

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€**

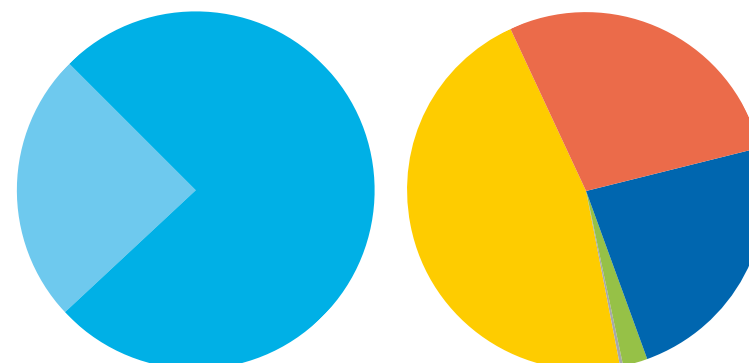
Dettes nettes / capitaux propres

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

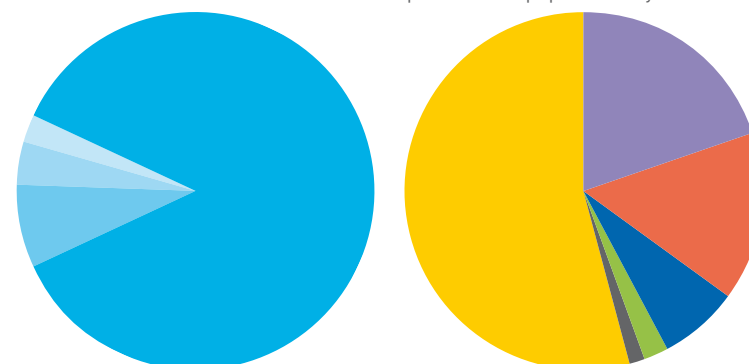
75,6% France
24,4% International

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 ipedix