



La solidité du modèle multiactivité

Les différentes branches d'activité du Groupe La Poste assurent sa solidité et sa performance grâce à leurs offres et services en constante adaptation aux évolutions de la société. Retour sur les actions qui ont marqué 2019, dans chaque métier.



Un modèle en mouvement

NOUVELLES OFFRES, NOUVEAUX SERVICES, NOUVELLES COMPÉTENCES

En 2019, chacune des branches d'activité du Groupe La Poste a innové pour renforcer le lien de proximité et de confiance tissé avec l'ensemble des clients.

SERVICES-COURRIER-COLIS



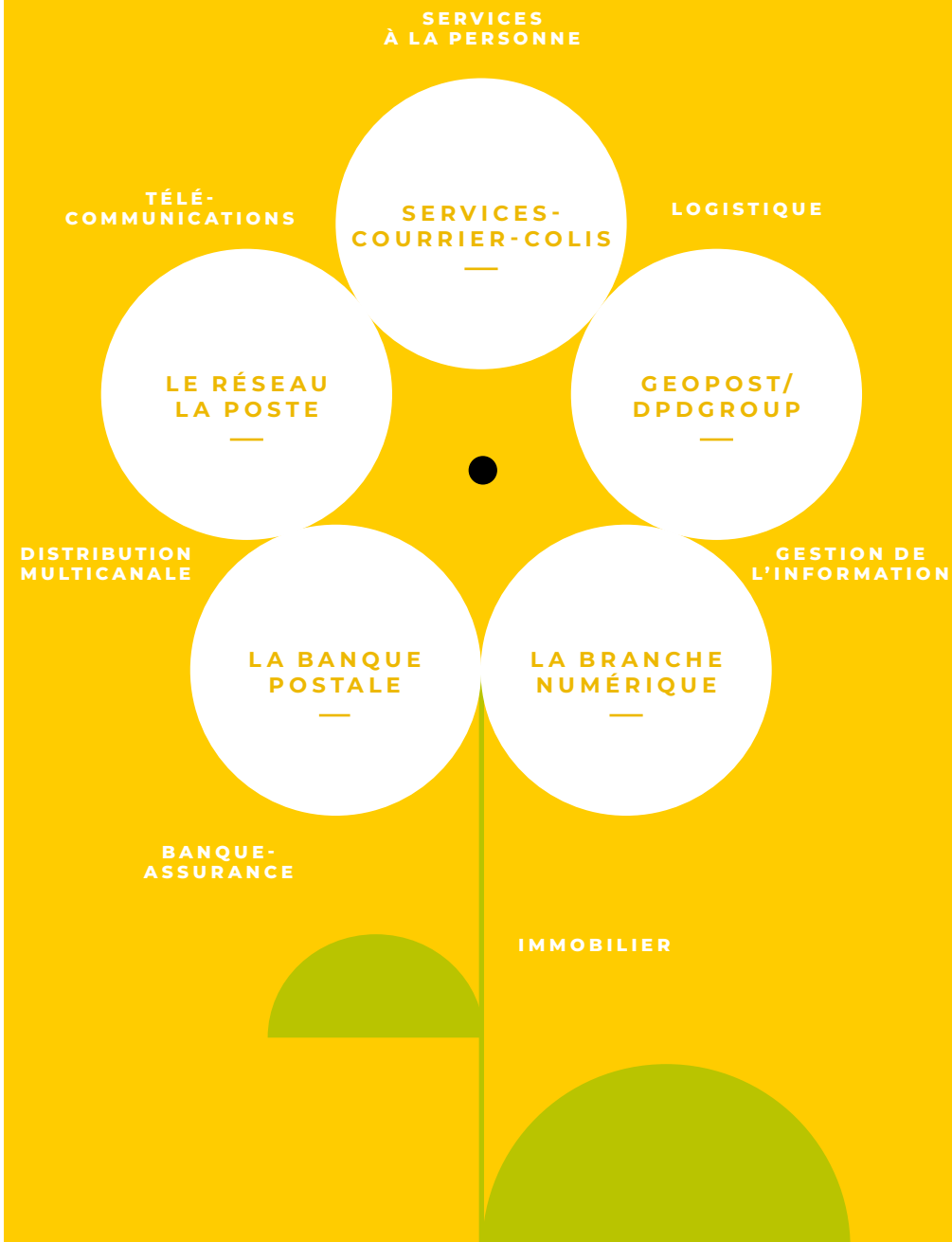
Des expertises renforcées

En 2019, la branche spécialisée dans la distribution du courrier, la livraison des colis et les services de proximité de La Poste a enregistré un chiffre d'affaires de 12,4 milliards d'euros. Le volume du courrier adressé a représenté 9 milliards de plis (en baisse de 7,8% à jours ouvrés équivalents par rapport à 2018). Le volume de colis bat un nouveau record à 363 millions de Colissimo (en progression de 8,7% par rapport à 2018). Le chiffre d'affaires d'Asendia, partenaire des entreprises pour l'envoi de courriers et de petits paquets à l'international, a atteint 1,12 milliard d'euros. Ces performances s'appuient notamment sur un effort d'investissement pour moderniser l'outil industriel et adapter son organisation en territoire. En 2019, deux nouvelles plates-formes de tri Colissimo automatisées et le hub logistique de Viapost ont vu le jour tandis que 18 plates-formes de distribution ont été transformées pour devenir multiflux courrier-colis.

Des services de proximité porteurs de croissance

