

Et si on simplifiait tout!

Tentons l'expérience
avec le rapport d'activité 2017
du Groupe La Poste



LE GROUPE LA POSTE



Marion est heureuse, elle a réussi son code, qu'elle a passé il y a deux jours à La Poste ! Tout est allé tellement vite : elle s'est inscrite sur le site de La Poste pour 30 euros à une session trois jours après, tout près de chez elle. La théorie en poche, Marion est très motivée pour se lancer dans la pratique !


**Demain est
à La Poste et
à tout le monde.**

« Nous sommes en train de créer la plus grande entreprise de services de proximité humaine. »


Philippe Wahl, Président-directeur général du Groupe La Poste

2017 marque un point d'étape important, à mi-parcours de notre plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir ». Nos bons résultats le prouvent : notre modèle multiactivité est solide et notre ambition d'être la première entreprise de proximité humaine est possible. Jour après jour, nous nous transformons pour répondre aux besoins de tous, nous innovons pour accompagner les grandes transformations sociétales avec un seul objectif : créer de nouveaux services utiles à tous.

Simplification. *Simplifier la vie* grâce à des services utiles et innovants, améliorer le quotidien des gens en n'oubliant personne, c'est la posture humaine de La Poste, le moteur de sa transformation dans un monde qui bouscule toutes ses activités. La mutation numérique s'accélère, de nouveaux acteurs apparaissent sur le marché bancaire, celui du colis voit gonfler les flux de l'e-commerce, les seniors sont de plus en plus nombreux et demandent des services spécifiques, partout de nouveaux opérateurs émergent. Le Groupe a pris la mesure de ces défis et de ces opportunités.



« Développer de nouveaux services utiles pour tous... »



« Allier la force du facteur humain aux solutions numériques... »



« Contribuer activement à l'intérêt général. »

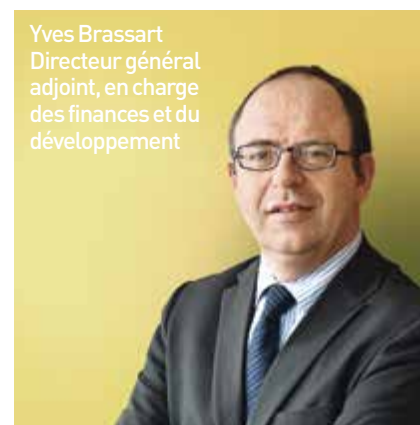
Diversification. La diversification des services du facteur est lancée : le déploiement de « Veiller sur mes parents », l'arrivée de la tablette Ardoiz dédiée aux personnes âgées ou l'acquisition d'Asten Santé, spécialiste des équipements médicaux à domicile, scellent notre entrée dans la silver économie. Côté Réseau, les formats de présence postale se diversifient pour accompagner l'aménagement du territoire et répondre aux attentes de tous nos clients, publics et privés. Le Réseau a ouvert ses portes à plus d'un million de candidats à l'examen du code de la route en 2017. La transformation du Groupe est bien réelle.

Dynamisme. Fort de sa stratégie offensive, Le Groupe La Poste avance vite. Il surfe sur l'essor de l'e-commerce avec 100 millions de colis supplémentaires distribués en France en 2017, et notre politique de croissance externe volontariste conforte nos positions en Italie, en Russie et au Brésil. En France, le mouvement de la logistique urbaine s'intensifie. Le Groupe signe de nouveaux partenariats à Montpellier, à Lille et à Saint-Étienne et relève le défi d'une ville plus humaine dans 22 grandes métropoles. Plus agile que jamais, La Banque Postale, banque de proximité et omnicanale, s'adapte aux enjeux de ses clients. Elle est devenue le leader du financement des collectivités locales en 2017, un secteur dont elle était encore absente en 2011. Sa future banque digitale et citoyenne, Ma French Bank, va nous étonner en 2019.

Confiance. La confiance du public est la force du Groupe La Poste. C'est le levier de son activité Numérique, qui progresse en chiffre d'affaires comme en savoir-faire grâce à des acquisitions ciblées et en servant la transformation numérique de toutes nos activités. Avec 10 millions de comptes clients sécurisés dans sa base de données, La Poste s'impose en tiers de confiance numérique majeur. Cette confiance est ancrée dans nos missions de service public historiques auxquelles les Français et les postiers sont très attachés. Notre contrat d'entreprise pour la période 2018-2022 les réaffirme et porte de nouveaux engagements citoyens, reflets de notre volonté de contribuer plus activement que jamais à l'intérêt général.

Proximité. Toutes ces réalisations et ces avancées, nous les devons à l'engagement des 253 000 postières et postiers, acteurs et bénéficiaires de notre transformation. Et si, pour la deuxième année consécutive, les Français ont nommé La Poste l'entreprise la plus utile* de France pour la vie quotidienne, c'est grâce aux postières et aux postiers. Ils construisent une Poste multiactivité solide en passe de devenir la première entreprise de proximité humaine au service de tous, partout, tous les jours. Notre nouveau rapport d'activité 2017 témoigne de cette transformation ; c'est un document plus simple, plus moderne et conçu pour toucher chacune et chacun, dans son quotidien. À l'image du Groupe La Poste.

* Étude Ifop-Terre de Siègne, 2^e édition du baromètre de l'utilité des marques, décembre 2017



La force d'un Groupe multiactivité

Services-Courrier-Colis

La branche réinvente le courrier média, dynamise l'e-commerce avec les solutions Colissimo et développe un bouquet de services de proximité en s'appuyant sur le réseau de près de 72 000 facteurs et livreurs de colis, sur ses filiales Axéo Services, pour les services à la personne, et Asten Santé, pour les prestations de santé à domicile.

GeoPost, n° 2 en Europe et acteur international de la livraison express de colis de moins de 30 kg dans le monde, rassemble ses filiales sous la marque ombrelle internationale DPDgroup (DPD, Chronopost, SEUR et BRT).

La Banque Postale

Particuliers, entreprises, professionnels, acteurs du secteur public local et de l'économie sociale : La Banque Postale propose une gamme complète de produits et services de banque et d'assurance simple, utile et transparente, à un tarif raisonnable.

La branche Numérique

La branche Numérique assure le développement de l'activité numérique et construit des infrastructures pour accompagner la transformation du Groupe vers le client particulier : la connaissance client, le Data Lake, le Hub numérique, Digiposte+ et La Poste en ligne.

Réseau La Poste

Avec 17 100 points de service, le Réseau La Poste est le premier réseau de proximité en France. Lieu de proposition des offres et services du Groupe, en particulier de ceux de La Banque Postale, il est ancré dans le quotidien et les projets de tous ses clients, et dans le développement économique des territoires.

17 100

points de services

1^{er}

prêteur aux collectivités territoriales

230

pays desservis par DPDgroup/GeoPost

24,1 Mds€

de chiffre d'affaires, dont 24,4% réalisés à l'international

2,2

millions d'utilisateurs de l'appli Digiposte+

96 000

smartphones Facteo, l'outil de travail des facteurs et de leurs encadrants

253 219

collaborateurs⁽¹⁾ dans le Groupe

14 658

recrutements en CDI dans le Groupe en France en 2017

37 534

véhicules et vélos électriques pour livrer courrier et colis 6 jours sur 7

23

milliards d'objets distribués par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis)

« Les branches d'activité travaillent ensemble, la force de l'une compense la difficulté conjoncturelle de l'autre, et elles se relaient pour faire croître le Groupe. »

Philippe Wahl, Président-directeur général du Groupe La Poste

(1) en équivalents-temps-plein.

Etsion simplifiait tout!

Tentons l'expérience
avec le rapport d'activité 2017
du Groupe La Poste

| | |
|---------|---|
| Page 12 | Simplifier la vie de tous |
| Page 22 | La dynamique territoriale |
| Page 36 | L'e-commerce facile |
| Page 50 | Le numérique utile |
| Page 64 | Transformer La Poste |
| Page 80 | Le Groupe La Poste en chiffres |

Simplifier la vie de tous

Pour La Poste, simplifier la vie de tous, c'est améliorer le quotidien des gens en n'oubliant personne, c'est proposer des services utiles et innovants.

Être au service de nos clients et de la société, c'est faciliter l'envol des jeunes, l'autonomie des seniors, le business des professionnels – artisans, commerçants, TPE, PME, ETI, start-up – et la modernisation de l'action publique aux côtés des collectivités.

67,2 millions de Français,
tous clients de La Poste

Pour tous et pour les jeunes

La Banque Postale va au devant des jeunes et les aide à révéler leur potentiel avec #TalentBooster, une **offre banque et assurances** dédiée, et des événements interactifs inspirants sur les réseaux sociaux. Déjà 1 million de jeunes séduits ! La Banque Postale leur prépare également **MaFrenchBank**, une banque 100 % digitale et mobile first comme ils l'aiment, pour 2019. Les ados font tout avec leur **mobile** : leurs photos et leurs devoirs, *liker*, partager, acheter, télécharger de la musique ou regarder un film en streaming. Ils comptent parmi les 1,5 million d'abonnés de **La Poste Mobile**. Elle leur a concocté des **forfaits téléphone sur mesure** qui multiplient les services gratuits, les options « plus » et les bonus, à partir de 3,99 euros par mois.

Fini le casse-tête du permis de conduire ! Il suffit de s'inscrire sur laposte.fr pour passer l'examen du **code de la route** à La Poste. En seulement dix-huit mois, plus d'un million d'examens ont été passés dans les 550 sites postaux déployés partout en France.

Parce que l'**égalité des chances** est au cœur de son engagement, en cinq ans 650 collaborateurs de La Banque Postale ont accompagné près de 500 jeunes de milieux modestes, de la seconde jusqu'à la fin de leurs études supérieures, dans le cadre du **campus L'Envol**.

La branche Numérique, quant à elle, a recruté plus de 300 **profils digitaux** en 2017 et recherche plus de 40 développeurs dans toutes les technologies en 2018. Elle passe notamment par le site **Welcome to the jungle** (WTTJ pour les initiés). Cette start-up a décidé de réenchanter la recherche d'emploi et fait elle-même ses reportages dans les entreprises qui recrutent.

