



# RAPPORT RSE 2018



LE GROUPE LA POSTE

# RAPPORT RSE 2018

Le présent rapport peut être consulté et téléchargé sur le site [www.groupelaposte.com](http://www.groupelaposte.com).

Il est également disponible en version anglaise.

La réponse du Groupe La Poste aux éléments demandés par le décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations non financières par certaines grandes entreprises et certains groupes d'entreprises est disponible en pages 486 à 504 dans le Document de référence du Groupe La Poste.

Pour plus d'informations détaillées sur La Banque Postale et DPDgroup, voir les sites [www.labanquepostale.com](http://www.labanquepostale.com) et [www.dpd.com](http://www.dpd.com)

## MOT DU PRÉSIDENT

2

1

## PROFIL ET STRATÉGIE DU GROUPE LA POSTE

5

1.1	Profil du Groupe La Poste	6
1.2	Stratégie	14
1.3	Gouvernance d'entreprise	18
1.4	Dispositif de gestion des risques	30

2

## POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

33

2.1	Contribution aux Objectifs de développement durable de l'ONU	34
2.2	Dialogue avec les parties prenantes	36
2.3	Politique de responsabilité sociétale : pilier de l'engagement du Groupe	46
2.4	Engagement et contribution des branches et des principales filiales	50
2.5	Organisation et animation de la politique d'engagement sociétal	57
2.6	Reconnaissance de la politique de responsabilité sociétale par les agences de notation	61

3

## COHÉSION SOCIALE ET TERRITORIALE

63

3.1	Renouvellement de la présence postale sur l'ensemble du territoire	67
3.2	Achats responsables	70
3.3	Des offres de services pour les territoires	75
3.4	La Poste, acteur et partenaire des écosystèmes territoriaux	80
3.5	Annexe	87

4

## NUMÉRIQUE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

89

4.1	Sécurité et utilisation responsable des données	93
4.2	Numérique accessible et maîtrisé par tous	96
4.3	Inclusion sociale par le numérique	98
4.4	Numérique utile et démocratisé	99
4.5	Annexe	101

5

## TRANSITIONS ÉCOLOGIQUES

103

5.1	Le Groupe La Poste, accélérateur de la transition énergétique	107
5.2	Le Groupe La Poste, partenaire naturel de l'économie circulaire	123
5.3	Annexe	132

6

## POLITIQUE SOCIALE

137

6.1	Engagement pour les droits humains	141
6.2	Développement du capital humain	142
6.3	Santé et sécurité, qualité de vie au travail	150
6.4	Dialogue social de qualité	154
6.5	Activités sociales de La Poste	157
6.6	Annexe	159

7

## ENGAGEMENT AU SERVICE DU CLIENT

163

7.1	Une offre responsable	166
7.2	Accompagner les clients dans leur consommation responsable	168
7.3	Progresser dans l'accessibilité à l'offre	169
7.4	Renforcer la satisfaction des clients	174
7.5	Annexe	177

8

## ANNEXES

179

8.1	Table de référencement GRI standard	180
8.2	Annexe méthodologique	189
8.3	Lexique	192



**Philippe Wahl,**  
**Président-Directeur Général du Groupe La Poste**

**Une responsabilité et un levier de transformation pour le Groupe**

Être une entreprise de services de proximité humaine, pour tous, partout et tous les jours, c'est endosser une responsabilité particulière.

Face aux transitions écologiques, aux opportunités et aux défis du numérique et aux enjeux de cohésion sociale et territoriale, Le Groupe La Poste s'engage et agit pour un monde plus durable.

Notre engagement sociétal est ancré au cœur de l'histoire du Groupe La Poste qui a toujours innové pour accompagner les transformations de la société sans laisser personne au bord du chemin.

Il est constitutif de notre vocation d'entreprise performante au service de l'intérêt général. Contribuer à l'avènement du monde de demain exige de s'adapter et d'inventer des réponses aux nouveaux usages des clients et aux besoins de la société. Au-delà d'une approche d'entreprise responsable, notre engagement sociétal est un levier pour la transformation de notre Groupe.

Nous avons choisi de mobiliser toutes nos énergies et de concentrer nos efforts autour de trois transitions qui sont autant de défis majeurs : la préservation de la cohésion sociale et territoriale, l'avènement d'un numérique éthique et responsable et l'accélération des transitions écologiques.

### Le Groupe La Poste agit

Le Groupe La Poste agit pour les transitions écologiques. Notre parc immobilier est alimenté à 100 % en Énergie d'origine renouvelable. Nous avons réduit nos émissions de gaz à effet de serre de 20 % par rapport à 2013, atteignant ainsi dès 2018 les objectifs que nous nous étions fixés pour 2020. Au-delà de l'exemplarité, le Groupe maintient son positionnement de pionnier pour entraîner le changement. Des accords ont été signés avec 15 métropoles pour la mise en place d'une logistique urbaine sobre et efficace. Le Groupe a été le premier opérateur postal au monde à émettre un *Green Bond* dont le succès a permis de lever 500 millions d'euros pour financer notre transition écologique, et notamment notre flotte de véhicules électriques (qui est déjà l'une des plus importantes du monde), la rénovation énergétique de notre parc immobilier et nos projets de production d'énergie renouvelable. Ces actions et leurs résultats ont été salués par les agences de notation extrafinancière. En devenant le seul opérateur postal noté A par le CDP<sup>(1)</sup>, le Groupe fait désormais partie des 126 entreprises leaders en matière de performance environnementale au niveau mondial. Impossible de ne pas citer également l'engagement de La Banque Postale, qui sera la première banque généraliste au monde dont 100 % des encours seront labellisés ISR d'ici 2020 et qui vient de réussir sa propre émission de *Green Bond*.

Le Groupe La Poste agit dans les territoires : premier partenaire du financement des collectivités territoriales, La Banque Postale a octroyé 13,4 milliards d'euros de financement à plus de 3 200 acteurs du secteur public local. Notre soutien à l'innovation sociale s'appuie sur de multiples partenariats avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire. 318 partenariats ont été signés avec des associations des Quartiers prioritaires de la ville et 80 000 personnes ont été accueillies dans les Maisons de Services au Public pour bénéficier notamment de médiation numérique.

Notre Groupe poursuit le déploiement d'un numérique éthique et responsable. 100 % des managers ont été formés à la protection des données personnelles qui est désormais intégrée dans la prestation de serment de tout postier (au même titre que le secret des correspondances). Le développement de services numériques reposant sur la confiance a franchi un nouveau cap avec plus de 3 millions de détenteurs de coffres-forts électroniques et d'applications mobiles Digiposte+.

### Postières et postiers, acteurs et bénéficiaires du développement du Groupe La Poste

Parce que le changement ne se conçoit pas sans l'engagement des collaborateurs dans la durée, La Poste veille à les accompagner. L'effort de formation (80 % des postiers ont été formés en 2018), la gestion des carrières et la mobilité sont mis au service du développement des compétences et de l'adaptation aux métiers de demain, notamment numériques. L'accord sur les Bureaux à priorité sociétale reconnaît les spécificités du travail en zones sensibles. Il témoigne de l'attention constante portée à la qualité de vie au travail, nourrie par un dialogue social permanent.

### Mettre en œuvre les objectifs de développement durable 2030

Le 21<sup>e</sup> siècle sera écologique ou ne sera pas. Je suis personnellement très fier de notre engagement, que je renouvelle, aux principes du Pacte mondial des Nations unies et aux objectifs à 2030 de la stratégie mondiale de développement durable. Nous définissons actuellement de nouveaux objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre conformes à l'accord de Paris et alignés sur l'objectif de contenir la hausse de la température moyenne en deçà de 2° C.

C'est avec fierté que le Groupe apporte également son soutien aux *Women's Empowerment Principles*, dont il est signataire depuis 2010, et agit activement en faveur de la diversité et du vivre ensemble.

Être exemplaire et entraîner la société tout entière pour réinterroger nos modèles de développement, voilà ce qui mobilise Le Groupe La Poste et les postiers au quotidien, pour continuer à mériter la confiance de tous.

(1) CDP est un organisme indépendant de référence qui évalue la performance environnementale de 7 000 entreprises au niveau mondial.



# PROFIL ET STRATÉGIE DU GROUPE LA POSTE

<b>1.1</b>	<b>Profil du Groupe La Poste</b>	<b>6</b>
1.1.1	Un groupe international de services multiactivité	6
1.1.2	L'organisation du Groupe La Poste	7
1.1.3	Une vocation citoyenne	9
1.1.4	Les faits marquants 2018	12
<b>1.2</b>	<b>Stratégie</b>	<b>14</b>
1.2.1	Raison d'être : simplifier la vie	14
1.2.2	Plan stratégique La Poste 2020 : Conquérir l'avenir	14
1.2.3	Déclinaison de la stratégie par les branches	15
1.2.4	Modèle d'affaires	16
<b>1.3</b>	<b>Gouvernance d'entreprise</b>	<b>18</b>
1.3.1	Composition, rôles et responsabilités des instances de gouvernance	18
1.3.2	Rémunération du mandataire social et des membres du Comité exécutif	21
1.3.3	Éthique et déontologie	22
<b>1.4</b>	<b>Dispositif de gestion des risques</b>	<b>30</b>
1.4.1	Charte de management des risques du Groupe	30
1.4.2	Gouvernance du management des risques du Groupe	30
1.4.3	Risques RSE intégrés dans la cartographie des risques du Groupe	31

## 1.1 Profil du Groupe La Poste

### 1.1.1 UN GROUPE INTERNATIONAL DE SERVICES MULTIACTIVITÉ

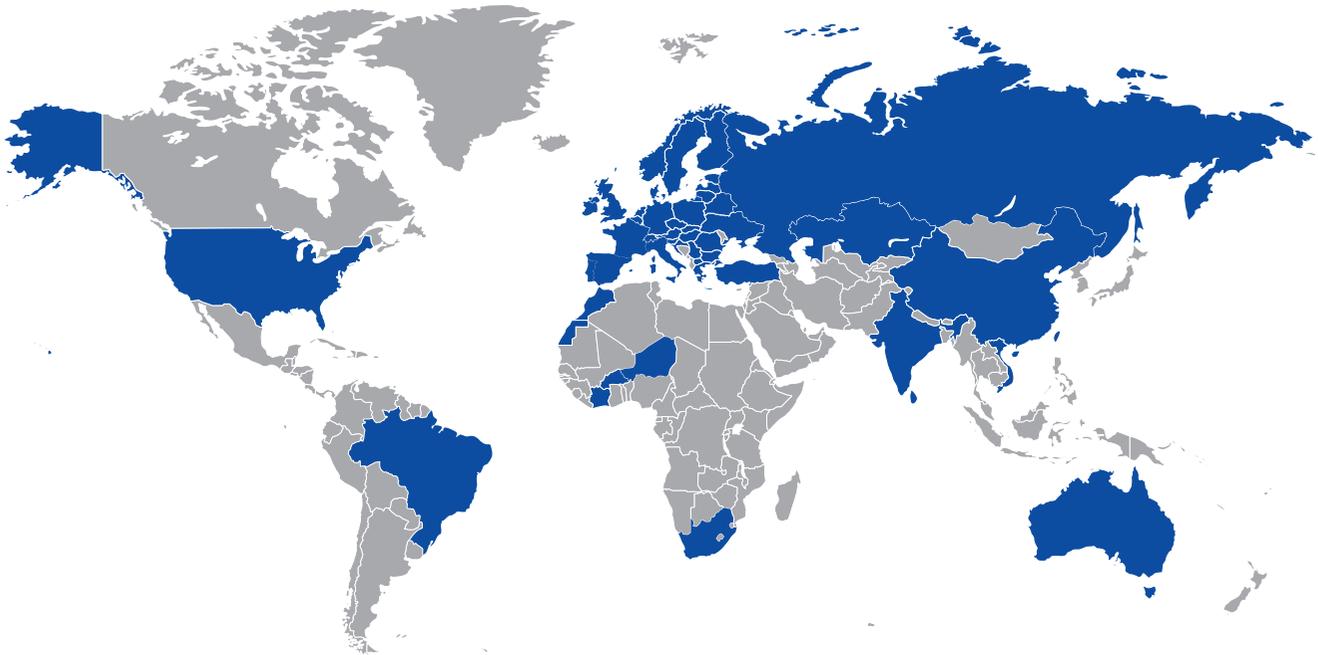
La Poste, société mère du Groupe La Poste, est :

- une société anonyme contrôlée conjointement par l'État (73,68 %) et par la Caisse des Dépôts (26,32 %) ;
- située au 9, rue du Colonel Pierre-Avia, 75015 Paris (siège social) ;
- détenue à 100 % par des capitaux publics selon l'article premier de la loi n° 2010-123 du 9 février 2010.

Pour plus d'informations sur l'organisation du Groupe, voir page 13 à 18 du Document de référence 2018. Pour plus d'informations sur La Poste SA, sa raison sociale, sa dénomination commerciale, son lieu et son numéro d'enregistrement, sa date de constitution et sa durée d'existence, ainsi que la législation régissant ses activités, voir page 20 du Document de référence 2018.

La dette s'élève à 3,4 milliards d'euros au 31 décembre 2018, soit un ratio d'endettement net sur capitaux propres de 28,7 %.

### UN GROUPE PRÉSENT DANS 44 PAYS, SUR 5 CONTINENTS



La plupart des activités du Groupe se déroulent dans des pays dotés d'institutions démocratiques et de ressources capables de garantir le respect :

- des Droits de l'Homme ;
- des principes fondamentaux de l'Organisation Internationale du Travail.

97,7 % des effectifs du Groupe La Poste sont localisés en Europe de l'Ouest (classification de l'Unesco<sup>(1)</sup>).

Le Groupe La Poste est aussi présent dans des pays plus exposés aux risques concernant les Droits de l'Homme. Lorsque c'est le cas, il opère au travers de sociétés ou de partenariats de taille modeste (cf. pages 110 et 111 du Document de référence 2018).

(1) Classification de l'Unesco pour l'Europe de l'Ouest : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Vatican, Suède, Suisse.

## 1.1.2 L'ORGANISATION DU GROUPE LA POSTE

### 1.1.2.1 Une organisation par branches et filiales

Le Groupe s'appuie sur les compétences de La Poste SA et sur les expertises de ses filiales, pour exercer ses sept domaines d'activité. Le Groupe est organisé en cinq branches, une foncière Poste Immo et une filiale de gestion de flotte Véhiposte.

#### Services-Courrier-Colis

**45,6 % <sup>(1)</sup>**

- Distribution du courrier, de la presse et des colis, en France et à l'international.
- Diffusion d'imprimés publicitaires et marketing.
- Solutions d'expédition intégrées pour le secteur du e-commerce.
- Fournisseur du service postal universel en France, assuré six jours sur sept (mission de service public).
- Distribution de la presse (mission de service public).

#### GeoPost DPD

**29,6 % <sup>(1)</sup>**

- Livraison internationale de colis express de moins de 30 kg, d'entreprise à entreprise (BtoB) et d'entreprise à particulier (BtoC).
- 78 % du chiffre d'affaires est réalisé hors de France.

#### La Banque Postale

**22,5 % <sup>(1)</sup>**

- Banque de détail.
- Assurance.
- Gestion d'actifs.
- Accessibilité bancaire. La Banque Postale a l'obligation d'ouvrir le Livret A à tous à partir de cinq euros de dépôt (mission de service public).

#### Numérique

**2,2 % <sup>(1)</sup>**

##### Direction du numérique et trois filiales BtoB <sup>(2)</sup>

- Centre d'expertise pour le Groupe.
- Développement de nouvelles offres.
- Réseau de distribution La Poste en ligne.
- Activité économique en propre, via ses filiales.

#### Réseau La Poste

**17 264 points de contact**

- Structure de distribution multiactivité du Groupe.
- Gestion directe de l'offre de télécommunication.
- Aménagement du territoire (mission de service public).

Les produits opérationnels du Groupe La Poste s'établissent à 24 699 millions d'euros à fin décembre 2018.

Pour plus d'informations sur les activités du Groupe La Poste (indicateurs financiers et d'exploitation, informations sur les caractéristiques structurelles et organisationnelles, enjeux, priorités stratégiques et perspectives), voir le chapitre 5 du Document de référence 2018.

(1) Des produits opérationnels consolidés.

(2) Filiales BtoB : Docaposte (transformation numérique des organisations), Mediapost Communication (Matching, Adverline, Mediaprism, SDS, Vertical-Mail, Cabestan, Mediapost Publicité) et Start'inPost (accélérateur industriel de start-up).

### 1.1.2.2 Sept domaines d'activité

Le Groupe La Poste est spécialisé dans sept grands domaines d'activité au sens de l'Insee :

#### LOGISTIQUE

##### Traitement, tri, transport et livraison de courrier, colis et autres types d'envois

- Plus de 20 milliards de courriers adressés ou non adressés.
- 1<sup>er</sup> fournisseur de service universel européen à s'introduire sur le marché de la livraison de colis express en 1984. Assure l'acheminement de colis et de marchandises en 48 heures, quelle que soit la destination.
- Plus de 1,6 milliard de colis livrés par Colissimo et GeoPost.
- 2<sup>e</sup> prestataire de services postaux en Europe par son chiffre d'affaires et son volume d'activité.

#### BANQUE/ASSURANCE

- Forte de 10,3 millions de clients particuliers.
- Près de 365 000 clients personnes morales.
- Plus de 115 milliards d'euros, soit 50 % des actifs sous gestion pour compte de tiers, gérés selon une approche d'investissement socialement responsable.
- 8,7 milliards d'euros d'encours de crédits au secteur public local.

#### TÉLÉCOMMUNICATIONS

- Le parc total abonnés et prépayés a progressé de 10,3 % pour atteindre 1,525 million de clients, dont 1,46 million sur les seuls abonnés.

#### GESTION DE L'INFORMATION

- 3 millions de coffres électroniques ouverts avec Digiposte+, leader français, permettant le stockage de plus de 130 millions de documents.
- 210 000 identités numériques créées par La Poste.
- Le site e-commerce laposte.fr a reçu en moyenne plus de 14 millions de visiteurs uniques et 4 millions sur le site mobile.

#### DISTRIBUTION MULTICANALE

- 1<sup>er</sup> réseau commercial de proximité en France, avec 17 264 points de contact.
- Un réseau qui s'appuie également en France sur près de 9 500 relais et consignes Pickup.
- 7 765 guichets automatiques de banque, 7 448 automates d'affranchissement ;
- 200 millions d'euros de chiffre d'affaires réalisés en ligne pour La Poste en 2018.

#### IMMOBILIER

- Gestion d'un parc immobilier de 11 983 bâtiments.

#### SERVICES À LA PERSONNE

En 2018 La Poste a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 115 millions d'euros dans les services de proximité.

### 1.1.2.3 La marque La Poste

La marque du Groupe La Poste a pour rôle de rassembler et de donner du sens à ses actions à travers sa volonté de « Simplifier la vie ».

Cette signature reflète l'esprit de conquête du Groupe. Elle exprime l'audace nécessaire pour s'imposer comme la première entreprise de services de proximité humaine pour tous, partout, tous les jours, tout en relevant les défis de notre époque.

La marque s'appuie sur les valeurs du Groupe, l'attention et l'engagement, qui guident son action au quotidien. Ces valeurs fortes nourrissent et inspirent la confiance des 250 000 postiers et des 67 millions de personnes avec qui ils entrent chaque jour en relation. Elles expriment la vocation citoyenne du Groupe.

## 1.1.3 UNE VOCATION CITOYENNE

Par ses missions de service public, le Groupe La Poste contribue en tant qu'entreprise publique au développement des politiques d'intérêt général. Elles sont une composante essentielle de son identité. Dans ce contexte, le Groupe s'est fixé la mission de développer des services visant à simplifier la vie de ses clients. Pour ce faire, il allie la force du facteur humain aux solutions numériques.

### 1.1.3.1 Quatre missions de service public

La Poste assure quatre missions de service public :

- le service universel postal ;
- le transport et la distribution de la presse ;
- la contribution à l'aménagement et au développement du territoire ;
- l'accessibilité bancaire.

Ces missions contribuent au maintien et à l'amélioration des liens sociaux dans la société française. Elles constituent aussi un facteur de cohésion sociale et territoriale. Enfin, elles forment un socle sur lequel La Poste structure son organisation et son fonctionnement.

Pleinement intégrées à ses activités, elles sont au cœur de la stratégie du Groupe et inspirent ses engagements.

### 1.1.3.2 Une culture d'entreprise au service du plus grand nombre

#### Le musée de La Poste

Le musée de La Poste accompagne la transformation du Groupe en s'appuyant sur ses racines et ses valeurs.

Depuis sa création en 1946, le musée de La Poste a pour mission de :

- conserver, enrichir et montrer au public les collections postales et philatéliques de l'État ;
- sauvegarder la mémoire et le patrimoine de La Poste ;
- favoriser la connaissance de l'histoire du Groupe.

Le musée déploie également des animations hors-les-murs sur le territoire francilien. Il touche ainsi différents types de publics : scolaires, seniors, enfants hospitalisés et les personnes en situation de handicap depuis 2018. Les acteurs sociaux bénéficient d'une offre dédiée avec un tarif adapté pour leurs groupes en apprentissage du français ou en insertion.

Depuis 2016, dans le cadre de sa rénovation, le musée s'oriente vers une demande de labellisation Certivéa<sup>(1)</sup>. Il élabore pour cela

#### AIDES PUBLIQUES AU GROUPE LA POSTE

La loi de finances rectificative pour 2012 a instauré un crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE). Le CICE a pour objet le « financement de l'amélioration de la compétitivité des entreprises, à travers notamment des efforts en matière d'investissement, de recherche, d'innovation, de formation, de recrutement, de prospection de nouveaux marchés, de transition écologique et énergétique, et de reconstitution de leur fonds de roulement ».

La Poste en est le premier bénéficiaire. Le Groupe est éligible au CICE au regard des critères suivants :

- La Poste est une SA ;
- La Poste ne bénéficie d'aucune situation de monopole et exerce toutes ses activités dans un environnement de pleine concurrence ;
- La Poste est le second employeur de France après l'État. Elle emploie en effet 243 379 personnes en France, dont 81 % ont une rémunération inférieure ou égale à 2,5 fois le SMIC. C'est une entreprise de main-d'œuvre, qui emploie des salariés modestes. Elle est donc au premier rang des bénéficiaires du CICE et a perçu, pour 2018, 303 millions d'euros. La Poste bénéficie aussi d'une **compensation pour deux missions de service public**. En 2018, elle a reçu 320 millions d'euros pour l'accessibilité bancaire et 112 pour le transport et la distribution de la presse. Ces sommes sont très nettement inférieures au coût réel de ces missions.

L'aménagement du territoire est compensé sous la forme d'un abattement de taxes locales de 174 millions d'euros pour 2018. Cette somme est affectée à un fonds national tripartite. La Poste en assure la gestion comptable et financière selon le contrat tripartite (AMF, État, La Poste) de présence territoriale.

La répartition de cette somme par type de projets se fait au sein de l'observatoire de la présence postale territoriale. Les projets sont définis par la Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) présidée par un élu local.

sa politique d'accessibilité et son offre de médiation culturelle tous publics. Il s'est notamment illustré lors de sa participation au premier forum de la Réunion des établissements culturels pour l'accessibilité (RECA) le 16 octobre 2018 au musée de l'Homme à Paris.

À cette occasion, il a pu rendre compte des actions menées dans le champ médico-social, auprès des publics « empêchés », présenter un prototype de module tactile et prospecter de nouveaux contacts pour l'année à venir.

(1) Filiale du Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB), Certivéa est un opérateur de services sur la performance durable des bâtiments non résidentiels, des infrastructures et des territoires.

## Le Comité pour l'histoire

Le Comité pour l'histoire de La Poste (CHP) soutient la recherche en sciences humaines et contribue à la valorisation du patrimoine historique de l'entreprise.

Créé en 1995, le CHP a accompagné trois thèses et trois masters en cours durant l'année 2018. Il a nourri l'actualité du Groupe lors de la fin de la période du centenaire de la Grande Guerre et des chèques postaux. Il a enfin publié la première synthèse d'histoire nationale postale, en langue anglaise, *A Concise History of the French Post Office. From its Origins to the Present Time* (Peter Lang Editions)

## La Fondation La Poste

La Fondation d'entreprise La Poste a pour vocation de transmettre la culture, la solidarité et l'innovation par l'écriture.

La Fondation d'entreprise La Poste favorise le développement humain et la proximité à travers l'écriture, pour tous, sur tout le territoire et sous toutes ses formes. Un choix qui exprime les valeurs de référence de La Poste : elle est quotidiennement proche, citoyenne et solidaire.

L'écriture au cœur de La Poste est évidente : elle transmet un patrimoine et une somme de savoirs, elle crée et renforce le lien social, elle facilite l'intégration et offre aux individus la possibilité d'un mieux-être. L'écriture est le complément de la lecture.

À contrario, il est difficile de ne pas utiliser ni maîtriser ce mode d'expression. C'est pourquoi la Fondation La Poste :

- s'engage contre toutes les formes d'illettrisme de l'écrit, que le support en soit traditionnel ou numérique ;
- s'intéresse à l'écriture littéraire. Celle-ci illustre l'échange, et en particulier les correspondances, avec le souci de les présenter

à un large public, de les rendre vivantes en les associant à un autre art et de faire connaître ce patrimoine :

- encourage l'écriture vivante. Elle soutient notamment les jeunes talents qui associent textes et musique et elle leur décerne des prix.

La Fondation veille à ce que les actions qu'elle soutient soient réparties sur l'ensemble du territoire, pour favoriser l'engagement des postiers.

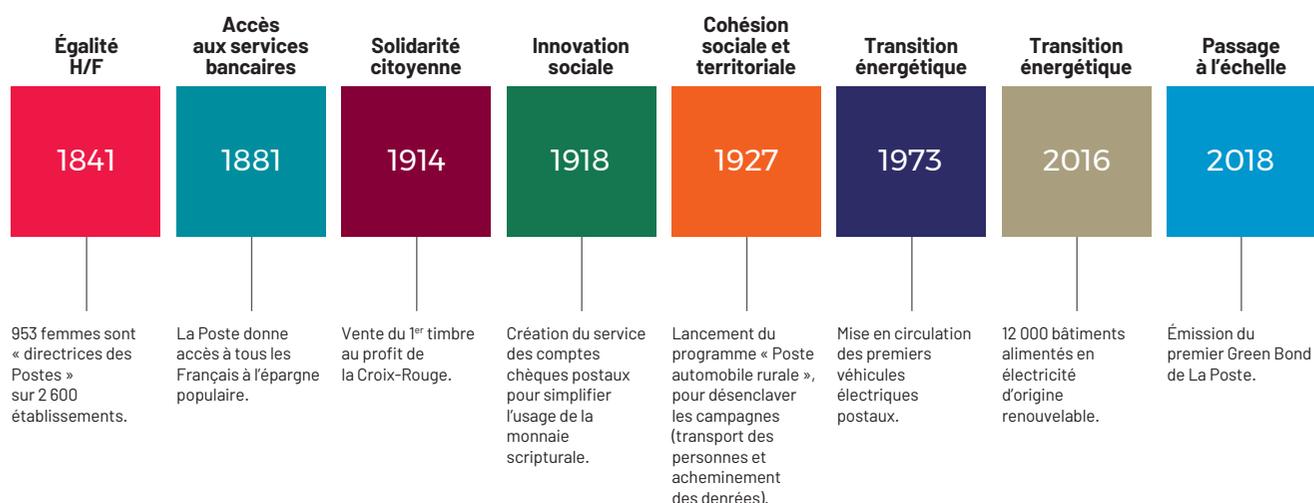
En 2018, la Fondation a consacré plus de 20 % de son budget aux actions solidaires liées à l'écriture, ce qui a permis de financer 50 initiatives bénéficiant à près de 40 000 personnes :

- animation d'ateliers d'écriture au profit de détenus dans les maisons d'arrêt, d'adolescents en travail thérapeutique, de jeunes déscolarisés, de résidents et de personnels soignants de maison de retraite et de personnes engagées dans des parcours de formation ou d'insertion ;
- soutien d'activités ludiques au bénéfice d'élèves du CP ayant des fragilités en écriture et en lecture ;
- actions pour la promotion de la lecture auprès des élèves de CM2.