La branche se développe activement sur le marché des services de proximité, notamment aux personnes âgées (silver économie) avec le portage de repas (120 000 en 2019) et de médicaments; les visites à domicile et la téléassistance avec « Veiller sur mes parents »; ou l'installation de la tablette Ardoiz, dédiée aux seniors. En Île-de-France, La Poste a équipé les lycéens de 37 000 ordinateurs et 160 000 tablettes déployées entre septembre et novembre 2019. Cette offre

Branches et domaines d'activité du Groupe La Poste



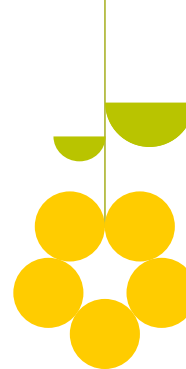
inclut le service après-vente et le recyclage des tablettes. Elle a lancé, avec Île-de-France Mobilités, Véligo Location, service de location longue durée de vélos électriques pour les Franciliens disponible dans 270 points dont des bureaux de poste. 6000 contrats ont été signés en six mois. La Poste a renforcé sa présence sur le marché de la rénovation énergétique des maisons individuelles avec le rachat de la société Économie d'énergie. Dans les sites postaux, 1 million de personnes ont passé l'examen du code de la route en 2019, soit un total de 3 millions depuis 2016.

4000 facteurs
recrutés en 2019

20 millions
de prestations
de services
facteurs

Pour accompagner le développement des services rendus par les facteurs, La Poste a créé 174 nouveaux îlots en 2019, ce qui porte leur nombre total à plus de 400. Ces structures, exclusivement dédiées à la distribution des courriers et colis et aux services de proximité, permettent de rapprocher les facteurs du premier point de leur tournée, de réduire leur parcours et de leur libérer du temps pour assurer les services de proximité ou encore la collecte de papiers à recycler auprès des entreprises (Recygo).

Dans les services de santé à domicile, les filiales Asten Santé et Diadom, spécialistes de la livraison de matériel médical et du suivi des patients à domicile, ont poursuivi leur croissance. 1000 salariés accompagnent chaque année 100000 patients malades chroniques ou en sortie d'hôpital.