La Poste fait aussi émerger les **jeunes artistes**. En 2017, le Musée de La Poste a rejoint le dispositif des « Enfants conférenciers », qui apprend aux enfants dès la maternelle à guider les visiteurs de leur âge à travers une exposition. **2000 enfants** sont engagés dans cette initiative pour l'année scolaire 2017-2018. La 11^e édition du Prix Clara-Nouvelles d'ados a repéré **8 écrivains** en herbe, qui verront leur nouvelle publiée grâce au soutien de la Fondation La Poste.

En savoir +

#TalentBooster
laposte.fr/passerlecodedelivrout
lapostemobile.fr
digiposteplus.laposte.fr
welcometothejungle.com
fondationlaposte.org



Pour tous et pour les seniors

La distribution du courrier et des colis 6 jours sur 7 au domicile de tous les Français reste le service de proximité n° 1 de La Poste.

Selon les 35 000 facteurs qui se sont exprimés dans la démarche participative du Groupe en 2017, les services à la personne figurent dans le Top 5 des services à développer.

Mois après mois, **les nouveaux services dédiés aux seniors** prennent leur place dans la tournée des facteurs. Ils rendent les visites « Veiller sur mes parents », livrent les repas « Savourer chez vous » 6 jours sur 7 en partenariat avec Elixir et développent le portage de médicaments.

Le Groupe complète son **offre de services et d'accompagnement à domicile**, initiée en 2016 avec la prise de participation dans Axéo Services, acteur de services à la personne (ménage, jardinage, garde d'enfants). L'acquisition d'**Asten Santé**, spécialiste des prestations de santé au domicile, en 2017, confirme ce positionnement **d'acteur global des services à domicile**.

La Banque Postale est la première banque des seniors avec 7 millions de clients de plus de 60 ans, soit un senior sur deux. Elle répond à toutes leurs préoccupations : de la préparation de leur retraite à celle de leur transmission, en passant par la complémentaire santé personnalisée.

Enfin, **la tablette Ardoiz**, conçue rien que pour les seniors, resserre les liens intergénérationnels et ouvre une fenêtre sur le monde.

Dans le cadre du nouveau contrat d'entreprise avec l'État 2018-2022, La Poste a pris l'engagement citoyen de structurer la filière silver économie, et c'est parti ! Pour bien vivre chez soi le plus longtemps possible, on va pouvoir compter sur La Poste tous les jours et partout. La nouvelle proximité est lancée.



En savoir +
laposte.fr



↙ Pour tous et pour les pros

La Poste se met en quatre. Ils sont boulangers, restaurateurs ou experts-comptables, leurs métiers et leurs situations varient, leurs besoins aussi. La plate-forme de services en ligne « Côté Pro » met **le numérique à la portée de tous**. Avec elle, les pros peuvent tout faire via leur tablette ou leur smartphone – devis, contrats, factures – et tout sauvegarder dans un coffre-fort Digiposte+. Les **solutions de communication** Annuaire.com et Desclientsdansmonmagasin.com dopent la visibilité et la performance commerciale des pros.

Avec 350 responsables clientèle dédiés (1 000 d'ici à 2020), La Banque Postale les écoute sur tout le territoire. Elle les aide à se développer avec une **gamme d'e-crédit** accessible via une plate-forme d'instruction en ligne et des crédits participatifs via Lendopolis. Et pour protéger leurs salariés, elle leur propose une **assurance santé collective** sur mesure.

Pour les commerçants, le numérique La Poste est un booster. Ils deviennent experts en référencement grâce à Mediapost Communication et accélèrent leur conquête. L'appli Genius **caisse connectée** leur simplifie **la transition digitale** et les nouvelles obligations en matière d'encaissement. Les restaurateurs livrent leurs menus à domicile via Stuart, filiale à 100% de La Poste. 130 producteurs de toute la France proposent 5000 **produits frais** et d'épicerie fine directement aux consommateurs sur la plate-forme en ligne Pourdebon. L'offre de **transport express** de produits frais et surgelés Chronofresh relie les acteurs de l'agroalimentaire aux clients professionnels et aux particuliers du monde entier.

Pour les PME-TPE et les ETI, porteuses de développement et d'emplois, La Poste passe en mode agile. La Banque Postale accélère sa production de crédit avec plus de 2,4 millions d'euros octroyés en 2017. La filiale La Banque Postale Crédit entreprises déploie tous les outils de crédit disponibles. Elle inaugure le crowdlending avec la plate-forme WeShareBonds qui lève 10 millions d'euros auprès des particuliers et des entreprises pour soutenir une cinquantaine de PME françaises. Les TPE apprivoisent le **big data** avec Docapost, filiale du Groupe La Poste, pour adapter leurs offres aux désirs de leurs clients.

Pour les start-up, Le Hub numérique, **plate-forme de La Poste**, héberge et promeut **leurs offres de services connectés**. La Poste s'installe à la Station F, le plus grand campus de start-up au monde, avec une sélection ciblée d'offres B2B et digitales du Groupe et des services conçus avec des partenaires pour simplifier la vie des professionnels de l'incubateur : conseil juridique, location d'espaces de travail ou de boîtiers Wi-Fi.



En savoir +
cotepro.laposte.fr
labanquepostale.fr



↙ Pour les collectivités

Les collectivités locales comptent sur La Poste pour accompagner leurs projets, et elles ont raison. Depuis trois ans, **La Banque Postale** est le **1^{er} prêteur des collectivités locales** et des hôpitaux publics. Plus de 50% des crédits accordés par La Banque Postale bénéficient à des communes de moins de 10000 habitants. L'abaissement du seuil de crédit à 40000 euros prouve sa volonté d'être toujours plus accessible et de rester **la banque de référence du secteur public local**.

La Poste met son **réseau de facteurs et de points de services** et ses **innovations digitales** au service de la modernisation de l'action publique locale. Les nouveaux services du facteur créent du lien et améliorent le quotidien des habitants : la visite de prévention chez les personnes fragiles ou isolées (Cohesio), l'audit de la voirie grâce à une caméra embarquée sur la voiture du facteur (Geoptis), la remontée des anomalies constatées sur la voie publique (Proxi vigie urbaine) ou encore l'aide à la dénomination d'adresses pour le raccordement à la fibre contribuent à **l'attractivité du territoire**. Sur tout le territoire, La Poste adapte ses formes de présence en propre (MSAP⁽¹⁾, facteurs-guichetiers) et en partenariat chez les commerçants, dans les mairies ou ailleurs, à l'aune des modes de vie d'aujourd'hui.

Pour mettre **le numérique au service de l'humain**, les solutions Localéo dématérialisent les échanges entre la collectivité et ses administrés, qui peuvent **réaliser leurs démarches 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** via un ordinateur, une tablette ou un smartphone, et simplifient la gestion de la **relation citoyen**.

Pour porter le **plan numérique pour l'éducation** dans les collèges et les lycées, la puissance logistique de La Poste a permis d'équiper les élèves avec 10000 tablettes Sqool, développées par le constructeur Unowhy.

La Poste accompagne aussi les collectivités locales dans la **transition écologique** avec des offres de recyclage (Recygo), de mobilité à vélo pour les collaborateurs (Bemobi) et de diagnostic et de rénovation énergétique (Osae, Action Habitat).

Arkadea, la filiale de copromotion créée en 2017 par Icade et Poste Immo, foncière de La Poste, a vocation à développer des immeubles essentiellement résidentiels sur tout le territoire national. C'est à Lyon que le premier programme immobilier a été lancé.

(1) Maison de services au public.



En savoir +
laposte.fr

La dynamique territoriale

Éric, jeune maire, a découvert le service Action Habitat de La Poste et Cindy, factrice, la formation au diagnostic de rénovation énergétique, et tous deux sont fiers de simplifier la transition écologique.

17 100 points de services physiques, adaptés aux besoins et au rythme de vie des habitants

Éric n'a pas hésité, quand il a mesuré l'étendue de sa responsabilité dans la loi de transition énergétique et découvert le service Action Habitat de La Poste, qui permet de simplifier la vie des communes comme la sienne. Faire le tour de la ville pour repérer les logements énergivores et sensibiliser un à un ses concitoyens, c'est un chantier colossal pour lequel il n'a ni équipe ni budget. Et, franchement, qui mieux que le réseau des facteurs peut le faire pour lui en toute confiance ?

Et pour demain, Éric travaille déjà main dans la main avec La Banque Postale pour financer la rénovation énergétique de sa mairie et des établissements scolaires de son territoire. Il étudie aussi avec son conseiller les services qu'il pourrait proposer aux seniors de sa commune.

10 Mds€ de financement

accordés à plus de 3000 organismes territoriaux, collectivités, établissements de santé, bailleurs sociaux et entreprises publiques locales en 2017.



En savoir +
laposte.fr
legroupe.laposte.fr





Cindy n'a pas hésité, quand on lui a proposé de suivre cette formation au diagnostic énergétique de logements et aux outils recommandés par l'Ademe⁽¹⁾. Être accueillie chez les gens, faire avec eux un état des lieux pour réduire les dépenses d'énergie, c'est une question de confiance, et ça, c'est l'atout des facteurs. Pour Cindy, Action Habitat est une corde de plus à son arc et une fierté de démontrer l'utilité de La Poste au quotidien.

« Nous sillonnons les quartiers à longueur d'année, nous connaissons chaque maison. Alors, faire un diagnostic énergie ou géolocaliser un problème sur la chaussée, c'est toujours être facteur et au service du public. »

Cindy L., factrice à Avallon

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



En savoir +
laposte.fr
labanquepostale.fr



Simple comme La Poste

La dynamique territoriale

Les engagements sociétaux du Groupe vont de pair avec nos missions de service public concrétisées par le contrat d'entreprise 2018-2022

Les 4 missions de service public vont plus loin

- **Le service universel** : assurer la distribution du courrier et des colis 6 jours sur 7 sur tout le territoire, en permettant le suivi de tout courrier, et rendre compte de la satisfaction client.
- **Le transport et la distribution de la presse** : assurer la distribution de la presse sur tout le territoire et entrer dans la distribution numérique.
- **L'aménagement du territoire** : assurer l'accessibilité du service postal sur tout le territoire en continuant de diversifier les partenariats et faciliter l'accès au numérique.
- **L'accessibilité bancaire** : favoriser la bancarisation et l'épargne pour tous.