## Cinq cents ans d'engagement sociétal

Depuis plus de 500 ans, Le Groupe La Poste accompagne les évolutions de la société pour permettre à tous, partout et tous les jours, de bénéficier du progrès social et de l'innovation technologique. Il est depuis toujours au service de toutes les parties prenantes de la société française: particuliers, entreprises, associations, collectivités territoriales. Pionnière dans de nombreux domaines, La Poste a de longue date intégré la dimension d'engagement sociétal au cœur de ses activités.

## L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DANS L'HISTOIRE DE LA POSTE



## L'engagement en faveur de causes nationales ou de projets d'intérêt général

Depuis près de trente ans, La Poste est partenaire de l'opération **Pièces Jaunes** pour améliorer le quotidien des enfants hospitalisés (un million de tirelires déposées dans les bureaux de poste, un million de cartes de remerciements remises aux enfants par les postiers, 177 tonnes de pièces récoltées en 2018).

Le Groupe est également partenaire du **Téléthon**, opération de collecte de fonds pour financer la recherche contre les maladies génétiques neuromusculaires et l'accompagnement des malades. En 2018, l'entreprise a réuni plus de 624 000 euros au profit du Téléthon, un record absolu.

En novembre 2018, La Poste a remis un chèque de 1 440 316 euros à la **Croix-Rouge** dont elle est partenaire depuis plus de 100 ans. Ces dons résultent des ventes de carnets et blocs de timbres édités spécialement pour la Croix-Rouge.

La Poste sait également s'engager auprès de la Croix-Rouge en cas de situations exceptionnelles. En octobre 2018, un fort épisode orageux a généré d'importantes précipitations notamment sur les départements de l'Aude, du Tarn et de l'Hérault. L'état de catastrophe naturelle a été reconnu dans 126 communes, les plus touchées par les inondations. La Banque Postale a ainsi sollicité ses clients et remis à ce titre un chèque de 108 623 euros pour les actions menées par l'association.

Enfin, depuis plus de 50 ans des postiers répondent à plus d'un million de lettres au Père Noël venant de plus de 140 pays.

### La Poste partenaire des arbitres

Acteurs de terrain et de confiance, les arbitres comme les postiers s'engagent pour l'intérêt général et agissent pour tous, partout en France.

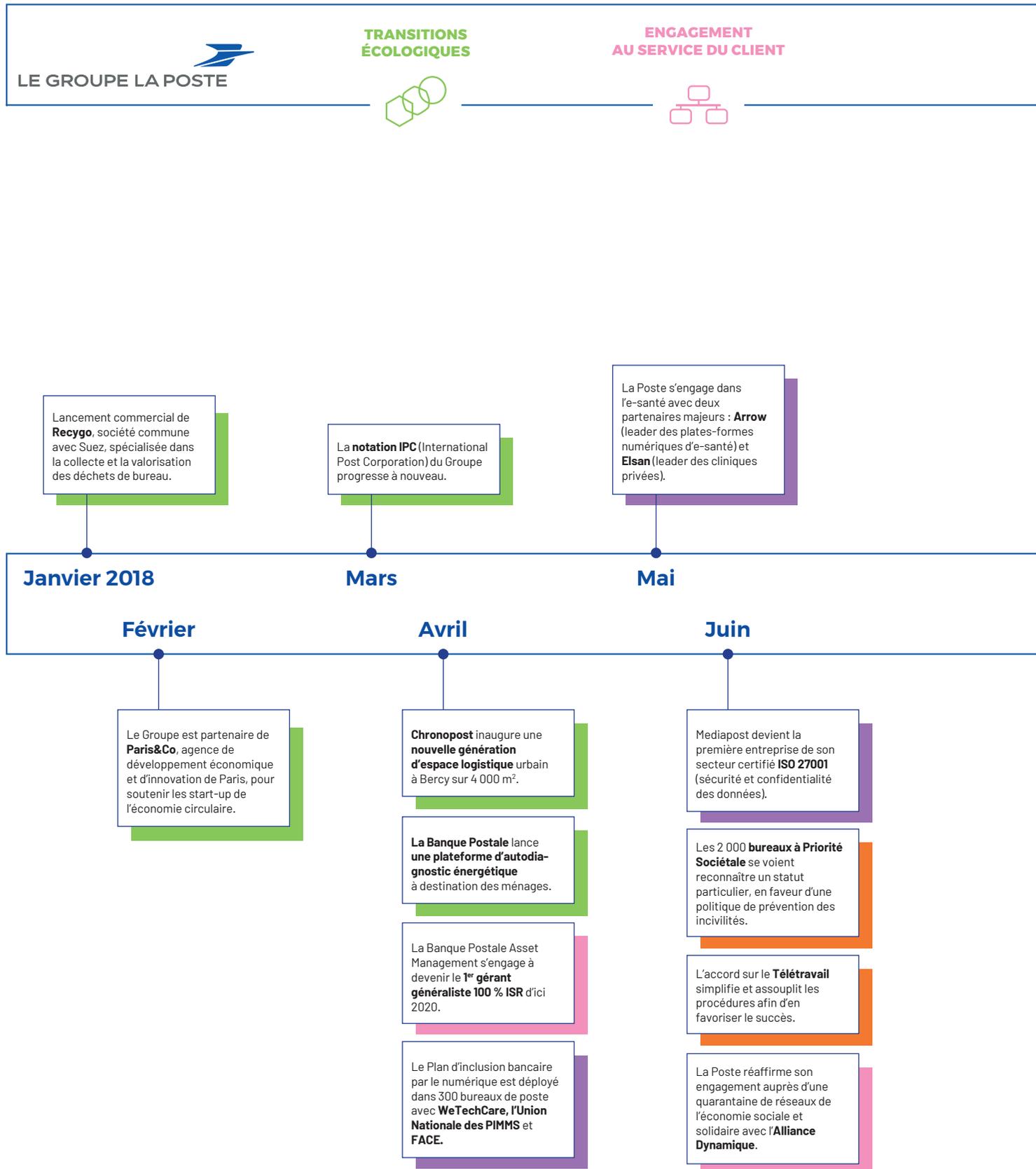
Depuis plus de dix ans, La Poste anime le programme « Tous arbitres ». Ce dispositif accompagne et valorise les 58 000 arbitres élités et amateurs des fédérations et ligues professionnelles de football, rugby, handball et basket.

Ce programme a une triple ambition :

- accompagner concrètement les arbitres dans l'exercice de leur pratique ;
- valoriser la fonction arbitrale ;
- susciter des vocations.

Au cœur de son engagement, La Poste organise les Journées nationales de l'Arbitrage aux côtés de nombreux grands sportifs. Elles permettent, chaque année, de mettre à l'honneur les arbitres et l'esprit sportif auprès du public et de favoriser les vocations.

## 1.1.4 LES FAITS MARQUANTS 2018



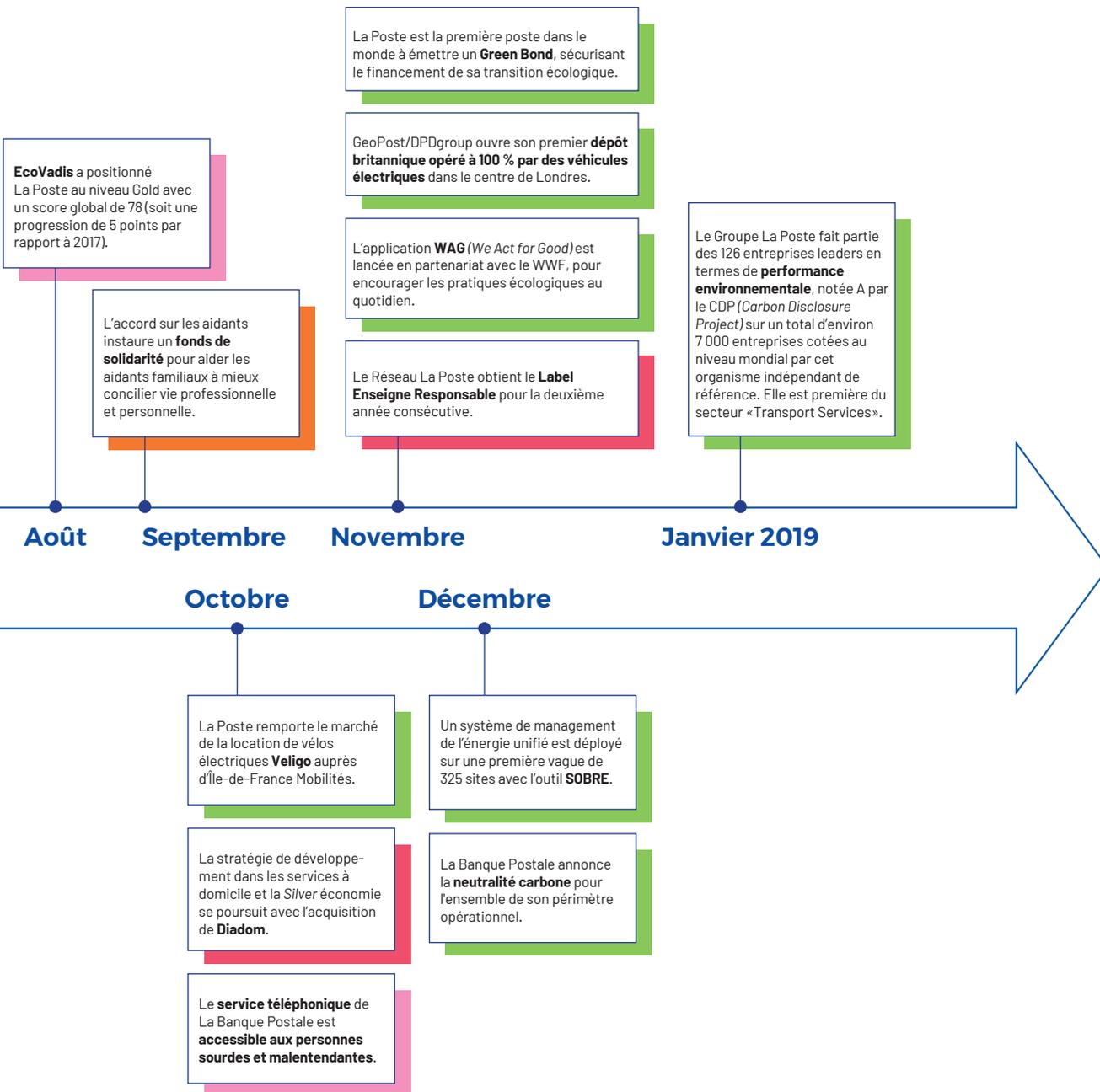
NUMÉRIQUE  
ÉTHIQUE  
ET RESPONSABLE



POLITIQUE  
SOCIALE



POLITIQUE DE  
RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE



## 1.2 Stratégie

### 1.2.1 RAISON D'ÊTRE : SIMPLIFIER LA VIE

#### Travailler à simplifier la vie dans une société complexe

Entreprise considérée comme la plus utile par les Français <sup>(1)</sup>, La Poste porte l'ambition d'accompagner la société pour relever les grands défis à venir : les transitions écologique et numérique ainsi que les cohésions sociale et territoriale.

Fort de ses valeurs citoyennes et des moyens technologiques dont il dispose, Le Groupe La Poste a l'ambition de favoriser la confiance en cultivant les liens entre les hommes. Dans un monde complexe en constante transformation, le Groupe continue de croire que la

simplicité rassemble en générant de la confiance. Ses initiatives visent à faciliter l'accès aux nouvelles technologies et à encourager l'entraide, les synergies et le développement durable de la société.

#### Donner à tous accès au progrès

L'autre ambition majeure du Groupe est de devenir « la plus grande entreprise de services de proximité humaine ». Le Groupe s'engage ainsi à rendre tous les nouveaux services accessibles à tous. Il place la technologie au cœur de sa stratégie de développement, mais en veillant à toujours la placer au service de l'humain.

### 1.2.2 PLAN STRATÉGIQUE LA POSTE 2020 : CONQUÉRIR L'AVENIR

Le plan stratégique du Groupe vise à transformer son modèle en profondeur, pour en faire un acteur incontournable de la révolution digitale en cours.

L'avènement du Numérique entraîne une transformation radicale des dynamiques économiques et sociétales sur tous les continents. Il impacte toutes les activités des entreprises. Pour le Groupe La Poste, comme pour les autres postes dans le monde, la dématérialisation engendre un déclin structurel des métiers historiques : le courrier et la fréquentation des bureaux de poste. L'activité bancaire est elle aussi soumise à un durcissement réglementaire, à la faiblesse des taux d'intérêt et à l'apparition d'acteurs 100 % digitaux. Pour sa part, le colis répond à l'explosion du e-commerce dans un environnement très concurrentiel.

En conséquence, le Groupe poursuit en 2018 la mutation de ses activités traditionnelles et accélère le développement de ses relais de croissance.

Le plan stratégique **La Poste 2020 : Conquérir l'avenir** répond ainsi à des exigences de performance et de compétitivité. Mais il veille aussi à préserver le pacte social pour faire de chaque collaborateur un acteur et un bénéficiaire de la transformation du Groupe.

Dans ce contexte, le Groupe favorise les synergies entre ses activités au travers de cinq Programmes Prioritaires Communs, s'appuyant sur les principales transformations de la société sur lesquelles il est légitime :

- la transition énergétique ;
- la logistique urbaine ;
- la connaissance du client ;
- le e-commerce ;
- la modernisation de l'action publique.

#### Rapprochement avec la Caisse des Dépôts

En août 2018, le ministre de l'Économie et des Finances a annoncé le projet de rapprochement entre La Poste et la Caisse des Dépôts. Cette opération apporterait au Groupe La Poste les moyens d'accélérer son développement au service de ses clients et conforterait sa capacité à exercer les missions de service public qui lui sont confiées par l'État dans le cadre du contrat d'entreprise.

Le rapprochement entre La Poste et la Caisse des Dépôts permettrait de mener des actions communes au service de tous qui s'articuleraient en France autour de 5 axes :

- la lutte contre la fracture territoriale, avec par exemple l'extension du dispositif des Maisons de Services Au Public ;
- la création d'un grand pôle financier public, réunissant La Banque Postale, Bpifrance et la Banque des Territoires ;
- la logistique urbaine, pour accélérer la mise en place des solutions de livraison sur le dernier kilomètre avec des modes de transport doux ;
- la transformation numérique des territoires pour améliorer l'efficacité des services publics et lutter contre l'exclusion numérique ;
- les services à la personne et la silver économie, pour relever les défis liés aux évolutions démographiques et au vieillissement.

Le projet prévoit par ailleurs le rapprochement de La Banque Postale et CNP Assurances. La Banque Postale combinerait ses activités d'assurance-vie et non-vie avec celles de CNP Assurances tout en conservant son modèle ouvert, multipartenarial et international ; avec pour objectif de développer un modèle complet de bancassurance permettant de poursuivre son développement à long terme.

(1) Selon l'enquête réalisée en 2017 par l'Ifop pour l'agence Terre de Sienne.

## 1.2.3 DÉCLINAISON DE LA STRATÉGIE PAR LES BRANCHES

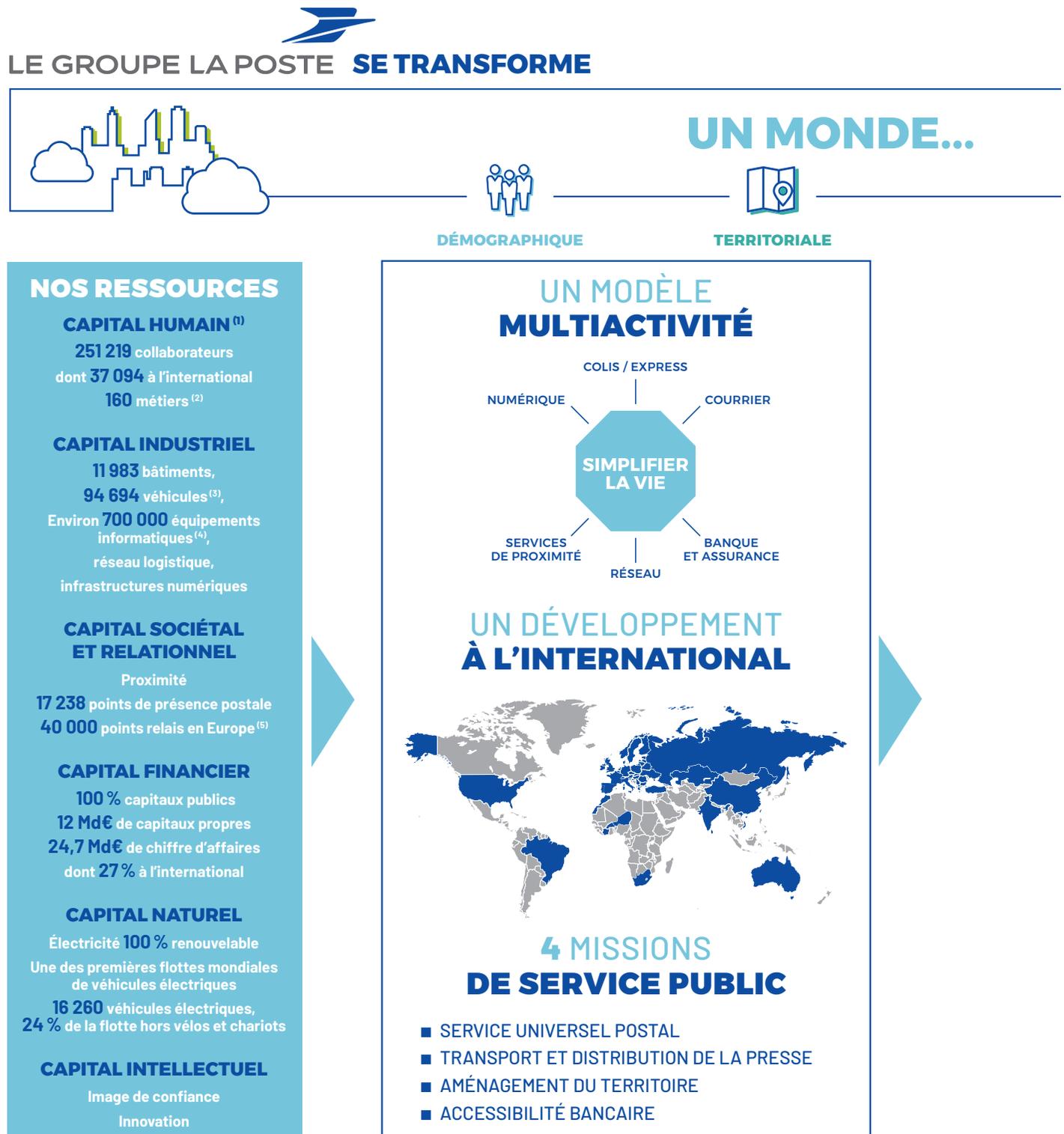
1

La Poste, grand groupe de services multiactivité, accompagne ses branches dans la déclinaison de la stratégie en fonction de leur métier. Chacune a défini sa vision stratégique selon les leviers qui lui sont propres :

- branche Services-Courrier-Colis : **grâce au réseau des facteurs, devenir le premier opérateur de services de proximité humaine et numérique en France.** Le courrier est valorisé comme un média à fort impact et l'excellence des services de livraison dynamise le e-commerce. La branche développe une large gamme de services « à la demande » autour du domicile ;
- branche GeoPost : **devenir un leader mondial de la distribution de colis, et le numéro 1 en Europe.** Aujourd'hui, la branche est leader français et européen de la distribution de colis vers les entreprises et les particuliers. Elle assure un rôle majeur dans le développement du e-commerce ;
- branche La Banque Postale : **construire le groupe de banque-assurance préféré des Français.** Banque et citoyenne, elle est une banque de service public au cœur de l'économie réelle. Elle se développe sur toutes les clientèles et se diversifie sur les métiers spécialisés, y compris à l'international ;
- branche Réseau La Poste : **devenir un Réseau multiactivité à priorité bancaire avec des formats diversifiés adaptés aux évolutions des modes de vie et de consommation.** Le Réseau vise à soutenir le développement commercial et la satisfaction des clients, dans le respect des missions de service public ;
- branche Numérique : **accélérer la transformation numérique du Groupe pour faire de La Poste une entreprise tournée vers le « client to consumer ».** L'objectif du Groupe est d'être reconnu en France comme un acteur majeur de la confiance numérique et de la gestion éthique des données. Il vise à accompagner la transformation numérique des entreprises et des administrations.

## 1.2.4 MODÈLE D'AFFAIRES

La Poste s'est donné pour mission de simplifier la vie de tous, partout et tous les jours. La Responsabilité sociale et environnementale s'inscrit au cœur du modèle d'affaires du Groupe, durablement ancré dans les territoires.



Les données présentées dans le modèle d'affaires ci-dessus sont, sauf précision, au périmètre Le Groupe La Poste.

(1) Effectifs du groupe en équivalents temps plein en moyenne.

(2) Campagne publicitaire La Poste (septembre 2018) : « 160 métiers qui simplifient la vie ».

(3) Flotte détenue ou gérée directement par Le Groupe [i.e. véhicules 2 roues (y.c. vélos et vélos à assistance électrique), véhicules 3 roues (Staby), quads et véhicules 4 roues (voitures, utilitaires et camions)].

## EN TRANSITION



ÉCOLOGIQUE



ÉTHIQUE & VALEURS



NUMÉRIQUE



### VAGUES DE CROISSANCE

- E-COMMERCE
- LOGISTIQUE URBAINE
- MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE
- PARTENAIRE NUMÉRIQUE DE CONFIANCE
- SILVER ÉCONOMIE & SANTÉ
- TRANSITION ÉNERGÉTIQUE
- ÉVOLUTION DE L'INDUSTRIE BANCAIRE

### « LA POSTE 2020 : CONQUÉRIR L'AVENIR »

Diversifier le portefeuille d'activités pour dévulnérabiliser le Groupe en limitant à 20 % la part du courrier traditionnel dans le Chiffre d'affaires

- ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS ET CONQUÉRIR DE NOUVEAUX MARCHÉS
- AMÉLIORER LA COMPÉTITIVITÉ EN PRÉSERVANT LE PACTE SOCIAL
- 5 PROGRAMMES PRIORITAIRES COMMUNS RENFORÇANT LES SYNERGIES ENTRE LES BRANCHES

### L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DU GROUPE

- COHÉSION SOCIALE ET TERRITORIALE
- TRANSITIONS ÉCOLOGIQUES
- NUMÉRIQUE ÉTHIQUE & RESPONSABLE

### NOS IMPACTS

#### POUR LA PLANÈTE

Émission de GES - 20 %

Offre de produits et services  
100 % compensée

Recyclage des déchets et réemploi  
85 000 tonnes

#### POUR LES TERRITOIRES

Plus de 13,5 millions  
de foyers visités/jour

95,7 % de la population à moins de 5 km  
ou 20 mn d'un point de contact

#### POUR NOS CLIENTS

Fidèles et satisfaits (NPS)

94,8 % des Lettres vertes distribuées à J+2  
Encours inférieure à 150€ pour 51 %  
des Livrets A

#### POUR NOS COLLABORATEURS<sup>(6)</sup>

93 % de contrats permanents

50 % des cadres sont des femmes

80 % des collaborateurs formés en 2018

13 accords nationaux en 2018

#### POUR NOS FOURNISSEURS

80 % des fournisseurs sont des PME

#### POUR NOS ACTIONNAIRES ET INVESTISSEURS

171 M€ de dividendes

Émission de **Green Bond**

(4) Équipements comprenant les écrans, ordinateurs, équipements complémentaires, systèmes d'impression, tablettes, téléphones.

(5) Relais Pickup en Europe.

(6) Périmètre La Poste maison mère [CDI] : poids des effectifs en contrats permanents ; % de femmes dans l'encadrement ; part des collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année.

## 1.3 Gouvernance d'entreprise

Ce chapitre donne un aperçu des instances de gouvernance d'entreprise du Groupe La Poste. Il met l'accent sur les processus qui mettent les questions environnementales et sociétales au cœur de leurs préoccupations<sup>(1)</sup>. L'identification et l'évaluation

des risques qui sont associés à ces enjeux, ainsi que les plans de maîtrise déployés, sont décrits plus en détail dans la déclaration de performance extrafinancière. Cette déclaration figure en annexe 1 du Document de référence 2018 du Groupe.

### 1.3.1 COMPOSITION, RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INSTANCES DE GOUVERNANCE

La Poste adhère depuis 2011 au Code Afep-Medef sur le gouvernement d'entreprise. En application de l'article L. 225-37 du Code de commerce, ce Code constitue la référence pour le Groupe, sous réserve des spécificités législatives et réglementaires qui lui sont applicables. Ces spécificités résultent du statut d'entreprise publique de La Poste et en particulier de l'application à la société de deux textes :

- la loi n° 83-675 du 26 juillet 1983 relative à la démocratisation du secteur public ;
- la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 relative à l'organisation du service public de La Poste et France Telecom.

Le tableau des pages 246 à 248 du Document de référence du Groupe La Poste 2018 recense les quelques recommandations du Code Afep-Medef qui ne sont pas appliquées et les explications correspondantes.

- 7 administrateurs élus par le personnel ;
- 1 administrateur représentant les communes et leurs groupements (nommé par décret) ;
- 1 administrateur représentant les usagers (nommé par décret) ;
- 11 administrateurs nommés par l'Assemblée Générale sur proposition de l'État et/ou de la Caisse des Dépôts, dont :
  - le Président-Directeur Général, Philippe Wahl. En tant qu'administrateur, il est nommé par l'Assemblée Générale sur proposition de l'État et de la Caisse des Dépôts,
  - 7 administrateurs nommés par l'Assemblée Générale sur proposition de l'État,
  - 3 administrateurs nommés par l'Assemblée Générale sur proposition de la Caisse des Dépôts.

Les membres du Conseil d'administration étant nommés par l'Assemblée Générale sur proposition de l'État ou de la Caisse des Dépôts ou nommés par décret ou encore élus par le personnel, Le Groupe La Poste ne dispose pas d'un Comité des nominations.

Le commissaire du gouvernement et le chef de la mission de Contrôle général, économique et financier (CGEFI) de l'État auprès de La Poste assistent également aux séances du Conseil d'administration, sans voix délibérative.

#### 1.3.1.1 Conseil d'administration

Les opérations du Groupe La Poste sont supervisées au plus haut niveau par le Conseil d'administration de La Poste. Celui-ci est présidé par Philippe Wahl, Président-Directeur Général du Groupe La Poste.

**21**  
administrateurs

**50 %**  
de femmes

**85,7 %**  
taux d'assiduité

**57 ans et 6 mois**  
âge moyen

#### Composition du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration de La Poste est composé de 21 membres<sup>(2)</sup> :

- 1 représentant de l'État, nommé par arrêté ;

#### Compétences des administrateurs

Le Conseil d'administration jouit d'une grande variété de profils, étant donné la présence de représentants des actionnaires et d'administrateurs salariés parrainés par les organisations syndicales (7 postiers aux profils variés).

Parmi les administrateurs représentant les actionnaires, sont présents des hauts fonctionnaires et des personnalités qualifiées pour leur expérience dans le monde privé (banque, distribution, start-up, numérique...)

La variété et la complémentarité des profils et des compétences des administrateurs sont présentées en détail dans le chapitre 14 du Document de référence 2018.

(1) De plus amples informations sur la gouvernance du Groupe figurent aux chapitres 14, 15 et 16 du Document de référence 2018.

(2) En conformité avec les dispositions de la loi n° 90-568 du 2 juillet 1990 modifiée relative à l'organisation du service public de La Poste et à France Telecom, et au titre II de l'ordonnance du 20 août 2014.