LA BRANCHE NUMÉRIQUE

Des solutions innovantes utiles pour tous

La branche Numérique a une double activité : une activité commerciale au service des particuliers, des entreprises et du secteur public (via ses filiales Docaposte et Mediapost Communication et le site laposte.fr) et une activité de transformation numérique interne du Groupe. Elle a généré un chiffre d'affaires de 698 millions d'euros en 2019 (+6% par rapport à 2018).



4 millions de boîtes aux lettres électroniques Digiposte ouvertes fin 2019.

Docaposte, avec un chiffre d'affaires de 550 millions d'euros en 2019 (+6% par rapport à 2018), a poursuivi le développement de solutions et plates-formes numériques pour les entreprises et le secteur public, tout en menant une stratégie de croissance externe dynamique. Le rachat de Softeam Group permet à Docaposte d'enrichir son expertise dans le conseil métier, les technologies de l'information et la stratégie digitale, et de se renforcer sur le marché prioritaire de la banque-finance-assurance.

1^{er} fournisseur d'identité électronique attestée conforme au niveau de garantie substantiel par l'ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information).

Avec l'acquisition de CDC Arkhinéo, Docaposte conforte sa position de leader de l'archivage de données numériques à valeur probatoire en France et sa stratégie de développement dans l'activité de tiers de confiance numérique. En 2019, Docaposte a également renforcé son activité e-santé avec le rachat d'Icanopée, expert de l'édition de logiciels d'accès au dossier médical partagé et une prise de participation dans Tactio, leader mondial en solutions de santé mobile et connectée.

Mediapost Communication continue quant à elle de recentrer son activité sur l'IA avec ProbaYes, l'hébergement de données avec Oxeva et la régie publicitaire sur Internet avec Adverline. En 2019, la filiale du Groupe a intégré Marketshot, société éditrice du comparateur Choisir.com, spécialiste du marketing digital et des campagnes ciblées grâce à la data.



Plus de **120 data** scientists au sein du Groupe La Poste.

Le site **laposte.fr**, avec plus de 20 millions de visiteurs uniques chaque mois, affiche une croissance de ses ventes de +7% par rapport à 2018 et continue d'améliorer la qualité de ses parcours clients et d'enrichir son offre.

La branche Numérique poursuit l'enrichissement de ses infrastructures techniques, à l'exemple de son Hub numérique. Les expertises de la branche permettent d'accélérer **la transformation numérique** du Groupe et d'enrichir ses offres. Avec Digiposte, le Groupe a numérisé les bulletins de paie des postiers et de nombreuses entreprises en France mais aussi, dans le cadre d'un partenariat avec le ministère de l'Éducation nationale, permis de sauvegarder à vie plus de 23 millions d'attestations de diplôme. Ma French Bank s'est appuyée sur l'expertise de Docaposte en matière de signature électronique.

LA BANQUE POSTALE



10,5 millions de clients particuliers actifs à La Banque Postale.

Solide, innovante et accessible Une banque solide...

En 2019, La Banque Postale a réalisé, avec ses trois activités de banque de détail, de gestion d'actifs et d'assurance, 5,7 milliards d'euros de produit net bancaire. Elle a poursuivi sa diversification et renforcé ses positions dans le crédit à la consommation, l'assurance non-vie et sur les marchés de l'entreprise et des collectivités locales. Elle a également lancé dans l'asset management un projet de création d'un acteur de premier plan de la gestion assurantielle en Europe avec le Groupe BPCE. Actionnaire majoritaire de CNP Assurances, La Banque Postale prépare son futur sur le modèle d'un bancassureur d'envergure européenne.

... et accessible à tous

La Banque Postale est accessible à tous les publics : familles, jeunes, seniors, clientèles patrimoniales, entreprises, collectivités territoriales. Elle est même, depuis 2015, le premier prêteur bancaire du secteur public local avec 10,2 milliards d'euros d'encours de crédit.

Une banque digitale...

Sur 10,5 millions de clients particuliers actifs, 7 millions de clients se connectent via les applications ou le site Internet qui enregistre 120 millions de consultations mensuelles. Et en quelques mois, Ma French Bank, lancée en juillet 2019, a déjà franchi le cap des 120 000 clients fin 2019.