Une politique d'engagement sociétal

Le Groupe se veut au rendez-vous de trois des principales transformations sociétales en cours :

- la mobilisation pour la cohésion sociale et territoriale;
- l'avènement d'un numérique responsable et éthique;
- la réalisation des transitions écologiques.



Dans les territoires

Les nouveaux services du facteur simplifient la vie

- Le portage de repas et de médicaments ; la visite aux personnes âgées, fragiles ou isolées.
- Le diagnostic énergétique ; la remontée d'anomalies constatées sur la voie publique ; le diagnostic de la voirie.

Nos 17 100 points de services

Pour s'adapter aux nouveaux modes de vie et aux usages des clients :

- le réseau est multiactivité : banque, courrier et autres services ;
- le réseau est omnicanal : téléphone, Internet, automates, applications mobiles ;
- le réseau accueille les Maisons de services au public ;
- le réseau devient phygital⁽¹⁾ pour simplifier la vie de tous.

La Banque Postale, au service des territoires

- Le financement de plus de 3000 organismes territoriaux.
- Le premier prêteur du secteur public local, avec 10 milliards d'euros financés ; de l'équipement et l'investissement des communes de moins de 5000 habitants aux grands projets.

(1) physique et digital.



4,3 Mds€
d'achats dans
les territoires

Plus de
40 000 fournisseurs
en France

Qui d'autre que La Poste ?

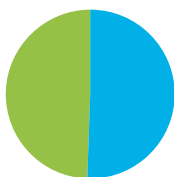
La Poste est depuis toujours le partenaire naturel des territoires. Les projets stratégiques du Groupe s'attellent à leurs enjeux : vieillissement de la population, révolution numérique, urgence écologique. C'est à cette échelle que La Poste déploie sa présence et ses initiatives pour renforcer le lien social et les dynamiques territoriales. Voici comment...

La proximité.



755 facteurs-guichetiers qui partagent leur temps entre les activités de facteur et celles de chargé de clientèle en bureau de poste

Les territoires changent, La Poste réinvente sa présence. Son réseau de 17 100 points de services physiques s'adapte aux besoins des utilisateurs. Ils se répartissent désormais à égalité entre bureaux de poste et partenariats, et de nouvelles formes optimisent sans cesse la présence postale. Ainsi, 755 bureaux fonctionnent avec un facteur-guichetier et plus de 500 Maisons de services au public assurent l'accessibilité des services publics dans les territoires les plus isolés. Le réseau humain de près de 72 000 facteurs se renforce avec 4 709 recrues en 2017 pour délivrer les nouveaux services à la personne qui contribuent au bien vieillir chez soi. Les réseaux numériques complètent cette présence 24 heures sur 24, le site laposte.fr en tête. Le tout ancre La Poste dans le quotidien de tous ses clients et dans le développement économique et social des territoires.



● 8414 bureaux de poste

● 8686 partenariats dont :
6 161 La Poste agences postales communales
2 525 La Poste relais (1 817 en zone rurale et 708 relais urbains)

L'accompagnement.

Sociale ou numérique, la médiation fait partie de l'ADN de La Poste, qui s'appuie sur des partenariats locaux et sur l'engagement des postiers pour apprendre aux personnes vulnérables à effectuer leurs démarches en ligne. L'Appui, la plate-forme d'orientation bancaire et budgétaire de La Banque Postale, a déjà accompagné plus de 100 000 clients. En 2017, la Banque a organisé les premières Assises de la Banque citoyenne avec ses partenaires associatifs pour échanger sur les innovations relationnelles et numériques au service des personnes en situation de fragilité financière, et lancé un plan d'inclusion bancaire par le numérique en partenariat avec WeTechCare.



L'Appui, la plate-forme d'orientation bancaire et budgétaire de La Banque Postale, a déjà accompagné plus de 100 000 clients

La confiance.

Depuis toujours, La Poste assure son rôle de tiers de confiance en facilitant la relation entre les personnes. En 2017, les postières et postiers ont permis au Groupe d'être nommé par les Françaises et les Français dans deux sondages comme **l'entreprise la plus utile de France** pour la vie quotidienne⁽¹⁾, et comme **l'entreprise à laquelle ils font le plus confiance**⁽²⁾. Ce sont **72 000 facteurs** qui au quotidien, 6 jours sur 7, tissent personnellement ces liens uniques avec tous les Français. Cette relation privilégiée s'enrichit avec **les nouveaux services** que le Groupe propose aux particuliers comme aux entreprises et aux institutionnels. Outre les **services à la personne** qui renforcent cette relation privilégiée, l'offre de **services numériques pour tous** renforce le rôle de tiers de confiance de La Poste. Elle assure la **confidentialité des données**, conformément à l'engagement de chaque postier de respecter le secret des correspondances, y compris numérique.



En 2017, La Poste est déjà le 1^{er} hébergeur de données santé en France, avec 39 millions de dossiers de santé accessibles par les pharmacies, en toute sécurité et confidentialité



En savoir +
laposte.fr

(1) La Poste, 1^{re} place au classement des entreprises les plus utiles (étude Ifop-Terre de Siègne, 2^e édition du baromètre de l'utilité des marques, décembre 2017).

(2) La Poste, 1^{re} marque de confiance pour les Français, se distingue sur les notions d'utilité et de praticité (étude Link Trust de KR Media, Lagardère Publicité et Le Celsa, octobre 2017).

La Poste va plus loin

Conversation sur les nouveaux champs d'action de La Poste.



Henri, Bordeaux

— Quelles sont les missions de service public de La Poste ?

— Le Groupe assure 4 missions de service public historiques qui lui sont confiées par l'État : la distribution du courrier et des colis 6 jours sur 7, le transport et la distribution de la presse, l'accessibilité bancaire et la contribution à l'aménagement du territoire. Il fait aujourd'hui le choix d'investir également, au bénéfice de tous, de nouveaux champs d'intérêt général où émergent de nouveaux besoins. Le Groupe La Poste se concentre aujourd'hui sur les enjeux de la transition numérique, des transitions écologiques et de la cohésion sociale et territoriale, en particulier du vieillissement de la population.



Michael, Lorient

— Alors, La Poste est un acteur de la transition numérique ?

— Oui, parce que les démarches en ligne sont devenues incontournables et que La Poste ne veut laisser personne sur le bord du chemin. 15% des Français n'ont pas accès à Internet à leur domicile, les 500 Maisons de services au public leur offrent cette possibilité. La transition numérique concerne aussi les collectivités, et La Poste les accompagne pour simplifier l'accès à leurs services et les échanges avec les citoyens en s'adaptant aux nouveaux usages.



Solenn, Angoulême

— En quoi La Poste peut-elle réduire l'encombrement des centres urbains ?

— Les flux de marchandises entrent, sortent et circulent dans la ville, tous les jours, 24 heures sur 24. Les nouveaux modes de consommation et de livraison multiplient le nombre de véhicules en ville, mobilisent des stationnements et des voies de circulation. Cette logistique urbaine doit concilier des objectifs apparemment contradictoires : concourir à l'essor de villes plus durables, plus attractives et plus agréables à vivre, sans pour autant freiner leur dynamisme économique et commercial. La Poste propose des solutions à ce défi : les alternatives à la livraison à domicile, le recours à des flottes de véhicules moins polluants pour le « dernier kilomètre », ou encore la création de plates-formes de logistique urbaine partagées par plusieurs opérateurs. Le résultat ? La concentration des activités en un seul lieu permet de réduire le nombre de véhicules en circulation et les émissions polluantes et de proposer des services aux commerçants et artisans : stockage de proximité, livraisons à la demande...



Roméo, Paris

— La Poste a-t-elle un avenir dans la silver économie ?

— Bien sûr. D'expérimentations en services, elle y travaille depuis longtemps avec les collectivités territoriales et joue un rôle actif au sein du comité d'orientation de la silver économie créé fin 2016 par l'État. En France, il y avait 660 000 personnes de 90 ans et plus en 2013, il y en aura 1,3 million en 2030. Les besoins de proximité et de services vont exploser, et les secteurs associatif et mutualiste ne seront pas en capacité de prendre en charge seuls les besoins sociaux qui vont en découler. C'est pourquoi La Poste développe dès aujourd'hui, avec les postiers, l'activité de services au domicile des personnes âgées.



En savoir +
laposte.fr

Bienvenue dans le futur simple

La présence renouvelée
de La Poste, tous les jours

Demain, innover pour tous, partout

Tous les jours et partout, même là où on ne l'attend pas et à des heures où on ne l'attend plus, c'est tout l'enjeu de l'évolution de la présence postale. Pour s'adapter aux nouveaux usages des consommateurs, La Poste déploie ses **automates** click and go du futur. Pour améliorer l'accessibilité de son offre, elle élargit ses **horaires** et les adapte au rythme des habitants quartier par quartier. Pour épouser la nouvelle mobilité des clients, les services de La Poste s'installent dans les lieux de **flux touristiques**. Dans les offices de tourisme, dans les gares et dans les aéroports d'Île-de-France, à Orly et Roissy, avec une offre à destination des voyageurs : Prêt-à-Poster touristiques, bornes pour impression de cartes postales, Chrono cadeaux, produits connectés ou location d'espaces de travail. Comptez sur La Poste pour simplifier demain dès aujourd'hui.

Fin 2018, les **jeunes**, étudiants et futurs actifs, auront un format de **bureau dédié** à leurs besoins à Rennes, à Nancy, à Lyon et à Évry : espace de co-working avec Wi-Fi et imprimantes, code de la route, Digiposte+, les offres de La Banque Postale, de La Poste Mobile et de partenaires pour les accompagner (coaching premier emploi...).



En savoir +
laposte.fr



L'e-commerce facile

Juliette est accro aux achats en ligne et au « tout, tout de suite », et Laurent, facteur connecté grâce à son smartphone Facteo, gère en temps réel ses envies et ses échanges.