### LES INSTANCES DE GOUVERNANCE RESPECTENT LE PRINCIPE DE MIXITÉ

Neuf membres du Conseil d'administration de La Poste sont des femmes. Elles occupent ainsi 50 % des sièges en excluant, comme le spécifie la loi Copé-Zimmermann, les représentants des organisations syndicales.

Cette proportion est stable depuis plusieurs années. Le Groupe La Poste a devancé les quotas d'administrateurs de sexe féminin dans les Conseils d'entreprises introduits par la loi Copé-Zimmermann. En 2014, ce quota était de 20 %, en 2017 de 40 %.

Le Comité exécutif du Groupe compte actuellement dix membres. Deux de ses membres sont des femmes, soit 20 % de ses effectifs.

administrateurs nommés par décret sont externes et indépendants. Ils représentent deux parties prenantes primordiales pour le Groupe : les consommateurs et les clients.

À la connaissance de La Poste et à la date de publication du présent document, il n'existe aucun conflit d'intérêts potentiel à l'égard de La Poste entre les devoirs du mandataire social et des membres du Comité exécutif et leurs intérêts privés ou d'autres devoirs.

À la connaissance de La Poste, il n'existe aucun arrangement ou accord conclu avec des actionnaires, clients, fournisseurs ou autres en vertu duquel un membre du Conseil d'administration a été nommé en cette qualité (cf. page 232 du Document de référence 2018).

### Durée du mandat des administrateurs

La durée du mandat des membres du Conseil d'administration de La Poste est prévue par la loi et par un décret. Ces dispositions, reprises à l'article 13 des statuts du Groupe, ne sont pas conformes au Code Afep-Medef. La durée des fonctions des administrateurs de La Poste est fixée à cinq ans. Les mandats des administrateurs actuellement en fonction expireront donc le 20 janvier 2021<sup>(1)</sup>.

Conformément à la loi française, les mandats de tous les membres du Conseil d'administration sont renouvelés en même temps et pour la même durée<sup>(2)</sup>. Immédiatement après leur élection, les administrateurs élus par le personnel ont bénéficié d'une formation de trois jours à l'Institut de formation des administrateurs (IFA). Ils ont également bénéficié d'une formation assurée en janvier 2016 par la direction financière du Groupe. Elle assurait une meilleure compréhension des spécificités de La Poste, de la stratégie du Groupe et une connaissance des modèles postaux dans le monde.

### PART DES FEMMES DANS LES INSTANCES DE GOUVERNANCE

Conseil d'administration	50 %
Comité exécutif	20 %
Comité qualité et développement durable	71 %
Comité des rémunérations et de la gouvernance	0 %
Comité d'audit	60 %
Comité stratégique et des investissements	25 %

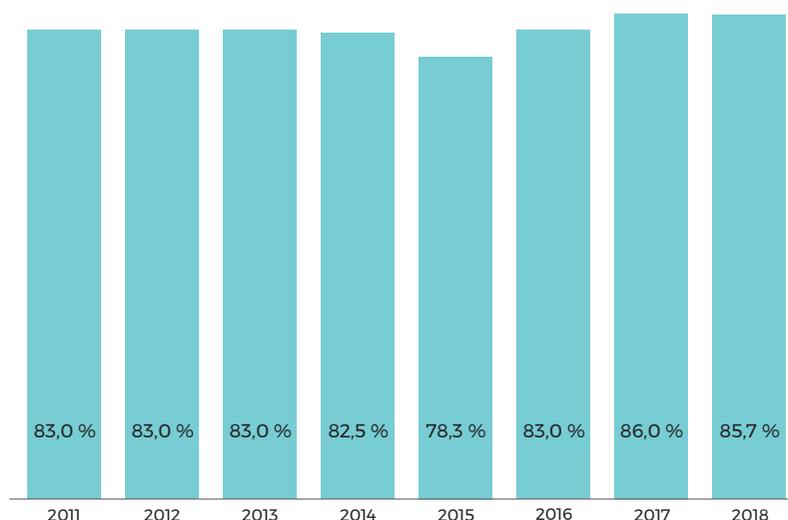
### Assiduité des administrateurs

En 2018, le taux de présence des administrateurs aux réunions du Conseil d'administration est resté globalement stable, à 85,7 %. Les légères variations de ce taux s'expliquent notamment par le mode de nomination des administrateurs (sur proposition de l'État ou de la Caisse des Dépôts, ou par décret). Celui-ci peut induire des vacances longues entre un départ et la prise de mandat d'un nouvel administrateur.

#### 3.1.1.2 Indépendance des administrateurs

En tant que société anonyme du secteur public, La Poste ne compte aucun actionnaire privé. Aucun de ses douze administrateurs représentant les actionnaires ne peut donc être considéré comme indépendant de l'État français. En revanche, les deux

### TAUX D'ASSIDUITÉ DES ADMINISTRATEURS AUX RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



(1) À noter, pour les mandats en cours, le renouvellement du Conseil d'administration est intervenu le 21 décembre 2015. La durée du mandat des administrateurs est fixée à titre dérogatoire à cinq ans et un mois en application de l'article 27 des statuts. La durée des mandats ultérieurs sera de cinq ans.

(2) Les élections des administrateurs représentant le personnel se sont tenues du 16 au 20 novembre 2015.

## Fonctionnement du Conseil d'administration

La Charte de l'administrateur récapitule les règles déontologiques auxquelles doivent se conformer tous les membres du Conseil d'administration. La Charte a été rédigée en décembre 2004. Depuis, elle est annexée à toute nouvelle version du règlement intérieur adoptée par le Conseil d'administration. Ce règlement intérieur est disponible sur le site internet du Groupe.

Depuis 2006, le Conseil d'administration de La Poste consacre un point de son ordre du jour chaque année à l'évaluation de son fonctionnement interne. Il l'examine notamment au regard de son règlement intérieur et de toute amélioration susceptible d'y être apportée. Ce processus d'autoévaluation annuelle relève des responsabilités du Comité des rémunérations et de la gouvernance depuis sa création en 2010. Chaque année, cette procédure d'autoévaluation annuelle implique un examen de la gouvernance des sujets économiques, environnementaux et sociaux.

Le fonctionnement du Conseil a été évoqué en séance le 20 décembre 2018, sous la forme d'un point d'information, sur la base d'une synthèse des données statistiques décrivant l'activité de l'année 2017.

La Poste a en outre décidé de réaliser cette évaluation une fois tous les trois ans avec le concours d'un cabinet extérieur. La dernière évaluation externe a été réalisée en 2017.

### MÉCANISMES PERMETTANT DE GARANTIR L'INDÉPENDANCE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le mode d'organisation du Conseil d'administration a été fixé par le décret du 26 février 2010 portant les statuts initiaux de La Poste. Ce décret impose notamment le cumul des fonctions de Président et de Directeur général. Le Président-Directeur Général doit être nommé parmi les administrateurs, sur proposition du Conseil d'administration après avis des deux assemblées<sup>(1)</sup>.

Plusieurs mécanismes sont en place pour garantir l'indépendance du Conseil d'administration vis-à-vis du Président-Directeur Général :

- une autorisation préalable du Conseil d'administration est nécessaire pour les décisions du Président-Directeur Général dépassant un certain seuil (30 millions d'euros pour les acquisitions, 200 millions d'euros pour les investissements hors budget du Groupe, 700 millions d'euros pour les prêts) ;
- la stratégie du Groupe et ses comptes sont régulièrement audités par la Cour des comptes, l'Inspection générale des finances (IGF) et par le Contrôle général, économique et financier (CGEFI) du ministère des Finances ;
- en 2014, le Président-Directeur Général a mis en place plusieurs groupes consultatifs, composés notamment d'experts indépendants dans les domaines de la logistique et des services numériques à l'échelle nationale et internationale. Ces experts prodiguent des conseils et une assistance à l'égard d'un ensemble de questions. Ils sont distincts du Comité stratégique et des investissements du Conseil d'administration et viennent éclairer ses décisions.

(1) Ces règles ne s'appliquent pas aux filiales telles que La Banque Postale et Poste Immo, où le principe de dissociation est retenu et mis en œuvre avec un Conseil de surveillance et un Directoire.

## Comités spécialisés

Le Conseil d'administration s'est doté de quatre Comités spécialisés :

- le Comité d'audit, créé en 2001 ;
- le Comité stratégique et des investissements, créé en 2004 ;
- le Comité des rémunérations et de la gouvernance, créé en 2010 ;
- le Comité qualité et développement durable, créé en 2004 sous la dénomination « Comité qualité client ». Il a pris cette nouvelle appellation en 2007.

Le **Comité qualité et développement durable (CQDD)** assiste le Conseil d'administration dans l'analyse :

- de la qualité des services fournis aux clients ;
- de la satisfaction des clients ;
- des bonnes pratiques en matière de services fournis aux clients ;
- des bonnes pratiques en matière de développement durable et de responsabilité sociale d'entreprise.

### 1.3.1.2 Comité exécutif

Le Comité exécutif est présidé par le Président-Directeur Général.

Sa mission est de :

- discuter et élaborer les stratégies de développement des branches et du Groupe ;
- veiller à la bonne mise en œuvre des décisions prises ;
- faciliter et garantir une coopération efficace entre les branches ;
- assurer le suivi des objectifs et des résultats opérationnels.

Les membres du Comité exécutif sont nommés par le Président-Directeur Général. Le Comité exécutif se réunit chaque lundi. Pour de plus amples informations sur la composition du Comité exécutif, ainsi que sur l'expérience et les qualifications de chacun de ses membres, voir le chapitre 14.2 du Document de référence 2018.

### 1.3.1.3 Intégration de la RSE par les instances de gouvernance

#### Sujets liés à la RSE soumis au Conseil et à ses Comités

En 2018, le Comité qualité et développement durable (CQDD) est intervenu trois fois aux réunions du Conseil d'administration. Ses interventions ont fait l'objet de débats longs et fournis.

Les membres du Conseil ont développé les sujets suivants :

- les résultats 2017 en matière de qualité, de satisfaction des clients et de RSE ;
- la fixation des objectifs 2018 ;
- l'évolution des indicateurs de qualité ;
- la politique d'engagement sociétal du Groupe ;
- la présentation de deux programmes d'amélioration de la qualité perçue : « Contrat Expérience Client » (BSCC) et « Priorité client » (Réseau-LBP) ;

- l'expérimentation du traitement des réclamations en « boucle courte » ;
- le rapport annuel du Médiateur ;
- la refonte de l'offre du courrier.

Les rapports annuels sur la RSE et sur la déontologie au sein du Groupe ont également été présentés.

#### Suivi des performances RSE par le Comité exécutif

En déclinaison de ses engagements, le Groupe a fixé des objectifs de développement durable à horizon 2020. Les résultats 2017 ont été présentés au CQDD en mars 2018. Les résultats de la notation extrafinancière du Groupe sont suivis par le Comité exécutif.

Le tableau de bord mensuel du Président-Directeur Général intègre une page consacrée à la RSE. Les branches suivent elles aussi leurs résultats RSE. Les impacts économiques, sociaux et environnementaux sont analysés lors de l'évaluation de tous les projets considérés comme importants en termes de montants ou d'enjeux.

## 1.3.2 RÉMUNÉRATION DU MANDATAIRE SOCIAL ET DES MEMBRES DU COMITÉ EXÉCUTIF

### 1.3.2.1 Rémunération du Président-Directeur-Général

La Poste compte un unique dirigeant mandataire social, son Président-Directeur Général, Philippe Wahl. Il détient ce mandat depuis le 26 septembre 2013.

Sa rémunération est soumise à décision ministérielle<sup>(1)</sup>. Le décret n° 2012-915 du 26 juillet 2012 plafonne la rémunération annuelle des dirigeants mandataires sociaux des établissements et entreprises publiques à 450 000 euros bruts. Elle ne comprend pas de part variable. Ce décret concerne le Président de La Poste et le Directoire de La Banque Postale. Pour de plus amples informations, voir le chapitre 15 (Rémunération et avantages) du Document de référence 2018.

Le ratio entre la rémunération annuelle brute du Président-Directeur Général de La Poste et le salaire annuel brut moyen de ses collaborateurs en 2018 s'établit à 14,3.

### 1.3.2.2 Rémunération des membres du Comité exécutif et des cadres dirigeants

La rémunération de tous les autres membres du Comité exécutif du Groupe, à l'exception du Directeur général délégué de La Banque Postale, inclut une part variable.

En 2018, celle-ci était indexée sur des objectifs extrafinanciers à 41 %, dont :

- 5 % sur la notation extrafinancière ;
- 19 % sur le social ;
- 7 % sur la gouvernance ;
- 10 % sur la satisfaction des clients.

Tous les managers du Groupe jusqu'aux chefs d'équipe ont dans leur feuille de route des objectifs qui incluent des aspects économiques, environnementaux et sociaux. Depuis 2014, ils doivent aussi fixer des objectifs visant à améliorer la qualité de vie au travail.

Parmi les autres sujets faisant fréquemment l'objet d'objectifs pour les managers concernés du Groupe figurent la promotion des produits et services responsables proposés par La Poste, la

(1) Conformément au décret n° 53-707 du 9 août 1953 sur les entreprises publiques nationales et certains organismes ayant un objet d'ordre économique ou social, et ultérieurement modifié par le décret n° 2012-915 du 26 juillet 2012.

réduction des émissions de gaz à effet de serre (GES), les achats solidaires, l'égalité des sexes en matière d'embauche et de salaire, la santé et sécurité au travail (taux de fréquence et taux de gravité des accidents du travail), le déploiement de la formation.

Les performances des managers sur l'ensemble de ces indicateurs RSE déterminent au minimum 20 % de leur rémunération variable. La qualité de vie au travail, objectif commun à tous les managers, compte à elle seule pour 20 %.

Des objectifs RSE autres que la qualité de vie au travail sont également fixés aux managers dès que leur fonction s'y prête.

### 1.3.2.3 Indice de notation extrafinancière intégré dans la feuille de route du Président

Un indice composite de notation extrafinancière est calculé depuis 2017. Il reflète la performance sociétale et environnementale du Groupe et représente 5 % des objectifs du Président-Directeur Général.

#### Calcul de l'indice composite

L'indice composite qui reflète la notation extrafinancière du Groupe prend en compte les notations de plusieurs organismes :

- deux agences de notation extrafinancière - Oekom et Vigeo ;
- l'International Post Corporation, un organisme sectoriel ;
- le CDP, un organisme spécialisé dans l'évaluation et le Conseil de la performance carbone ;
- EcoVadis, un organisme spécialisé dans l'évaluation des fournisseurs.

L'indice composite est calculé sur 100 points et correspond à la moyenne arithmétique des 5 évaluations les plus récentes.

Il est ainsi établi sur la base des évaluations connues au 31 décembre de chaque année. Il permet de suivre l'évolution de la performance extrafinancière du Groupe telle qu'elle est perçue par les organisations d'évaluation et de la comparer avec la concurrence.

L'indice composite du Groupe était de 77 points sur 100 en janvier 2019, contre 72 points en janvier 2018.

## 1.3.3 ÉTHIQUE ET DÉONTOLOGIE

Le Groupe La Poste a un impact sociétal considérable, du fait de son statut de grand groupe de services de proximité déployé sur l'ensemble du territoire français. Il opère partout en Europe et dans le monde, sur des marchés concurrentiels. Au-delà d'une simple question morale, de par sa taille, le Groupe place le respect de l'éthique et de la déontologie dans ses grands principes, au cœur de l'ensemble de ses activités.

L'éthique s'incarne au quotidien dans ses valeurs et dans l'exercice de ses métiers. En parallèle, la déontologie s'appuie sur le respect des obligations, des règles et des devoirs auxquels sont soumis les collaborateurs dans leurs activités professionnelles.

Ces réglementations sont en progression constante. De plus, la demande accrue de la société de transparence pousse les entreprises à être davantage responsables. Pour y répondre,

La Poste s'est engagée depuis plusieurs années dans une stratégie en faveur de l'éthique et de la déontologie.

#### L'ACTUALITÉ RÉGLEMENTAIRE EN 2018

- Mise en œuvre du RGPD, et de la loi PACTE.
- Point d'étape de la loi Sapin 2, conformité avec les demandes de l'AFA (prévention de la corruption).
- Loi Potier (devoir de vigilance).
- Le respect des règles de la concurrence.

### UNE DÉMARCHE ADOSSÉE À DES RÉFÉRENTIELS INTERNES ET EXTERNES

Référentiels internationaux	Référentiels internes Groupe	Référentiels Internes des entités du Groupe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signataire du Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2003</li> <li>• Objectifs de développement durable des Nations unies</li> <li>• Accord de Paris sur le climat</li> <li>• Déclaration universelle des Droits de l'Homme</li> <li>• Principes directeurs de l'OCDE</li> <li>• Conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Référentiel de déontologie</li> <li>• Code déontologique de la direction financière Groupe</li> <li>• Code de conduite anticorruption</li> <li>• Charte de la représentation d'intérêts</li> <li>• Guide éthique élu-collaborateur</li> <li>• Politique « cadeaux et invitations »</li> <li>• Charte d'achats responsables</li> <li>• Code de communication responsable</li> <li>• Charte data</li> <li>• Prestation de serment pour tous les postiers du Groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte de financement responsable de La Banque Postale</li> <li>• Référentiel et code de conduite Concurrence</li> <li>• Référentiel de marketing responsable</li> <li>• Référentiel concurrence équitable de La Poste</li> <li>• Recueil de déontologie de La Banque Postale</li> <li>• Charte éthique de Poste Immo</li> <li>• Charte des bâtiments tertiaires de Poste Immo</li> </ul>
<b>En France</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Charte de la diversité</li> <li>• Charte de la parentalité</li> <li>• Charte de l'apprentissage</li> <li>• Charte de l'UDA (Union des annonceurs)</li> </ul>		

### 1.3.3.1 Le cadre éthique du Groupe

Le respect des valeurs éthiques du Groupe La Poste, héritées du secret des correspondances, constitue une condition indispensable de la confiance de ses clients, de ses partenaires et de ses actionnaires. Toute atteinte à l'éthique des affaires menace la réputation de La Poste et son rôle de tiers de confiance. Tout manquement pourrait mettre en péril son équilibre économique et financier. Le dispositif de prévention mis en œuvre est donc évolutif et constamment renforcé.

#### Le dispositif Éthique et déontologie

Depuis 2011, la direction éthique et déontologie est rattachée au secrétaire général du Groupe, qui est membre du Comité exécutif. Ces dernières années, de nombreux travaux ont permis la mise en œuvre d'un dispositif Éthique et déontologie largement renforcé.

#### Les référentiels

- Le référentiel de Déontologie du Groupe est annexé au règlement intérieur depuis septembre 2012. Il précise l'ensemble des règles de conduite individuelles et collectives à suivre. Ce référentiel a été décliné par La Banque Postale et le Réseau compte tenu de leurs spécificités. Il est traduit et adapté par GeoPost en anglais et espagnol.
- La charte de la représentation d'intérêts date de 2015.
- Le guide éthique de l'élé collaborateur et de son manager a été édité mi-2016.
- Le code de conduite anti-corruption a été élaboré et diffusé en 2017. Ce code a pour objet d'orienter les collaborateurs dans des situations potentiellement à risque.
- La politique et le mode d'emploi « Cadeaux et invitations » ont été élaborés en 2017. La politique interdit notamment le recours aux dessous-de-table ou à des paiements de facilitation.

L'année 2018 a été particulièrement active en matière de mise en œuvre :

- pour plus de lisibilité, les documents de référence en matière d'éthique et de déontologie ont été fusionnés en un seul document intitulé « Code éthique et anticorruption », fin 2018. Le code a été annexé au règlement intérieur en janvier 2019 ;
- la prestation de serment a été complétée en 2018 par l'extension de l'inviolabilité des correspondances aux données personnelles électroniques, en conformité avec les réglementations européennes. Dorénavant, la prestation de serment est accompagnée de la Charte data. Cette charte diffusée depuis mi-2018 comporte 6 engagements ;
- la lettre d'engagement des déontologues a été élargie au devoir de vigilance en novembre 2018 dans le cadre du dispositif de prévention de la corruption et de la gestion des alertes ;
- la charte des achats responsables et éthiques du Groupe a été élargie au devoir de vigilance en septembre 2018 ;
- la charte éthique des prescripteurs est en cours de déploiement par la direction des achats depuis octobre 2018.

Ces référentiels sont disponibles sur l'intranet de La Poste, sur l'application Éthique et déontologie pour smartphone et sur le site institutionnel du Groupe La Poste pour les parties prenantes externes.

#### Le réseau de déontologues

La direction éthique et déontologie du Groupe anime le réseau de déontologues et des référents anti-corruption déployé dans les branches et des filiales. Tous les deux mois, le Comité de pilotage se réunit. Il se compose des 8 déontologues du Groupe, ainsi que des directeurs des directions fonctionnelles juridiques, des risques et de l'audit.

#### Le système d'alerte

La direction a mis en place depuis 2011 un système d'alerte. Ce dernier couvre les questionnements sur l'éthique et les remontées de faits contraires aux préconisations du référentiel de déontologie ou du code anti-corruption. Le système d'alerte permet d'adresser des e-mails sécurisés directement au déontologue du Groupe. Celui-ci les traite personnellement selon la procédure établie. S'il n'est pas concerné, il redirige les e-mails vers le déontologue de branche ou de filiale dont ils relèvent, avec l'accord formel préalable du lanceur d'alerte.

Les déontologues de branche ou de filiale disposent également d'une boîte sécurisée de mails éthiques. Ils peuvent y recevoir directement les alertes du personnel de leur secteur d'activité.

Une adresse électronique spécifique aux parties prenantes (fournisseurs, prestataires et sous-traitants) est disponible depuis novembre 2018.

Des travaux sont en cours pour sécuriser plus encore le dispositif. En conformité avec les obligations légales imposées par le RGPD, les lois Sapin 2 et Potier, le Groupe envisage d'adopter un système « full web », accessible 24/24h, 7/7j, pour les collaborateurs, les fournisseurs et les sous-traitants. Ce système pourra être externalisé.

Un Comité des alertes permet de traiter les signalements les plus complexes. Il rassemble pour cela les experts des différentes filières concernées.

#### Poursuite de la diffusion de la culture éthique

Comme chaque année, la diffusion de la culture éthique et déontologie s'est poursuivie avec de nombreuses interventions et supports proposés aux collaborateurs du Groupe. En 2018, un accent particulier a été mis sur la lutte contre la corruption, un an après l'entrée en vigueur de la loi Sapin 2.

#### La quatrième Journée de l'Éthique

Pour la quatrième année, La Poste a organisé une Journée de l'Éthique avec pour thème : « 365 jours éthiques ».

La journée a revêtu un caractère exceptionnel. Elle était parrainée par Michel Sapin, ancien ministre du Travail, puis de l'Économie et des Finances, à l'origine de la loi sur la lutte contre la corruption. Dominique Potier, rapporteur de la loi sur le devoir de vigilance,

était également présent, ainsi que Stéphanie Gibaud, figure incontournable des lanceurs d'alerte en France.

Comme les années précédentes, une médiatisation interne a accompagné l'événement. Un entretien avec la nouvelle déontologue, une série de quiz avec la participation de 853 postiers et les temps forts de la Journée ont été partagés sur le site intranet du Groupe.

### Une application smartphone et du e-learning

Une application Éthique et déontologie a été lancée en 2015. Elle permet à chaque collaborateur d'accéder à tout moment aux référentiels de l'éthique et aux documents consacrés à ce sujet depuis son smartphone. Mise à jour en 2017, l'application continue de progresser en matière de contenus et de facilité d'utilisation.

Par exemple, son onglet « Se former » donne désormais la priorité à des formations orientées sur les cas pratiques. Celles-ci permettent aux collaborateurs d'intégrer facilement l'éthique et la déontologie dans leur quotidien.

### Des partenariats associatifs

En 2018, La Poste a poursuivi ses partenariats avec le Cercle Éthique des Affaires et Transparency International France. Le Groupe contribue à leurs travaux.

La Poste a également signé en 2018 un nouveau partenariat avec l'association Stop Corruption. Son objectif est de sensibiliser les États et les populations aux valeurs de l'Éthique. Ce partenariat s'est concrétisé par l'organisation d'une première conférence dans les locaux de Sciences Po Paris. Le Président Philippe Wahl y est intervenu dans le cadre de la table ronde : « Agir contre la corruption : un devoir pour l'entreprise ». Une vingtaine de postiers ont participé à l'événement.

### Des outils de communication dédiés

Chaque année, les outils de communication et de sensibilisation développés par la direction éthique et déontologie sont complétés pour favoriser leur appropriation. Ils permettent de réactiver et de partager toutes les thématiques du référentiel de déontologie :

- un **intranet dédié**, mis à jour régulièrement, donne accès à tous les outils développés par le Groupe ;
- la News Éthique, **lettre mensuelle d'information** sur l'éthique et la déontologie diffusée en France comme à l'étranger ;
- **deux lettres trimestrielles thématiques** : Pratique Éthique et Le Petit Illustré. Pratique Éthique apporte un regard d'experts sur une thématique et des repères pour les managers. Le Petit Illustré approfondit les mêmes thématiques par le biais de situations professionnelles concrètes et illustrées. En 2018, la prévention de la corruption et du devoir de vigilance a été traitée.

### BAROMÈTRE DU CLIMAT ÉTHIQUE

Le Baromètre du climat éthique <sup>(1)</sup> à La Poste a été réalisé par BVA pour la septième année consécutive en octobre 2018. Ses résultats confirment une perception de l'éthique stable au sein du Groupe. L'appropriation du déploiement du dispositif anti-corruption reste à améliorer. À noter, seuls 10 % des collaborateurs ont entendu parler du devoir de vigilance à ce jour. Un effort de communication est donc à faire sur ce thème.

57 % des postiers ont été touchés par une campagne de sensibilisation au cours des 12 derniers mois. 23 % ont été formés.

84 % estiment connaître (tout à fait et plutôt) les règles à respecter en matière d'éthique et de déontologie. De plus, avec 83 % de réponses positives, les postiers réaffirment l'importance de l'existence d'un déontologue. Ils adhèrent au dispositif du Groupe.

Par ailleurs, ils ont bien compris l'utilité de l'éthique. En effet, les collaborateurs de La Poste font davantage le lien entre l'éthique, la déontologie et le bénéfice économique pour l'entreprise que les salariés des autres grandes entreprises : 90 % pensent que cela contribue à l'amélioration des résultats économiques (contre 84 % pour les salariés des grandes entreprises). Enfin, 90 % des collaborateurs du Groupe seraient prêts à lancer une alerte, ce qui confirme leur confiance dans le dispositif.

(1) *Le questionnaire a été co-construit avec l'institut de sondage BVA et les membres du Cercle éthique des affaires pour une exploitation en interne au Groupe La Poste et en externe auprès d'un panel de 1 000 salariés de grandes entreprises, afin de permettre les comparaisons. Le Baromètre a été réalisé auprès de 600 collaborateurs du Groupe et de sa filiale Poste Immo.*

### Rapport annuel sur les résultats du dispositif éthique et déontologie

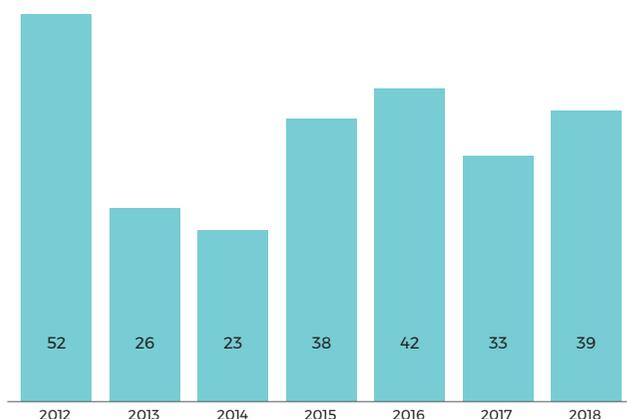
Le rapport annuel sur les résultats du dispositif Éthique et déontologie a été présenté au Comité qualité et développement durable (CQDD).

