui recrutent : en 2024, le cap du 3 000^e postier certifié dans le cadre de ces parcours a été dépassé. La Poste accompagne ainsi l'évolution de carrière des postiers en leur donnant l'opportunité de changer de métier et de bénéficier d'une formation certifiante reconnue.

Sur les 100 000 postiers formés au numérique, plus de 70 000 postiers ont suivi la formation « Objectif IA »

En partenariat avec l'Institut Montaigne, OpenClassrooms et la Fondation Abeona, l'Institut Groupe La Poste propose une formation en *e-learning* d'initiation à l'intelligence artificielle pour tous les postiers.

École de la data/IA : première promotion de l'itinéraire balisé Data Analyst

En 2024, La Poste a célébré la première promotion des diplômés de l'École de la data/IA, qui ont reçu un titre professionnel de niveau bac+4 dont le diplôme est inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles et qui ont ainsi pu bénéficier d'une nouvelle opportunité professionnelle sur ce métier d'avenir.

| ET ENGAGÉ...

10 accords collectifs majoritaires pour installer les Comités sociaux et économiques

En 2024, La Poste SA a poursuivi la transformation de son dialogue social et a signé 10 accords collectifs majoritaires visant à installer les Comités sociaux et économiques (CSE). Ces nouvelles instances représentatives du personnel font évoluer La Poste SA vers une représentation de droit commun, avec 32 CSE d'établissement, des commissions, des représentants de proximité, des délégués syndicaux et un CSE central.

Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes à tous les niveaux de l'entreprise

La Poste SA compte 51,5% de femmes dans l'entreprise, près de 40% de femmes parmi les cadres dirigeants et stratégiques, et a atteint l'égalité salariale entre les femmes et les hommes. Les index d'égalité professionnelle de ses principales filiales figurent parmi les meilleurs en France : 94/100 pour La Poste SA, 92/100 pour La Banque Postale, 100/100 pour CNP Assurances.

Emploi des jeunes et égalité des chances

La Poste se mobilise en faveur de l'emploi des jeunes en accueillant chaque année plus de 24 000 jeunes de moins de 30 ans en CDI, CDD, alternances ou stages et veille à l'égalité des chances en travaillant avec les missions locales et le tissu associatif pour favoriser l'insertion des personnes éloignées de l'emploi ou issues des quartiers défavorisés.

| SUR TOUTE LA CHAÎNE DE VALEUR

Travailleurs de la chaîne de valeur

La Poste noue des relations de confiance au sein des territoires, notamment en France auprès des petites et moyennes entreprises. En tant que donneur d'ordre, le groupe La Poste veille aux conditions de travail et au respect des droits fondamentaux des hommes et des femmes qui œuvrent tout au long de sa chaîne de valeur. La diversification des activités de La Poste exige une gestion spécifique des impacts et des risques relatifs aux travailleurs de la chaîne de valeur, adaptée à sa structure multiactivité.

AGIR POUR LA SOCIÉTÉ ET L'AVENIR DES TERRITOIRES

La transition numérique est un enjeu majeur, porteur de risques (cybersécurité, éthique) et aussi d'opportunités pour le groupe, en lien avec son positionnement sur le numérique de confiance. La réalisation des missions de service public et les services d'intérêt général figurent également parmi les enjeux clés du groupe, qui adapte son réseau de points de contact pour assurer efficacement sa mission d'aménagement du territoire. Au croisement de ces enjeux du numérique et de l'intérêt général, le groupe innove pour adresser les défis de la santé dans les territoires.

I ÊTRE L'OPÉRATEUR DE CONFIANCE

La Poste agit pour protéger les biens, les personnes et la donnée et sécuriser l'ensemble de la chaîne de valeur pour développer la confiance. Pour cela, elle déploie sur toute la chaîne de valeur un environnement de travail, des infrastructures et des équipements sûrs, accessibles, souverains et éthiques, notamment en matière numérique.

Assurer la cybersécurité

Face à une recrudescence des menaces cyber, le groupe analyse les risques qui pèsent sur ses activités en cartographiant sa structure juridique et technique, en réalisant une veille sur les attaques et les vulnérabilités, etc. En 2024, ce travail a notamment permis au groupe de fermer plus de 5 000 sites utilisés pour le phishing, dont les attaques visaient les sites bancaires et de transport.

Agir pour une IA éthique

Le groupe La Poste souhaite saisir les opportunités offertes par l'IA en développant des projets *Ethics by Design*, en cohérence avec son engagement de promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal.