+1,5 milliard de colis

distribués en 2017 par Le Groupe La Poste en France et dans le monde

Juliette les voulait, ces running légères montées sur coussins d'air pour amortir les chocs du bitume à chaque foulée de sa première Parisienne! Cette course 100% femmes en soutien à la recherche contre le cancer du sein. En gris, bordeaux et rose bien sûr, prête à battre son record de style... Commandées juste à temps, livrées chrono au pressing du quartier qui fait point relais, déballées, essayées et zut! Trop justes... Retour à l'expéditeur direct depuis sa boîte aux lettres, relivrées le soir même, ouf! Parée pour la course. Bravo facteur!

Et demain Juliette, rendez-vous en petites foulées dans un relais Pickup en gare ou dans le magasin d'en bas, et pourquoi pas la livraison à la demande, personnalisée et dans l'heure, même le dimanche.



En savoir +
chronopost.fr/
service-client-en-ligne





Laurent sait que l'e-commerce est l'avenir de La Poste, et le sien d'ailleurs, vu qu'il est facteur. L'explosion du commerce en ligne donne un nouvel élan à son métier. Reste que ce n'est pas tout à fait le même métier, qu'il faut repenser beaucoup de pratiques, adopter le numérique pour maîtriser ce flux en temps quasi réel et satisfaire les clients et les e-commerçants toujours plus exigeants.

« La réexpédition de colis depuis sa boîte aux lettres, ça peut sembler aussi simple que la livraison tout court, mais, quand on parle de milliers de Colissimo par jour, on comprend mieux le défi non ? »

Laurent V., facteur à Lille

**1 million
de colis traités
chaque jour
par Colissimo**



En savoir +
chronopost.fr/
[service-client-en-ligne](https://service-client-en-ligne.laposte.fr/)
laposte.fr



Simple comme La Poste

E-commerce facile

Pour livrer plus de 1,5 milliard de colis par an en France et dans le monde (Colissimo, Chronopost et DPD France), en offrant tous les choix de livraison (en boîte aux lettres, en bureau de poste, chez un commerçant, dans une consigne ou sur rendez-vous à domicile), il faut :

Toute une organisation

72000 facteurs et livreurs de colis en France.

68000 experts en livraison de DPDgroup répartis dans le monde.

Une flotte verte

Des vélos, des triporteurs, des camionnettes fonctionnant à l'électrique ou au GNV⁽¹⁾, et un drone pour livrer le dernier kilomètre sans polluer.

2,5 millions

de colis acheminés par jour pendant la période de Noël.

32000 points relais Pickup en Europe.

17100 points de services La Poste en France.

(1) Gaz naturel pour véhicules.



En savoir +
chronopost.fr
dpd.com

Des connexions

Avec le site laposte.fr et sa version mobile pour affranchir, créer des timbres en ligne selon ses envies et expédier ses colis en trois clics.

Avec les e-marchands pour programmer l'expédition en temps réel et améliorer le service de livraison.

Des formations

Pour optimiser les trajets et les gestes, pour organiser le travail des facteurs et des livreurs de colis, pour intégrer le numérique et mieux répondre aux attentes des clients, enfin pour simplifier la vie des postières et des postiers tout au long de la chaîne de distribution de l'e-commerce.

Une expertise unique

La Poste accompagne 57 villes et métropoles françaises dans leur réflexion sur la logistique urbaine.

L'objectif : une distribution plus vertueuse des marchandises en ville, avec des solutions adaptées à l'essor de l'e-commerce.

Les moyens : optimiser les flux de livraison vers le centre-ville via des centres logistiques partagés par plusieurs opérateurs ; réaliser le « dernier kilomètre » en transport propre, avec une flotte de véhicules à faible émission ; développer les alternatives à la livraison à domicile (8000 points relais, 300 consignes automatiques).



Avec DPDgroup, l'expérience client sans frontières

La croissance de l'e-commerce se joue en Europe et dans le monde et passe par DPDgroup, le n° 2 de la livraison de colis en Europe et la marque internationale de GeoPost, filiale à 100% du Groupe La Poste.

L'expansion. En 2017, le Groupe La Poste a investi 677 millions d'euros en acquisitions, dont l'essentiel pour **renforcer les positions de DPDgroup dans le monde**. Le Groupe a acquis 37,5% du capital de l'entreprise BRT, leader du marché du colis en **Italie**. Au **Bésil**, il a pris le contrôle (à 60%) de JadLog, acteur majeur du colis express dans le pays. En **Russie**, la fusion de DPD Russia et de SPSR fait du Groupe La Poste le n° 2 du colis express derrière La Poste russe.



Plus de 677 millions d'euros en acquisitions en 2017

La force. DPDgroup dessert le monde entier, du Royaume-Uni à l'Estonie en Europe, via le 1^{er} réseau routier européen et la 1^{re} ligne commerciale régulière de drones en France, des hubs à couper le souffle pour dispatcher, 32 000 points relais Pickup et 68 000 experts de la livraison. Tout est fait pour **simplifier l'export à des centaines de e-commerçants** et pour offrir chaque jour l'expérience la plus simple et la plus fluide à **4,8 millions de clients dans le monde**.



Près de 68 000 experts de la livraison

L'innovation. La volonté de conquête des géants de l'e-commerce stimule la capacité d'innovation du Groupe La Poste. Pour preuve, **des nouveaux services fleurissent partout**. DPD Croatie déploie ses points relais Pickup (400 à ce jour). En France, le facteur et Chronopost peuvent distribuer des colis en s'adaptant aux choix de livraison des particuliers. Colissimo Europe permet aux entreprises de panacher les livraisons en fonction des préférences des e-acheteurs de chaque pays. Delivengo propulse les colis légers des petits e-commerçants dans le monde.



SEUR Frío permet de se faire livrer des produits frais espagnols sous 48 heures en France

DPDgroup fait du marché de la livraison de produits frais un relais de croissance phare : SEUR Frío propose une offre de livraison des produits frais espagnols sous 48 heures en France ; Chronofresh assure la **livraison de produits frais et surgelés** en Espagne, en Belgique, et maintenant entre la France et le Japon. Au-delà, le Groupe La Poste expérimente des scénarios inédits pour **réduire l'impact environnemental de l'e-commerce en centre-ville**. En partenariat avec la métropole grenobloise et des acteurs locaux, le Groupe a mis en place un centre de distribution urbain. Situé en entrée de ville, il permet de centraliser les marchandises et de mutualiser les livraisons aux entreprises, commerçants et particuliers par le biais de véhicules propres ou à faibles émissions.



En savoir +
dpd.com
chronopost.fr
laposte.fr

Nous répondons à toutes vos envies

Conversation sur la tendance européenne. Réponses grâce à l'étude « E-shopper barometer » 2017 de DPDgroup⁽¹⁾.



Piet, Bruxelles

— Quels sont les produits les plus achetés en ligne en Europe ?

— La mode (46%), les livres (39%), les chaussures (38%), les produits de beauté et de santé (33%), et le high-tech/électronique (30%) décrochent la palme.



67%

des e-acheteurs européens passent commande sur des sites européens



Cécile, Paris

— Y a-t-il des différences entre les e-acheteurs européens ?

— Oui. Les Britanniques sont en avance en matière d'achat de nourriture en ligne et les Allemands sont les plus à l'aise avec la commande de médicaments.



54%

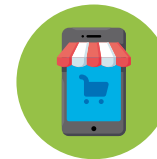
des e-acheteurs européens ont déjà commandé sur un site web étranger



Clara, Espagne

— Les Européens achètent-ils hors de leurs frontières ?

— C'est la tendance. 54% des e-acheteurs européens ont déjà commandé sur un site étranger, et 31% des autres se disent prêts à le faire.



39%

des e-achats sont effectués par smartphone



Günther, Berlin

— Dans quels pays les e-acheteurs consomment-ils ?

— Parmi les e-acheteurs européens qui ont déjà effectué un achat sur un site web étranger, 67% passent commande sur des sites européens et 39% dans des pays voisins. Les Français aiment les sites anglais, les Belges apprécient les sites français et les Autrichiens plébiscitent les sites allemands.



81%

des e-acheteurs préfèrent se faire livrer à domicile



Elton, Londres

— À quand des nouvelles options de livraison ?

— La livraison à domicile rafle les suffrages (81%), mais les e-acheteurs européens sont ouverts à d'autres solutions comme la livraison chez un voisin (59%), et les e-acheteurs anglais peuvent déjà donner un lieu personnel où déposer le colis en leur absence, la niche du chien par exemple.

(1) Étude E-shopper barometer de DPDgroup réalisée par Kantar TNS auprès de 24871 e-acheteurs de 21 pays d'Europe et de la Russie du 1^{er} juin au 3 juillet 2017.

Bienvenue dans le futur simple

La logistique urbaine plus silencieuse et propre de La Poste, tous les jours

Aujourd'hui et demain, bien vivre nos villes

L'e-commerce explose partout dans le monde : les villes et La Poste inventent des modèles vertueux pour réduire pollution et trafic. En France, la flotte de La Poste compte 36 000 véhicules à faible émission. 57 villes dont 12 métropoles sont ses partenaires de logistique urbaine. 350 consignes desservent 55 villes 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, et DPDgroup totalise 32 000 points relais en Europe.

À **Lille**, La Poste inaugure la livraison de colis le soir en véhicules propres certifiés peu bruyants. À **Bordeaux**, elle regroupe toutes ses activités en un seul hôtel logistique urbain multiopérateur et réduit ainsi son empreinte foncière. À **Grenoble**, elle centralise les flux des transporteurs en entrée de ville. Le projet **Lumin Toulouse** mutualisera les flux de colis et messagerie des opérateurs locaux du dernier kilomètre et réduira le nombre de véhicules et de kilomètres. À **Madrid** et à **Nuremberg**, la livraison à pied ou à vélo progresse, comme à **Paris** où l'Établissement logistique de proximité Beaugrenelle de 3 000 m² est opérationnel, 80 micro-hubs de proximité sont à l'étude, et la livraison à pied est en test dans deux arrondissements.



En savoir +
laposte.fr
poste-immo.fr



Le numérique utile

Alain ne lâche plus son appli Digiposte+, et les nouveautés que lui prépare Alice, UX designer à La Poste, vont lui faire aimer un peu plus cette vie numérique accessible et sûre.

2,2 millions d'utilisateurs
de l'application Digiposte+

Alain a trouvé l'appartement de ses rêves.