Depuis trois ans, ces résultats sont soumis à une revue critique par une personnalité extérieure. En 2018, cette revue a été effectuée par Monsieur Marc-André Feffer, président de Transparency International France. Elle est présentée au Conseil d'administration, qui est ainsi en mesure d'initier les actions nécessaires à la progression du Groupe.

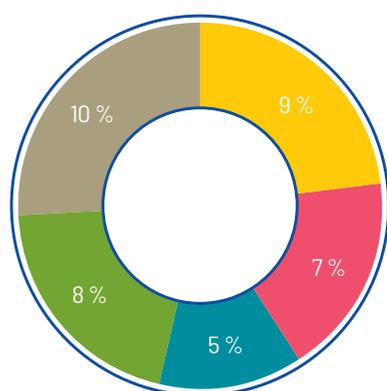
La revue est également diffusée auprès du Comité exécutif et auprès de 500 membres du Comité du management du Groupe. Ses grandes lignes et ses conclusions sont par la suite partagées avec tous les collaborateurs, grâce au réseau de déontologues et de référents anti-corruption. Les informations sont disponibles sur l'intranet dédié à l'éthique et à la déontologie.

Le dispositif de prévention de la corruption a également été présenté auprès du CQDD.

### NOMBRE D'ALERTES REÇUES PAR LA DIRECTION DU GROUPE



### RÉPARTITION PAR THÈME



- Conflit d'intérêt
- RGPD
- Pratiques manageriales
- Soupçon abus de faiblesse
- Questions diverses

### LOBBYING AUPRÈS DES AUTORITÉS PUBLIQUES

En 2015, La Poste a fait partie du premier cercle de signataires de la **Charte nationale de la représentation d'intérêt des organisations privées auprès du gouvernement et de l'Assemblée Générale**, qui l'engage sur une éthique de la transparence. Impulsée par Transparency International, la Charte est en cours d'actualisation dans le cadre de la loi Sapin 2. Une Charte de la représentation d'intérêt à l'attention de ses propres agents a été adoptée par la Direction Générale en 2015. Au niveau européen, le Groupe suit le cadre de l'évolution des législations qui lui sont applicables.

### 1.3.3.2 La mise en œuvre du RGPD

La démarche de sécurisation et d'utilisation responsables des données, notamment la mise en œuvre du règlement général sur la protection des données (RGPD) est décrite dans le chapitre Numérique éthique et responsable, en page 93.

### 1.3.3.3 Prévention de la corruption

Le plan de prévention de la corruption et sa mise en œuvre sont présentés dans le détail dans le Document de référence 2018.

#### Plan de prévention de la corruption

L'année 2018 a été marquée par le renouvellement des collaborateurs composant la direction créée en 2011. En effet, la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « loi Sapin 2 »), est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> juin 2017. Le dispositif existant de prévention de la corruption a été complété en priorité. Les travaux ont porté sur sa mise en conformité au regard des attendus de l'Agence française anti-corruption (AFA).

#### La gouvernance du plan de prévention

La gouvernance du plan de prévention de la corruption est assurée par le Comité exécutif du Groupe et le Comité d'éthique et de déontologie, présidé par le secrétaire général du Groupe.

Le plan est déployé par les référents anticorruption réunis au sein d'un Comité de pilotage Éthique et déontologie tous les deux mois. Les membres du Comité exécutif ont signé une lettre d'engagement en 2016. Cette lettre a été signée par les référents fin 2018.

#### Un travail important de diagnostic

Un important travail de diagnostic du dispositif de prévention et de détection de la corruption mis en place au niveau du siège a été réalisé avec l'accompagnement du cabinet Mazars.

Les réponses au questionnaire AFA (163 au total) et les documents de preuve auprès de l'ensemble des directions fonctionnelles concernées au siège ont été collectés. Le diagnostic a permis d'établir une évaluation précise des huit mesures du plan de prévention de la corruption issues de la loi Sapin 2 et des recommandations de l'AFA. Son périmètre couvrait les activités du siège et des branches courrier/colis et du réseau, ainsi que celles des filiales GeoPost et de La Banque Postale. Afin d'évaluer l'ensemble du plan de prévention de la corruption, une trentaine d'entretiens ont été réalisés.

## Une cartographie des risques

En 2016, le risque de corruption a fait l'objet d'une première analyse et une cartographie des risques a été réalisée. En juillet 2018, cette cartographie des risques a été actualisée et consolidée avec celles des branches et des filiales. Le même travail sera entrepris en 2019 au sein des directions fonctionnelles du siège.

## Trois grands principes

Ce plan de prévention de la corruption s'appuie sur trois grands principes : « tolérance zéro », « tous concernés » et « tous vigilants ». Ils s'appliquent en interne et doivent être partagés avec l'ensemble des partenaires, notamment les fournisseurs et les sous-traitants. En effet, le Groupe est garant de l'éthique des affaires sur l'ensemble de son périmètre d'intervention.

## Un nouveau code de conduite anticorruption

Le nouveau code de conduite anticorruption est annexé depuis début janvier 2019 au règlement intérieur. Il est également diffusé et affiché sur l'ensemble des sites postaux.

Il aborde les thèmes suivants : cadeaux et invitations, paiements de facilitation, partenariats et mécénat, relations avec les partenaires d'affaires et les autorités, acquisitions.

Ce code présente :

- les trois grands principes de la prévention de la corruption ;
- les sanctions et les peines encourues ;
- les situations à risques sur les différents thèmes ;
- les principes et les comportements à adopter ;
- les personnes à contacter le cas échéant ;
- le dispositif d'alerte ;
- les sources d'information disponibles.

Conformément à la loi, le code de conduite anticorruption a été validé en juillet 2017 par le Comité technique national, une instance de représentation du personnel (voir page 154).

## Mise en œuvre opérationnelle et approfondissements opérationnels par thématique

Dès 2017, le Groupe La Poste a déployé un plan de prévention de la corruption en réalisant :

- une diffusion d'une culture anticorruption auprès de tous les collaborateurs ;
- des approfondissements thématiques au sein des groupes de travail dédiés ;
- la mise à jour de la cartographie des risques.

Des groupes de travail permettront de poursuivre les travaux :

- avec la **DFI et les experts due diligence** dans le cadre des fusions, des acquisitions et des reventes ;
- avec la **DHA**, prolonger le travail de conformité en fonction des remontées de la plateforme d'évaluation des fournisseurs (solution AFNOR) et les audits en cours ;
- avec la **comptabilité**, finaliser la formalisation du référentiel de contrôles spécifiques à l'anti-corruption définissant précisément les contrôles de différents niveaux ;
- avec la **direction de la communication, la direction de l'engagement sociétal et La Poste Solution Juridique** pour ce qui concerne les partenariats (le mécénat, le sponsoring notamment). Pour rappel, les donations politiques sont proscrites par la loi et le Groupe ne soutient aucun parti politique ;
- avec la **DSI** pour le système d'alerte professionnelle.

## Montée en puissance de la culture anticorruption

De nombreuses actions de sensibilisation ont été réalisées pour diffuser le code anticorruption :

- la mise en ligne de nouveaux articles sur le sujet de la corruption sur l'intranet et sur l'application Éthique et déontologie ;
- la poursuite de la parution mensuelle de la News Éthique. Selon l'enquête de lectorat réalisée en octobre 2018, 76 % des lecteurs préfèrent les rubriques conflits d'intérêts, corruption, fraude et devoir de vigilance ;
- un Pratique Éthique et le Petit Illustré associé, dédiés à la corruption, diffusés à l'ensemble de la filière, des branches et des filiales ;
- des interventions spécifiques à destination des directeurs régionaux du Groupe, des responsables du management des risques, des filières juridique et de la communication, des managers de la branche Services-Courrier-Colis, des équipes de la discipline, des archives, etc. ;
- des actions de formation en matière de corruption :
  - un module de e-learning ayant pour cible les 19 000 managers (prévention de la corruption, concurrence, protection des données personnelles, conflits d'intérêts, etc.). Le module est ouvert à l'ensemble des collaborateurs du Groupe sur la plateforme Offre Libre-Service depuis début décembre 2018,
  - le ciblage des filières à sensibiliser pour des formations spécifiques en présentiel sur des procédures définies (achat, juridique, finance, comptabilité, élus collaborateurs, etc.) a été réalisé. Un module de formation à destination des filières juridique et achat est en cours d'élaboration.

## Management du risque de corruption

### Traitement des alertes

Le système d'alerte éthique interne a été élargi à l'alerte vigilance auprès des fournisseurs, avec les mêmes garanties d'anonymat et de protection du lanceur d'alerte. En 2018, une alerte corruption a été relevée (voir résultats du dispositif global page 25).

### Dispositif d'autoévaluation

Un questionnaire d'autoévaluation du contrôle interne a été réactualisé en 2018. Le niveau de conformité à la loi Sapin 2 des différentes entités du Groupe a été diffusé au moment de la campagne annuelle d'autoévaluation du contrôle interne annuelle. La campagne a souligné la bonne déclinaison de l'engagement du Président le long de la ligne managériale, une bonne diffusion aux collaborateurs du code de conduite et une bonne connaissance par les collaborateurs du mécanisme d'alerte.

### 1.3.3.4 Devoir de vigilance

En application de son plan de vigilance, Le Groupe La Poste a amplifié et contrôlé ses actions visant à prévenir toute atteinte grave aux libertés fondamentales, aux droits humains, à la santé et à la sécurité des personnes ainsi qu'à l'environnement. Elle souhaite également partager ses exigences en matière d'engagement sociétal avec l'ensemble de sa chaîne de valeur.

À ce titre, La Poste a continué à développer des politiques de sécurisation des personnes et de respect des droits humains. Elle s'attache à tenir compte des enjeux environnementaux dans la mise en œuvre de ses prestations.

La Poste a bâti un **système d'achat** prévoyant la prise en compte de ces enjeux par l'ensemble de ses fournisseurs et prestataires. Ceux-ci se situent pour moins de 2 % hors de France et la majeure partie est localisée dans l'Union européenne. Dans ce cadre, la politique d'achat du Groupe lui permet d'assurer une vigilance sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. Elle établit :

- une charte d'engagement responsable et éthique annexée systématiquement aux contrats ;
- des clauses contractuelles relatives au devoir de vigilance ;
- un système d'autoévaluation ;
- un programme d'audits sur site ayant débuté en 2018.

Les fournisseurs et sous-traitants de premier rang audités en priorité seront les entreprises :

- dont les prestations nécessitent une forte part de main-d'œuvre ;
- qui œuvrent sur les sites du Groupe ;
- et les fournisseurs et sous-traitants stratégiques pour la continuité d'activité.

Une **cartographie détaillée des risques** liés à la chaîne de valeur du Groupe est établie et revue chaque année. Compte tenu de ses activités, de son implantation géographique, et de ses politiques

de conformité, le Groupe n'est que faiblement exposé aux risques en matière de droits humains et de libertés fondamentales.

Des **dispositifs internes d'audit et de contrôle** évaluent le respect des exigences du devoir de vigilance.

Une **lettre d'engagement** des directions et des filiales intègre, notamment, la prise en compte du devoir de vigilance dans les dispositifs de contrôle interne.

Les **indicateurs RH et environnementaux** sont également suivis dans le cadre du rapport RSE Groupe.

### Les dispositifs de prévention ou d'atténuation des atteintes graves

Depuis plusieurs années, Le Groupe dispose de politiques de prévention en faveur des droits humains, des libertés fondamentales et de la santé et sécurité de **ses collaborateurs**. Il s'attache à les renforcer.

Par ailleurs, La Poste a pris des mesures de prévention pour les personnels des entreprises sous-traitantes.

### Le dispositif d'alerte et de recueil des signalements

Le dispositif d'alerte à destination des collaborateurs est décrit en détail en page 23. Il est également instauré à destination des employés des fournisseurs et sous-traitants de rang 1, dans les mêmes conditions et avec les mêmes dispositifs.

Les entreprises concernées sont progressivement informées de cette garantie offerte par le Groupe. Il leur demande contractuellement d'en informer leurs collaborateurs.

### Le dispositif de suivi des engagements et des mesures mises en œuvre

La Poste dispose d'une instance de pilotage de son plan de vigilance qui associe toutes les directions du Groupe concernées (ressources humaines, engagement sociétal, risques, achat, déontologie, juridique). Elle examine les propositions d'actions à déployer et garantit leur mise en œuvre au sein du Groupe.

Une présentation des engagements du Groupe a eu lieu en Comité d'échange stratégique. Un engagement est pris d'associer les partenaires sociaux à la suite de cette politique.

Le Comité exécutif du Groupe pilote la politique à mettre en œuvre au titre du devoir de vigilance.

### 1.3.3.5 Respect des règles de la concurrence

Le Groupe La Poste a mis en place un programme de conformité concurrence renforcé, en accord avec les engagements pris. Ce programme est aujourd'hui totalement déployé.

Il a été évalué par l'audit interne de début 2018. L'audit a produit des résultats très satisfaisants : l'ensemble des engagements pris auprès de l'Autorité de la Concurrence ont été respectés. L'audit a

également permis d'identifier des axes de progrès en matière de communication auprès des collaborateurs.

Le Groupe La Poste reporte chaque année à l'Autorité de la concurrence. Cette dernière a pris bonne note des mesures appliquées pour respecter des engagements et a encouragé le Groupe à poursuivre ses efforts.

Le programme de conformité concurrence comprend notamment :

- l'engagement du respect des règles de la concurrence par le Groupe et les Directeurs Généraux ;
- une gouvernance du programme au plus haut niveau de direction. Par ailleurs, des responsables conformité concurrence ont été désignés dans chaque branche ;
- le Groupe La Poste a formé et informé ses collaborateurs aux enjeux du droit de la concurrence :
  - La Poste Solutions Juridiques a mis à jour un référentiel et a élaboré un code de conduite en 2017, accompagné de supports de communication, de sensibilisation et de guides mis à la disposition des personnes concernées. Ils sont disponibles via les intranets du Groupe et des branches,
  - la communication relative au dispositif d'alerte du déontologue a été renforcée en 2018,
  - enfin, près de 3 000 personnes ont été formées, notamment les membres du Comité exécutif et des Comités de direction ainsi que les collaborateurs les plus exposés (directions commerciales, des achats, de l'audit et de la stratégie). Les formations ont notamment sensibilisé aux règles à respecter lors de la participation à des associations professionnelles ;
- le programme de conformité concurrence est inclus dans le dispositif de contrôle interne à chaque niveau. Il fait ainsi l'objet d'une auto-évaluation au sein du Groupe et des filiales concernées chaque année.

Ce programme couvre la presque totalité des activités du Groupe en France : le Siège et les branches d'activités « Services-Courrier-Colis », « Numérique », « Réseau », et « GeoPost » ainsi que leurs principales filiales. Des actions de conformité concurrence sont également mises en place par les autres filiales du Groupe (notamment La Banque Postale, Poste Immo et Véhiposte), non incluses dans le périmètre des engagements.

### 1.3.3.6 Déclinaison des principes éthiques et de conformité dans les branches et les filiales – cas particuliers

#### La Banque Postale : des pratiques commerciales responsables et transparentes

En tant que « Banque et Citoyenne », La Banque Postale développe une méthode de conseil adaptée et responsable. Notamment, le recueil de déontologie de La Banque rappelle l'importance des pratiques de vente responsable. Le recueil a été mis à jour en 2017 et reprend tous les principes de la politique Groupe et précise les

engagements de La Banque Postale concernant la surveillance des situations de fragilité des clients.

La démarche de La Banque Postale est fondée sur l'examen complet de la situation financière de ses clients. Elle vise à leur apporter des conseils adaptés à leurs besoins présents et à venir. Un guide sémantique impose aux commerciaux un discours clair, simple et transparent.

Cette démarche est reconnue par les agences de notation extrafinancière. Elle a été revue en 2017 pour s'adapter à tous les types d'entretiens, tous les canaux de contact, tous types/profils de clients et pour intégrer les nouveaux outils de vente.

En 2016, La Banque Postale a fait évoluer le système de rémunération variable de ses conseillers. Chaque année, les conseillers commerciaux s'engagent sur des objectifs axés, notamment, sur l'amélioration de la relation client, la maîtrise des risques et de la conformité.

En 2018, une seconde vague de sensibilisation a été initiée suite à la diffusion en 2017 du nouveau code de conduite. Au total, 35 935 collaborateurs de La Banque Postale et des services financiers de La Poste, du Réseau La Poste et du pôle Solutions, commun à La Banque Postale et au Réseau La Poste, ont été sensibilisés en 2017 et 2018.

En complément, une nouvelle campagne annuelle d'information aux règles éthiques et déontologiques ainsi qu'à la lutte contre la corruption, a été initiée en octobre 2018 à destination des 58 000 collaborateurs.

## Respect du principe de précaution

### Dans les activités bancaires

Au sein du Groupe La Poste, la principale entité pour laquelle le principe de précaution est un enjeu est La Banque Postale.

En janvier 2016, le Comité exécutif de La Banque Postale a validé le lancement d'une **Charte de financement responsable** qui encadre l'activité d'octroi de crédit aux personnes morales. La Charte stipule qu'un certain nombre de secteurs, jugés trop risqués d'un point de vue extrafinancier (jeux de hasard et d'argent, pornographie, tabac, établissement de nuit, industrie du charbon), ainsi que les organisations et entreprises qui ont violé la législation, les codes de conduite ou les conventions de manière sérieuse et répétée (violation de la législation sur l'environnement, violation des codes et conventions internationaux, violation des droits fondamentaux relatifs au travail) se verront refuser leurs demandes de crédits.

Par ailleurs, La Banque Postale a rédigé une « **politique sectorielle défense** ». L'ensemble des portefeuilles gérés par les acteurs de la gestion d'actifs et de patrimoine excluent les entreprises impliquées dans la production et la commercialisation d'armes controversées (mines antipersonnel et bombes à sous-munitions) et non conventionnelles (armes biologiques, chimiques, nucléaires, à uranium appauvri, aveuglantes et incendiaires). À cet effet, La Banque Postale partage une liste d'exclusion commune à tous les membres du pôle gestion d'actifs et du pôle patrimonial. Cette liste s'applique aussi à la BFI pour les opérations pour compte propre et à la direction entreprises pour les opérations de crédit. Au 31 décembre 2018, une quarantaine d'entreprises font partie de cette liste d'interdiction.

La Banque Postale s'emploie également à prévenir les risques financiers, juridiques et de réputation liés aux investissements au sein de juridictions reconnues comme faiblement réglementées, non transparentes ou non coopératives en matière de fraude fiscale, blanchiment de capitaux et financement du terrorisme. À ce titre, elle a dressé une **liste de pays à risque** dans lesquels elle s'interdit de mener ou de participer à tout développement commercial.

Enfin, en tant qu'acteur essentiel de l'économie française, La Banque Postale **lutte contre l'évasion fiscale** en respectant scrupuleusement les règles et les dispositifs de prévention en vigueur. Banque de détail française, elle intervient quasi exclusivement sur le territoire national et n'a pas d'implantation dans un des états figurant dans la liste française des états et territoires non coopératifs ou liste européenne des paradis fiscaux en vigueur. Tout au plus La Banque Postale a poursuivi de manière très limitée des activités sur des territoires où La Poste exerçait déjà des activités au moment de la création de La Banque Postale. Les résultats de ces dernières sont intégralement imposables, aux taux de droit commun.

Enfin, dans le cadre de **la lutte contre le blanchiment des capitaux, le financement du terrorisme et la fraude**, les activités des clients sont surveillées quant à leur conformité réglementaire. Un dispositif de contrôle des opérations internationales entre la France et les pays à risque a été mis en place. Les alertes sont ensuite traitées dans un outil dédié. Plus de 100 personnes sont employées à cette activité. La Banque Postale ne propose pas de produits d'optimisation fiscale complexes à ses clients.

### Dans les activités de transport et logistique

En France, l'introduction de marchandises dangereuses est strictement interdite dans le courrier et/ou le colis.

L'article 19-001 du Manuel de La Poste aux lettres de l'UPU indique les marchandises dangereuses admises à titre exceptionnel :

- les matières radioactives expédiées par courrier ou colis postaux sous conditions ;

- les substances infectieuses expédiées dans les envois de courriers ou colis postaux sous conditions ;
- les piles au lithium et les batteries au lithium expédiées dans les envois de courriers et les colis postaux sous conditions de nombre, de puissance et de conditionnement.

Des fiches actions décrivant les comportements à tenir en cas de contact avec ces matières ou de situation d'urgence sont diffusées aux populations cibles.

La formation des personnels est réalisée sous la tutelle des autorités gouvernementales : Direction générale des entreprises (DGE) et Direction générale de l'aviation civile (DGAC). Ainsi, depuis 2013, tous les personnels de production de La Poste des services manutention, tri, acheminement de Roissy HUB, Colissimo Chilly-Mazarin, Roissy PIAC, des départements ultramarins (DOM) suivent tous les deux ans une formation de base « Initiation aux marchandises dangereuses, piles et batteries au lithium ». Tous les personnels du Réseau La Poste recevant du public et du service postal international de la défense sont formés chaque année en e-learning sur les conditions d'acceptation des envois des clients. Des procédures de remontées d'information vers la sûreté-sécurité du Groupe La Poste sont en place. Les formations des formateurs sont réalisées dans le respect des réglementations IATA et ADR. Le niveau de formation, les signalisations d'incidents et l'identification des nouveaux sites à former sont contrôlés par La Poste et la DGE-DGAC.

Pour les activités de fret, La Poste assure le respect intégral des réglementations IATA pour l'aérien et ADR pour le routier. GeoPost s'assure du respect des réglementations applicables et dispose de procédures en cas d'incident avec des produits dangereux. Des standards minimaux sont en cours d'écriture pour homogénéiser le niveau de sécurité assuré partout au sein de GeoPost.

## 1.4 Dispositif de gestion des risques

Le gouvernement d'entreprise, les procédures de contrôle interne, le dispositif de management des risques, les modalités d'identification et de traitement des risques, et les risques et la politique de couverture de certains risques par l'assurance sont décrits dans le chapitre 9 « Le dispositif de gestion des risques et de contrôle interne » du Document de référence 2018.

### 1.4.1 CHARTE DE MANAGEMENT DES RISQUES DU GROUPE

La charte comporte cinq principes :

- **l'exercice des activités dans le cadre d'une organisation connue de tous**, d'un partage clair des responsabilités et des valeurs du Groupe (ouverture, équité, sens du service, accessibilité, considération, proximité) ;
- **la gestion des risques** : identifier et maîtriser les risques opérationnels pesant sur l'atteinte des objectifs ;
- **les activités de contrôle** : mettre en place les actions préventives et correctives des dysfonctionnements et des risques opérationnels ;
- **l'information et la communication** : communiquer et mettre à disposition de tous les collaborateurs de l'entreprise les informations utiles à la maîtrise de leurs activités et à l'atteinte de leurs objectifs ;
- **le pilotage** : piloter ses actions, en mesurer les résultats et en évaluer l'efficacité au regard des risques identifiés.

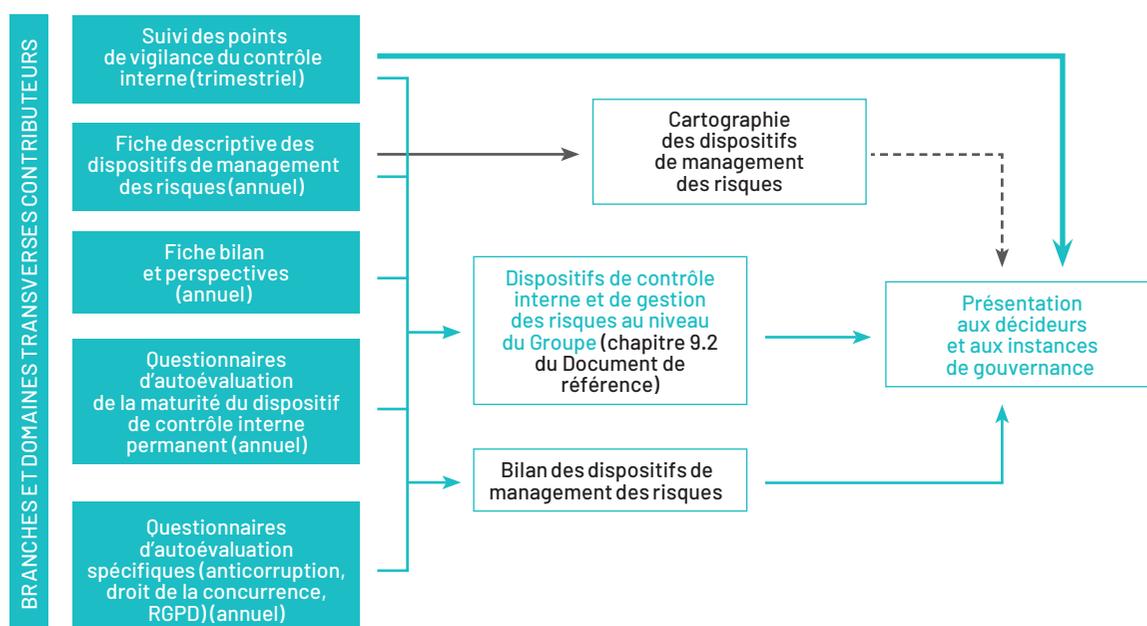
### 1.4.2 GOUVERNANCE DU MANAGEMENT DES RISQUES DU GROUPE

Le Comité d'audit assiste le Conseil d'administration. Il a pour mission d'analyser la cartographie des risques principaux et de la politique de gestion des risques et de contrôle interne.

Un Comité des risques préparé par la direction de l'audit et des risques, présidé par le secrétaire général du Groupe, supervise la validation de la cartographie des risques majeurs du Groupe, examine la couverture des risques dans chacune des divisions du Groupe et le bilan annuel des dispositifs de management des risques du Groupe.

Une filière management des risques et contrôle interne, composée de 1 100 professionnels, déploie les plans d'action, met à jour les risques annuellement et appuie le management dans l'exécution de l'autoévaluation du contrôle interne. Les directeurs des branches, des directions tête de Groupe et des filiales déclinent dans leurs sphères de compétence respectives les principes de la Charte de management des risques du Groupe.

#### LE DISPOSITIF DE GESTION DES RISQUES DU GROUPE



### 1.4.3 RISQUES RSE INTÉGRÉS DANS LA CARTOGRAPHIE DES RISQUES DU GROUPE

1

Le Groupe La Poste a intégré dès 2014 le risque RSE dans sa cartographie des risques du Groupe, notamment le risque de défaut d'adaptation du Groupe aux enjeux environnementaux et sociétaux. Le travail d'identification et d'évaluation a permis de dresser la liste des risques extrafinanciers majeurs générés par les activités du Groupe La Poste, à savoir :

- les risques liés à la santé et sécurité au travail ;
- les risques liés à la nécessaire adaptation des emplois et des compétences aux enjeux de transformation du Groupe ;
- les risques liés à la conformité juridique des pratiques du Groupe en matière de prévention de la corruption ;
- les risques liés à la conformité juridique des pratiques du Groupe en matière de protection des données à caractère personnel ;

- les risques d'insatisfaction clients ;
- les risques en matière de transition écologique.

Conformément à l'article 225-102-1 du Code de commerce, la déclaration de performance extrafinancière (Annexe 1 du Document de référence 2018) présente pour chacun de ces risques majeurs :

- la description du risque ;
- les politiques et mesures mises en œuvre pour prévenir le risque ;
- les résultats obtenus.