Il a adopté une charte éthique *data* & IA à l'occasion de VivaTech 2024. Il anticipe la réglementation européenne (AI Act) et contribue à la création d'un pôle de souveraineté numérique français. Avec plus de 100 projets en cours, le groupe La Poste connaît une forte dynamique autour de l'IA.

Proposer des solutions pour un numérique de confiance

Pour accompagner la transition numérique des entreprises et des territoires, Docomposte conçoit, développe et opère des parcours numériques en s'appuyant sur ses briques technologiques de confiance (identification, facture, vote et recommandé électroniques, archivage, solutions éducatives et de vie scolaire, plateformes de services).

3 métiers	3 assets technologiques	Pour traiter des données sensibles
Éditeur / Intégrateur	Data / IA	de l'administration
Conseil / Service	Cloud	des entreprises
Back-office numérique	Cyber	des citoyens

2 exemples de solutions de confiance

- **Signature électronique** : Docomposte propose l'offre la plus complète du marché qui couvre l'ensemble des besoins de sécurité et opère plus de 150 M de signatures par an.
- **Digiposte** : ce coffre-fort numérique permet aux particuliers de conserver et de récupérer leurs documents. Hébergé en France, il garantit les plus hauts standards de sécurité et permet de récupérer et transmettre des documents auprès d'organismes privés ou publics (téléphonie, impôts, services sociaux...). Digiposte compte 12 M d'utilisateurs actifs en 2024.

Développer des usages numériques de confiance en écosystème

- **Cloud de confiance** : Docomposte, Dassault Systèmes, Bouygues Telecom et la Banque des Territoires ont associé leurs expertises au sein d'un consortium 100% français. NumSpot propose une offre d'hébergement souveraine et de confiance pour protéger les données sensibles comme celles du secteur public, de la santé et de l'éducation.
- **IA générative éthique, souveraine et responsable** : Docomposte a lancé Dalvia Santé, une solution innovante d'IA générative qui permet aux professionnels de santé de gagner du temps sur les tâches administratives pour se concentrer sur les tâches médicales à forte valeur ajoutée.

CONTRIBUER À TRANSFORMER LE SYSTÈME DE SANTÉ

La Poste ambitionne de répondre présent pour tous, partout, tous les jours et d'inventer de nouveaux services et de nouveaux modèles pour répondre aux besoins émergents de la société avec une attention pour les plus vulnérables.

La Poste Santé & Autonomie s'engage pour des parcours de santé éthiques, innovants et efficaces

Difficultés de financement, manque de personnel, vieillissement de la population... Le secteur de la santé doit faire face à de nombreux défis. La Poste ambitionne de devenir le partenaire humain et digital de tous les acteurs de santé et d'accompagner la transformation du système de santé face à ses défis d'aujourd'hui et de demain.

49 M de dossiers patients créés

Pour contribuer à l'amélioration du système de santé, c'est tout le parcours de santé qu'il faut aujourd'hui pouvoir adresser. La création de La Poste Santé & Autonomie en octobre 2023 résulte de ce constat et de la conviction que La Poste dispose d'atouts humains et numériques uniques pour apporter des solutions attractives. La Poste Santé & Autonomie développe ainsi Careside, la plateforme humaine et digitale du parcours de santé. Et Docaposte, par ses filiales Maincare, Heva et Weliom, mise sur des services de confiance numérique et sur l'expertise dans le traitement de la donnée de santé.

Accompagner le bien-vieillir à domicile

Organiser les soins à domicile nourrit le lien social et permet ainsi de limiter la perte d'autonomie. Les Prestataires de Santé à Domicile (PSAD) Asten Santé et DiaDom assurent la continuité des soins en dehors de l'hôpital, en fournissant des dispositifs médicaux et des services de suivi aux patients. Les nouvelles missions du facteur autour du bien-vieillir à domicile – visites aux personnes âgées, livraisons de repas ou de médicaments – contribuent aussi au maintien de cette autonomie. En 2024, ce sont 10 M de repas qui ont été portés au domicile de clients par les facteurs.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES ET À LA COHÉSION SOCIALE

Forte de sa présence et de son modèle multimétier, La Poste a l'ambition de coopérer avec l'ensemble des acteurs pour co-construire une proximité humaine innovante et ainsi servir la vitalité des territoires et répondre aux besoins de tous.

426 000 emplois directs, indirects et induits en France en 2024

L'étude d'impact des activités du groupe La Poste témoigne de son rôle d'acteur majeur dans la vie des territoires en soutenant 426 000 emplois. L'ensemble des régions françaises bénéficient de l'impact positif de l'activité du groupe La Poste.