Reste à trouver le prêt, et vite, il y a du monde sur le coup. Juste un bémol : Alain déteste la paperasse, et compléter son dossier de demande de prêt lui paraît une montagne. Quoique. Son employeur lui a simplifié la tâche en lui ouvrant un compte Digiposte+ pour stocker ses fiches de paie. Depuis, il y fait verser ses relevés de banque, ses quittances de loyer et ses factures d'électricité. Et voilà qu'en trois clics et un lien de téléchargement, son dossier de prêt est complet et expédié à sa banque, sans soulever un seul papier ! Et dire que c'est La Poste qui a inventé ça...

Et bientôt Alain, vous pourrez demander la réexpédition de votre courrier au pied du camion de déménagement sur le site laposte.fr.



En savoir +
laposte.fr
 Télécharger l'appli Digiposte+ sur App Store et Play Store





Alice a cherché une boîte qui s'engage à fond dans le numérique sur des projets d'envergure dignes des géants du secteur, mais sans perdre de vue celui qui s'en sert et qui lui confie sa vie. C'est vrai, Alice n'a pas tout de suite pensé à La Poste, mais, maintenant qu'elle y est, elle peut vous dire que Digiposte+ est un service unique en son genre. Conçu avec un hébergement 100% France, il interconnecte 1 200 organismes collecteurs qui mettent au coffre 4 millions de documents par mois. Chaque nouvel utilisateur est une marque de confiance de plus.

« 6 000 personnes travaillent dans les SI à La Poste ! Envie de participer à la transformation numérique d'un groupe « human first » ? La branche Numérique du Groupe recherche des super-techs pour inventer les services de demain. »

Alice W., UX designer⁽¹⁾ à La Poste

(1) Web-designer avec une démarche centrée sur l'expérience utilisateur.

4 millions de documents sécurisés avec Digiposte+ chaque mois



Simple comme La Poste

Le numérique utile

Numerisation des offres

- La Lettre recommandée mobile simplifie la gestion de la preuve.
- Les solutions de paiement sans contact Paylib et d'authentification par la voix Talk to pay simplifient la vie.
- Le Hub numérique permet d'orchestrer le service « Veiller sur mes parents ».
- 2,2 millions d'utilisateurs de l'application Digiposte+ pour conserver et gérer ses documents importants (dont des documents bancaires et de santé).
- 6 millions d'utilisateurs de la banque en ligne, simple et sécurisée.

Connexions pour tous

- 20000 clients connectés à la plate-forme Côté Pro en 2017.
- 15 millions de visiteurs uniques par mois sur laposte.fr.
- 100 millions de visites par mois sur labanquepostale.fr, dont 55% via l'appli mobile.
- Wi-Fi dans les bureaux et dans toutes les Maisons de services au public.

Relation client phygitale

- 96 000 smartphones Facteo, l'outil numérique du facteur.
- 5200 terminaux Smarteo pour répondre aux besoins des clients dans 2250 bureaux de poste.
- 9,8 millions de clients enregistrés dans notre base, concentrant en un seul lieu toutes les données du client connues de La Poste (hors données bancaires) pour lui proposer une expérience omnicanale personnalisée et des offres sur mesure.

En écosystème ouvert

- Aux côtés des start-up : au CES de Las Vegas, au salon VivaTech à Paris, avec le programme French IoT.
- Au cœur du Groupe La Poste : le Lab postal est le rendez-vous annuel de l'innovation ouverte depuis 2009.



En savoir +
laposte.fr
labanquepostale.fr
cotepro.laposte.fr

96 000 smartphones Facteo, l'outil unique du facteur



Aux côtés des start-up, au salon VivaTech



Le numérique à La Poste

La Poste a choisi de simplifier le numérique à tout le monde. En commençant à le simplifier pour elle-même. Pour cela, La Poste revoit tout – sa vision, ses outils, sa culture – à l’aune du numérique et à sa manière unique.

Une nouvelle vision. La Poste a décidé de simplifier la vie des Français en mettant ses **offres en ligne**, y compris la lettre et le timbre, sur laposte.fr et en s’appuyant sur sa force, ses facteurs et son réseau de points de services. La nouvelle vision du Groupe La Poste est claire : l’avenir est dans les services de proximité qui font **converger le facteur humain et les solutions numériques**.

De nouveaux outils. Pour tenir sa promesse, **La Poste se numérise à bon rythme**. Tous les **facteurs** sont désormais équipés d’un smartphone Facteo, qui leur permet de gérer leur tournée et la relation avec les clients. **Docapost**, filiale du Groupe La Poste, accompagne les entreprises et les acteurs publics dans leur transition numérique et mobile. L’acquisition de **Localeo**, éditeur de logiciels de gestion de la relation citoyen, et d’**Ametix Group**, dénicheur de talents digitaux, ainsi que le partenariat avec le groupe canadien spécialiste des **solutions mobiles de santé Tactio** renforcent son expertise et son offre. Pour développer le financement participatif, La Banque Postale rachète **KissKissBankBank** et scelle l’union de la banque et de la fintech citoyennes. Pour innover plus vite, La Poste a lancé le programme **French IoT**. Il réunit des grands groupes (Boulanger, BNP Paribas Real Estate, Derichebourg Multiservices, MAIF, Malakoff Mederic, Groupe RATP, Altarea Cogedim, Fonds FHF), plus de 80 acteurs régionaux



La Banque Postale entre au capital de la plate-forme WeShareBonds



Une communauté de 180 start-up, toutes connectées au Hub numérique de La Poste

et une communauté de 180 start-up, s’appuyant sur le **Hub numérique La Poste** pour expérimenter des solutions connectées. Chaque année, Le Groupe La Poste emmène les lauréates finalistes de son concours French IoT (15 en janvier 2018) au **CES de Las Vegas** et les aide à accélérer le développement de leurs projets.

Une nouvelle culture. Le numérique simplifie aussi la vie des postiers : la connaissance client permet de **passer d’une vision produit à une vision client**, partagée par les postiers de toutes les branches. La fiche client permet au postier de suivre les interactions entre le client et les différentes entités de La Poste : achats, procuration, réexpédition et demain réclamations et services clients. Le client peut de son côté, grâce à **Mon compte**, gérer ses données et accéder à des services privilégiés : déposer une **procuration en ligne**, choisir le **jour de livraison** de ses lettres recommandées, suivre tous ses envois, gérer son **carnet d’adresses** et le retrouver sur l’automate dans les bureaux de poste.



Docapost est le 1^{er} hébergeur des données de santé avec 39 millions de dossiers de santé



La confiance est notre meilleur atout

Conversation autour de la protection des données.



Caroline, Toulouse

— Quel genre de données La Poste détient-elle ?

— Les adresses des Français d'abord. Sa base d'adresses fait de La Poste l'une des plus anciennes entreprises dont le métier est de gérer de la donnée. Les enjeux de protection des données ne sont donc pas une découverte. Ajoutez l'explosion de l'e-commerce : aujourd'hui, La Poste gère plus de 30 milliards de traces numériques rien qu'avec les lettres et les colis. Il y a aussi les documents administratifs et des données de santé qu'elle archive dans l'application Digiposte+.



Fred, Paris

— Désormais, le facteur détient un certain nombre d'informations sur nous grâce à son Facteo. Cela ne pose-t-il pas un problème de confidentialité ?

— Les facteurs prêtent serment, officiellement. C'est une tradition postale dont ils sont fiers. Ils s'engagent à respecter le secret des correspondances qui leur sont confiées. Depuis 2016, le serment s'est adapté à la transformation digitale de la société. Les facteurs s'engagent aussi à respecter la confidentialité des données personnelles électroniques. La confidentialité est également assurée au niveau des outils et des applications de La Poste.



Elio, Nice

— En 2017, La Poste déploie la fiche client particulier. Avec quelles données et pour quoi faire ?

— Elle rassemble toutes les informations que le client fournit lors de ses différentes interactions avec La Poste. À l'exception des données de La Banque Postale, bien sûr. Les objectifs sont de mieux connaître chaque client, pour mieux le servir en lui proposant des solutions personnalisées, et de mieux le reconnaître, pour mieux l'accueillir. Pour La Poste, la donnée est avant tout utile pour le client.



Raphaël, Troyes

— Comment encadrer l'exploitation de ces données ?

— La Poste s'engage à une utilisation juste, transparente et sécurisée de la donnée de ses clients, de ses collaborateurs, de ses partenaires et des Français en général. Dès 2008, elle a nommé un correspondant à la protection des données, preuve de son attachement à la confidentialité. En 2016, la charte Data a formalisé la gestion éthique des données à l'échelle du Groupe et réaffirmé son engagement en la matière.



Sylvain, Arles

— Que va changer la nouvelle réglementation européenne RGPD⁽¹⁾ ?

— Elle renforce l'encadrement des traitements de données personnelles, avec notamment l'obligation de ne collecter que les données strictement nécessaires et la possibilité pour la personne concernée de demander la suppression ou la portabilité de ses données. Comme pour toutes les entreprises, cela implique un travail de mise en conformité, mais, à La Poste, le sujet fait depuis longtemps l'objet d'une vigilance particulière.

(1) Le Règlement général sur la protection des données s'appliquera à compter du 25 mai 2018 aux entreprises des 28 États membres de l'Union européenne et à celles des pays non membres traitant les données de citoyens européens.



Élodie, Gap

— Quel est le plus grand enjeu de La Poste en matière de data ?

— La Poste doit rivaliser en personnalisation de service avec les géants du numérique tout en conservant cette éthique qui en fait le tiers de confiance préféré des Français. La Poste doit faire connaître cet avantage différenciant en matière de données : elle respecte la confidentialité des données de ses clients, depuis toujours.