PROFIL ET STRATÉGIE DU GROUPE LA POSTE

# 2

## POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

<b>2.1</b>	<b>Contribution aux Objectifs de développement durable de l'ONU</b>	<b>34</b>	<b>2.1</b>
<b>2.2</b>	<b>Dialogue avec les parties prenantes</b>	<b>36</b>	<b>2.2</b>
2.2.1	Cartographie des parties prenantes	36	2.2
2.2.2	Attentes des parties prenantes et modes de dialogue	37	2.2
2.2.3	Consultation des parties prenantes	41	2.2
2.2.4	Consultation des postiers sur la stratégie et l'innovation participative	41	2.2
2.2.5	Représentation d'intérêts et participation aux réflexions sectorielles	42	2.2
<b>2.3</b>	<b>Politique de responsabilité sociétale : pilier de l'engagement du Groupe</b>	<b>46</b>	<b>2.3</b>
2.3.1	Vingt domaines d'action prioritaires	46	2.3.
2.3.2	Matrice de matérialité	47	2.3.
2.3.3	Déploiement de la politique de responsabilité sociétale	48	2.3.
<b>2.4</b>	<b>Engagement et contribution des branches et des principales filiales</b>	<b>50</b>	<b>2.3.</b>
2.4.1	Contribution des branches et filiales aux trois axes de la politique d'engagement	50	2.3.
2.4.2	Engagement des branches et principales filiales	51	<b>2.4</b>
<b>2.5</b>	<b>Organisation et animation de la politique d'engagement sociétal</b>	<b>57</b>	<b>2.4</b>
2.5.1	Structure de gouvernance RSE	57	<b>2.5</b>
2.5.2	Les instances de pilotage de la démarche RSE	58	2.5.
2.5.3	Déploiement de la politique RSE	59	2.5.
2.5.4	Formation et sensibilisation des collaborateurs	59	2.5.
2.5.5	Modalités de reporting	60	2.5.
2.5.6	Un <i>Green Bond</i> pour soutenir le déploiement de la politique d'Engagement Sociétal	60	2.5.
<b>2.6</b>	<b>Reconnaissance de la politique de responsabilité sociétale par les agences de notation</b>	<b>61</b>	<b>2.6</b>



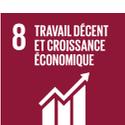
## 2.1 Contribution aux Objectifs de développement durable de l'ONU

La Poste a la volonté d'apporter sa contribution aux Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies (ODD). En 2018, afin de rendre compte de l'alignement de ses activités et de son engagement sociétal avec certains ODD, le Groupe a entrepris un autodiagnostic de sa stratégie et de ses actions. Cette démarche s'appuie sur une méthodologie en deux axes :

- analyse des actions existantes ;
- analyse des impacts de l'entreprise.

L'autodiagnostic a pour objectif d'identifier la contribution du Groupe à des cibles détaillées des ODD sur ses activités de cœur de métier, et dans l'exercice de son engagement sociétal. Ce travail se poursuit sur l'année 2019.

Le tableau ci-dessous reprend à titre d'exemple des contributions du Groupe aux 14 ODD identifiés comme matériels dans le cadre de l'agenda 2030.

ODD	Exemples de contributions du Groupe
 <p><b>1 PAS DE PAUVRETÉ</b></p>	<p><b>Éliminer l'extrême pauvreté et la faim</b></p> <p>La contribution du Groupe La Poste à l'ODD 1, et notamment à l'accompagnement des clientèles vulnérables, s'appuie sur l'engagement de ses collaborateurs ou de ses associations partenaires. La Banque Postale notamment veille à l'accessibilité bancaire, et la médiation numérique en bureau de poste vise à limiter les phénomènes d'exclusion (cf. chapitres 3 et 4).</p>
 <p><b>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</b></p>	<p><b>Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous</b></p> <p>Pour répondre notamment aux enjeux du vieillissement de la population, le développement du Groupe sur le marché de la santé et de la e-santé contribue à l'ODD 3 (hébergeur de données de santé, offres de portage de médicaments ou prestation « Veiller sur mes parents »). Participent également à cet objectif différentes mesures au bénéfice des postiers tels que l'accord pour les aidants, les actions de prévention et la lutte contre les addictions, la sécurisation de la flotte de véhicules (cf. chapitres 3 et 6).</p>
 <p><b>4 ÉDUCATION DE QUALITÉ</b></p>	<p><b>Assurer à tous l'accès à une éducation de qualité</b></p> <p>Les actions du groupe répondant à l'ODD 4 sont nombreuses : partenariat avec l'association « Stop illettrisme », dispositifs d'aides aux devoirs, éducation financière et numérique, soutien aux alternants, étudiants et jeunes en difficulté... L'important dispositif de formation interne assure également l'éducation tout au long de la vie (cf. chapitres 3 et 6).</p>
 <p><b>5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES</b></p>	<p><b>Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser les filles et les femmes</b></p> <p>Les mesures en matière de diversité sont au cœur de la politique sociale du groupe La Poste, notons en particulier l'accès aux femmes à des postes de responsabilité jusqu'au Comité de direction, les politiques en matière de non-discrimination dans le recrutement, les rémunérations, l'évolution professionnelle et la formation (cf. chapitre 6).</p>
 <p><b>7 ÉNERGIE PROPRE ET À BON COÛT</b></p>	<p><b>Garantir l'accès à tous à des services énergétiques fiables, durables, modernes et d'un coût abordable</b></p> <p>Les évolutions en matière d'approvisionnement en énergies renouvelables (notamment photovoltaïque) et la mise en place d'un système de management de l'énergie concourent à l'ODD 7 (cf. chapitre 5).</p>
 <p><b>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</b></p>	<p><b>Promouvoir une croissance économique soutenue partagée et durable, le plein emploi</b></p> <p>Parmi les premiers employeurs en France, Le Groupe La Poste est particulièrement attentif à la pérennité des emplois, aux nombreux emplois soutenus par ses achats et aux dispositifs de santé sécurité au travail, assurant ainsi son concours à l'ODD 8 (cf. chapitres 3 et 6).</p>
 <p><b>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</b></p>	<p><b>Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation</b></p> <p>Le soutien apporté par Le Groupe La Poste à l'ODD 9 se traduit dans la déclinaison en faveur d'un numérique éthique et responsable, d'une infrastructure logistique à moindre impact et le soutien à l'innovation avec les Elanceurs et les dispositifs d'aides aux start-up (cf. chapitres 3, 4 et 5).</p>

ODD	Exemples de contributions du Groupe
 <p><b>10</b> INÉGALITÉS RÉDUITES</p>	<p><b>Réduire les inégalités d'un pays et d'un pays à l'autre</b></p> <p>Politique d'insertion, d'équité et de diversité, accueil et emplois des personnes handicapées, accès aux services bancaires pour les migrants sont quelques illustrations des actions du Groupe La Poste au service de l'ODD 10 (cf. chapitres 3, 6 et 7).</p>
 <p><b>11</b> VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES</p>	<p><b>Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables</b></p> <p>Aux missions de services publics assurées par Le Groupe La Poste viennent s'ajouter, en contribution à l'ODD 11, les politiques établies en matière de gestion de la flotte de véhicule, de la logistique urbaine, des déchets, des bâtiments, etc (cf. chapitres 1 et 5).</p>
 <p><b>12</b> CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</p>	<p><b>Etablir des modes de consommation et de production durables</b></p> <p>Le Groupe attache de plus en plus de vigilance aux modalités de consommation et de définition des offres de produits et services, conformément à l'ODD 12. Ainsi, l'écosocioconception des produits et services et les solutions en faveur du recyclage sont des exemples emblématiques des mutations entreprises (cf. chapitres 5 et 7).</p>
 <p><b>13</b> MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</p>	<p><b>Prendre d'urgence les mesures pour lutter contre le changement climatique et ses répercussions</b></p> <p>Le virage entrepris en faveur de l'énergie renouvelable depuis plusieurs années, la mise sur le marché de solutions de management de l'énergie, les nouvelles solutions de logistique urbaine, les fonds carbone et le développement de la gestion ISR ainsi que les différentes campagnes de sensibilisation des collaborateurs et clients comptent parmi la batterie de réponses en soutien à l'ODD 13 (cf. chapitres 5 et 7).</p>
 <p><b>15</b> VIE TERRESTRE</p>	<p><b>Préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser le processus de dégradation des sols et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité</b></p> <p>La question de la biodiversité fait partie des diagnostics préalables à tout projet immobilier de La Poste, via sa filiale Poste Immo. La contribution à l'ODD 15 est détaillée au chapitre 5.</p>
 <p><b>16</b> PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</p>	<p><b>Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes à tous aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous</b></p> <p>Les différents programmes, devoirs de vigilance, achats responsables, lutte contre les incivilités et dialogue social sont des pas en faveur d'une société inclusive (ODD 16)(cf. chapitres 3 et 6).</p>
 <p><b>17</b> PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS</p>	<p><b>Partenariats pour la réalisation des objectifs</b></p> <p>La Poste est partie prenante de nombreuses organisations promouvant le service postal et l'acheminement des colis responsables, au niveau européen voire même mondial. Des accords bilatéraux avec certaines postes (par exemple marocaine et tunisienne) contribuent également à l'ODD 17 (cf. chapitre 2).</p>

Une table de concordance en annexe 8.2 permet de relier la contribution aux ODD du Groupe et le respect des standards de reporting GRI.

## 2.2 Dialogue avec les parties prenantes

### 2.2.1 CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES

Les parties prenantes de La Poste forment un écosystème riche et complexe.

Le Groupe identifie et choisit les parties prenantes avec lesquelles il s'engage en fonction de l'importance et de la fréquence de ses interactions avec elles.

En 2018, Le Groupe a renouvelé les modalités de dialogue avec ses parties prenantes. Ces travaux ont consisté à :

- réviser le périmètre d'identification des parties prenantes concernées par les activités du Groupe ;
- puis à structurer de nouvelles modalités de dialogue avec ces dernières.

Afin d'identifier les catégories de parties prenantes concernées par ses activités, le Groupe s'appuie sur :

- la norme NF X30-29 relative à la méthodologie d'identification des parties prenantes et de hiérarchisation des domaines d'action pour une organisation, au vu des impacts sur la société et l'environnement ;
- la norme ISO 26000 ;
- le référentiel du *Global Reporting Initiative* (GRI) ;
- la politique de développement durable de l'ONU ;
- la Charte et principes directeurs pour un dialogue constructif avec les parties prenantes (Comité 21).

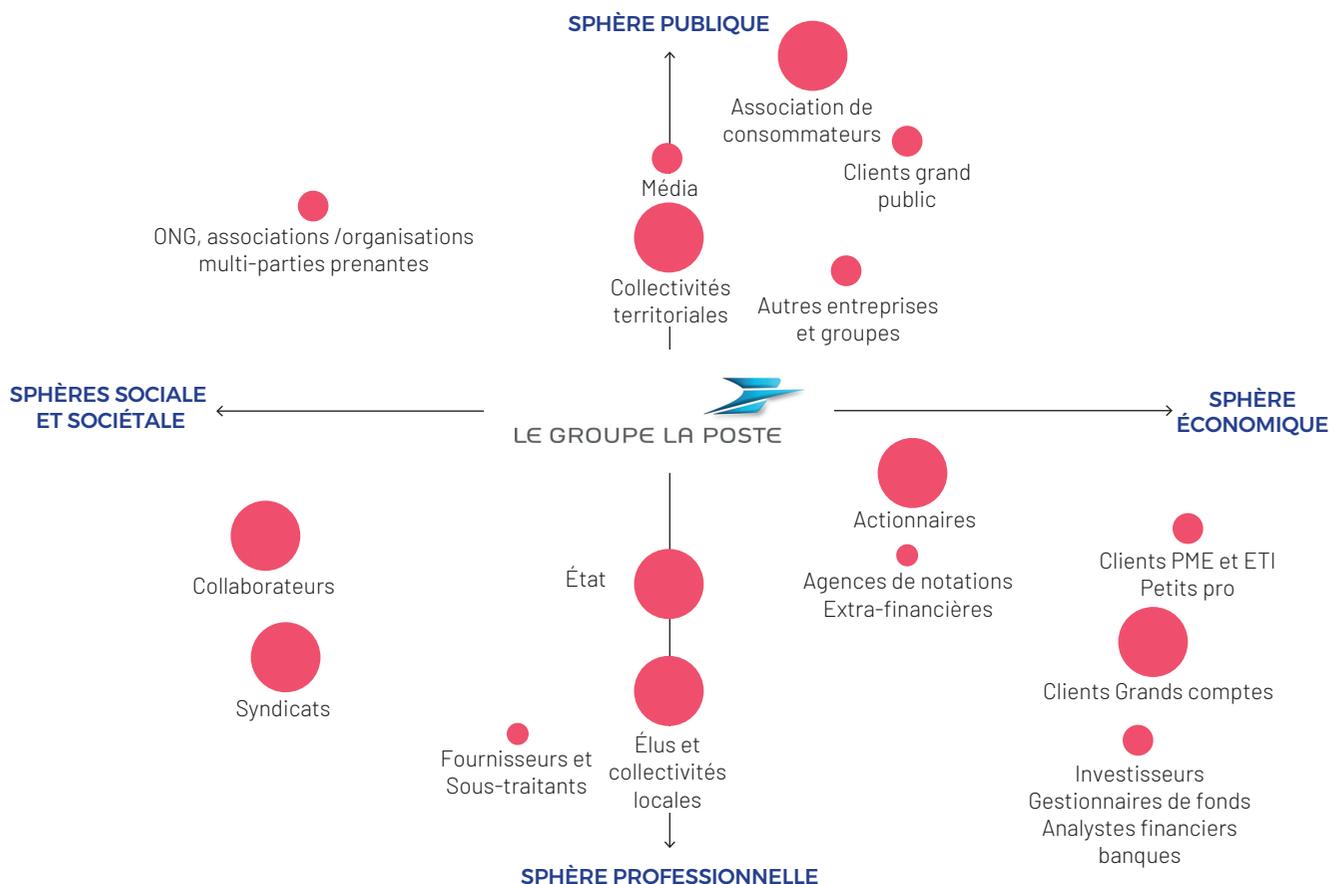
5 macro-catégories ont ainsi été identifiées et seront interrogées en 2019 :

- collaborateurs ;
- clients ;
- associations de consommateurs ;
- fournisseurs ;
- société (collectivités territoriales, élus...).

Le Groupe se fixe pour objectif la mise à jour de la matrice de l'étude de matérialité de ses enjeux RSE pour 2019. Il considère que l'enjeu fondamental de ce travail réside dans un dialogue constructif avec ses parties prenantes. Dans ce but, il a mené en 2018 de nouveaux travaux sur les modalités de dialogue, pour chaque catégorie de parties prenantes :

- état des lieux des niveaux existants de dialogue avec les parties prenantes ;
- définition des modalités de consultation de chaque catégorie ;
- identification des domaines d'action à interroger ;
- redéfinition de la pondération relative des parties prenantes.

Le graphique ci-dessous répertorie les parties prenantes en fonction de leur appartenance aux différentes catégories. La taille du point est corrélée à l'intensité de la relation, estimée selon la fréquence et la stabilité de la relation dans le temps.



## 2.2.2 ATTENTES DES PARTIES PRENANTES ET MODES DE DIALOGUE

2

Les tableaux des pages suivantes présentent une synthèse des principales parties prenantes du Groupe La Poste. Ils précisent :

- l'origine et le contexte de la relation ;
- leurs attentes et la façon dont le Groupe s'engage auprès d'elles, et en particulier les structures chargées de la relation au sein du Groupe et les processus clés.

### ACTIONNAIRES ET AUTORITÉS DE RÉGULATION

Parties prenantes spécifiques en contact avec le Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'État français (73,68 %) et la Caisse des Dépôts (26,32 %)</li> <li>• Autorité de régulation des communications électronique et de La Poste (ARCEP)</li> <li>• Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation (CECM), dont le secrétariat est assuré par la DGCCRF</li> <li>• Autorité des marchés financiers (AMF)</li> </ul>
Contexte de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création de la société anonyme au 1<sup>er</sup> mars 2010</li> </ul>
Attentes principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance financière, pérennité du modèle économique et création de valeur à long terme</li> <li>• Maîtrise des risques pouvant impacter la réputation de l'entreprise</li> <li>• Satisfaction client et adaptation aux attentes des consommateurs</li> <li>• Atteinte des engagements avec l'État (conformité réglementaire en matière de Responsabilité sociale et environnementale sous contrôle de l'ARCEP, obligations de service public)</li> </ul>
Structures principales et processus clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseil d'administration et Comité qualité et développement durable (trois réunions par an)</li> </ul>

### CLIENTS GRAND PUBLIC ET ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS

Parties prenantes spécifiques en contact avec le Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Particuliers ou entreprises, clients ou utilisateurs des produits et services du Groupe La Poste</li> <li>• 15 associations de consommateurs</li> </ul>
Contexte de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dès 1989, existence d'un médiateur de La Poste et rencontres plénières avec les associations de consommateurs</li> <li>• Les consommateurs sont représentés au Conseil d'administration depuis 1991</li> <li>• Le médiateur du Groupe La Poste parmi les premiers référencés en France et en Europe par la CECM</li> <li>• Service relation client digitale et téléphonique</li> </ul>
Attentes principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une offre innovante et d'intérêt général</li> <li>• Une offre adaptée aux différents besoins des clients : simplicité, efficacité, rapidité, fiabilité du service</li> <li>• Une sûreté absolue des biens et données confiées et une éthique dans l'utilisation des données</li> <li>• Une offre pour tous et accessible à tous, partout, tous les jours sur le canal du choix du client</li> <li>• Information sur les offres et la politique tarifaire</li> <li>• Services utiles au quotidien avec une plus-value environnementale et/ou sociale</li> <li>• Respect des personnels (dialogue social, développement professionnel, droits humains)</li> </ul>
Structures principales et processus clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentante des consommateurs au sein du Conseil d'administration (administratrice indépendante)</li> <li>• Saisine du médiateur du Groupe</li> <li>• Réunions et groupes de consultation, tables rondes</li> <li>• Baromètres et enquêtes de satisfaction (à chaud et à froid)</li> <li>• Démarche participative pour l'identification des principaux irritants et leviers d'enchantement des clients</li> <li>• Relations commerciales, délivrance des prestations de services, services clients</li> <li>• « La Poste et vous » : communauté online de plus de 1 500 clients pouvant être sollicités par les entités du Groupe pour la co-construction des produits et services</li> </ul>

## CLIENTS ENTREPRISES

Parties prenantes spécifiques en contact avec le Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables logistiques, marketing et commerciales, ou dirigeants voire responsables RSE</li> </ul>
Contexte de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion personnalisée des grands comptes des branches et filiales depuis les années 1990</li> <li>• Service client multicanal</li> </ul>
Attentes principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre innovante et d'intérêt général</li> <li>• Offre adaptée aux différents besoins des clients : simplicité, efficacité, rapidité, fiabilité du service</li> <li>• Sécurité absolue des biens et données confiées et une éthique dans l'utilisation des données</li> <li>• Bonne réputation</li> </ul>
Structures principales et processus clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisine du médiateur du Groupe</li> <li>• Réunions et groupes de consultation, tables rondes</li> <li>• Baromètres dont l'enquête <i>Smart</i></li> <li>• Expérimentations de nouvelles offres</li> </ul>

## LES COLLABORATEURS ET LEURS REPRÉSENTANTS

Parties prenantes spécifiques en contact avec le Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborateurs du Groupe et en particulier de La Poste</li> <li>• Organisations syndicales CFDT, CFTC, CGT, FO, SUD, UNSA et dans les filiales les délégués du personnel et représentants syndicaux ou leurs équivalents à l'international</li> </ul>
Contexte de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Représentation au Conseil d'administration (un tiers des membres) et au CQDD</li> <li>• Démarches régulières de consultation des personnels depuis 1988</li> <li>• Dialogue avec les organisations syndicales, instances de concertation et de négociation</li> <li>• Médiatrice de la vie au travail depuis 2012</li> <li>• Soutien postiers (dispositif de saisine centralisé par e-mail) depuis 2011 et dispositif d'alerte déontologie et discrimination</li> <li>• Systèmes d'innovation participative depuis 1996</li> </ul>
Attentes principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité de l'emploi et des conditions de travail (santé, sécurité, bien-être)</li> <li>• Participation aux évolutions de l'entreprise</li> <li>• Développement de l'employabilité et accompagnement des projets professionnels</li> <li>• Égalité des chances dans l'accès à l'emploi et les parcours de carrière, reconnaissance des efforts et du savoir-faire</li> <li>• Transparence du dialogue social et du management</li> <li>• Implication dans la démarche RSE</li> </ul>
Structures principales et processus clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instances de représentation du personnel (ateliers, réunions mensuelles, managériales)</li> <li>• Baromètre social et RSE</li> <li>• Groupes qualitatif et quantitatif</li> <li>• Espaces-temps communication</li> <li>• Saisine de la direction de la médiation de la vie au travail ou de soutien postier</li> </ul>

## FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

Parties prenantes spécifiques en contact avec le Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le Groupe entretient des relations contractuelles avec plus de 40 000 fournisseurs et sous-traitants</li> </ul>
Contexte de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selon la contractualisation</li> <li>Depuis 2014 pour les signataires de l'Alliance Dynamique pour l'ESS, réflexion commune sur des thèmes de travail</li> </ul>
Attentes principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Association en amont sur l'ensemble de la chaîne de valeur afin de définir une réponse adaptée aux besoins de La Poste</li> <li>Partage régulier pour co-construire la chaîne de valeur</li> <li>Conditions d'accès aux marchés donnant leur chance à tous et valorisant les engagements RSE</li> <li>Relations équilibrées et relations pérennes</li> <li>Respect des engagements contractuels et des délais de paiement</li> <li>Accompagnement et valorisation des engagements RSE</li> <li>Engagement de La Poste au côté des fournisseurs pour un soutien à l'innovation</li> </ul>
Structures principales et processus clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Charte des achats, cahier des charges d'achats responsables</li> <li>Travaux de co-construction des matériels avec les fournisseurs et les personnels</li> <li>Groupe de travail avec les fournisseurs de l'ESS</li> <li>Table ronde fournisseur et baromètre fournisseurs à partir de 2017</li> </ul>

## ÉLUS ET COLLECTIVITÉS

Parties prenantes spécifiques en contact avec le Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensemble des élus locaux, nationaux et européens</li> </ul>
Contexte de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Depuis plus de 15 ans, les mécanismes et les processus du Groupe destinés au dialogue avec les élus locaux ont été formalisés et structurés</li> <li>Les relations commerciales et de partenariats se développent partout sur le territoire français</li> </ul>
Attentes principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des engagements de service public et des réglementations</li> <li>Présence forte sur leur territoire, notamment en milieu rural et dans les quartiers sensibles</li> <li>Médiation numérique, accessibilité des services publics au public</li> <li>Implication dans les projets locaux en faveur du développement durable (plan climat, SRCAE, politique de la ville, développement rural)</li> <li>Contribution à la politique en faveur des personnes vulnérables</li> </ul>
Structures principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT)</li> <li>La Poste est partenaire de l'AMF, l'AMRF, l'APVF, l'ANEM, l'ADCF, l'ADF, France Urbaine, Régions de France, Villes de France, l'ANN, Villes internet, la Fédération des Parcs Naturels Régionaux, l'OFII</li> </ul>
Processus clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'un des membres du Conseil d'administration, nommé par décret sur proposition du président de l'AMF, représente les communes de France</li> <li>Accords de partenariats</li> <li>Réunion annuelle des parties au contrat d'entreprise (Comité de suivi de haut niveau)</li> <li>Observatoire National de la Présence Postale, enquêtes, baromètres et rencontres régulières d'élus et des administrations notamment avec le Président</li> </ul>

## AUTRES ENTREPRISES ET GROUPES

Parties prenantes spécifiques en contact avec le Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partenariat ou adhésion avec de nombreuses associations d'entreprises : EpE, AFMD, CDDEEP, Afep-Medef, CGPME, IMS, C3D, EDH, ObsAR, Entreprise et Personnel, club des entreprises centenaires, cercle Éthique des affaires, IFPEB, Observatoire de l'immobilier durable, RE 100</li> </ul>
Contexte de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travail en commun depuis plusieurs années</li> </ul>
Attentes principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Échanges de pratiques, prises de position ou engagements communs</li> <li>Développement d'outils et de méthodes en commun</li> <li>Résolution commune de difficultés de mise en œuvre</li> <li>Respect des règles de concurrence loyale</li> <li>Implication dans la gouvernance</li> </ul>
Structures principales et processus clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Groupes de travail</li> <li>Présence dans les instances de gouvernance des associations d'employeurs partenaires</li> <li>Dialogues bilatéraux ou multilatéraux</li> <li>Production de livres blancs, travaux, synthèse, outils</li> </ul>

## PARTENAIRES ASSOCIATIFS (ONG ET AUTRES ASSOCIATIONS)

Parties prenantes spécifiques en contact avec le Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>FNE, WWF, FNH, Zero Waste, Human Rights Watch, France terre d'asile, Transparency International, E2C, NQT, partenaires associatifs de La Banque Postale et de multiples partenaires territoriaux</li> </ul>
Contexte de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacts réguliers depuis plusieurs années</li> </ul>
Attentes principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouverture au dialogue et à la coopération et inscription de ce dialogue dans la durée</li> <li>Juste équilibre entre missions de service public et impératif de rentabilité</li> <li>Capital confiance et lien social à préserver dans un environnement de plus en plus numérique</li> <li>Transparence et fiabilité des pratiques et de la communication</li> <li>Garanties de respect des réglementations et de l'éthique</li> <li>Accessibilité des services à tous</li> </ul>
Structures principales et processus clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partenariats structurés par des accords ou des conventions de mécénat, participation à la gouvernance ou Comités bilatéraux sur les points d'étape une à deux fois par an</li> <li>Groupes de travail, formulation d'avis par les organisations, signatures de chartes ou de manifestes</li> </ul>

## ORGANISATIONS MULTIPARTIES PRENANTES

Parties prenantes spécifiques en contact avec le Groupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité 21, Institut national de l'économie circulaire, AVERE, ORSE, Orée, Club Green IT, La Fabrique écologique, Fondation Nationale Entreprises et Performances, chambres consulaires, etc.</li> </ul>
Contexte de la relation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relation institutionnelle ou convention de mécénat ou adhésions</li> </ul>
Attentes principales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demande de dialogue avec le Groupe, d'informations et de retour par rapport aux engagements pris</li> <li>Demande de participation à des travaux d'intérêt général, de prise d'engagements par rapport aux thématiques du développement durable</li> </ul>
Structures principales et processus clés	<ul style="list-style-type: none"> <li>Groupes de travail, points bilatéraux</li> <li>Signatures de conventions de partenariat, de chartes ou de manifestes</li> <li>Élection de 31 collaborateurs au sein des CCI départementales</li> </ul>

## 2.2.3 CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES

Chaque année, La Poste interroge cinq publics cibles par le biais d'une enquête indépendante, le dispositif SMART (Suivi de la MARque et des Transformations). Le Groupe mesure ainsi trois fois par an la perception des élus, des clients, des dirigeants d'entreprises et d'un panel d'experts sur ses actions et sa transformation.

En 2018, la diversification des offres et la promesse de simplification sont identifiées, notamment par les collectivités territoriales. Elles reconnaissent aussi le rôle de La Poste concernant les enjeux du « Bien vieillir », de la communication publique et des offres de prêts de La Banque Postale.

Selon les résultats de l'enquête 2018, la contribution de La Poste à la transition écologique est bien identifiée. L'évolution de la flotte de véhicules en constitue la facette la plus visible.

Les actions de La Poste en faveur des territoires sont portées à la connaissance des élus, entre autres, par le magazine *Posteo*, distribué à 55 000 exemplaires dans des déclinaisons régionales. Une enquête de satisfaction auprès des lecteurs est programmée pour 2019, afin d'accroître l'utilité de ce vecteur d'information.

2

## 2.2.4 CONSULTATION DES POSTIERS SUR LA STRATÉGIE ET L'INNOVATION PARTICIPATIVE

Le Groupe encourage ses 250 000 collaborateurs à contribuer à la déclinaison de la stratégie du Groupe dans leurs métiers. L'intelligence collective est mise en œuvre dans différents programmes d'innovation et par le biais de l'intrapreneuriat. Les talents des collaborateurs sont ainsi valorisés et participent à la démarche d'amélioration continue du Groupe.