40 545 points d'accès aux services à fin 2024

Grâce à un réseau de points de contact unique, La Poste fournit un service postal à toute la population, dans un cadre adapté à l'environnement local. Malgré une érosion de la fréquentation, La Poste réaffirme sa volonté de rester présente sur tout le territoire. Elle adapte en continu le réseau des points de contact, s'attachant à trouver la meilleure adéquation entre proximité, accessibilité et efficacité économique.

La Poste adapte ses formes de présence en renforçant ses partenariats avec les acteurs locaux publics (agences postales communales) ou privés (grandes et moyennes surfaces, gares, buralistes et autres commerces de proximité). La Poste améliore ainsi le service rendu à la clientèle en élargissant ses amplitudes horaires tout en assurant des revenus complémentaires pour les partenaires.

Le réseau postal est composé de 16 896 points de contact, auxquels s'ajoutent 23 649 points de services (relais et consignes Pickup, Espaces Pro...).

La Poste apporte également du lien humain grâce à ses 63 800 facteurs et livreurs de colis se déplaçant 6 j/7 au domicile de la population.

Ce réseau physique est augmenté d'un écosystème digital puissant : le site laposte.fr et l'application mobile La Poste génèrent une audience de 22,4 M de visiteurs uniques chaque mois. Chaque personne peut ainsi accéder aux services de La Poste partout et à toute heure.

De nouvelles expérimentations ont vu le jour en 2024 pour renforcer l'accessibilité :

- En partenariat avec des agriculteurs, La Poste s'implante dans des exploitations agricoles qui deviennent « point relais de proximité », permettant ainsi de simplifier l'accès aux services postaux en zone rurale.
- Depuis avril 2024, des services postaux essentiels ainsi que des démarches France Services sont rendus dans 5 bureaux de poste itinérants qui sillonnent les territoires isolés (Orne, Gers, Jura, Haute-Marne et Creuse).

Au travers de ces initiatives, La Poste illustre sa volonté de dynamiser sa présence au cœur des zones rurales et de participer au maintien des services publics sur l'ensemble du territoire.

Accompagner les transitions

5,8 Mds€ de production annuelle de crédit aux collectivités, hôpitaux, associations et tissu économique local en 2024.

Du fait de leurs compétences dans les mobilités, le logement, l'aménagement du territoire et de l'étendue de leur patrimoine, les collectivités ont un rôle majeur à jouer dans la réduction des émissions de gaz à effet de serre. La Banque Postale confirme chaque année son leadership dans le financement des collectivités locales et des établissements publics de santé pour les accompagner dans leurs projets, notamment en faveur de la transition écologique.

Les acteurs de la santé, du logement social et du monde associatif jouent un rôle essentiel dans la lutte contre les inégalités. Ils sont au cœur de la mission de La Banque Postale qui les accompagne dans leur transition énergétique en leur proposant des solutions de financement responsable comme les prêts citoyens.

788 252 personnes détectées, accompagnées, formées et équipées dans l'usage du numérique

La Poste propose des accompagnements individuels ou collectifs aux outils et aux usages digitaux du quotidien. En 2024, elle a accompagné 788 252 personnes, avec l'objectif d'en former 1 M par an d'ici 2030.

Une gouvernance stable et ouverte

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION EXPÉRIMENTÉ ET DIVERSIFIÉ

Présidé par Philippe Wahl, Président-directeur général de La Poste, le Conseil d'administration définit la politique générale et les orientations de l'activité du groupe. Il comporte des profils diversifiés, garants d'une forte ouverture. La diversité des compétences et des expériences des administrateurs est un atout clé pour adresser les multiples enjeux liés aux grandes transitions sociétales et mettre en œuvre les ambitions du groupe portées par sa raison d'être et inscrites dans son plan stratégique.



Activité 2024

Le Conseil d'administration s'est réuni **7 fois**.

→ Implication dans la stratégie

- Le Conseil d'administration a examiné le bilan d'exécution du plan stratégique et a adopté une trajectoire financière actualisée, prenant en compte les impacts du contexte économique et géopolitique dans lequel évolue le groupe, ainsi que les effets des mutations structurelles touchant ses activités.