En savoir +
laposte.fr

Bienvenue dans le futur simple

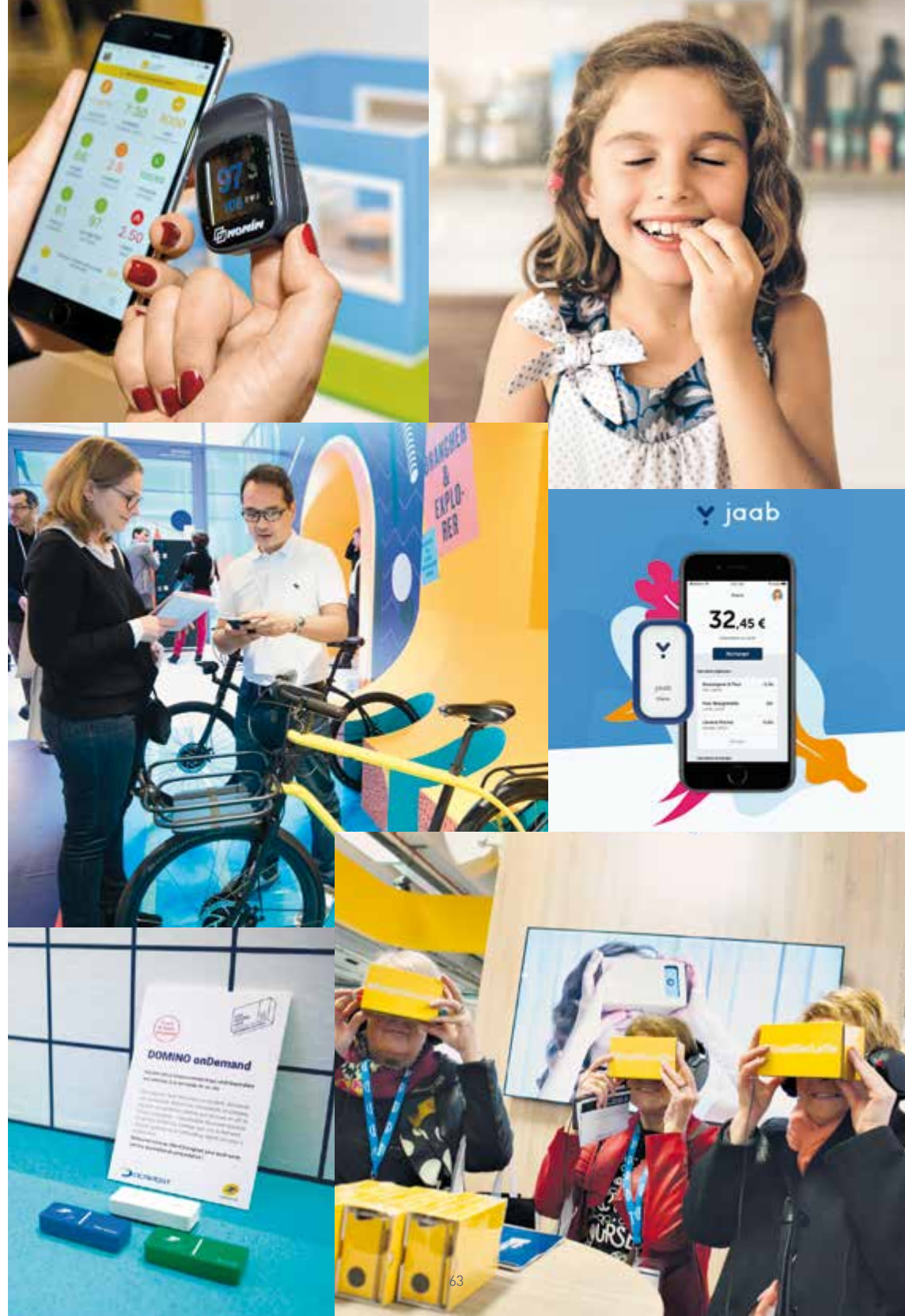
Les connexions fiables et accessibles à tous, partout, tous les jours

Demain, bien vivre au quotidien avec le numérique

Le carnet de santé numérique, le partage des données avec son médecin et les interconnexions avec les hôpitaux vont rendre **le parcours santé** simple et fiable. La banque 100% digitale est en construction : marketplace, crowdfunding, **une banque mobile et citoyenne** à découvrir en avril 2019. Le porte-monnaie Jabb va simplifier **le goûter des enfants**. Il tient dans la trousse ou dans la poche et permet un paiement sans contact à la boulangerie et sans argent sur soi. Le cube AtWork va plaire aux entreprises : il optimise **le bien-être au travail** à coups d'objets connectés qui régulent la température, la luminosité, le niveau sonore et créent la « météo » idéale. Avec **Colissimo OnDemand**, les professionnels n'auront plus qu'à appuyer sur un bouton pour avertir le facteur qu'il y a des colis à prendre et les envoyer sans se déplacer. Le nouveau site **laposte.fr** met désormais les usages à la une et réinvente l'expérience client, qui existe aussi en version mobile. **100%** innovante et accessible à tous, l'application e-santé La Poste a été lancée au CES de Las Vegas 2018 pour développer la prévention et la santé à domicile.



En savoir +
laposte.fr



Transformer La Poste

Dans un environnement en forte évolution, les postières et les postiers transforment La Poste au quotidien.



Transformation

Nouveaux usages, nouvelles attentes des clients, nouveaux échanges sans frontières : Le Groupe La Poste revisite ses métiers, ses outils, son organisation et se transforme pour assurer son avenir. Cette transformation se fait avec et pour les postiers, comme promis. Voici comment.

La méthode La Poste. Depuis la coconstruction du plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir », la méthode de La Poste est la même et elle fonctionne. Les postiers sont impliqués dans la réflexion initiale à travers une démarche participative. Des temps d'information et d'échange mensuels donnent aux postiers les moyens de comprendre la transformation de l'entreprise. Un programme de formation riche et la mobilité interne permettent à chaque postier de trouver sa voie, dans un cadre de travail favorable, objet d'une attention particulière du Groupe. Le tout est encadré par des accords sociaux et fait des postières et des postiers les acteurs et les bénéficiaires de cette transformation.



La mobilité interne permet à chaque postier de trouver sa place

Des nouveaux métiers. Les quatre saisons de l'évolution professionnelle font découvrir les métiers de demain aux postiers : les métiers de la distribution et de la logistique, les métiers du commercial bancaire et Services-Courrier-Colis, en passant par les métiers montants de la data. Les besoins en recrutement, étudiés en amont avec les responsables d'activité et les managers, alimentent la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC). Celle-ci permet d'aligner les formations sur les compétences nouvelles, d'identifier les passerelles entre les métiers et de donner davantage de visibilité aux postiers sur leur avenir au sein de La Poste, notamment à l'échelle de leur territoire. Les équipes mobilité & recrutement sont à leurs

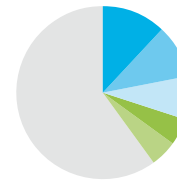


22300 postiers ont bénéficié d'une évolution professionnelle en 2017

côtés : 410 postiers et 12 espaces implantés au cœur des régions pour accompagner les projets professionnels. 20 000 postiers ont déjà bénéficié de l'appui de cette équipe. L'heure est aux parcours croisés et aux mobilités entre La Poste maison mère et les filiales.

Nouvelle démarche participative.

« Simplifier la vie », tel était le thème de la grande démarche participative lancée en février 2017 auprès de tous les postiers. L'occasion de faire le point sur l'état d'avancement des priorités qu'ils avaient exprimées lors de la démarche participative initiale. Plus de 90 000 postiers ont répondu à l'appel et fait 32 000 propositions. La première, c'est de simplifier l'accès aux services de La Poste. S'adapter au temps des clients est la seconde proposition, étayée d'idées comme La Poste Drive. Troisième proposition : rendre les sites Web et les applis La Poste plus intuitifs et réactifs. La transformation de La Poste est entre les mains des postiers.



35 000 facteurs ont participé à la démarche participative. Voici leur Top 5 des services à développer :

- La livraison à domicile
- La surveillance du domicile
- L'expédition depuis la boîte aux lettres
- Les services à la personne
- L'aide aux démarches administratives



En savoir +
legroupe.laposte.fr/rapport-social-2017



9 mois,
c'est la durée
du cursus
à Simplon



Édouard a fait Simplon, l'école du numérique,

il était auparavant chargé de clientèle en Île-de-France. Il raconte.
« La sélection était rude. Nous étions près de 300 candidats et nous savions qu'il n'en resterait que 15 ! J'ai beaucoup travaillé pour me préparer aux tests de sélection. J'ai appris pas mal de choses sur le développement grâce à des tutoriels sur Internet. La formation à l'école Simplon est stimulante, mais, attention, elle demande beaucoup de travail personnel. Tout au long du cursus, qui dure neuf mois, il faut vraiment baigner dans le code pour réussir. Ce diplôme est reconnu sur le marché. Je suis devenu concepteur-développeur au sein de la DSI de la branche Services-Courrier-Colis. C'est une nouvelle vie qui commence. »

Simple comme La Poste

Formation

La Poste-Simplon, suite

Le partenariat signé en 2016 avec l'École du numérique vise à former des postiers non informaticiens – facteurs, guichetiers ou des services supports – aux métiers du développement Web et mobile en neuf mois d'alternance. Sur 289 candidats, 15 postiers triés sur le volet ont suivi la première session et 12 ont décroché leur diplôme de concepteur-développeur, équivalent à Bac + 2. Près de 600 candidats ont postulé à la 2^e promotion Simplon et 19 postiers ont été sélectionnés. Sur trois ans, 50 postiers bénéficieront de cette formation pour accompagner très concrètement la transformation numérique de La Poste.

Formation en libre-service

Au printemps 2017, le Groupe a lancé une offre d'e-formation en accès libre pour tous les postiers. Les premiers thèmes, le numérique et la maîtrise des logiciels clés, ont rencontré un vrai succès : en six mois, plus de 10 000 postiers ont suivi au moins une formation ! Depuis, le programme s'est enrichi d'une initiation à la plate-forme collaborative⁽¹⁾ maison « .com1 » et d'un volet « culture d'entreprise ». Il plonge les postiers au cœur de la transition énergétique, enjeux et solutions business, donne les recettes du « savoir télétravailler », les secrets de la cyberprotection et les règles de conduite face à la concurrence. La nouveauté de 2018 : l'e-formation pour tous à l'anglais !

(1) .com1, c'est la nouvelle plate-forme collaborative unique déployée au sein du Groupe La Poste. Elle facilite la vie de tous les postiers en les équipant d'outils de communication instantanée, d'espaces documentaires partagés, d'un réseau social interne...