1^{er} financeur de projets pour les collectivités locales : 5 milliards d'euros de crédits accordés (+61% par rapport à 2018).

1^{re} banque française à annoncer la neutralité carbone sur l'ensemble de son périmètre opérationnel.

... et citoyenne et durable

La Banque Postale assume ses responsabilités envers ses 1,6 million de clients financièrement fragiles sur les 3,3 millions identifiés par la Banque de France. Elle leur propose un dispositif d'accompagnement complet. Assurant la mission de service public d'accessibilité bancaire, elle garantit l'accès universel et gratuit à des services bancaires essentiels à plus d'1,5 million de personnes.

Au-delà de ses engagements en faveur de la cohésion sociale et de la proximité territoriale, La Banque Postale se mobilise pour la transition écologique. Elle a lancé des prêts verts spécifiques aux collectivités locales pour financer des projets de mobilité propre, d'eau et d'assainissement, de valorisation des déchets, de rénovation énergétique des bâtiments et d'énergie renouvelable. En 2019, La Banque Postale a émis avec succès sa première obligation verte (green bond) de 750 millions d'euros. Sa filiale d'Asset Management (LBPAM) poursuit son engagement en faveur de la finance verte avec 100% de ses encours en Investissement Responsable d'ici fin 2020.



LE RÉSEAU LA POSTE

Évoluer pour simplifier la vie de ses clients

Le Réseau La Poste compte plus de 17 000 points de contact : les bureaux de poste et les points de contact partenaires chez les commerçants (La Poste relais) et dans les mairies (La Poste agences communales). Le Réseau commercialise les offres et services de La Banque Postale, de la branche Services-Courrier-Colis, de Chronopost et de La Poste Mobile, filiale de téléphonie du Groupe. Réseau à priorité bancaire, il a généré 70% des ouvertures de comptes Ma French Bank depuis son lancement, en juillet 2019. Le chiffre d'affaires avec les clients professionnels a augmenté de 4,6% en 2019.

Moderniser ses formes de présence

Pour accroître la satisfaction de ses clients, le Réseau investit en continu dans la rénovation et la modernisation de ses lieux et dans le développement d'outils performants



70% des ouvertures de comptes Ma French Bank réalisés dans les bureaux de poste.

398 bureaux de poste modernisés en 2019.

Plus de 50% des points de contact sont des partenariats avec des commerçants ou des mairies.

(398 bureaux de poste rénovés en 2019). Avec plus de 17 000 points de contact, le Réseau La Poste est au cœur d'une relation client dont les canaux se multiplient : téléphone, Internet, automates, applications mobiles... Pour satisfaire l'ensemble des besoins spécifiques des clients et répondre à tous les rythmes de vie en tout lieu du territoire, le Réseau adapte ses modalités de présence et de service.

En zone rurale

La Poste a consolidé sa présence avec 985 facteurs-guichetiers (922 en 2018) qui partagent leur temps entre les services du facteur et ceux du guichet d'un bureau de poste. En zone à faible densité, sur les 501 Maisons de services au public (MSAP) qui mutualisent les services des principaux opérateurs publics, 42 ont déjà été labellisées « Maison France Services » au 1^{er} janvier 2020, selon des critères fixés par l'État en 2019. À fin 2019, le Réseau compte 6 459 La Poste agences communales dans les mairies et 2 807 points de contact La Poste relais, dont 1 708 en zone rurale.

En zone urbaine

La Poste se développe en zone urbaine. L'offre de services postaux avec des horaires élargis s'est accrue avec 1 099 La Poste relais chez des commerçants. La Poste se tourne également vers des partenaires de l'économie sociale et solidaire (associations ou fondations), au nombre de 20 à fin 2019. C'est le cas d'établissements et services d'aide par le travail, où des salariés en situation de handicap assurent la vente de timbres, l'envoi et la remise de courriers et de colis.

