

— 2020 Rapport d'activité —



SOMMAIRE

2020
Année du bilan
du plan stratégique
« Conquérir l'avenir »
P. 8

2020
Ensemble
face à la crise
sanitaire
P. 26

2020
Ensemble
pour construire
l'avenir
P. 36

Profil
du Groupe
La Poste
P. 6

P. 2 **Message du président**
P. 6 **Le comité exécutif**

P. 14 Conquérir les services de proximité humaine
P. 16 Conquérir tous les colis du monde
P. 18 Conquérir le cœur des villes
P. 20 Conquérir la confiance numérique
P. 22 Répondre aux enjeux de cohésion territoriale
P. 24 Servir l'intérêt général

P. 30 La Poste, plus que jamais proche et utile
P. 32 Soutenir les acteurs économiques
P. 34 Accompagner les acteurs de la santé

P. 38 Imaginons ensemble La Poste 2030
P. 44 Notre stratégie « La Poste 2030, engagée pour vous »
P. 46 Engagée pour toujours mieux servir nos clients
P. 48 Engagée à être La Poste des territoires
P. 52 Engagée pour accélérer la transition écologique
P. 54 Engagée pour une société plus inclusive
P. 58 2020 et demain... Aux côtés des postiers

P. 66 L'essentiel 2020
P. 68 Performances financières
P. 72 Performances sociétales
P. 76 Le modèle d'affaires
P. 78 Plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous »

2020 aura été, pour Le Groupe La Poste, une année particulière, de bilan et de construction. Bilan de son plan stratégique « La Poste : Conquérir l'avenir » ; construction, ensuite, de son nouveau plan « La Poste 2030, engagée pour vous », lancé en 2020 par une vaste démarche consultative de toutes ses parties prenantes.

2020 aura aussi été, comme pour tant d'autres entreprises dans le monde, une année d'aléas, sanitaire comme économique et, en même temps, une année de certitudes : le besoin inaltérable de services postaux exprimé, plus encore cette année, par les Français et l'engagement quotidien des postières et des postiers pour y répondre. 2020, année singulière et contrastée, dont voici le récit.

Interview Philippe Wahl

Président-directeur général
du Groupe La Poste



« Même touchés par la crise,
nous avons résisté, et ceci grâce
à la réussite de notre plan
stratégique 2014-2020
“La Poste 2020 : Conquérir l'avenir”. »

2020 restera une année singulière dans l'histoire de La Poste. Quels enseignements tirez-vous de cette période inédite pour le Groupe ?

L'année 2020 a bouleversé les économies mondiales. Pour nous, Le Groupe La Poste, un des impacts économiques majeurs de la crise aura été l'affaiblissement brutal de nos volumes de courrier. Certes, depuis dix ans, nous perdons chaque année 600 millions de lettres, et presque autant de chiffre d'affaires. Mais, au cours de la seule année 2020, nous aurons perdu 1,6 milliard de plis, soit presque trois années de baisse en volume. À l'issue de cette année de crise sanitaire sans précédent, au cours de laquelle l'engagement des postières et des postiers a permis d'assurer la continuité du service postal, nos résultats ont été fortement affectés. Le résultat net part du Groupe est de +2,1 milliards d'euros mais, sans les effets de l'intégration de CNP Assurances, il aurait été de -1,8 milliard d'euros, soit la plus forte perte de notre histoire.

Comment Le Groupe La Poste a-t-il témoigné de sa résilience et de son esprit de conquête ?

Nous avons su tirer parti de la très forte croissance des volumes du colis.

En 2020, l'essor planétaire de l'e-commerce a profité à GeoPost, comme à Colissimo en France, et a permis à notre Groupe d'enregistrer le chiffre record de 2339 millions de colis distribués dans le monde, soit une augmentation de 38% par rapport à l'année précédente. Notre Groupe a également poursuivi son développement international avec une prise de participation majoritaire dans BRT, leader du colis sur un marché italien à fort potentiel. À cette opération d'envergure se sont ajoutées la prise de contrôle de Geis Logistics en République tchèque et en Slovaquie et la montée au capital de JadLog, filiale de GeoPost au Brésil. Du côté de la branche Numérique, La Poste a fait l'acquisition d'une nouvelle expertise avec AR24 (lettre recommandée électronique); dans le domaine de la silver économie, la branche Services-Courrier-Colis a pris le contrôle de la start-up Nouveal (leader dans la digitalisation du parcours patient). Les services de proximité humaine de La Poste ont atteint un chiffre d'affaires de 525 millions d'euros. 2020 a en effet constitué une année déterminante puisqu'elle a, à la fois, accéléré notre transformation et confirmé nos choix stratégiques.