Nouveau : l'Institut du développement

Tous tournés client et engagés dans le développement, c'est la devise de tous les postiers, y compris dans les fonctions supports. Achats, communication, ressources humaines ou systèmes d'information : 12 filières et plus de 19 000 postiers sont mobilisés au service de leurs clients internes, les opérationnels, et accompagnés avec la création d'un institut dédié : l'Institut du développement, qui propose depuis le 1^{er} janvier 2018 des parcours de formation adaptés à chaque filière.

4,5 millions d'heures
de formation dispensées en 2017.

28 000 postiers se sont engagés
dans un parcours qualifiant ou l'ont terminé.

10 730 managers sont passés
par l'Institut du management en 2017.

13 000 postiers connectés
à la plate-forme collaborative .com1,
objectif 200 000 à fin 2018.

1 journée sur le thème « L'éthique des affaires, créateur de confiance » et l'envoi du code de conduite anticorruption au domicile de tous les postiers en 2017.



En savoir +
laposte.fr



Claire, ingénieur qualité, a testé APALA,

l'accompagnement Avant, Pendant, Après L'Absence, qui aide les postiers qui doivent s'absenter plus d'un mois à mieux vivre cette période et à faciliter leur retour au travail, elle raconte. « Mon mari a été envoyé en mission en Asie pour six mois, et je tenais à le suivre. La Poste lançait justement la démarche APALA, et j'ai été une des premières à essayer. C'est très simple. Avec mon responsable RH, nous avons organisé la continuité de mon activité en mon absence et choisi mon interlocuteur à distance. On a beaucoup échangé par e-mail pendant les six mois, j'ai suivi la vie de l'équipe et j'ai même suivi des e-formations à distance. À mon retour, mon responsable RH était là pour m'accueillir et l'entretien de ré-accueil avec mon manager m'a tout de suite remise dans le bain. Je reprends gonflée à bloc ! »

Simple comme La Poste

Qualité de vie au travail

Tout pour être « Bien dans son travail »

De nombreux postiers exercent un métier comportant de la pénibilité physique ou au contact du public et sont potentiellement exposés à des risques d'inaptitude et à des incivilités. Dans le même temps, la transformation de La Poste modifie les organisations et les process de travail. Avec le projet « Bien dans son travail », La Poste renforce ses politiques en matière de santé et de qualité de vie au travail. Concrètement, La Poste s'engage sur la santé et la sécurité au travail, le respect de chacun, le soutien aux postiers victimes d'incivilités, des parcours sur mesure en cas d'inaptitude, et sur l'accompagnement personnalisé des postiers en absence longue. Boloco, le programme de rénovation des locaux professionnels, complète ce dispositif et améliore les conditions de travail des postiers au quotidien.

112 486 postiers ont suivi en 2017 une formation santé et sécurité au travail (prévention routière – prévention, sécurité au travail – prévention et gestion des incivilités – sauveteur secouriste du travail et recyclage...).

Le taux de fréquence des accidents du travail a baissé de

2,2% en 2017.

+13 M€ engagés pour rénover les locaux professionnels depuis 2016.

2 319 sites de La Poste rénovés en 2017.



En savoir +
laposte.fr



L'intrapreneuriat :
plus de 1 000 projets
déposés entre
2014 et 2017

La Poste 20 projets pour 2020

Le projet d'intrapreneuriat du Groupe a été lancé en 2014 : les postiers sont invités à proposer un projet innovant de nouvelle activité pour le Groupe. Les lauréats sont détachés à temps plein pour travailler sur leur projet pendant une période de six à dix-huit mois. Entre 2014 et 2017, plus de 1 000 projets ont été déposés et au total 14 projets lauréats sélectionnés, des filiales ont été créées. Les trois lauréats récompensés en 2017 sont AfriK'Easy(1), Kids care(2) et Terres nourricières(3).



Simple comme La Poste

Emploi responsable

Le Groupe La Poste privilégie l'évolution professionnelle interne tout en restant un recruteur important dans toutes ses activités.

En 2017, Le Groupe La Poste a apporté une forte contribution à l'emploi, avec 14 658 nouveaux collaborateurs en CDI en France.

La Poste maison-mère a recruté 7 800 personnes en CDI dont 4 700 sur le métier de facteur. Les recrutements ont privilégié à 70 % les candidats ayant déjà une expérience en CDD dans l'entreprise, notamment à l'occasion d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation.

+12800 collaborateurs en situation de handicap travaillent à La Poste ; avec des dispositions spécifiques pour une bonne conciliation vie personnelle et professionnelle, ils représentent aujourd'hui 6,42% des postiers.

7033 contrats d'alternance signés (2677 contrats d'apprentissage et 4356 contrats de professionnalisation), niveau historique atteint.

4^e recruteur de France en 2017 pour La Poste maison-mère.

30% des personnes recrutées au sein de La Poste maison-mère en CDI en 2017 ont moins de 25 ans.

La branche Numérique du Groupe

La Poste est le **13^e** recruteur de talents numériques en France.



En savoir +
laposterecrite.fr

Simple comme La Poste

Dialogue

12 accords sociaux en 2017. Preuve du dialogue social nourri à toutes les étapes de la transformation. Exemples.

Accord national facteurs 2017

Le développement des nouveaux services fait évoluer le métier des facteurs. L'accord prévoit des mesures concrètes pour améliorer les conditions de travail des facteurs et de leurs encadrants, dont le recrutement de 3000 facteurs en CDI sur tout le territoire. Ils sont en réalité 4709 à avoir rejoint La Poste en 2017.

Accord Réseau/services financiers

Depuis janvier 2017, La Banque Postale a accordé une délégation de crédit à plus de 2000 chargés de clientèle et conseillers bancaires. L'accord social porte sur la formation, l'évolution professionnelle, la promotion et la rémunération.

Accord sur « l'avenir des métiers supports 2017-2020 »

Il complète l'accord socle de 2015 « Un avenir pour chaque postier » et renforce l'accompagnement des 19000 postiers concernés par la transformation des filières supports avec, notamment, une GPEC par filière et la création de l'Institut du développement.

Accord logement 2017-2019

Pour faciliter l'intégration des jeunes facteurs et la mobilité géographique de ses salariés, La Poste revalorise les aides financières accordées aux postiers débutants et dote son fonds logement social de 20 millions d'euros sur la période.

Prolongation de l'accord handicap en 2018

Fin 2017, près de 12800 postiers bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE) travaillent à La Poste, qui s'engage à recruter 117 personnes en situation de handicap en 2018 et à renforcer ses achats auprès du secteur adapté et protégé. Des avancées du projet « Bien dans son travail », qui prouvent la lutte contre toutes les discriminations.



En savoir +
legroupe.laposte.fr/
rapport social 2017



52,4%
de femmes
dans
l'entreprise



49,5%
de femmes
dans
l'encadrement



6,42%
des effectifs
bénéficiaires
de l'obligation
d'emploi



Simple comme La Poste

Engagée et solidaire

Confiance et solidarité, esprit d'équipe, engagement et performance individuelle au service du collectif sont autant de valeurs postales qui guident les partenariats de La Poste.



Les partenariats solidaires mobilisent les postiers

Depuis 30 ans, les postiers se mobilisent pour assurer l'acheminement et la distribution des promesses de don. La vente de timbres, le traitement des promesses de dons et la collecte des tirelires des Pièces jaunes hissent chaque année le montant du chèque remis par La Poste à la Croix-Rouge (1,5 million d'euros en 2017), au Téléthon (560 000 euros) ou aux Pièces jaunes (2,1 millions d'euros).



En savoir +
legroupelaposte.fr



Tous arbitres !

Les partenariats sportifs portent haut et loin l'esprit sportif et la confiance de La Poste, du soutien de la candidature aux JO « Paris 2024 » aux 10 ans du programme « Tous arbitres » en partenariat avec les fédérations et ligues professionnelles de football, rugby, handball et de basket-ball.



En savoir +
legroupelaposte.fr



« Le drame du 11 novembre 1926 » du peintre et illustrateur J. Prunier, 2017 Musée de La Poste.

Culture pour tous

Pour faire partager le goût des arts et des lettres au plus grand nombre : le Musée de La Poste rend les enfants acteurs de leur visite, et la Fondation La Poste a fêté ses 20 ans de soutien à l'écriture pour tous et sous toutes ses formes.



En savoir +
ladresse musee delaposte.fr
fondationlaposte.org

Le Groupe La Poste

en chiffres

En 2017, les résultats du Groupe sont solides, fruits de l'engagement des postières et des postiers au service du développement du Groupe et au bénéfice de la société.

24,1 milliards d'euros de chiffre d'affaires, 253 219 collaborateurs ⁽¹⁾ fiers de cette réussite

(1) en équivalents-temps-plein en moyenne.

Performance financière

2017 : des résultats solides portés par le développement et la dynamique de transformation du Groupe

Chiffre d'affaires

2017 **24 110 M€**
2016 **23 294 M€**

Capitaux propres part du Groupe

2017 **11 364 M€**
2016 **10 917 M€**

Résultat d'exploitation après quote-part du résultat net des sociétés sous contrôle conjoint.

2017 **1 012 M€**
2016 **975 M€**

Dettes nettes

2017 **3 820 M€**
2016 **3 719 M€**

Résultat net part du Groupe

2017 **851 M€**
2016 **849 M€**

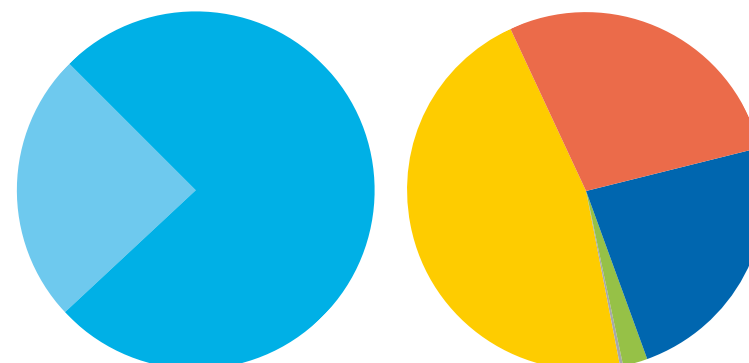
Dettes nettes / capitaux propres

2017 **0,34**
2016 **0,34**

En 2017, le chiffre d'affaires consolidé du Groupe s'est élevé à 24 110 millions d'euros, en croissance de +3,5% ; et son résultat d'exploitation a atteint 1 012 millions d'euros, en progression de 3,8%. Le résultat net part du Groupe est pour sa part quasiment stable à 851 millions d'euros. Cette bonne performance témoigne de l'engagement du Groupe en faveur de son développement et de la maîtrise de ses coûts.