Les collaborateurs se mobilisent massivement en faveur de l'innovation participative, démarche de longue date à La Poste. 7 challenges nationaux et 25 challenges territoriaux leur permettent de contribuer à l'amélioration continue des pratiques.

Les démarches participatives du Groupe sont en effet des leviers d'action opérationnelle :

- le dispositif de la BSCC est intégré au système d'excellence et rattaché à partir du 1<sup>er</sup> février 2019 au Secrétariat Général du directeur ;
- le dispositif de La Banque Postale et du Réseau vise l'amélioration de la satisfaction et l'expérience client. Il dépend de la direction de l'expérience client.

Après avoir réorienté la production des idées sur plus de qualité et d'utilité, le Groupe travaille à la conception d'un nouvel environnement SHAREPOINT.COM1, opérationnel dès mars 2019 pour la BSCC.

Les nombreux challenges renforcent l'efficacité d'une démarche de proximité qui mobilise 22 204 collaborateurs pour les deux acteurs historiques du Groupe (BSCC, LBP-Réseau) soit 12,82 % de la population BSCC-Réseau.

### 2.2.4.1 Innovation participative

DEPUIS 2009, LES COLLABORATEURS  
ONT DÉPOSÉ PRÈS DE

**79 000 idées**

DONT

**2 892 EN 2018**

	BSCC	LBP-RESEAU	TOTAL 2018
Idées	364	1 055	1 419
Bonnes pratiques	658	815	1 473
<b>TOTAL</b>	<b>1 022</b>	<b>1 870</b>	<b>2 892</b>
Challenges nationaux	5	2	7
Challenges locaux	5	20	25
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>32</b>

### 2.2.4.2 Intrapreneuriat, 20 projets pour 2020

Le programme d'intrapreneuriat du Groupe La Poste « 20 projets pour 2020 » a été lancé en 2014, avec l'objectif de rendre les postiers acteurs de la transformation de l'entreprise.

Ce programme invite les collaborateurs à proposer un projet innovant de nouvelle activité pour le Groupe, sur huit thématiques. Les lauréats sont détachés à temps plein pour travailler sur leur projet pendant une période de trois à douze mois. L'objectif du programme est de devenir un véritable accélérateur de start-up internes.

Entre 2014 et 2017 :

- plus de 3 000 collaborateurs du Groupe se sont mobilisés ;
- plus de 1 000 projets ont été déposés ;
- 15 projets lauréats ont été sélectionnés ;
- 2 projets 2017 sont encore en incubation, d'autres sont en essaimage ;
- 2 filiales Groupe sont créées début 2019 : Tripperty et Kidscare ;
- en 2018, le Groupe a lancé une nouvelle plateforme permettant aux candidats de déposer des projets tout au long de l'année. 56 projets ont été créés et 6 ont été sélectionnés pour partir en bootcamp.

## 2.2.5 REPRÉSENTATION D'INTÉRÊTS ET PARTICIPATION AUX RÉFLEXIONS SECTORIELLES

### 2.2.5.1 La Poste s'engage

#### Au niveau mondial

Les intérêts du Groupe La Poste sont défendus essentiellement au sein de l'**Union postale universelle (UPU)** et de son union restreinte **PostEurop**. La Poste est également membre de l'association **International Post Corporation (IPC)** qui regroupe les grandes organisations postales dans le monde pour porter leurs intérêts. L'IPC anime les travaux sectoriels en matière de qualité de service, d'interopérabilité, d'engagements pour le climat et de recherche.

Suite à l'Accord de Paris sur le climat, signé en 2015, IPC s'est engagé dans le cadre du *Science Based Targets* à réduire les émissions de gaz à effet de serre de 20 % par lettre et par colis d'ici à 2025, par rapport à l'année de référence 2013 (scopes 1, 2 et 3). Dès 2017, Le Groupe La Poste (La Poste SA, GeoPost et La Banque Postale) a adhéré à l'initiative *Science Based Targets*. Il travaille actuellement pour soumettre courant 2019 une trajectoire carbone à horizon 2025, compatible avec l'Accord de Paris (voir chapitre Transitions écologiques).

#### Au niveau européen

Depuis 1993, La Poste a un Bureau de représentation à Bruxelles chargé d'effectuer une veille sur les sujets européens. Le Bureau représente l'entreprise et défend ses intérêts auprès des Institutions européennes. À ce titre, La Poste est inscrite au registre de transparence de l'Union européenne. Elle est aussi accompagnée par un cabinet de consultants spécialisés.

En 2018, les actions de lobbying ont porté sur les sujets postaux européens traditionnels, la numérisation de l'économie et les nouvelles règles du e-commerce mondial.

- La Poste porte toujours une attention soutenue à l'évolution du cadre législatif postal. En mai 2018, le Règlement relatif aux

services de livraison transfrontière de colis a été définitivement voté. La Poste a suivi activement les mesures de mise en œuvre de ce règlement. Elle s'est aussi impliquée plus généralement dans les études préalables à l'évaluation du cadre législatif des directives postales ;

- en accord avec l'évolution de ses activités, La Poste s'est impliquée plus fortement dans les thèmes concernant la numérisation de l'économie. Il s'agit par exemple de la révision de la Directive sur la vie privée et les communications électroniques, de la réutilisation des données du secteur public et de la taxation de l'économie numérique ;
- dans le cadre du développement du e-commerce mondial, La Poste a également suivi l'élaboration des dispositions d'application du Code des Douanes de l'Union. Elle a aussi examiné les dispositions de la directive TVA sur les envois du e-commerce.

Les activités de veille ont concerné les thèmes sociaux et les sujets émergents du numérique tels que l'intelligence artificielle, la *blockchain* et la cyber-sécurité.

Enfin, le Bureau de représentation a suivi l'évolution des négociations concernant le retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne, pour mieux en anticiper les impacts sur les activités du Groupe.

Ces thèmes d'intérêt ont été portés à la connaissance des députés européens lors d'un dîner-débat organisé dans les locaux du Parlement européen à Strasbourg le 14 mars 2018.

En septembre 2018, le Président-Directeur Général du Groupe s'est aussi rendu à Bruxelles pour participer à la rencontre des dirigeants des postes européennes avec le Vice-Président de la Commission européenne en charge du marché unique du numérique. Cette rencontre a été organisée à l'initiative de PostEurop, l'Association des opérateurs postaux publics européens. Au cours de cette rencontre, les participants ont échangé sur les thèmes d'actualité liés à l'avancée du marché unique numérique, notamment sur le commerce en ligne et la fin du géoblocage, ainsi que sur les développements futurs des marchés et des opérateurs postaux.

## Au niveau national

En France, le Groupe a mis en place une veille parlementaire. Cela permet de réunir l'ensemble des entités de l'entreprise autour des projets de loi déposés au Parlement, afin d'en appréhender les impacts. Des échanges sont régulièrement organisés avec les parlementaires français pour débattre de la stratégie postale à l'horizon 2020. Ces échanges prennent la forme de petits déjeuners informels au siège du Groupe, sur invitation du Président-Directeur Général du Groupe. La Poste est également le partenaire d'associations nationales représentant des élus et des collectivités territoriales.

La Poste a pris en compte les dispositions portées par la loi Sapin 2 en matière de représentation d'intérêts et a renforcé son plan de prévention.

Ainsi, La Poste a engagé une démarche de responsabilité des relations institutionnelles, dans la continuité des valeurs inscrites dans le référentiel de déontologie, dans la Charte de représentation d'intérêts :

- cartographie des différentes actions d'influence au sein du Groupe ;
- pédagogie auprès des acteurs concernés ;
- coordination des initiatives portées entre le niveau national et le niveau local ;
- mise en place d'un guide des collaborateurs élus avec démultiplication au niveau territorial.

Par ailleurs, dans le cadre de sa démarche éthique, afin d'établir un dialogue auprès des instances en charge de la représentation d'intérêt, Le Groupe La Poste a désigné un référent en accord avec les recommandations de la Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique (HATVP).

De même, Le Groupe La Poste est identifié comme faisant partie des 200 premières entreprises, associations et cabinets en France à avoir procédé à la déclaration de ses représentants d'intérêts. De ce fait, ont été déclarés en conformité avec la réglementation : Yannick Imbert (Directeur des affaires territoriales et publiques du Groupe), Smara Lungu (Déléguée aux affaires territoriales et parlementaires), Vincent Moulle (Directeur des relations institutionnelles et de la régulation), Philippe Regnard (Directeur Relations Institutionnelles branche Numérique du Groupe), Camille Perez (Chargée de veille et d'études parlementaires).

Enfin, dans la perspective de la déclaration des représentants d'intérêts au niveau local (1<sup>er</sup> juillet 2021), le Groupe entend notamment renforcer sa coopération et son investissement au sein de Transparency International.

## Au niveau local

Le Président-Directeur Général de La Poste a désigné des représentants du Groupe chargés des relations avec les parties prenantes locales (élus, institutionnels, associations, acteurs socio-économiques...) :

- dans chaque région, le délégué régional du Groupe ;
- dans chaque département, le délégué aux relations territoriales.

Leur rôle est d'être les garants du respect des engagements du Groupe auprès de ces publics. Ils doivent aussi accompagner la transformation de l'entreprise, notamment le déploiement des nouvelles solutions postales développées dans l'intérêt général et répondant aux attentes de la société.

De son côté, La Banque Postale est désormais le premier prêteur bancaire aux collectivités locales. Elle entretient son lien avec les acteurs du secteur public local à travers le Comité d'orientation des finances locales, composé d'élus, d'anciens parlementaires et d'experts. Ce Comité est chargé d'une mission de prospective, d'observation et de conseil (appréciation des risques, veille, proposition de nouveaux services, etc.). Elle met également l'expertise de son pôle Études au service de l'observation des finances locales et de leurs évolutions.

### Des représentants de La Poste dans les chambres de commerce

Pour la première fois lors du scrutin de 2016, La Poste a présenté des candidats représentants de l'entreprise aux élections des chambres consulaires. 31 collaborateurs du Groupe représentent désormais La Poste au sein des chambres régionales et territoriales.

### En vertu de la loi française, la participation des entreprises aux activités politiques est interdite

La Poste veille à ne pas financer de quelque manière que ce soit les partis politiques, à respecter dans ses prises de position l'ensemble de ses parties prenantes et à considérer dans ses relations les élus de tous les partis démocratiques.

## 2.2.5.2 La Poste prend position

### Participation aux consultations gouvernementales

En 2018, La Poste a participé aux travaux d'écriture de la feuille de route gouvernementale sur l'économie circulaire.

La Poste a entre autres contribué au groupe de travail national sur l'animation territoriale de cette feuille de route. Le groupe de travail était piloté par Antoinette Guhl adjointe à la Maire de Paris. Il a réuni des ministères, des collectivités, l'ADEME, des associations et des fédérations d'entreprises.

De plus, Pascale Ghio, directrice générale de Nouvelle Attitude, filiale du Groupe La Poste, a été désignée par le ministère de la Transition écologique et solidaire comme l'une des 9 ambassadeurs de l'économie circulaire. Elle a ainsi pu représenter le Groupe, l'économie circulaire et l'économie sociale et solidaire dans l'ensemble des travaux d'élaboration de la feuille de route.

## Exemple de position publique défendue en 2018

Dans le cadre de la préparation de la **feuille de route économie circulaire** (FREC) de la France, La Poste soutient le principe d'une action coordonnant les dimensions environnementale, sociétale, économique et territoriale, associant l'ensemble des parties prenantes.

La Poste défend l'idée que l'évolution de la fiscalité doit être pensée dans une réflexion et une stratégie globales, avec analyses d'impacts. Une réglementation et une fiscalité définies à moyen/long terme donnent une visibilité à l'ensemble des acteurs économiques et sont incitatives. Un des prérequis serait de qualifier précisément les conditions minimum requises définissant un bien ou un service comme contributeur à l'économie circulaire.

La Poste considère que la commande publique peut être un formidable levier pour engager le tissu économique dans la transition vers l'économie circulaire et pour permettre le passage à l'échelle. De plus, les territoires devraient s'organiser selon leurs spécificités, afin de faire émerger des écosystèmes locaux.

Plusieurs leviers pourraient être activés :

- logistiques, livraisons et organisations pour développer circuits courts et boucles locales ;
- monnaies locales ;
- droit à l'expérimentation en territoire ;
- aide à la constitution de communautés de clients pour faire naître de nouveaux marchés.

## ASSOCIATIONS ET ORGANISATIONS DE RÉFLEXION DONT LE GROUPE LA POSTE EST MEMBRE

Nom de l'organisme	Principaux sujets de réflexion et travaux du Groupe La Poste, des branches ou filiales en 2018
Fondation nationale entreprises et performances (FNEP)	Création du concept et de l'association #sobériser, innover pour un monde durable, valorisation de l'innovation frugale du Groupe
Fabrique écologique	Participation aux réflexions sur les métiers de demain pour une transition énergétique et le rôle de La Poste en tant qu'employeur
Laboratoire de la mobilité inclusive (LMI)	Détachement d'une personne issue de la DES du Groupe La Poste en mécénat de compétences au sein du LMI Propositions pour faciliter la mobilité inclusive dans le cadre des assises de la mobilité du gouvernement français
L'Institut national de l'économie circulaire	Réélection au Conseil d'administration et au bureau de l'association Co-construction de la position de l'INEC vis-à-vis de la feuille de route économie circulaire du gouvernement Présidence du groupe de travail « Les indicateurs de l'économie circulaire pour les entreprises » et publication en français et en anglais Partenariat pour les Trophées remis au ministère de la Transition Écologique et Solidaire, remise de la catégorie collectivités territoriales Représentation des entreprises françaises en délégation en Écosse, lors du rassemblement annuel international sur l'économie circulaire
Entreprises pour l'environnement (EPE)	Copilotage d'une étude prospective sur les conditions d'une neutralité totale de la France à horizon 2050 (Vision ZEN 2050, pour Zéro Émission Nette) Présidence du groupe de travail « Les indicateurs de l'économie circulaire pour les entreprises » et publication en français et en anglais
Association française des managers de la diversité (AFMD)	Contribution au Groupe de dialogue interministériel sur la lutte contre les discriminations dans l'emploi initié par le défenseur des droits Veille pour la bonne inclusion dans les lois et règlements de l'égalité des chances
Avere-France	Représentation du Groupe La Poste au CA, à la Commission relations institutionnelles et aux groupes thématiques Représentation d'intérêt de la filière véhicule électrique dans le cadre du projet de loi d'orientation des mobilités Obtention de la tenue du symposium international EVS 32 à Lyon en 2019
Club développement durable des établissements et entreprises publics (CDDEEP)	Participation aux séances plénières et groupes de travail sur les ODD de l'ONU Participation à la proposition du club pour les Assises de la mobilité du gouvernement français
Club des voitures écologiques et Club du dernier kilomètre de livraison (animé par Compublish)	Suivi du projet de la loi d'orientation des mobilités Participation aux petits déjeuners parlementaires au niveau national et européen Contribution à la stratégie du CVE et du CDKL Représentation du Groupe la Poste et de PostEurop au Salon Ever de Monaco
l'IFPEB - Institut Français pour la Performance du Bâtiment	Poste Immo participe au concours CUBE 2020 et contribue à des ateliers sur la flexibilité énergétique, sur les analyses de cycle de vie et le label E+C-
Collège « Grands utilisateurs » à l'Observatoire de l'Immobilier Durable (OID)	Poste Immo est membre adhérent et membre administrateur Partage de bonnes pratiques et promotion du développement durable dans l'immobilier Contribution à la publication du Baromètre de la performance environnementale des bâtiments tertiaires

Fondation « Fonds mondial pour la nature France » (WWF France)	Partenaire du lancement de l'application WAG – We Act for good. Utilisation de WAG comme fil rouge pour le plan de communication RSE (semaines thématiques) Brainstorming et apport d'expertise sur l'économie circulaire, ayant contribué à structurer la politique du Groupe (3 ressources prioritaires). Échanges sur l'analyse de flux matière Échanges sur une ACV dernier kilomètre de livraison Préparation de vidéos sur le green IT pour diffusion interne
Le Rameau	Recherche et accompagnement Alliance Dynamique
Zero Waste France	Soutien de la publication du guide « Zéro déchet au bureau » Partenaire du Festival Zero Waste en 2018 ; co-organisation d'after-work créatifs en région sur le thème du zéro déchet au bureau
Club Green IT	La Poste est un des membres fondateurs du Club Travail sur l'étude WeGreenIT Publication du livre blanc « Du Green IT au numérique responsable » Mise en place d'un Label Numérique Responsable
Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France (FPNRF)	Valorisation et travail sur le développement de l'activité et de l'attractivité locale, la création de nouvelles formes de présence, les nouveaux types de mobilité et la réduction des consommations d'énergie

### 2.2.5.3 La Poste fait évoluer les pratiques pour un secteur postal exemplaire

#### Accord de coopération entre Le Groupe La Poste et le groupe Barid Al-Maghrib (Poste Maroc)

La Poste et Barid Al-Maghrib (BAM) ont signé un accord de coopération sur le développement durable. Cet accord a été signé en 2012 pour cinq ans et reconduit en juillet 2017. Dans le cadre de ce nouvel accord, les équipes des deux groupes ont retravaillé la feuille de route de la RSE et l'ont dotée d'objectifs concrets. Une nouvelle convention d'application RSE a ainsi été signée en avril 2018.

BAM souhaite en priorité créer un écosystème de seconde main pour les voitures électriques. À sa demande, la direction de l'engagement sociétal du Groupe La Poste prépare une offre de service. Elle étudie les usages potentiels de véhicules électriques pour La Poste marocaine, le volume et les types des véhicules cibles.

#### Accompagnement de La Poste tunisienne

Un appui à La Poste tunisienne a été lancé en mai 2016 et s'est terminé en février 2018. Il était financé par l'Union européenne. L'objectif est d'accompagner La Poste tunisienne dans le cadrage stratégique et la mise en œuvre de sa transformation. La Poste française intervient pour l'accompagner dans :

- le développement de ses services ;
- l'adaptation de son organisation et son mode de fonctionnement ;
- la modernisation de ses infrastructures ;
- l'évolution des compétences de ses collaborateurs.

Le Groupe La Poste a apporté un soutien technique et son expertise métier en collaboration avec l'agence de coopération technique internationale Expertise France.

Plus de 157 journées hommes d'assistance technique ont été réalisées par des experts proposés par Le Groupe La Poste.

Un nouvel accord a été signé en décembre 2018. Il porte sur la transition numérique, la formation, les opportunités de coopération pour développer le e-commerce et une meilleure coordination sur les sujets multilatéraux dont ceux de l'Union Postale Universelle.

## 2.3 Politique de responsabilité sociale : pilier de l'engagement du Groupe

Le Groupe La Poste définit ses domaines d'action prioritaires et leurs politiques afférentes. Pour cela, il s'est appuyé sur les référentiels ISO 26 000 et GRI et sur la consultation de ses parties prenantes.

### 2.3.1 VINGT DOMAINES D'ACTION PRIORITAIRES

Le Groupe et chacune de ses branches ont conduit une analyse de matérialité initiée en 2014 et mise à jour en 2016. Cette analyse vise à identifier les domaines prioritaires de sa politique de responsabilité sociale et à guider sa démarche de transformation.

L'analyse de matérialité s'inscrit dans le cadre de deux référentiels internationaux majeurs :

- la norme ISO 26 000, pour l'identification des domaines d'actions propres au Groupe ;

- la *Global Reporting Initiative* (GRI) pour le classement des domaines d'action en fonction de leur importance).

Cette analyse a été construite en concertation étroite avec des représentants de chaque catégorie de parties prenantes du Groupe, identifiés en page 36 et suivantes.

Le Groupe a ainsi identifié 20 domaines d'action prioritaires, au regard de sa responsabilité sur l'ensemble de sa chaîne de valeur :

Communautés / cohésion sociale et territoriale	Environnement / transitions écologiques	Numérique responsable et éthique	Clients / satisfaction client	Social / RH	Gouvernance
Aménagement du territoire (ODD 11)	Énergies (ODD 7 et 9)	Sûreté des biens, des personnes et des données (ODD 3 et 12)	Offre responsable (ODD 12)	Développement professionnel (ODD 8)	Éthique des affaires (ODD 16)
Inclusion sociale / solidarité (ODD 1, 4 et 10)	Climat (ODD 13)	Adaptation de l'offre aux nouveaux modes et usages de consommation / Numérique inclusif (ODD 12)	Relation client responsable (ODD 12)	Conditions d'emploi, sécurité et santé au travail (ODD 3 et 8)	Organisation de la prise de décision
Développement économique local (ODD 8)	Qualité de l'air et des milieux de vie (ODD 15)	Utilisation responsable des données / Numérique éthique (ODD 12)		QVT et relations sociales (ODD 8)	Transparence de la décision
Achats responsables (ODD 8)	Économie circulaire et gestion des ressources (ODD 12 et 15)			Droits humains et management de la diversité (ODD 5 et 8)	

## 2.3.2 MATRICE DE MATÉRIALITÉ

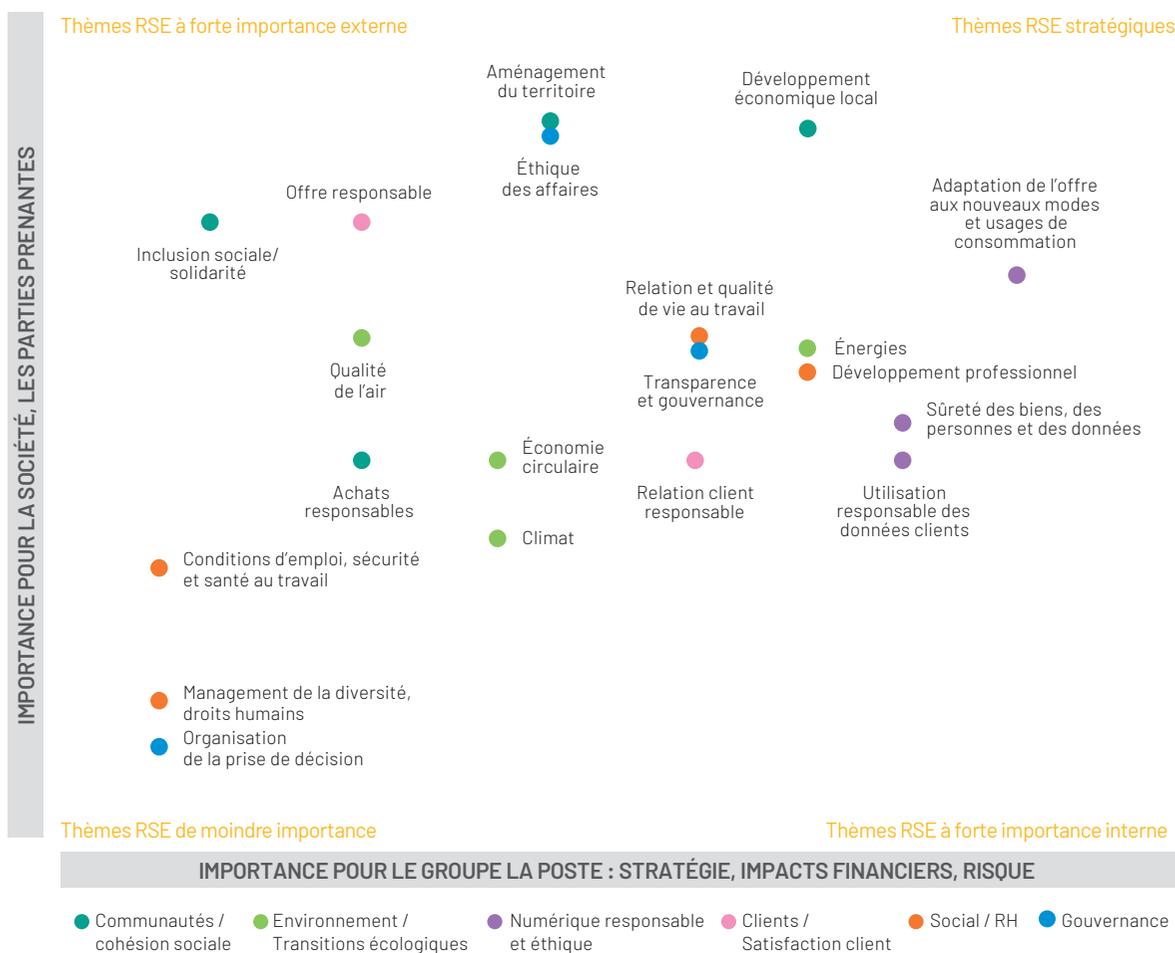
La cotation de chaque domaine d'action sur les deux axes de la matrice de matérialité a été réalisée en tenant compte :

- pour l'axe « Importance pour la société, les parties prenantes » : de l'importance de la contribution aux ODD et des attentes des parties prenantes ;
- pour l'axe « Importance pour Le Groupe La Poste : stratégie, impacts financiers, risque » : de l'importance stratégique du domaine d'action, de son impact financier pour le Groupe et du niveau identifié de risques (financier, de réputation, juridique).

Afin de tenir compte de l'évolution des attentes des parties prenantes au regard des enjeux économiques, environnementaux et sociétaux, la matrice de matérialité sera mise à jour en 2019. Les travaux de dialogue avec les parties prenantes nécessaires à cette fin ont été entrepris en 2018.



### MATRICE DE MATÉRIALITÉ (1)



(1) Matrice de matérialité établie en 2017, mise à jour prévue en 2019.

### 2.3.3 DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

La politique de responsabilité sociétale du Groupe La Poste s'articule ainsi autour de quatre piliers. La définition de ces politiques a reposé sur l'écoute des parties prenantes et sur l'identification des domaines d'action prioritaires.

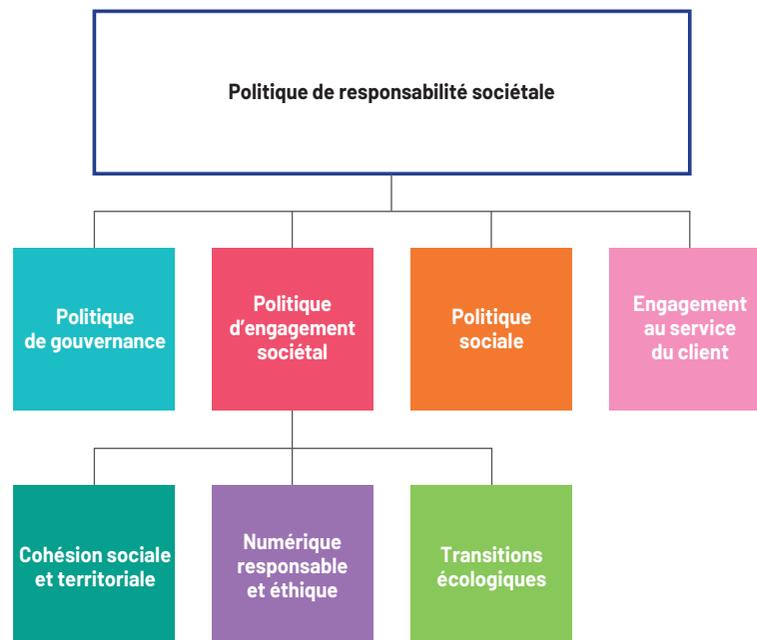
**La politique de gouvernance :** Le Groupe s'attache à établir une gouvernance robuste et éthique, faisant preuve de transparence dans ses pratiques et ouverte au dialogue. Les instances du Groupe portent ainsi la dynamique stratégique et veillent à préserver l'intérêt de toutes ses parties prenantes.

**La politique sociale :** La stratégie de conquête du Groupe s'appuie sur la richesse et la diversité des postiers, qui en sont les acteurs et qui incarnent au quotidien l'engagement de leur entreprise. Ils doivent par conséquent être les premiers bénéficiaires du changement : la politique sociale de La Poste est un des leviers essentiels de sa transformation.