→ Évolutions en matière de RSE

- L'entrée en vigueur de la directive CSRD implique pour le groupe La Poste la publication au titre de 2024 de son premier État de durabilité. Les comités spécialisés « qualité et développement durable », « d'audit » et « de la stratégie et des investissements » ont été impliqués dans les travaux en lien avec la production de ce premier reporting.
- Le Conseil d'administration a par ailleurs adopté pour la première fois en 2024 un budget carbone qui traduit les efforts de réduction d'émissions de GES pour l'année 2025, ainsi que les impacts financiers liés à ces ambitions.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



11 administrateurs désignés par l'Assemblée Générale sur proposition de la Caisse des Dépôts

1 administrateur représentant l'État

2 administrateurs désignés par l'Assemblée Générale sur proposition de l'État

7 administrateurs représentant les salariés

3 censeurs



8 membres exerçant des fonctions au sein de l'État ou de la Caisse des Dépôts

16 membres sans fonction au sein de l'État ou de la Caisse des Dépôts

DES EXPERTISES STRATÉGIQUES EN PHASE AVEC LES ENJEUX DU GROUPE

Expertises sectorielles

Les 21 administrateurs ont réalisé une auto-évaluation de leur champ d'expertise stratégique.



DES EXPERTISES FONCTIONNELLES SUR LES PRINCIPAUX RISQUES ET OPPORTUNITÉS ESG



⁽¹⁾ Ratio loi Copé-Zimmermann.

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31/12/2024

LES ADMINISTRATEURS

2 administrateurs désignés par l'Assemblée Générale sur proposition de l'État



Philippe WAHL
Président
du Conseil
d'administration



Franck GERVAIS

1 administrateur représentant l'État



Guillemette KREIS

11 administrateurs désignés par l'Assemblée Générale sur proposition de la Caisse des Dépôts



Marie-Pierre DE BAILLIENCOURT



Corinne LEJBOWICZ



Philippe LEMOINE



Éric LOMBARD⁽¹⁾



Françoise MALRIEU



Olivier MAREUSE



Catherine MAYENOBE



Antoine SAINTOYANT



Olivier SICHEL



Nathalie TUBIANA



Claire WAYSAND

7 administrateurs représentant les salariés



Irène BAUDRY⁽²⁾



Stéphane CHEVET



Ruben DA ROCHA



Isabelle FLEURENCE



Franck HASPOT



Sylvie JOSEPH



Hugo REIS

LES CENSEURS

3 censeurs nommés par décret du ministre de l'Économie

Représentants des usagers des services publics, des communes ou de leurs groupements



Guylaine BROHAN



Patrick MOLINOZ



Marielle MURET-BAUDOIN

AUTRES PARTICIPANTS AU CONSEIL



Thomas COURBE
Commissaire du gouvernement



Emmanuel CHARRON
Chef de la mission de contrôle général économique et financier de l'État auprès de La Poste

⁽¹⁾ Jusqu'au 23/12/2024.

⁽²⁾ Irène Baudry n'a pas souhaité communiquer sa photo.

5 COMITÉS SPÉCIALISÉS

Dans l'exercice de ses missions, le Conseil d'administration s'appuie sur **cinq comités spécialisés**, chargés de préparer en amont les séances plénières. Le commissaire du gouvernement et le chef de la mission de contrôle économique et financier assistent aux séances de chacun de ces comités.

Comité de la stratégie et des investissements



Comité d'audit



Comité des nominations, des rémunérations et de la gouvernance



Comité qualité et développement durable



Comité des missions de service public



Le rôle du Comité d'audit évolue

Du fait de l'entrée en vigueur de la directive européenne CSRD et de la production au titre de 2024 du premier État de durabilité par le groupe La Poste, le rôle du Comité d'audit s'est élargi. Au-delà des sujets récurrents, comme l'examen des comptes annuels et semestriels, la cartographie des risques du groupe, la programmation des audits et du rapport annuel de la Commission des achats, le Comité d'audit est désormais chargé d'examiner l'État de durabilité, en lien avec les commissaires aux comptes en charge de le certifier.

UN COMITÉ DE MISSION ATTENTIF AUX ENGAGEMENTS DE LA POSTE

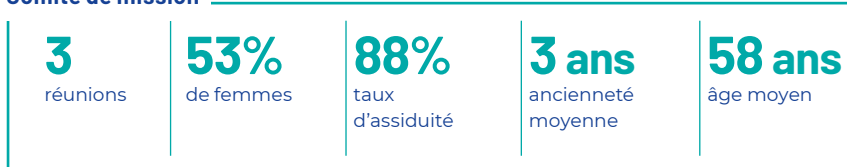
17 membres

Présidé par Natalie Rastoin, il assure le suivi de l'exécution des engagements de La Poste au titre de sa qualité d'entreprise à mission. Le Conseil d'administration et le Comité exécutif sont informés de ses travaux et le rapport du Comité de mission est annexé au rapport de gestion.

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

Huit membres communs assurent un **lien entre le Conseil d'administration et le Comité de mission**.

