

2021

RAPPORT D'ACTIVITÉ



LA POSTE
GROUPE

SOMMAIRE

Interview du président	P. 02
Gouvernance	P. 04

P. 06 À 17 LE SENS DE L'HISTOIRE

Itinéraire d'intérêt général	P. 08
2020-2030, une décennie stratégique	P. 12

P. 18 À 25 AGIR ENSEMBLE

La Poste engagée avec les postiers	P. 20
Agir en employeur responsable et inclusif	P. 22

P. 26 À 41 UNE ANNÉE D'ACCÉLÉRATION

Quatre branches en synergie	P. 28
Branche Services-Courrier-Colis	P. 30
GeoPost/DPDgroup	P. 33
La Banque Postale	P. 36
Branche Grand Public et Numérique	P. 39

P. 42 À 65 LA PROXIMITÉ EN ACTION

Pour les clients	P. 44
Pour les territoires	P. 50
Pour un monde durable	P. 56
Pour une société plus inclusive	P. 62

P. 66 À 88 LE GROUPE LA POSTE EN CHIFFRES

L'essentiel 2021	P. 68
Le groupe à l'international	P. 70
Modèle d'affaires	P. 72
Performances financières	P. 74
Performances sociétales	P. 79
Indicateurs qualité	P. 87

**DEPUIS 600 ANS,
LA POSTE SE TRANSFORME
POUR RÉPONDRE
AUX BESOINS
DE SES CONTEMPORAINS,
MAIS LE SENS
DE SON ACTION, LUI,
RESTE LE MÊME :
LA PROXIMITÉ POUR TOUS.**

Ce choix de la proximité a guidé la transformation sans précédent engagée par le groupe ces dernières années, avec le maintien d'une distribution du courrier 6 jours sur 7, une présence sur tout le territoire et le développement d'une palette diversifiée de services du quotidien. Ce choix est aussi inscrit au cœur du plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous » et de ses premières concrétisations structurantes en 2021. Dans une année restée marquée par la crise sanitaire, La Poste a su développer de nouveaux relais de croissance grâce à la mobilisation sans faille des postières et des postiers. Devenue entreprise à mission, elle a confirmé son engagement au service de la société tout entière.



INTERVIEW

Philippe Wahl
Président-directeur général
du groupe La Poste

QUEL REGARD PORTEZ-VOUS SUR CETTE ANNÉE 2021 ?

Au cours d'une année toujours perturbée par la crise sanitaire mondiale, nous avons à la fois assuré nos missions de service public et poursuivi notre développement. Le groupe La Poste affiche des résultats en redressement. Avec un chiffre d'affaires 2021 qui atteint 34,6 milliards d'euros, en croissance de 11%, nous aurons témoigné, une fois encore, de notre résilience et de notre esprit de conquête. Cela a été possible grâce à l'engagement quotidien des 245 000 postières et postiers. Grâce également à nos actionnaires, la Caisse des Dépôts et l'État, qui ont soutenu nos investissements de manière constante et décisive, confortant ainsi notre développement. Leur confiance est un gage de solidité pour le groupe La Poste, qui sera en mesure de leur verser des dividendes au titre de l'année 2021. Et le redressement de nos résultats nous aura permis de verser, cette année, une prime d'intéressement

aux femmes et aux hommes qui, chaque jour, sont les acteurs de la transformation du groupe La Poste.

VOUS AVEZ LANCÉ EN 2021 UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE. QUELLE EST SON AMBITION, QUELLES SONT SES PREMIÈRES RÉALISATIONS ?

Notre plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », lancé en février 2021, marque une accélération de notre transformation. Nous avons placé la qualité de service et la satisfaction de nos clients en tête de nos priorités. Pour répondre à cet enjeu, nous avons créé la nouvelle branche Grand Public et Numérique, qui allie la puissance du réseau physique postal au meilleur de nos services numériques. L'objectif de ce nouveau plan stratégique est de construire pour notre groupe un modèle pérenne permettant une croissance rentable et responsable. Nous voulons financer nous-mêmes notre développement. Nous avons déjà commencé à le faire. Ainsi, La Poste a investi 450 millions d'euros en quatre ans dans son outil logistique colis pour répondre à la croissance rapide de l'e-commerce. Cela porte notre investissement industriel, en France, à plus d'un milliard d'euros ces dix dernières années. Nous investissons aussi pour former les postières et les postiers aux évolutions de leurs métiers, c'est la priorité définie par l'accord social « La Poste engagée avec les postiers », signé le 4 mai 2021.

LA CROISSANCE DE L'ACTIVITÉ À L'INTERNATIONAL, QUI ÉTAIT UNE TENDANCE FORTE EN 2020, S'EST-ELLE POURSUIVIE CETTE ANNÉE ?

Le développement de notre groupe à l'international s'est encore accéléré en 2021. L'international représente désormais 41% de notre chiffre d'affaires. La Banque Postale a renforcé sa présence au Brésil et en Italie via CNP Assurances. GeoPost/DPDgroup a pris position au Proche-Orient et accentué sa présence en Asie. Avec SEUR en Espagne, BRT en Italie, Chronopost en France, DPD en Europe du Nord et de l'Est, le groupe La Poste exploite aujourd'hui le plus grand réseau routier de livraison de colis en Europe.