Justement, quel bilan tirez-vous du plan stratégique 2014-2020 « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir » ?

Même touchés par la crise, nous avons résisté, et ceci grâce à la réussite de notre plan stratégique 2014-2020 « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir ». Ainsi, en sept ans, notre chiffre d'affaires est passé de 21,7 à 31,2 milliards d'euros. De surcroît, nous avons atteint notre objectif de diversification, première étape de notre transformation profonde. Il s'agissait pour nous de désensibiliser notre chiffre d'affaires à la baisse du courrier, en faisant passer la lettre sous les 20 %.

« Nous poursuivons notre ambition de devenir la première entreprise européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de nos clients dans leurs projets, et de la société tout entière dans ses transformations. »



Aujourd'hui, le courrier traditionnel contribue à 18,7 % du chiffre d'affaires (vs 37,2 % en 2013). Par ailleurs, notre chiffre d'affaires à l'international a été multiplié par plus de 3, passant de 3,6 milliards d'euros en 2013 à plus de 12 milliards d'euros en 2020. Enfin, grâce au rapprochement de La Poste avec la Caisse des dépôts, et à celui de La Banque Postale avec CNP Assurances, la puissance de La Poste s'est accrue. Ainsi, au début de l'année 2013, nos capitaux propres s'élevaient à 8,5 milliards d'euros ; à la fin de l'année 2020, et malgré la crise mondiale, ils atteignent 18,2 milliards d'euros. Ils constituent une base solide de développement.

Voilà pour les indicateurs financiers. Qu'en est-il de l'extra-financier ?

Les performances sociales, sociétales et environnementales de notre Groupe sont reconnues par les agences de notation extra-financière, notamment avec l'attribution, en décembre 2020, par Vigeo Eiris, du meilleur score global au niveau mondial de 76/100 (avec un score très élevé de 91/100 pour le pilier environnemental). La Banque Postale se classe, pour sa part, première banque mondiale avec un score global de 71/100. En outre, notre Groupe se classe au premier rang mondial des entreprises du secteur « fret aérien et logistique » évaluées par Sustainalytics, La Banque Postale se classant, pour sa part, au premier rang français et au troisième rang mondial des banques.

Après le succès du précédent plan stratégique, quelle nouvelle page de la transformation du Groupe ouvrez-vous aujourd'hui ?

Notre nouveau plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous » constitue la promesse publique de la priorité donnée à la qualité de service pour nos clients. Il est aussi le signe d'une entreprise engagée au service de la société tout entière, dans les quatre grandes transitions des dix ans à venir : la transition démographique avec les enjeux liés au vieillissement de la population ; la transition numérique avec la digitalisation de la société et la lutte contre l'exclusion numérique ; la transition territoriale et la nécessité du développement local ; enfin, la transition écologique et les défis associés au changement climatique, à la qualité de l'air, à la préservation des ressources et de la biodiversité. À travers ce plan, nous poursuivons notre ambition de devenir la première entreprise européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de nos clients dans leurs projets, et de la société tout entière dans ses transformations. C'est ainsi que sera La Poste en 2030, fidèle à sa raison d'être : « **Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, développe les échanges et tisse des liens essentiels en contribuant aux biens communs de la société tout entière.** »



Le comité exécutif



Philippe Wahl
Président-directeur général
du Groupe La Poste



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



Valérie Decaux
Directrice générale
adjointe, en charge des
ressources humaines



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



Philippe Bajou
Directeur général adjoint,
secrétaire général,
président de Poste Immo



Anne-Laure Bourn
Directrice générale adjointe,
en charge du Réseau La Poste



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



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