Comité de mission



Activité

Les indicateurs de l'entreprise à mission ont fait l'objet d'une vérification externe en 2024. Sur cette base, le Comité de mission a validé la réalisation de ses engagements par La Poste en 2024⁽¹⁾. La réflexion engagée en 2024 sur l'évolution des indicateurs de l'entreprise à mission se poursuivra en 2025 autour des sujets de proximité, d'environnement, des personnes éloignées de l'emploi, des ressources... Le travail avec le Comité de mission de La Banque Postale se poursuivra, notamment avec la mise en place de nouveaux indicateurs communs aux deux sociétés à mission autour du financement à impact et de l'inclusion bancaire. Les visites de terrain se poursuivront en 2025.

⁽¹⁾ Le rapport du Comité de mission est publié sur le site du groupe : www.lapostegroupe.fr.

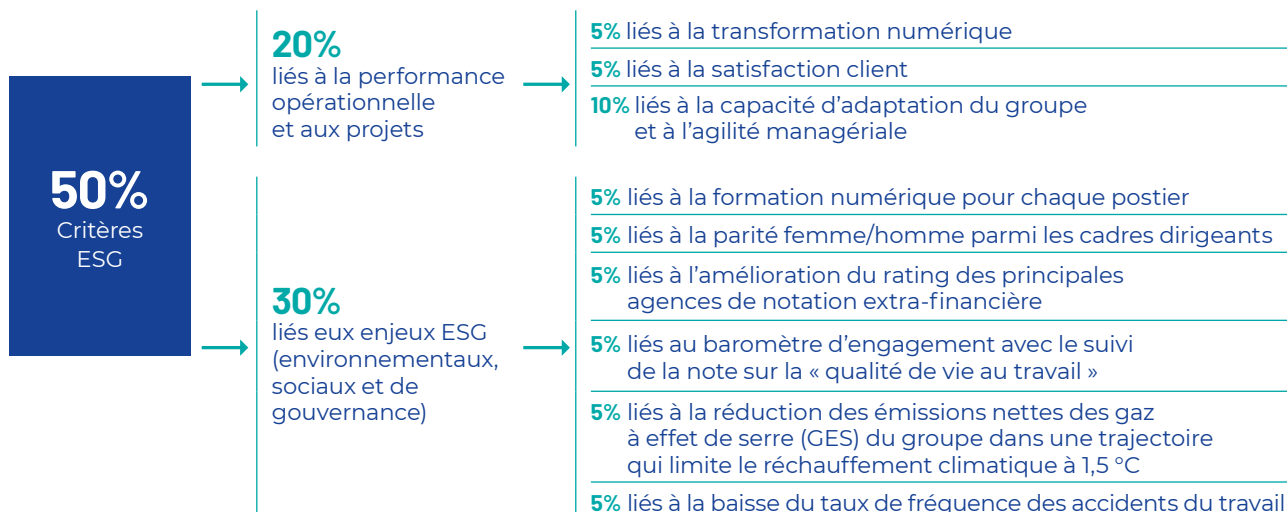
DIRECTION GÉNÉRALE

Le Président-directeur général⁽¹⁾ organise et dirige les travaux du Conseil d'administration, dont il rend compte à l'Assemblée Générale. Il est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la société, dans la limite de l'objet social et sous réserve des pouvoirs de l'Assemblée Générale et du Conseil d'administration.

FEUILLE DE ROUTE

Les critères ESG représentent 50% de la feuille de route du Président-directeur général

Cette feuille de route, alignée sur les objectifs du plan stratégique, est déclinée dans la rémunération des dirigeants du groupe. Elle représente 25% de la rémunération variable des membres du Comex.



COMITÉ EXÉCUTIF

10 membres

Instance d'échange stratégique et de décision sur l'ensemble des sujets transverses du groupe. Il examine les résultats opérationnels du groupe au regard de ses objectifs. Il se réunit sur une base hebdomadaire, autour du Président-directeur général qui en nomme les membres.

40%
de femmes

60 ans
âge moyen

PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL



Philippe WAHL

Président-directeur général de La Poste, Président de Geopost

MEMBRES DU COMEX AU 31 DÉCEMBRE 2024



Philippe BAJOU

Directeur général adjoint, Secrétaire général du groupe La Poste, Président de La Poste Immobilier



Stéphanie BERLIOZ

Directrice générale adjointe, en charge des finances du groupe



Nathalie COLLIN

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



Valérie DECAUX

Directrice générale adjointe, en charge des ressources humaines du groupe



Stéphane DEDEYAN

Directeur général adjoint, Président du directoire de La Banque Postale



Yves DELMAS

Directeur général adjoint, en charge de Geopost, Administrateur-directeur général de Geopost