LE DIGITAL, AXE DE DÉVELOPPEMENT DU GROUPE, S'EST-IL ÉGALEMENT ACCÉLÉRÉ ?

Oui, dans le digital, notre groupe a significativement renforcé son expertise numérique, notamment via de la croissance

« NOTRE PLAN STRATÉGIQUE LANCÉ EN 2021 MARQUE UNE ACCÉLÉRATION DE NOTRE TRANSFORMATION AVEC EN TÊTE DE NOS PRIORITÉS LA SATISFACTION CLIENT. »

externe : acquisition de TimeOne, spécialiste de la génération de profils qualifiés, Openvalue conseil en Big Data et IA, Bortal, comparateur de solutions d'envoi de colis en ligne, ainsi que des activités de signature électronique d'Idemia. Nous avons ancré notre légitimité dans les services de confiance numérique avec 500 000 Identités Numériques La Poste et 7 millions de coffres-forts Digiposte.

AUX CÔTÉS DE CES NOUVEAUX RELAIS DE CROISSANCE, L'ENGAGEMENT DU GROUPE AU SERVICE DE LA SOCIÉTÉ EST AU CŒUR DE SON ACTIVITÉ...

Nous sommes un acteur clé dans la lutte contre les fractures de la société. Notre action quotidienne vise à accompagner les citoyens dans toutes les transitions, qu'elles soient démographique, numérique, territoriale ou environnementale. Ainsi, nos services de proximité tels que le portage de repas ou la visite du facteur au domicile des personnes âgées sont une réponse aux enjeux de la transition démographique. Les postières et les postiers tissent du lien social, apportent des services et répondent partout aux besoins de proximité. En progression cette année, les nouveaux services de proximité humaine atteignent, au total, 642 millions d'euros de chiffre d'affaires, en croissance de plus de 26%. Nos missions de service public ont par ailleurs été consolidées par la décision de l'État d'accorder une compensation annuelle au titre du service universel postal : c'est une reconnaissance de l'utilité de La Poste dans la vie de la nation.

LE GROUPE A ADOPTÉ EN JUIN 2021 LE STATUT D'ENTREPRISE À MISSION. QU'EST-CE QUE CELA CHANGE POUR VOUS ?

Le statut d'entreprise à mission nous engage. Il vient conforter nos actions visant un impact positif sur la société, au travers de quatre engagements : contribuer au

développement et à la cohésion des territoires, favoriser l'inclusion sociale, promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal, œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous. Tous les jours, nous construisons les preuves de notre engagement sociétal. Ainsi, GeoPost/DPDgroup et la branche Service-Courrier-Colis, les logisticiens du groupe, sont déjà les leaders de la livraison décarbonée en France et en Europe. La Banque Postale est la première banque en France, et dans le monde, à renoncer au financement des énergies fossiles d'ici à 2030. Notre engagement sociétal est reconnu par les agences de notation extra-financière. Le CDP, organisation internationale reconnue, a positionné le groupe La Poste parmi la liste A sur le volet « Climate Change », c'est-à-dire parmi les 200 entreprises les mieux notées au monde. De son côté, l'agence Vigeo Eiris a attribué au groupe La Poste, pour la troisième année consécutive, le premier rang mondial, tous secteurs confondus, avec un score global de 77/100 (+1 point vs 2020). Enfin, EcoVadis a attribué une nouvelle fois à La Poste la médaille Platinum, avec une note de 75/100. Ces éléments de reconnaissance sont des sources de grande fierté pour notre entreprise.

POUR FINIR, EN QUELQUES MOTS, QUELLE EST VOTRE VISION POUR 2022 ?

L'enjeu climatique, les différentes crises sanitaires, la guerre en Ukraine vont encore accélérer les grandes transitions en cours dans notre société. Nous serons, grâce aux postières et aux postiers, aux côtés de nos millions de clients. En 2022, La Poste continuera à écrire son histoire, celle d'une entreprise humaine et numérique, verte et citoyenne ; celle d'une Poste qui fait de la proximité son métier.

LE COMITÉ EXÉCUTIF EN 2021

Philippe Wahl
Président-directeur général
du groupe La Poste



Philippe Bajou
Directeur général adjoint,
secrétaire général,
président de La Poste Immobilier



Yves Brassart
Directeur général adjoint,
en charge des finances
et du développement



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



Valérie Decaux
Directrice générale adjointe,
en charge des ressources
humaines



Philippe Dorge
Directeur général adjoint,
en charge de la branche
Services-Courier-Colis



Philippe Heim
Directeur général adjoint,
président du directoire
de La Banque Postale



Nicolas Routier
Directeur général adjoint,
en charge de la stratégie
institutionnelle et de la régulation



Boris Winkelmann
Directeur général adjoint,
président-directeur général
de GeoPost/DPDgroup
jusqu'au 15 décembre 2021,
date à laquelle il est
soudainement décédé