**L'engagement au service du client :** Le Groupe La Poste a la volonté de simplifier la vie des clients : partout dans les territoires, les postiers apportent proximité humaine, soutien et conseil à tous les publics. Ils sont donc les premiers à témoigner de l'évolution des usages de consommation. Aussi, ces changements imposent une réflexion approfondie sur les réponses nécessaires aux nouvelles attentes. La qualité de la relation entre les collaborateurs et les clients est donc analysée de façon poussée, afin de concevoir des produits et services pertinents pour chacun.

**La politique d'engagement sociétal :** Les trois axes de la politique d'engagement sociétal correspondent aux domaines de transformations sociétales les plus porteurs de création de valeur et sur lesquels Le Groupe La Poste peut agir :

- la **cohésion sociale et territoriale** : il s'agit pour le Groupe d'adapter ses modes de présence et de services dans les territoires pour répondre aux évolutions des modes de vie, de s'engager avec les acteurs locaux dans des initiatives de proximité pour dynamiser les territoires au bénéfice de l'ensemble de leurs habitants, des plus entreprenants aux plus fragiles ;
- l'avènement d'un **Numérique éthique et responsable** : il s'agit pour le Groupe d'aider ses clients à s'approprier les nouveaux outils numériques et d'en faire un levier d'inclusion sociale ;
- les **transitions écologiques** : il s'agit pour le Groupe de modifier ses outils, ses processus et ses comportements pour lutter contre la congestion des centres-villes et les pics de pollution, consommer mieux en utilisant moins d'énergie et de ressources.



Le Groupe La Poste développe une approche ambitieuse de la responsabilité sociale et environnementale qui dépasse la gestion des contraintes et les enjeux de conformité. Fort de son positionnement au cœur de la société, il s'agit pour le Groupe d'accompagner les transformations à travers un véritable « Engagement Sociétal ».

Parce que l'approche du Groupe La Poste est centrée précisément sur 3 axes prioritaires qui sont au cœur d'enjeux de transformation majeurs pour la société et porteurs d'opportunités de création de valeur pour le Groupe, la politique d'Engagement Sociétal est ancrée au cœur de la stratégie du Groupe.

Sur chacun de ces 3 axes, Le Groupe La Poste déploie une politique visant simultanément à :

- Adapter ses processus et ses activités pour intégrer les enjeux et contraintes sociétales et environnementales de manière exemplaire
- Proposer des solutions et des nouveaux services pour accompagner ses clients dans la gestion de leurs propres transitions

Pour cela, le Groupe s'appuie sur des actifs et savoir-faire développés depuis des décennies et poursuit une tradition innovatrice par laquelle il s'engage pour entraîner le changement de tout son écosystème.



Le Groupe La Poste a défini trois niveaux d'engagement qui lui permettent de mettre en place une dynamique de progrès :

- conformité, c'est-à-dire appliquer les réglementations et anticiper celles à venir ;
- exemplarité, c'est-à-dire être exemplaire dans le développement et l'application de pratiques vertueuses pour se positionner parmi les acteurs référents du domaine ;
- entraîner le changement, c'est-à-dire fédérer les acteurs de l'écosystème pour construire une société plus durable et solidaire.

La dynamique de progrès du Groupe La Poste permet ainsi :

- d'engager les collaborateurs et les parties prenantes dans la transformation ;
- de développer de nouveaux marchés et services, utiles pour tous et conformes aux valeurs du Groupe ;
- d'adapter le modèle de développement pour le rendre plus efficace et plus résilient.

## 2.4 Engagement et contribution des branches et des principales filiales

### 2.4.1 CONTRIBUTION DES BRANCHES ET FILIALES AUX TROIS AXES DE LA POLITIQUE D'ENGAGEMENT

Les branches ainsi que Poste Immo et Véhiposte, les deux principales filiales de la tête de Groupe, contribuent à la politique d'engagement sociétal du Groupe. Le tableau ci-dessous présente leur contribution selon les trois axes de la politique d'engagement.

#### CONTRIBUTION DES BRANCHES ET FILIALES À LA POLITIQUE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL DU GROUPE

Les trois axes de la politique d'engagement sociétal du Groupe La Poste			
	Cohésion sociale et territoriale	Numérique éthique et responsable	Transitions écologiques
<b>Services-Courrier-Colis</b>	Développer des partenariats avec l'ESS Accompagner la transition de la filière bois et agricole avec des projets financés par la compensation carbone ou la taxe carbone interne Développer des services de proximité (gamme Proxi et partenariats), notamment au service des seniors	Veiller à la sécurité et à la protection des données personnelles et de la vie privée Faciliter l'accès au numérique des seniors	Contribuer au Développement de l'économie circulaire avec Recygo Engagement neutralité carbone Diminuer les émissions (GES, polluants atmosphériques) des transports et de la livraison Proposer aux clients des solutions accélérant la transition énergétique (Bemobi, Action habitat, etc.)
<b>GeoPost</b>	S'engager pour le respect et le développement des droits humains dans le monde Donner à ses collaborateurs la possibilité de s'engager dans le transport solidaire au profit des ONG ou l'aide d'urgence ou de mettre à disposition leurs compétences dans le cadre du mécénat	Veiller à la sécurité et à la protection des données personnelles et de la vie privée	Développer des solutions de livraisons urbaines responsables pour améliorer la vie au quotidien (plus efficaces, plus propres) Diminuer les émissions (GES, polluants atmosphériques) des activités de transport Engagement neutralité carbone
<b>La Banque Postale</b>	Financer les collectivités locales et des projets locaux Encourager ses collaborateurs au bénévolat et au mécénat de compétences Promouvoir les achats responsables Soutenir des projets de territoire grâce à son fonds carbone interne Développer l'accessibilité aux services de la banque/assurance	Veiller à la sécurité et à la protection des données personnelles et de la vie privée Développer des services banque / assurance digitaux simplifiant la vie Développer des partenariats pour l'inclusion numérique	Engagement environnemental : Maîtriser l'impact environnemental de ses activités Proposer des offres responsables : gamme verte, ISR Participer au financement de la transition énergétique
<b>Le Réseau La Poste</b>	Développer une présence postale territoriale adaptée aux besoins Encourager ses collaborateurs au bénévolat et au mécénat de compétences Accompagner les clientèles les plus vulnérables dans leur accès aux services du Groupe Développer les achats responsables	Accompagner les clients dans leur passage au digital	Optimiser son empreinte environnementale
<b>Numérique</b>	Accompagner la transformation numérique des personnes morales Développer les filières professionnelles des métiers en tension du Numérique	Mettre en œuvre la Charte <i>data</i> et le RGPD Développer des services pour redonner au consommateur la maîtrise de ses données et la confiance dans ses échanges et transactions Développer l'accessibilité à tous des services numériques	Optimiser son empreinte environnementale Développer l'écosocioconception logicielle

Les trois axes de la politique d'engagement sociétal du Groupe La Poste			
	Cohésion sociale et territoriale	Numérique éthique et responsable	Transitions écologiques
Poste Immo	Développer l'innovation dans l'immobilier Développer les achats au secteur adapté et protégé	Développer de la gestion intelligente des bâtiments	Développer des bâtiments sobres en énergie et moins intensifs en carbone, notamment en s'approvisionnant en énergie renouvelable Exiger les meilleurs standards environnementaux et sociaux de ses fournisseurs Valoriser les déchets de chantiers Développer la biodiversité
Véhiposte	Recourir au secteur protégé Respecter les conditions de travail au sein de l'entreprise, mais aussi chez les partenaires et sous-traitants	Développer des expertises sur les innovations du secteur	Intégrer des critères environnementaux au cahier des charges d'achats de véhicules Assurer une veille technologique sur les bio-carburants et les énergies alternatives Développer des flottes de vélos à assistance électrique pour les collectivités et les entreprises

## 2.4.2 ENGAGEMENT DES BRANCHES ET PRINCIPALES FILIALES

### 2.4.2.1 Engagement de Poste Immo, la foncière du Groupe La Poste

50 % de son parc immobilier a plus de 50 ans et sa facture énergétique s'élève à 100 millions d'euros par an. Poste Immo porte donc une responsabilité environnementale, sociale et économique forte. C'est aussi une opportunité de créer de la valeur, en considérant le levier écologique comme un relais de croissance et de compétitivité. La politique RSE de Poste Immo s'inscrit pleinement dans sa stratégie d'entreprise « Horizons 2020 ». Elle s'articule en deux volets :

#### Immobilier responsable

**Sur le pilier « Énergie et carbone »**, Poste Immo s'engage à conduire la transition énergétique en développant des bâtiments responsables pour accompagner l'émergence d'une société sobre en énergie et moins intensive en carbone. Poste Immo se fixe pour objectif de réduire de 15 % la consommation énergétique du parc global et de 25 % les émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2020<sup>(1)</sup>.

**Sur le pilier « Ressources naturelles »**, Poste Immo s'engage à promouvoir une approche globale et une utilisation durable des ressources naturelles pour accompagner l'évolution de la société vers un nouveau modèle qui renouvelle les façons de produire et de consommer. Poste Immo se fixe pour objectif un taux de valorisation des déchets de chantier non dangereux à 80 % en 2020<sup>(2)</sup>.

#### Entreprise responsable

##### Sur le pilier « Collaborateurs » :

- promouvoir des pratiques exemplaires en matière d'employabilité, de gestion des compétences et des talents, de déontologie, d'éthique, de parité et de diversité ;
- Poste Immo suit deux indicateurs clés : le taux de satisfaction des collaborateurs et le taux de mobilité interne.

L'entreprise prévoit par exemple de tester de nouvelles formes d'organisation du travail et de mobilités urbaines pour contribuer à l'amélioration du cadre de travail. Elle vise à favoriser la collaboration participative et l'innovation sociale.

##### Sur le pilier « Innovation et ouverture » :

- Poste Immo s'engage à innover et à développer un écosystème favorisant les dynamiques de changement en faveur des parties prenantes. Notamment, intégrer les évolutions nécessaires des métiers de l'immobilier à l'ère du digital ;
- Poste Immo suit deux indicateurs clés : le taux d'expérimentations transformées et le nombre de partenariats actifs.

En 2018 comme en 2017, les priorités en matière d'immobilier responsable ont été mises sur :

- la gestion durable et le management de l'énergie : contribution très importante au SME du Groupe et déploiement de la solution SOBRE sur les bâtiments concernés ;

(1) En kWef, année de référence 2011.

(2) La directive cadre européenne de 2008 a fixé aux pays membres de l'Union européenne un objectif de valorisation matière de 70 % en poids des déchets inertes et non inertes dangereux du BTP à l'horizon 2020. La France a repris cet objectif dans la loi de transition énergétique pour la croissance verte.

- l'expérimentation de l'autoconsommation de la production photovoltaïque sur 10 centrales pilotes ;
- la gestion des déchets de chantiers : finalisation des chantiers pilotes pour capitalisation afin de déployer la démarche sur l'ensemble des chantiers de Poste Immo en 2019 (mise à jour du cahier des charges et sensibilisation des équipes).

### 2.4.2.2 Engagement de Véhiposte, gestionnaire de la flotte des véhicules du Groupe

Véhiposte contribue aux objectifs du Groupe en assurant une veille technologique sur les biocarburants et les énergies renouvelables. La filiale s'appuie sur de nombreux partenariats pour rendre sa prestation plus respectueuse de l'environnement. Véhiposte intègre les nouvelles technologies sur toute la chaîne de valeur de la gestion du parc automobile. Elle affirme son engagement par des actions concrètes et mesurables :

- intégration de critères environnementaux au cahier des charges d'achats de véhicules : taux d'émission de CO<sub>2</sub>, taux de réutilisation des véhicules, etc. ;
- réduction de l'empreinte carbone par le développement de réseaux de proximité d'entretien et de réparation ;
- veille technologique sur les biocarburants et les énergies alternatives ;
- développement des expertises sur les innovations du secteur (carburant vert, pneumatique à faible roulement, lavage sans eau) ;
- formation à l'écoconduite et à la conduite responsable, renforçant aussi la sécurité des conducteurs au travers de la connexion des véhicules ;
- augmentation sensible de la part de véhicules propres dans le parc du Groupe : véhicules électriques à 3 et 4 roues, utilitaires grands volumes électriques, utilitaires gaz naturel, prototypes de véhicules multflux à volume modulaire ;
- respect des conditions de travail au sein de l'entreprise, mais aussi chez ses partenaires et sous-traitants.

### 2.4.2.3 Engagement de la branche Services-Courrier-Colis

« Nous avons poursuivi en 2018 l'intégration de la RSE dans l'ensemble de nos dispositifs, dans la conduite de nos projets et dans le parcours de formation des collaborateurs. En effet, la RSE constitue un puissant levier de création de valeur. Cette dynamique de progrès nourrit notre stratégie, notre performance économique et l'engagement de nos collaborateurs. »

**Philippe Dorge**  
Directeur général adjoint  
Directeur général de la branche  
Services-Courrier-Colis



La branche Services-Courrier-Colis fait face à des enjeux majeurs liés à son activité de transporteur, au poids de ses effectifs dans le Groupe et aux mutations profondes de la société. La politique RSE de la branche à l'horizon 2020 a été définie en 2015 autour des quatre engagements décrits ci-dessous.

En 2017, des critères RSE ont été intégrés au système d'excellence de la branche au même titre que les critères économiques. Ces critères RSE deviennent ainsi des standards de travail dans le quotidien des postiers. Un premier retour d'expérience a été établi fin 2018 : 200 établissements ont évalué leur maturité RSE et plus de 57 000 postiers ont suivi les e-formations « Tous acteurs et ambassadeurs de la RSE ». Par ailleurs, dans le prolongement de l'engagement du Groupe (voir page 106), la branche Services-Courrier-Colis a revu sa trajectoire carbone à 2020 avec un objectif de réduction de ses émissions de - 20 % à 2020 (versus 2013) et réalise actuellement la modélisation de sa feuille de route climat « Science Based Targets » à horizon 2025.

**Agir pour la préservation des ressources et du climat, et contribuer à la transition énergétique :** en augmentant la part des véhicules à faibles émissions de gaz à effet de serre et de particules dans la flotte, en formant les postiers à l'écoconduite et en contribuant à l'économie circulaire.

**Proposer aux clients des solutions responsables,** au premier rang desquelles la Lettre verte, le service de collecte de déchets de bureau Recygo, les solutions d'écomobilité, les solutions de rénovation énergétique avec Action habitat et de management de l'énergie avec SOBRE. La branche assure également la neutralité carbone intégrale de toutes ses offres depuis 2012.

**Contribuer à la performance environnementale et sociétale des territoires avec les parties prenantes.**

Pour cela, la branche noue par exemple des partenariats avec des structures de l'économie sociale et solidaire permettant d'intégrer des personnes éloignées de l'emploi. Elle associe également les territoires et les communautés locales dans la démarche de « compensation carbone ». Le développement de services opérés par le facteur et de solutions dédiées aux seniors contribuent également à l'attractivité des territoires.

**Développer les collaborateurs, garantir leur santé pour réussir la transformation,** en déployant des politiques de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, des politiques innovantes de prévention de l'inaptitude et de management de la santé des collaborateurs et en intégrant la diversité à tous les niveaux et dans tous les projets de la branche.

## 2.4.2.4 Engagement de GeoPost : le programme DrivingChange™

2

« Nous nous lançons un défi quotidien de combiner excellence opérationnelle, satisfaction de nos clients et déploiement de solutions durables pour une transition écologique efficace. Les ambitions RSE de GeoPost/DPDgroup sont étroitement liées à notre activité et ont un impact direct et positif tel que notre engagement, leader sur notre marché, de neutralité carbone sans coût additionnel pour nos clients. Nos initiatives nombreuses de logistique urbaine responsable

ont, quant à elles, pour objectif de nous positionner comme les experts de la livraison, contribuant à la limitation de la pollution et de la congestion dans les centres-villes. »

**Paul-Marie Chavanne**  
Directeur général adjoint  
Président de GeoPost



En 2016, GeoPost a affirmé son engagement en matière de RSE en lançant le programme DrivingChange™. Il couvre les domaines les plus étroitement liés à son cœur de métier, dans une approche pragmatique et une recherche d'efficacité.

La branche est devenue signataire des 10 principes du Pacte mondial des Nations unies. La première « communication sur le progrès » émise par GeoPost pour rendre compte de la prise en compte du Pacte mondial a été évaluée au niveau « Active », témoignant de la pertinence des actions mises en œuvre.

Dans le prolongement de l'engagement du Groupe, GeoPost définit sa feuille de route climat dans le cadre de l'initiative « Science Based Targets ». Le projet a été soumis à approbation fin 2018.

Le programme DrivingChange™ repose sur quatre axes :

**Engagement neutralité carbone** : rendre neutre en carbone chaque livraison pour tous les clients sans coût supplémentaire. Cette neutralité carbone s'appuie sur trois leviers : la mesure des émissions de gaz à effet de serre (GES), leur réduction et la compensation des émissions restantes liées au transport. GeoPost s'est fixé pour objectif à l'horizon 2020 par rapport à 2013 de réduire de 10 % par colis ses émissions de GES issues du transport routier. Cet objectif a été atteint dès 2016 à travers la mise en œuvre d'actions concrètes :

- l'optimisation des tournées ;
- le déploiement de solutions de livraison innovantes telles que Predict et Pickup ;
- le renforcement de l'utilisation de véhicules à carburant alternatif et de modes de livraison « doux » ;
- la compensation des émissions réalisée par le financement de projets d'énergie propre et renouvelable à travers l'achat de crédits carbone, avec le concours d'EcoAct.

**Livraisons urbaines responsables** : améliorer la vie urbaine en proposant plus de solutions de livraison, plus respectueuses de l'environnement. Des actions concrètes sont mises en œuvre pour réduire la congestion urbaine et les pollutions locales :

- mesure de l'impact environnemental des activités des plates-formes logistiques de GeoPost et de ses véhicules en centres-villes ;
- innovation dans les services de livraison pour accroître le taux de livraisons réussies dès le premier passage ;
- possibilité donnée aux clients de choisir et de modifier le lieu et la date de livraison de leur colis.

**Entrepreneuriat innovant** : accompagner les entreprises locales dans leur développement en partageant l'expertise et l'esprit entrepreneurial de GeoPost.

L'expansion de GeoPost repose en grande partie sur l'acquisition d'entreprises locales spécialistes de la livraison de colis, animées par un fort esprit d'entreprise. La démarche repose sur « l'intrapreneuriat » : l'appui que GeoPost apporte à ses partenaires locaux et la formation de ses collaborateurs.

**Entreprise et société civile** : soutenir et accompagner la société civile par des actions de proximité. L'ambition de GeoPost est d'apporter une contribution positive à la société civile en donnant la possibilité à ses collaborateurs de s'impliquer dans de nombreuses initiatives dans deux domaines principaux : le transport solidaire et le mécénat de compétence hors transport.

### 2.4.2.5 Engagement de La Banque Postale

« Partout sur le territoire, La Banque Postale répond avec la même exigence aux besoins de tous les Français, de toutes les entreprises, collectivités et associations. L'inclusion bancaire demeure au cœur de sa mission de service public, avec notre plan d'accompagnement déployé, dans un premier temps, dans 300 bureaux de poste. Notre engagement ouvre également la voie à de nouvelles pratiques responsables via notre filiale de gestion d'actifs, première au monde engagée dans un mode de gestion 100 % ISR à l'horizon 2020. L'engagement de notre banque de financement et d'investissement, notre gamme de prêts verts et notre plateforme digitale innovante ouverte en 2018 sont autant de démarches concrètes qui contribuent aussi à placer La Banque Postale sur le podium des banques mondiales pour sa performance extrafinancière. »

**Rémy Weber**

Directeur général adjoint  
Président du Directoire  
de La Banque Postale



Depuis 2018, la politique RSE de La Banque Postale est articulée autour de quatre engagements centrés sur ses parties prenantes :

- engagement envers les clients ;
- engagement envers les collaborateurs ;
- engagements envers la société et les territoires ;
- engagements envers la planète.

La politique RSE de La Banque Postale est articulée en 13 missions prioritaires, chacune déclinée en projets dédiés et étayée par des indicateurs de suivi et des objectifs qualitatifs ou quantitatifs, présentés dans le tableau ci-dessous :

### LES ENGAGEMENTS DE LA BANQUE POSTALE

Engagements	Missions
Engagements envers les clients	Favoriser l'accès (physique et numérique) de tous aux produits et services financiers
	Garantir une relation client éthique et de qualité
	Concevoir et proposer une offre de produits et services responsable
	Systematiser la gestion rigoureuse des risques extrafinanciers
Engagements envers les collaborateurs	Accompagner la mobilité et former les collaborateurs
	Favoriser la QVT et le bien-être des collaborateurs
	Assurer l'égalité des chances dans les recrutements, les parcours et promotions
Engagements envers la société et les territoires	Favoriser le développement des territoires et l'économie locale
	Mener une politique d'achats engagés auprès de nos fournisseurs
	Soutenir l'engagement citoyen des collaborateurs
Engagements envers la planète	Réduire l'empreinte environnementale directe de la Banque, notamment grâce au fonds carbone
	Maîtriser l'empreinte environnementale de nos produits et services
	Favoriser l'émergence d'une économie circulaire

### 2.4.2.6 Engagement du Réseau La Poste

« La RSE du Réseau La Poste a été récompensée en 2018, pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, par l'attribution du label Enseigne Responsable, démarche RSE d'amélioration continue sur les volets sociaux, sociétaux et environnementaux. C'est la reconnaissance de l'implication de tous les collaborateurs pour simplifier la vie des clients. Grâce à sa présence au cœur des territoires, Le Réseau contribue à l'ambition Groupe, de devenir la plus grande entreprise de services de proximité humaine. Il défend un modèle social qui intègre la proximité, la qualité de vie au travail, l'égalité entre les femmes et les hommes et l'engagement solidaire. Le Réseau La Poste soutient également le déploiement de projets en faveur du climat et de l'environnement, notamment à travers sa politique énergie et ses actions de compensation carbone. »

**Anne Laure Bourne**

Directrice générale adjointe  
Directrice générale du Réseau La Poste



Le Réseau affiche dans sa démarche RSE ses valeurs historiques d'ouverture, de considération, d'équité, d'accessibilité, de proximité et de sens du service.

Cela se traduit au quotidien par :

- une accessibilité des offres et services par tous, sur tout le territoire, en zones urbaine et rurale ;
- un accès facilité au numérique, adossé à un accompagnement humain ;
- des dispositifs spécifiques visant à améliorer l'accueil des clients et les conditions de travail des collaborateurs, dans les bureaux à priorité sociétale ;
- des offres sur la transition énergétique et des services bancaires intégrant des critères d'investissement socialement responsable (ISR) ;
- des collaborateurs qui interviennent en bénévolat ou en mécénat de compétence auprès des associations en contact avec des publics fragiles.

Par ailleurs, de nouveaux formats de présence postale sont expérimentés et se déploient en vue de simplifier la vie des clients.

Acteur de la cohésion territoriale, Le Réseau agit en faveur de la transition énergétique et est fortement impliqué dans le développement des achats auprès des fournisseurs locaux et/ou issus du secteur protégé et adapté.

L'égalité professionnelle et la diversité sont également des objectifs de la politique RSE du Réseau. L'École de la Banque et du Réseau favorise les parcours professionnels et le développement des compétences.

Élément d'identification et source de différenciation, le label Enseigne Responsable obtenu en 2018 pour la 2<sup>e</sup> année consécutive reconnaît la démarche d'amélioration continue engagée par le Réseau.

### 2.4.2.7 Engagement de la branche Numérique

« Dans un monde digital complexe, la branche Numérique contribue au rôle de tiers de confiance physique et digital de La Poste. Notamment, en 2018, Docompost, qui est déjà premier hébergeur de données de santé des Français avec 40 millions de dossiers hébergés pour le compte de l'Ordre des Pharmaciens, a créé une offre e-santé globale. Celle-ci est constituée de l'application grand public « La Poste e-santé » et d'un espace numérique hébergeur de données de santé

**Digiposte+ Ma Santé : une nouvelle illustration des valeurs de neutralité, d'universalité et de pérennité de La Poste, mises au service du domaine de la santé. »**

**Nathalie Collin**

Directrice générale adjointe en charge du Numérique et de la communication



L'engagement RSE de la branche Numérique s'inscrit dans la politique RSE du Groupe La Poste et plus particulièrement dans son engagement à promouvoir un Numérique éthique et responsable.

Ses principaux enjeux RSE sont liés à son cœur de métier :

- la sécurisation des données ;
- la conception responsable de ses services numériques ;
- les économies d'énergie ;
- la lutte contre la raréfaction des ressources naturelles.

La Charte de développement responsable de la branche Numérique comporte les engagements suivants :

• **soutenir un business éthique :**

- garantir la sécurisation et la protection des données confiées,
- lutter contre la fracture numérique et promouvoir l'accessibilité,
- développer les achats responsables.

Cet engagement s'appuie notamment sur la démarche d'éthique et de déontologie active du Groupe, partagée par tous dans la branche.

Dans ce cadre, la branche Numérique a élaboré la Charte *data* du Groupe La Poste ;

• **développer des offres toujours plus responsables :**

- améliorer la performance RSE de ses offres, notamment au regard de leur impact environnemental et de leur accessibilité.

Les branches Numérique et Services-Courrier-Colis développent conjointement un programme d'écoconception des services numériques. Ce concept innovant permet de sélectionner des matériels ayant un moindre impact sur l'environnement, d'optimiser l'espace de stockage, de réaliser des économies sur le nombre et la capacité des serveurs, de réduire les émissions de GES associées tout en fluidifiant le parcours client ;

• **préserver les ressources naturelles et lutter contre le changement climatique :**

- réduire ses émissions de GES,
- développer le Green IT,
- faire de ses déchets des ressources.

Depuis 2012, les émissions de gaz à effet de serre (GES) des offres de la branche Numérique sont compensées dans le cadre de la démarche de compensation carbone du Groupe La Poste ;

• **développer la qualité de l'emploi et l'employabilité :**

- agir en faveur de la diversité et de l'égalité des chances,
- développer la qualité de vie au travail ;

• **partager et valoriser ses actions RSE en interne et en externe ;**

Le plan d'action RSE est inscrit dans le plan de communication de la branche. Elle s'engage ainsi à faire connaître et valoriser sa politique RSE auprès de ses collaborateurs ainsi qu'auprès de ses parties prenantes externes ;

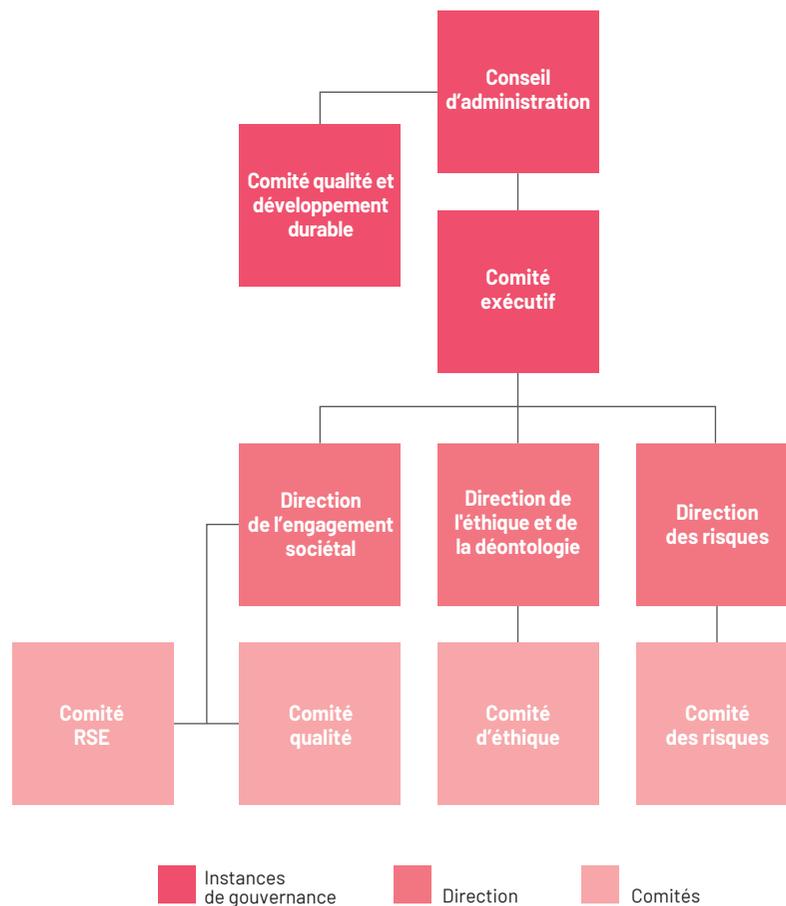
• **suivre des indicateurs de performance :** afin d'être en mesure d'ajuster les plans d'action pour entretenir une dynamique de progrès.