Philippe DORGE

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



Marie-Aude DUBANCHET

Directrice générale adjointe, en charge de la communication du groupe



Nicolas ROUTIER

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



CONSEILLER DU PRÉSIDENT

Yves BRASSART

Conseiller du Président-directeur général, en charge de la stratégie du groupe

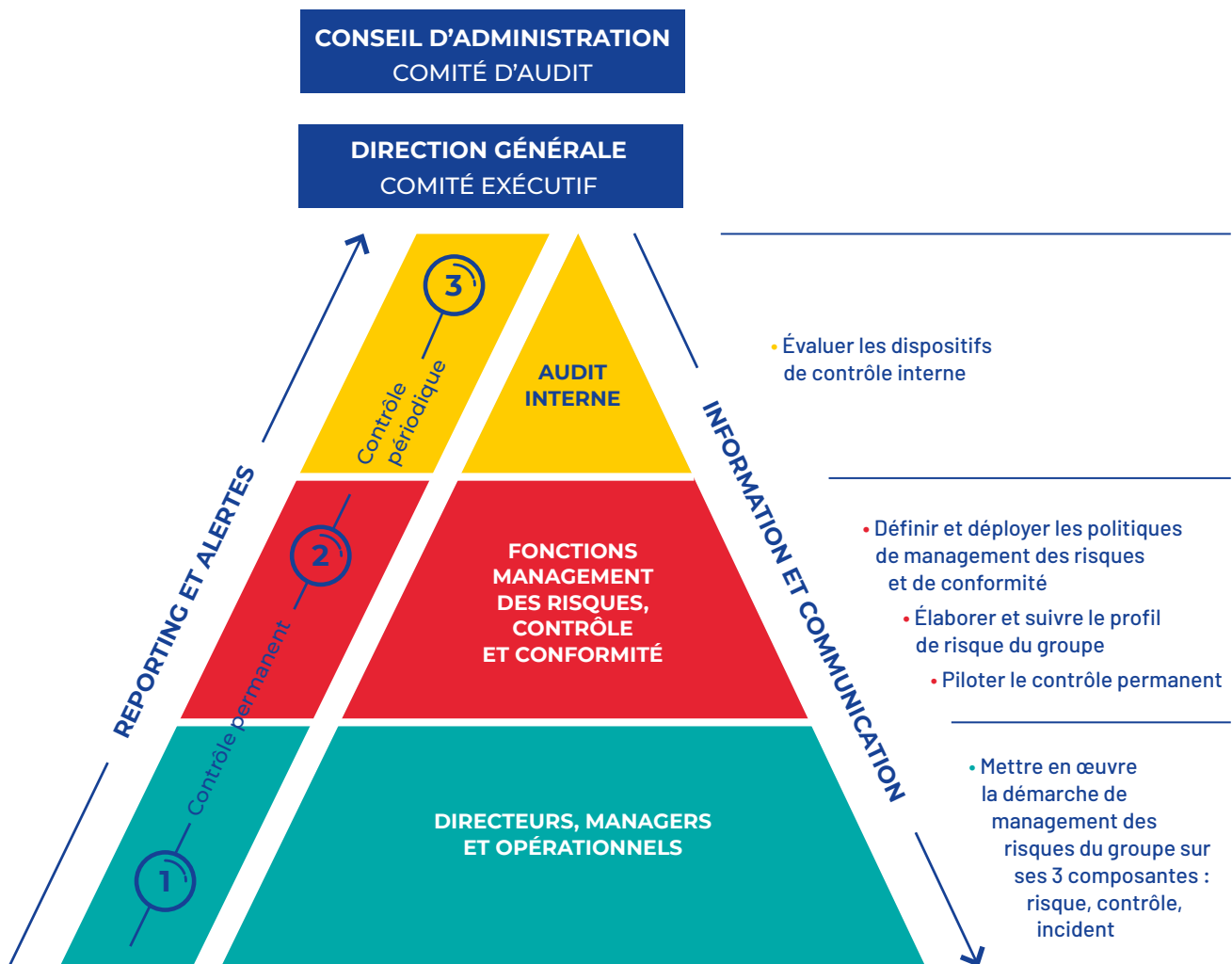
⁽¹⁾ L'article 11 de la loi du 2 juillet 1990 impose à La Poste le cumul des fonctions.

Une solide démarche de gestion des risques

Pour sécuriser son développement et contribuer au maintien de sa croissance durable, le groupe La Poste s'appuie sur une analyse permanente des grands enjeux inhérents à ses activités, combinée à une gestion des risques rigoureuse, prudente et proactive qui est l'affaire de tous.