Répartition des revenus du Groupe

Total **24 110 M€**



Par zone géographique

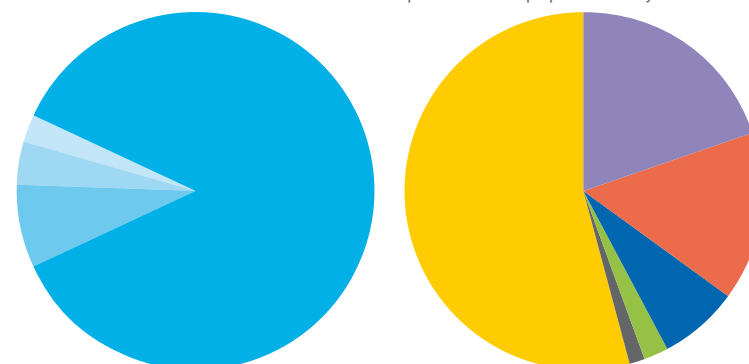
75,6% ● France
24,4% ● International

Par branche

46,1% ● Services-Courrier-Colis
28,1% ● GeoPost/DPDgroup
23,4% ● La Banque Postale
2,2% ● Numérique
0,2% ● Autres

Répartition des effectifs du Groupe

Collaborateurs : **253 219** ETP (Équivalents temps plein en moyenne)



Par zone géographique

86,4% ● France
7,2% ● Autres pays Europe de l'Ouest
4,1% ● Europe de l'Est et Russie
2,3% ● Autres pays

Par branche

54,1% ● Services-Courrier-Colis
19,9% ● Réseau La Poste
15,4% ● GeoPost/DPDgroup
7,0% ● La Banque Postale
2,2% ● Numérique
1,4% ● Tête de Groupe et immobilier

Performance opérationnelle par activité

Services-Courrier-Colis

Chiffre d'affaires

2017 **11 424 M€**
2016 **11 354 M€**

Résultat d'exploitation

2017 **600 M€**
2016 **584 M€**

Développement des nouveaux services, axés sur la proximité et l'adaptation aux modes de vie et à l'évolution de la société.

GeoPost/DPDgroup

Chiffre d'affaires

2017 **6 816 M€**
2016 **6 166 M€**

Résultat d'exploitation

2017 **430 M€**
2016 **438 M€**

Croissance des volumes, politique active de croissance externe et poursuite des innovations.

La Banque Postale

Produit net bancaire

2017 **5 687 M€**
2016 **5 602 M€**

Résultat d'exploitation

2017 **870 M€**
2016 **834 M€**

Dynamique commerciale, diversification des activités, développement de la stratégie digitale.

Numérique

Chiffre d'affaires

2017 **672 M€**
2016 **609 M€**

Résultat d'exploitation

2017 **-20 M€**
2016 **-6 M€**

Accompagnement de la transformation numérique du Groupe et multiplication des offres utiles au grand public et aux entreprises.

Performance sociétale

La Poste a décidé de faire de l'engagement sociétal un de ses vecteurs de développement.

Transitions écologiques

87,1%

du papier utilisé dans le Groupe sont recyclés ou issus de forêts gérées durablement.

14%

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

37 534

véhicules électriques pour livrer colis et courrier 6 jours sur 7

12

métropoles livrées par des dispositifs à faibles émissions.

3,6 M€

de chiffre d'affaires transition énergétique (Bemobi, Action Habitat), contre 2,8 M€ en 2016.

14,8 M€

de chiffre d'affaires Recygo, contre 8 M€ en 2016 et 3 M€ en 2015.

100%

d'électricité d'origine renouvelable pour alimenter le parc immobilier géré par Poste Immo.

La performance extra-financière du Groupe La Poste a sensiblement progressé en 2017, plaçant l'entreprise parmi les mieux notées dans son secteur d'activité sur le plan international, toutes agences de notation confondues. Le niveau des notations obtenues témoigne du sérieux de la politique d'engagement sociétal du Groupe et de la qualité du pilotage mis en œuvre.



En savoir +
legroupepostefr/
document de référence 2017

Cohésion sociale et territoriale

97,1%

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

26 M€

d'achats auprès des secteurs adaptés et protégés et de l'insertion (contre 21,6 M€ en 2016).

1 million de personnes ont passé l'épreuve théorique du permis de conduire à La Poste depuis son lancement.

85

start-up accompagnées.

84 M€

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

99 000

emplois soutenus à travers la politique d'achats du Groupe.

109,1 Md€

d'encours ISR* gérés par La Banque Postale (soit 50% des encours sous gestion)

* investissement socialement responsable

+500

postiers bénévoles pour accompagner les jeunes vers la réussite scolaire et mobilisés pour l'accès à l'emploi.

100%

de réussite au baccalauréat pour les 44 élèves de l'Envol, le campus de La Banque Postale.

Numerique éthique et responsable

504

Maisons de services au public (MSAP) offrant l'accès gratuit au Wi-Fi et proposant un accompagnement pour l'accès aux services partenaires nationaux.

2,2 millions d'utilisateurs du coffre-fort Digiposte+.

Près de **20 000**

tablettes Ardoiz vendues dans les bureaux de poste depuis octobre 2016.

Indicateurs sociaux⁽¹⁾

Agir en faveur du développement des compétences

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

2017 **84%**
2016 **76%**

Favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle

Évolution du nombre des moins de 30 ans dans les recrutements en CDI.

2017 **4 302**
2016 **2 660**

Favoriser le maintien dans l'emploi des seniors

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

2017 **29,8%**
2016 **28,9%**

Améliorer la santé et la sécurité au travail

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

2017 **26,51**
2016 **27,10**

Promouvoir l'égalité professionnelle femme-homme

Évolution de la part des femmes dans l'encadrement.

2017 **49,5%**
2016 **48,5%**

Agir en faveur de l'emploi des personnes handicapées

Évolution du taux de BOE.

2017 **6,42%**
2016 **5,84%**

En 2017, La Poste poursuit sa politique d'employeur responsable. Fortement implantée sur le territoire national, elle sécurise les trajectoires professionnelles, renforce la prévention santé, la sécurité et la qualité de vie au travail de tous les postiers et veille au développement de leur employabilité : des jeunes comme des seniors, des diplômés comme des non-diplômés, des personnes en situation de handicap...

(1) périmètre La Poste maison-mère.

En savoir +
legroupelaposte.fr/
rapport RSE 2017
rapport social 2017



Indicateurs qualité : engagements clients

Améliorer la qualité perçue par nos clients en bureau de poste

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

2017 **95%**
2016 **94,9%**

Améliorer la distribution du courrier (1)

Informé sur les conditions de la distribution du courrier et effectuer la tournée de distribution dès le lendemain en cas de dysfonctionnement.

2017 **95,97%**
2016 **95,86%**

Remettre en fonctionnement le service de réexpédition du courrier dès le lendemain sur appel du client.

2017 **94,64%**
2016 **94,15%**

(1) Résultats consolidés annuels, données extraites du système SIEC.

La qualité de l'expérience client est au cœur de la stratégie du Groupe et de sa nouvelle promesse « Simplifier la vie ». 3 000 clients et 90 000 postiers ont été associés dans le cadre d'une démarche d'écoute des parties prenantes et de coconstruction de solutions pour simplifier la vie des clients et des collaborateurs dans une logique de symétrie des attentions. La personnalisation de la relation, l'efficacité de la promesse tenue et la réactivité dans la réponse aux demandes sont les piliers principaux de l'amélioration de l'expérience client portés par des projets stratégiques au sein du Groupe et dans chacune de ses branches.



Ensavoir+
legroupe.laposte.fr/
profil/missions
de service public

Améliorer le traitement des réclamations clients (2)

Évolution du taux de réponse aux réclamations Courrier particuliers en moins de cinq jours ouvrés.

2017 **95,6%**
2016 **94,5%**

Le taux de recommandation client, nouvel indicateur dans le contrat d'entreprise 2018-2022.

Dans le nouveau contrat d'entreprise, le suivi de la qualité de service Courrier et Colis est désormais enrichi par la mesure du taux de recommandation client – ou Net Promoter Score®. Indicateur clé de la politique qualité et satisfaction client de la branche Service Courrier-Colis, le Net Promoter Score® mesure l'intention du client de recommander les services de La Poste à son entourage. Cette mesure est utilisée aujourd'hui par tous les grands groupes de services.

(2) Résultats consolidés annuels.

Conception et réalisation : havas paris

Crédits photo : Jérôme Abou, Jonathan Alexandre, Julien Apruzzese, Pascal Avenet, Jean Chiscano, Alex Cretey Systemans, Stephen Daniels/Danpics, Thierry Debonnaire, Pascaline Goret, Pierre Guibert, Eric Huynh, Fatima Jellaoui, Franck Juery, Per Kasch, Philippe Labeguerie, Pascal Lagneau, Julian Laval, Thomas Lainé, Sophie Loubaton/Capa Pictures, Patrice Maurein, Julien Millet, Lionel Moreau, Christophe Pelletier, Tristan Pereira Da Cunha, Xavier Popy/REA, Vincent Prieur, Davis Sacks/Digital Vision, Philippe Somnolet, Jeremy Suyker, Milan Szypura ; Getty images ; Médiathèque La Poste ; Studio Des Plantes.

Impression ALTAVIA Paris R.C.S. Bobigny B 323 790 956

Document imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.0, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support numérique. Il comporte par ailleurs une vocalisation intégrée, qui apporte un confort de lecture qui profite à tous. Enfin, il a été testé de manière exhaustive et validé par un expert non-voyant.

Version e-accessible par ipedris



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DE LA COMMUNICATION
9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.legroupe.laposte.fr

La Poste - Société anonyme au capital de 3 800 000 000 euros - 356 000 000 RCS PARIS
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA - 75015 PARIS