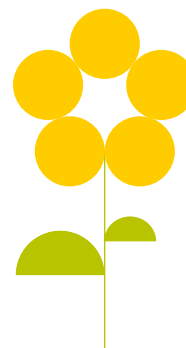


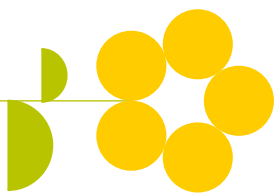
Un nouveau contrat de présence postale territoriale

Enfin, La Poste a signé le 5^e contrat de présence postale territoriale 2020-2022 avec l'État et l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité. Ce contrat fixe les règles qui permettent à La Poste de contribuer à sa mission d'aménagement du territoire et d'adapter sa présence, en concertation étroite avec les collectivités.

Agir en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire

Dans près de 300 bureaux de poste sur tout le territoire, La Poste propose à ses clients un diagnostic pour établir leur niveau d'aisance avec le numérique. En fonction du résultat, les clients qui le souhaitent peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé et être orientés vers des associations partenaires de La Banque Postale qui dispensent des formations aux usages numériques bancaires.





GEOPOST/ DPDGROUP



Livrer plus, mieux et partout

Dans un contexte marqué par une forte concurrence, GeoPost/DPDgroup a montré sa solidité en 2019 sur un marché ultraconcurrentiel, avec un chiffre d'affaires de 7,8 milliards d'euros.

Une croissance continue

En Europe, GeoPost/DPDgroup a multiplié les acquisitions avec une opération majeure en janvier 2020 : la prise de participation majoritaire au sein de BRT, le n° 1 du colis italien. Autres rapprochements avec Geis Parcel, acteur du « dernier kilomètre » en République tchèque et en Slovaquie, avec Tipsa (transport urgent) en Espagne. En Asie, GeoPost/DPDgroup a lancé la franchise DPD Chine en 2019 et a pris une participation majoritaire dans Lenton, spécialiste du transport transfrontalier, basée à Hong Kong.

Une innovation soutenue

GeoPost/DPDgroup continue de développer des solutions innovantes sur le « dernier kilomètre » pour simplifier la vie de ses clients et leur offrir davantage de souplesse et de rapidité. Parmi les options : la livraison interactive (service Predict), la livraison le samedi (Allemagne), le dimanche (Royaume-Uni, Espagne et France) ou encore la livraison sur rendez-vous.

La filiale investit dans les nouveaux segments porteurs du marché tels que le marché de la logistique fresh/food/santé avec Biocair, BioLogistic, les sociétés du Groupe ALP (Delifresh, Freshlog et 360 Degrés Services) et le réseau de 270 agences et 12 hubs de Tipsa en Espagne.

DPD France teste la livraison par drone. Une seconde ligne commerciale régulière a été inaugurée en novembre 2019, en Isère, entre Fontanil-Cornillon et le village de Mont-Saint-Martin. Dans cette zone de montagne, le drone ne met que 8 minutes pour parcourir 3 km au lieu des 30 minutes qui sont nécessaires pour couvrir les 20 km du trajet par la route.

1,3 milliard
de colis livrés en
2019, avec un pic
de 9,3 millions
de colis livrés
en Europe le
2 décembre 2019
(Cyber Monday).

Plus de
900 hubs
et dépôts dans
le monde.

77000 experts
de la livraison
dans le monde.

Plus de
46000 points
Pickup (relais
et consignes)
dans le monde.



Le hub d'Eindhoven, le plus grand centre de tri européen

Le plus grand centre international européen de tri et distribution de colis a été inauguré, en avril 2019, à Eindhoven, aux Pays-Bas. Ce hub s'étend sur plus de 88000 m² et comprend un dispositif de tri de plus de 2,1 km de long, grâce auquel DPD Netherlands pourra absorber la croissance à venir du marché. Une seconde phase prévoit un agrandissement du site de 36000 m².