La gouvernance des risques s'appuie sur le système de contrôle interne du groupe et est articulée selon trois lignes de défense.

La cartographie des risques couvre les quatre grandes catégories de risques auxquels le groupe La Poste est exposé. Elle est établie à partir de la revue annuelle des risques accompagnée des plans de maîtrise associés qui permettent d'évaluer le niveau de risque résiduel auquel est exposé le groupe.



DISPOSITIF DE CONTRÔLE INTERNE ET DE GESTION DES RISQUES DU GROUPE LA POSTE

LES RISQUES LES PLUS SUIVIS PAR LE GROUPE

Pour faire face aux risques liés à la transformation rapide de son environnement et de son modèle multiactivité, La Poste s'appuie sur une démarche rigoureuse et régulière d'identification, d'évaluation et de traitement des risques.

L'actualisation régulière de la cartographie des risques du groupe fait ressortir, au sein de chacune des catégories, le risque majeur ou critique auquel l'entreprise est particulièrement exposée et qui est susceptible d'impacter le plus fortement sa performance. Les quatre risques mis en avant font l'objet d'un suivi rapproché et de dispositifs de maîtrise renforcés au niveau du groupe.

CHANGEMENT CLIMATIQUE	SANTÉ ÉCONOMIQUE DU GROUPE	CYBER	NON-CONFORMITÉ
CATÉGORIE			
Risques liés à l'environnement économique, financier et géopolitique	Risques liés à la transformation du modèle économique et social	Risques transverses liés aux activités du groupe	Risques liés au non-respect des lois et règlements
CRITICITÉ NETTE ■■■■	■■■■	■■■■	■■■
DESCRIPTION			
<p>Contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forte exposition du groupe aux risques du changement climatique en raison de l'étendue de ses implantations géographiques et de la densité de sa présence physique dans les territoires. • Nécessité d'adapter le modèle d'affaires du groupe pour faire face à l'accélération du changement climatique avec l'ambition d'atteindre Zéro émission nette en 2040. <p>Impacts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Changement climatique impactant toutes les activités du groupe, menaçant ses actifs physiques et sa chaîne d'approvisionnement, ses collaborateurs et partenaires. 	<p>Contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Santé économique du groupe, garante de son développement pérenne (autofinancement de ses activités, modernisation de son outil de production, accès aux sources de financement externes, financement des engagements en matière de transition énergétique...). <p>Impacts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évolution défavorable de la santé économique du groupe dans un contexte macroéconomique et géopolitique encore difficile : <ul style="list-style-type: none"> - baisse des volumes du Courrier, diminution des marges du colis, pesant sur la rentabilité du groupe, - augmentation du déficit net non compensé des missions de service public. 	<p>Contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accroissement de l'exposition du groupe au risque cyber via la multiplication et la sophistication des attaques, accentué par : <ul style="list-style-type: none"> - le développement de ses activités de confiance numérique, - la digitalisation croissante de ses processus et parcours client. <p>Impacts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réussite d'une attaque cyber d'envergure pouvant entraîner la destruction de tout un pan de l'activité du groupe et avoir des conséquences désastreuses en termes d'image sur ses partenaires et ses clients. 	<p>Contexte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forte exposition du groupe aux risques de non-conformité en raison notamment de sa stratégie de développement à l'international et de la diversification de ses activités. • Mise en conformité avec de nouvelles réglementations locales, extraterritoriales et sectorielles, contraignantes et parfois difficilement conciliables avec les réglementations d'ordre général. <p>Impacts</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non-respect des lois et règlements pouvant entraîner une atteinte à la réputation du groupe en cas d'infraction ou de sanction, affecter de manière significative son activité et constituer un frein à son développement.
MESURES DE MAÎTRISE DES RISQUES			
<ul style="list-style-type: none"> • Mesure de la vulnérabilité du groupe aux aléas climatiques et évaluation de sa résilience au regard des différents risques climatiques à horizon 2030 et 2050 selon deux scénarios (réchauffement de +1,5 °C et +4 °C). • Plans d'action à mettre en œuvre en 2025 s'articulant autour de 4 axes : immobilier (dont IT), collaborateurs du groupe, modèle d'affaires et gouvernance du risque climatique. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser l'équilibre financier des missions de service public. • Augmenter l'EBITDA⁽¹⁾ ajusté grâce à la croissance de l'activité et la maîtrise des charges de fonctionnement. • S'assurer de la rentabilité des investissements en interne et en externe. • Piloter le besoin en fonds de roulement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sécuriser les activités du groupe notamment via un plan de sécurisation global des systèmes d'information dont l'objectif est de sécuriser 100% des systèmes informatiques critiques, enrôler 100% des filiales du groupe, sécuriser 100% des équipements connectés et sensibiliser 100% des collaborateurs aux risques et menaces cyber. 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimisation de la gouvernance et du pilotage des programmes de conformité. • Complétion du cadre de référence pour les réglementations d'ordre général. • Développement de la culture conformité.

■■■■ : Critique ■■■ : Majeur

⁽¹⁾ Cf. définitions des indicateurs alternatifs de performance, situées en fin du chapitre 2 du Document d'enregistrement universel 2024.

Des résultats 2024 en progression, portés par la diversification des activités du groupe

CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE



INVESTISSEMENTS



RÉSULTAT D'EXPLOITATION



CAPITAUX PROPRES PART DU GROUPE



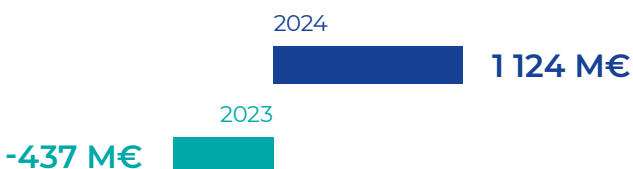
RÉSULTAT NET PART DU GROUPE



DETTE NETTE



FREE CASH-FLOW



RATIO D'ENDETTEMENT Dette nette/EBITDA ajusté



⁽¹⁾ Y compris le solde de la croissance externe, négatif du fait de la cession de La Poste Telecom.

NOTATION FINANCIÈRE

S&P Global Ratings

Long terme	A
Court terme	A-1
Perspective	Stable
Dernière publication	31 octobre 2024

FitchRatings

Long terme	A+
Court terme	F1+
Perspective	Stable
Dernière publication	26 novembre 2024

Une performance environnementale et sociétale classée parmi les meilleures

PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE

RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE DU GROUPE

Réduction des émissions de GES⁽¹⁾

-6,8%

soit -306 768 teqCO₂ vs 2023

Réduction des émissions de GES par colis

-7,7%

soit -137 500 teqCO₂ vs 2023

Part des CapEx verts⁽²⁾

52%

soit plus de 1€ sur 2€ investis

Encours d'investissements responsables⁽³⁾

390 Mds€

+10% vs 2022

Green asset ratio réglementaire de LBP

5,7%

+20 pts vs fin 2023

PERFORMANCE SOCIÉTALE

EMPLOIS SOUTENUS DIRECTS ET INDIRECTS

2024

426 000

2023

444 000

TAUX D'EMPLOI DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP⁽⁴⁾

2024

9,76%

2023

9,33%

PART DE L'OFFRE CITOYENNE DANS LA PRODUCTION DE LA BANQUE POSTALE

32%

+4 pts vs 2023

⁽¹⁾ Au périmètre groupe sur l'ensemble des catégories SBTi : émissions directes scopes 1 et 2 et émissions indirectes scope 3, catégories 3,1 (achats), 3,3, 3,4 (sous-traitance transport) et 3,7 (trajet domicile-travail).

⁽²⁾ Part des CapEx alignés sur les CapEx éligibles à la Taxonomie verte européenne, périmètre industriel et commercial.

⁽³⁾ Au périmètre La Banque Postale, CNP Assurances et LBP AM.

⁽⁴⁾ Au périmètre La Poste SA.

NOTATION EXTRA-FINANCIÈRE

MOODY'S | ESG Solutions

1^{er} dans le monde

tous secteurs confondus,
score 81/100
(octobre 2024)



Top 2%

tous secteurs confondus,
Leadership CDP
Climate Change, score A
(février 2025)

ecovadis

Top 1%

des entreprises du secteur
activités postales, courrier
et transport multimodal
de marchandises, score 79/100
(septembre 2024)



Conception graphique de ce document par PricewaterhouseCoopers Advisory

Contact : fr_content_and_design@pwc.com

Crédits photos : Médiathèque La Poste, Nicolas Grosmond



Ce document a été balisé et a passé tous les tests d'accessibilité pour permettre sa navigation par des personnes mal voyantes, dyslexiques ou en situation de handicap moteur. Ce document est conforme à la norme ISO 14289-1:2012, également appelé PDF/UA (Universal Accessibility) et répond à la directive européenne (UE 2016/2102).

DIRECTION DES FINANCES GROUPE

9 rue du Colonel Pierre Avia - 75757 PARIS CEDEX 15

Tél : +33 (0)1 55 44 00 00

www.lapostegroupe.com



LA POSTE
GROUPE