## 2.5 Organisation et animation de la politique d'engagement sociétal

2

### 2.5.1 STRUCTURE DE GOUVERNANCE RSE

Le Groupe La Poste a mis en place une structure de gouvernance RSE il y a plus de douze ans. C'est l'un des facteurs de succès de l'intégration de la responsabilité sociétale dans la stratégie, les actions et le pilotage du Groupe.



## 2.5.2 LES INSTANCES DE PILOTAGE DE LA DÉMARCHE RSE

La démarche RSE est pilotée à tous les niveaux de l'entreprise par des instances représentatives assurant son orientation, sa diffusion, son contrôle et sa réalisation.

### Comité qualité et développement durable

*Comité du Conseil d'administration (3 présentations en 2018)*

Examine les orientations stratégiques

Suit les réalisations

Prépare les discussions du Conseil d'administration et adresse ses recommandations sur les sujets de la qualité et du développement durable

### Secrétariat général Groupe

*Référent RSE pour le Comité exécutif*

Communique au Comité exécutif le rapport d'avancement de la politique RSE Groupe

### La direction de l'engagement sociétal (DES)

*Reporte au Comité exécutif*

S'assure que les activités du Groupe se développent conformément aux principes du développement responsable de La Poste

Garantit la qualité du reporting extrafinancier

Informe les correspondants RSE des priorités stratégiques, des événements nationaux, des démarches de communication

Fournit les expertises et outils de communication utiles

Articule les actions entre les acteurs de la RSE en interne et en externe

Missions au titre de la RSE	Missions au titre de la Qualité	Mission ESS et Innovation sociétale
Définir la politique RSE du Groupe	Faire de la qualité et du management de l'expérience client un levier de différenciation	Contribuer au développement du Groupe par la connaissance de l'ESS
<ul style="list-style-type: none"> <li>en assurer le pilotage</li> <li>en rendre compte auprès des parties prenantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mettre en œuvre les politiques qualité</li> <li>Évaluer leur efficacité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apporter sa connaissance de l'ESS, l'identification de ses attentes et de ses besoins en partenariats</li> </ul>
Assurer la veille législative et réglementaire de la RSE	Apporter ses expertises aux entités du Groupe	Assurer la mise en relation entre les acteurs de l'ESS et les structures postales
Sensibiliser les dirigeants du Groupe	Animer des projets transversaux (service consommateurs multicanal)	Favoriser l'innovation sociale avec l'ESS
Développer la réputation sociétale Groupe	Proposer des projets innovants (design de service, expérience client...)	en développant des projets Groupe innovants
Promouvoir la culture de la RSE	Promouvoir des démarches du Groupe en externe	
Apporter conseils et expertises aux entités du Groupe sur leur propre responsabilité sociétale		

### Comité RSE

*Représentants des directions Engagement sociétal, RH, Communication, Risques, Finances, secrétariat général, branches et filiales, délégations régionales*

Propose la politique d'engagement sociétal au Comité exécutif

Assure la cohérence entre les engagements pris par les branches et filiales

Évalue la performance du Groupe

Prend les mesures d'amélioration nécessaires

Garantit l'adéquation des compétences RSE dans le Groupe avec ses engagements

Valide la communication

### Réseaux de correspondants RSE dans les branches et les filiales

*Directions RSE, représentants RSE locaux, délégations régionales Groupe*

Les directions RSE des branches et de certaines filiales :

- définissent leurs enjeux RSE
- suivent les plans d'action opérationnels
- intègrent le développement durable dans les processus et la gestion
- désignent des représentants RSE là où nécessaire

Les délégations Régionales du Groupe :

- soutiennent ces représentants
- font le lien entre les établissements et les parties prenantes locales

## 2.5.3 DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE RSE

Le Groupe La Poste renforce sa politique de responsabilité sociétale par le déploiement de systèmes de management dont les normes ISO 14001, AFAQ 26000 et ISO 50001.

**ISO 14001** - Le **système de management de l'environnement** mis en place contribue à la maîtrise opérationnelle des consommations d'énergie et d'eau, à la diminution des déchets et à la prévention des risques de pollution. Fin 2018, le périmètre couvert par les systèmes de management certifiés était le suivant :

- 15 plates-formes colis sur 15 sont certifiées ISO 14001. La certification couvre ainsi 2 016 collaborateurs et 100 % de l'activité colis de la Branche Services-Courrier-Colis (335 millions de colis en 2018) ;
- l'imprimerie des timbres-poste, en charge de l'impression des timbres et autres produits philatéliques du Groupe, est certifiée ISO 14001 (553 personnes couvertes) ;

- 12 sites de Docaposte sont certifiés ISO 14001. Cela représente un taux de couverture de 23 % pour les collaborateurs de la filiale et 35 % pour le chiffre d'affaires ;

- 343 sites GeoPost sont certifiés ISO 14001, soit 74 % des sites de la filiale et 85 % de ses collaborateurs.

**EFQM/ISO 26000 (Afnor/EFQM)** - Au total, depuis le début de la démarche, 36 entités ont été évaluées. Quelque 100 000 collaborateurs sont donc concernés par le système de management responsable. En 2018, une évaluation de suivi a été réalisée avec l'Afnor au sein d'une entité de la branche.

**ISO 50001** - Un premier plan de certification du **Système de Management de l'Énergie** (SME) sera déployé en 2019 sur 325 sites. Il couvrira ainsi 20 % de la consommation énergétique des bâtiments gérés en propre. Un plan similaire sera mis en place pour les véhicules du Groupe d'ici 2020.

2

## 2.5.4 FORMATION ET SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS

Le Groupe La Poste a mis en place des actions de sensibilisation spécifiques autour de sa stratégie RSE pour une majorité de ses collaborateurs.

### L'intégration d'objectifs RSE dans l'évaluation de la performance et les rémunérations

Un critère RSE est à présent intégré dans le calcul de l'intéressement des collaborateurs, à La Poste et à La Banque Postale.

Le dispositif de management de la performance individuelle intègre de façon systématique des objectifs de qualité de vie au travail. L'atteinte ou non de ces indicateurs pèse pour un tiers dans l'attribution de la part variable individuelle de la rémunération des managers.

Par ailleurs, la rémunération des managers intègre des objectifs RSE autres que la qualité de vie au travail dès que leur fonction s'y prête.

### La formation des managers

L'Institut du management est l'organisme de formation des managers interne au Groupe. Il propose un e-learning intégrant la politique RSE du Groupe et une formation sur la création de valeur.

De plus, tout cadre supérieur nouvellement nommé est sensibilisé à la RSE et à la diversité sur une journée. Le contenu de ces formations est remis à jour chaque année.

### Les semaines européennes de la RSE

Les cinq semaines européennes du développement durable, de la mobilité, de l'investissement socialement responsable, de l'emploi des personnes handicapées et de la réduction des déchets sont des opportunités pour le Groupe de sensibiliser ses collaborateurs. Il élabore des supports et des outils dédiés qui sont ensuite diffusés soit directement auprès de l'ensemble des collaborateurs, soit auprès du réseau de correspondants RSE. Ces derniers animent alors des événements en fonction des enjeux propres de leur entité.

Chaque branche organise aussi des campagnes de sensibilisation axées sur ses propres enjeux et réalisations.

### Les appels à projets des fonds carbone internes

La branche Services-Courrier-Colis, le Réseau, GeoPost et La Banque Postale monétarisent leurs émissions de CO<sub>2</sub> sous la forme de fonds carbone internes (voir en page 117). Ces fonds sont dédiés au financement de travaux ou d'équipements permettant de diminuer l'empreinte carbone du Groupe. Les projets financés sont choisis parmi des propositions soumises au jury par des collaborateurs. Chaque année, la préparation des dossiers demande une implication importante de centaines de collaborateurs, sur des dizaines de sites postaux.

## Exemples de formation dans les branches

- **Branche Services-Courrier-Colis** : déploiement du kit « ResponSable Ensemble » à destination des établissements Courrier et Colis et des entités territoriales. Il se compose d'un kit de démarrage, pour connaître les clés d'une mobilisation réussie des équipes à la RSE, et de kits thématiques. Ces derniers proposent des informations et données chiffrées, des suggestions d'animation et des affiches de sensibilisation à imprimer sur place. Deux kits ont déjà été distribués : les économies d'énergie et la réduction des déchets. Deux autres kits sont à venir en 2019, sur les thématiques des transports et de l'alimentation durable. 2019 sera aussi consacrée à la sensibilisation et à la formation RSE des équipes marketing.
- **La Banque Postale** : en 2018, des formations à destination des conseillers spécialisés ainsi que des interventions terrain ont été déployées par les équipes ISR de LPB AM. Des sessions de formation à la RSE issues du catalogue de l'École de la banque et du réseau ont été proposées. L'ensemble des collaborateurs de LPAM ont été formés à la RSE/ISR par Novethic.
- **Branche Numérique** : en 2018, les collaborateurs de la branche Numérique ont été sensibilisés aux enjeux environnementaux et sociétaux tout au long de l'année et plus particulièrement à l'occasion des semaines européennes du développement durable, de la mobilité, de la qualité de vie au travail ou encore de la réduction des déchets. Diverses animations leur ont été proposées (œuvre d'art collective avec des déchets de bureau, éco-conduite sur simulateur, massages, collecte de livres...).
- **GeoPost** : à l'occasion de la Semaine européenne du développement durable, le deuxième rapport RSE a été diffusé en version digitale et papier par une campagne active sur les réseaux sociaux. Au siège, des ateliers sur le tri des déchets et le réemploi ont été animés en étroite collaboration avec l'association PikPik Environnement.

## 2.5.5 MODALITÉS DE REPORTING

Le Groupe La Poste a élaboré des outils et des indicateurs dédiés au suivi de son empreinte RSE, et plus globalement de son Engagement Sociétal. Le périmètre de ces indicateurs couvre progressivement l'ensemble des activités du Groupe.

Les indicateurs du Groupe s'appuient notamment sur :

- des cadres nationaux (tels que l'article 225 de la loi Grenelle II transposé dans le Code de commerce, la Déclaration de Performance Extrafinancière et l'outil Bilan Carbone de l'Ademe);
- des normes internationales, pour l'essentiel les lignes directrice de la GRI standard, largement utilisées pour le reporting en matière de Responsabilité sociale et environnementale.

## 2.5.6 UN GREEN BOND POUR SOUTENIR LE DÉPLOIEMENT DE LA POLITIQUE D'ENGAGEMENT SOCIÉTAL

Afin de financer les investissements conséquents réalisés pour le déploiement de sa politique ambitieuse d'Engagement Sociétal, La Poste a lancé avec succès sa première émission de *Green Bond* d'un montant de 500 millions d'euros et de maturité 10 ans. L'opération, réalisée le 23 novembre, a fait l'objet d'un *roadshow* européen préalable auprès d'une soixantaine d'investisseurs. Sursouscrite plus de 4 fois, l'émission a remporté un grand succès avec la participation de 104 investisseurs, dont un grand nombre intègrent des considérations environnementales et sociales, tant en France qu'à l'international (46% France, 18 % Allemagne/Autriche/Suisse, 10 % Benelux, 9 % Royaume-Uni, 11 % Europe du Sud, 5 % Pays nordiques).

Le Groupe La Poste est le premier opérateur postal au niveau mondial à émettre sur le marché des *Green Bonds*.

Les fonds levés grâce à cette opération permettront de financer ou refinancer des actifs et projets appartenant à trois secteurs fondamentaux : les véhicules propres, les immeubles verts et les énergies renouvelables, respectant des critères d'éligibilité exigeants, définis dans le « *Framework* » du Groupe La Poste. L'allocation des fonds fera l'objet d'un processus de traçabilité spécifique qui sera vérifié tous les ans par un auditeur externe au Groupe. Un *reporting* annuel sera disponible à la date anniversaire de l'émission et permettra aux investisseurs de vérifier l'allocation des fonds et d'évaluer l'impact environnemental de leurs investissements.

## 2.6 Reconnaissance de la politique de responsabilité sociétale par les agences de notation

2

Les agences de notation soulignent la qualité du reporting RSE du Groupe La Poste, avec des scores en progression chez toutes les agences. La politique climat du Groupe est particulièrement saluée par le CDP (*Carbone Disclosure Project*), qui lui attribue la note A. Le Groupe devient ainsi le seul acteur postal au monde noté A.

### UNE PERFORMANCE EXTRAFINANCIÈRE RECONNUE ET EN CONSTANTE PROGRESSION

	Agence de notation	Rang	Évaluation et commentaires
Investisseurs	Vigeos Eiris 2017	n° 1 du secteur Transport et logistique(1/38)	72/100 score global (+ 13 par rapport à 2015) 67/100 pour La Banque Postale, classée n° 1 à l'international
	ISS Oekom 2017	n° 1 du secteur Transport et logistique	C+ Prime score global (C en 2014) La Banque Postale n° 1 en France et n° 2 à l'international
	Sustainalytics 2018	Leader (n° 4/129 du secteur transport)	74 score global (+ 15 par rapport à 2016)
Clients (B et C)	CDP 2019	n° 1 du secteur transport Top 1,8 % parmi 7 000 entreprises mondiales	À pour le CDP Climate change (B en 2017) B pour le CDP fournisseurs (C en 2015)
	IPC 2018		87,1/100
	Ecovadis 2018	Niveau Gold (Top 1 % sur 17 000 fournisseurs)	<b>Groupe La Poste</b> : Score global 78 (+ 5 par rapport à 2017) ● classé Gold en 2018 90 en performance environnementale (+ 10 par rapport à 2017) <b>GeoPost</b> : Score global 63 (+ 1 par rapport à 2017) ● classé Gold en 2018 (Top 12 % sur 17 000 fournisseurs) <b>Docaposte</b> : Score global 68 (+ 4 par rapport à 2017) ● classé Gold en 2018 (Top 6 % sur 17 000 fournisseurs) <b>Chronopost</b> : Score global 67 (+ 4 par rapport à 2017) ● classé Gold en 2018 (Top 2 % sur 17 000 fournisseurs)

La Poste est également lauréate 2018 de l'enquête annuelle « Environmental Finance Voluntary Carbon Market » avec le meilleur programme de compensation carbone. (En 2017 le prix avait été décerné à Qantas Airlines).

Un indice composite de notation extrafinancière, correspondant à la moyenne arithmétique des cinq évaluations les plus récentes, entre pour 5 % dans la feuille de route du Président (voir page 21).

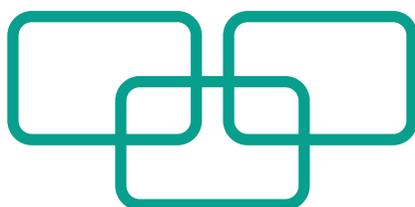
Depuis 2017, le reporting du Groupe La Poste a atteint le niveau *Global compact advanced*. Ce niveau souligne la qualité de son reporting RSE et l'alignement de ses engagements avec les principes du Pacte mondial des Nations unies, et des objectifs de développement durable de l'ONU.



POLITIQUE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

# COHÉSION SOCIALE ET TERRITORIALE

<b>3.1</b>	<b>Renouvellement de la présence postale sur l'ensemble du territoire</b>	<b>67</b>
3.1.1	Pertinence des formes de présence postale	67
3.1.2	Innovation dans les formes de présence postale	69
<b>3.2</b>	<b>Achats responsables</b>	<b>70</b>
3.2.1	Déontologie et règles de base des pratiques d'achat	70
3.2.2	Démarche achats responsables	72
3.2.3	Plus de Cent mille emplois soutenus en France grâce aux achats	74
<b>3.3</b>	<b>Des offres de services pour les territoires</b>	<b>75</b>
3.3.1	La Poste, financeur du territoire	75
3.3.2	Accompagner la modernisation de l'action publique	76
3.3.3	Développer les services de proximité	78
<b>3.4</b>	<b>La Poste, acteur et partenaire des écosystèmes territoriaux</b>	<b>80</b>
3.4.1	La Poste s'engage avec les acteurs de l'innovation dans les territoires	80
3.4.2	La Poste, engagée pour l'insertion et l'éducation des plus vulnérables	83
<b>3.5</b>	<b>Annexe</b>	<b>87</b>





## POUR LA COHÉSION

La Poste est, du fait de son histoire et de ses missions de service public, un partenaire privilégié des territoires. Elle agit pour permettre à chacun de bien vivre en tout point du territoire.

### CONTRIBUER À L'ATTRACTIVITÉ DES TERRITOIRES

Opérateur de premier plan dans le paysage économique local, La Poste contribue, par son implication et son maillage de proximité exceptionnel, à la dynamique des territoires.

En donnant une impulsion aux nouvelles filières économiques telles que la rénovation écologique des logements, l'écomobilité ou la *Silver économie*<sup>(1)</sup>, La Poste favorise les emplois locaux. Par le financement des projets des PME et des collectivités territoriales, Le Groupe La Poste s'emploie à ce que chacun, en ville comme à la campagne, puisse bien vivre et travailler près de chez lui.

### RENFORCER LE LIEN SOCIAL

Travailler main dans la main avec les acteurs locaux, c'est encore la meilleure façon d'identifier les solutions pour faciliter la vie de tous, tous les jours.

Allongement de la durée de vie, nouvelles structures familiales et nouvelles formes de travail... autant de mutations qui demandent de réinventer le lien social. Avec les nouveaux services du facteur et des partenariats innovants, Le Groupe La Poste apporte de multiples solutions, que cela soit à destination des jeunes en milieu rural ou de maires de petites communes.

### INNOVER AU SERVICE DES ÉCOSYSTÈMES TERRITORIAUX

Soutenir les initiatives locales, c'est aussi contribuer à inventer de nouveaux territoires, plus dynamiques, plus connectés, plus écologiques, plus respectueux des plus vulnérables.

En co-construction avec de multiples partenaires, La Poste propose et teste de nouveaux concepts. Elle favorise également l'émergence d'innovations sociales avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire au sein de l'Alliance Dynamique.

(1) *Silver économie* : activités économiques liées aux personnes âgées.

# SOCIALE ET TERRITORIALE

3



**97 % des Français** se trouvent à moins de 5 km d'un des 17 000 points de contact de La Poste : la force d'un maillage de proximité.

**4,4 Mds € d'achats** sont injectés dans l'économie grâce au Groupe La Poste, ce sont ainsi plus de **100 000 emplois** soutenus localement chaque année.

**80 %** des fournisseurs de La Poste sont des PME.

**Plus de 835 000** personnes ont passé les épreuves du Code de la route dans un des centres agréés opérés par La Poste.

**185 communes** ont déjà adopté le portail universel Localéo, bouquet de services simplifiant la gestion de la relation avec les citoyens.

## 1<sup>er</sup> partenaire du financement des collectivités territoriales,

La Banque Postale a octroyé en 2018 13,4 Md€ de financement à plus de 3 287 acteurs du secteur public local : collectivités, bailleurs sociaux, entreprises publiques locales et établissements de santé.

**503 Maisons de services au public**, opérées par La Poste, assurent l'accès aux services publics de proximité (emploi, allocations familiales...).

**318 partenariats** avec des associations des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

**Plus de 40 000 tablettes Ardoiz<sup>®</sup>** distribuées, dont 2 000 auprès des associations, pour permettre aux seniors de se sentir plus à l'aise avec le numérique.

## 200 000 prestations réalisées par Veiller Sur Mes Parents

favorisent le maintien à domicile des personnes âgées, en toute sécurité.

## 115 M€ de chiffre d'affaires

réalisé par les Nouveaux Services qui répondent aux grands enjeux sociétaux : le vieillissement de la population, l'isolement et les inégalités territoriales.

## La Poste accompagne les jeunes vers l'emploi

Particulièrement impliqué dans une politique de soutien à l'insertion et à l'emploi des jeunes, le Groupe accompagne actuellement plus de 300 élèves talentueux via L'Envol, mobilise plus de 700 postiers comme parrains des élèves de l'Envol ou des écoles de la 2<sup>e</sup> chance.

**2 formats d'espaces de coworking**, Nomade et Startway, favorisent de nouvelles formes de travail et de synergies entre acteurs locaux.

**15 initiatives**, nées sur tout le territoire, accompagnées par le programme *French IoT* chaque année, afin d'impulser l'Internet des objets à la française et enrichir les services de La Poste par le digital.

## 59 expérimentations

grandeur nature ont été lancées depuis 2015 dans le cadre de *Time to Test*, au sein de la branche Services-Courrier-Colis.

**Initiatives citoyennes** présentes en ligne sur le site Les É lanceurs. 10 projets récompensés en 2018, dont près de la moitié dans l'économie circulaire.

## KissKissBankBank et Lendopolis

permettent aux citoyens de financer le développement de start-up ou de projets de développement d'énergies renouvelables via le *crowdfunding*.

## Une quarantaine de réseaux de l'économie sociale et solidaire

partenaires de La Poste au sein de l'Alliance Dynamique.



## Ambitions

Les mutations de la société sont à la fois porteuses d'opportunités et de risques pour la cohésion sociale et territoriale : équilibre ville-campagne, *Silver* économie, nouveaux services à domicile, e-santé, modernisation de l'action publique, etc.

Fort de son maillage territorial et de son positionnement d'acteur leader des services, le Groupe a l'ambition d'optimiser ses modes de présence dans les territoires, en concertation avec les élus. Il propose de nouveaux services en prise avec l'évolution des besoins et des usages. Il s'engage avec les acteurs locaux dans des initiatives de proximité afin de dynamiser les territoires et leurs habitants, des plus entreprenants aux plus fragiles.

Pour cela, il s'est fixé les objectifs suivants à l'horizon 2020 :

### OBJECTIFS ET POINTS D'AVANCEMENT

Domaine d'action	Objectifs pour 2020	Avancement au 31/12/2018
Aménagement du territoire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atteindre 90 % de la population à moins de 5 km et à moins de 20 minutes en voiture d'un point de contact La Poste</li> <li>• Accroître les formes de présence postale</li> <li>• Déployer 500 Maisons de Services au Public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95,7 % de la population</li> <li>• 17 238 points de contact <sup>(1)</sup></li> <li>• 503 MSAP (504 en 2017, 392 en 2016)</li> </ul>
Achats responsables	Développer les achats auprès de l'économie sociale et solidaire (ESS) Objectif : 20 millions d'euros par an en 2020 (insertion + secteur adapté et protégé)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 14,3 M€ d'achats auprès du secteur adapté et protégé</li> <li>• 7,6 M€ auprès du secteur de l'insertion</li> </ul>
Adaptation de l'offre aux nouveaux modes et usages de consommation	Répondre par de nouvelles offres de services aux grands enjeux sociétaux (vieillesse de la population, isolement et inégalités territoriales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CA des nouveaux services : 115 M€ (83,5 M€ en 2017)</li> <li>• 835 324 épreuves théoriques du permis de conduire passées à La Poste (768 604 en 2017)</li> </ul>

(1) Hors les 28 points de contact à statut particulier.

## 3.1 Renouveau de la présence postale sur l'ensemble du territoire

3

Ancrée au cœur des territoires, La Poste accompagne au quotidien l'évolution des façons de travailler, de consommer et d'habiter. En milieu rural comme en ville, elle adapte ses formes de présence à la typologie des besoins. Les nouvelles technologies et les innovations sociétales lui permettent de proposer une réponse pertinente à ses clients, aux collectivités et à ses partenaires, dans une démarche de progrès continu.

### 3.1.1 PERTINENCE DES FORMES DE PRÉSENCE POSTALE

Les 17 238 points de présence de La Poste mettent 95,7 % des Français à moins de 5 kilomètres de ses services, conformément à sa mission de service public. Au-delà de cet engagement, La Poste veille à ce que ce réseau de proximité contribue à la vitalité du lien social et au dynamisme de la vie locale. La diversité des formats de présence postale constitue le fondement de cette politique. Elle accompagne la dématérialisation des échanges par une présence physique lorsque celle-ci s'avère nécessaire.

#### LE RÉSEAU REÇOIT LE LABEL ENSEIGNE RESPONSABLE 2018

Le 29 novembre 2018, le Réseau La Poste a été récompensé pour l'ensemble de sa démarche RSE par le Club Génération Responsable, lors de la 9<sup>e</sup> édition du New Retail Forum. Il a reçu à cette occasion le label Enseigne Responsable, avec une note moyenne de 4,2/5 sur les 34 engagements du référentiel. L'obtention de ce Label récompense dix ans d'actions RSE au sein du Réseau, impliquant l'ensemble de ses équipes.

#### 8 145 bureaux de poste

Les bureaux de poste présents en France proposent l'offre de La Poste aux clients particuliers et professionnels. Ces derniers y retrouvent les services courrier et colis, les services bancaires et la téléphonie mobile. Dans la plupart des bureaux, les services proposés se diversifient : terminaux tactiles, îlot numérique, consigne colis Pickup, Wi-Fi gratuit, possibilité de passer l'examen

théorique général du Code de la route... L'objectif est alors de répondre aux enjeux de chaque territoire.

Les espaces sont repensés et organisés pour simplifier les démarches et pour permettre de recevoir des conseils personnalisés.

#### 6 339 La Poste Agences Communales et intercommunales

Les agences forment une alternative aux bureaux de Poste. Là où la fréquentation d'un bureau est faible, une structure de service public (mairie, médiathèque, etc.) assure la prise en charge de l'essentiel des services de La Poste offerts à la population : vente de timbres et Prêt-à-Poster, retrait d'instances, dépôt ou retrait d'espèces et mandat cash.

#### 2 754 points de services La Poste Relais

Les points de service sont assurés par des commerces de proximité, des enseignes de grande distribution et d'autres partenaires. Ils permettent d'affranchir un pli, de retirer ou d'envoyer un recommandé ou un colis, d'organiser le suivi de son courrier ou de retirer des espèces. Ils offrent une large amplitude horaire.

#### 922 facteurs-guichetiers

Le facteur-guichetier est le point de contact avec La Poste dans les zones à faible densité. Cette double fonction est assurée par un postier. Le matin, le facteur fait sa tournée. L'après-midi, avec sa casquette de guichetier, il accueille en bureau de poste, ou inversement. Ce format permet de maintenir une présence postale au plus près de la population, tout en offrant de nouvelles perspectives d'évolution aux collaborateurs.

## LES MAISONS DE SERVICES AU PUBLIC, UNE RÉPONSE À LA FRACTURE NUMÉRIQUE

# 12 à 14 % <sup>(1)</sup>

**DE PERSONNES N'ONT PAS D'ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE À DOMICILE**

Suite à l'engagement pris en 2015 auprès de l'État, La Poste accueille, à fin 2018, 503 Maisons de Services Au Public en bureaux de poste. La MSAP est un point de services multipartenaires. Le client accède à un espace numérique mutualisé de différents opérateurs : Pôle emploi, Cnaf, CNAMTS, MSA, Cnav et GRDF. L'accès à cet îlot numérique (internet, ordinateur, imprimante et scanner) est gratuit. Le client peut aussi être accompagné

dans la réalisation des démarches administratives en ligne, par des collaborateurs formés à cet effet. À l'heure de la dématérialisation des procédures, les MSAP sont une réponse à la fracture numérique en rural. Elles permettent à d'autres acteurs de l'écosystème territorial de bénéficier des infrastructures de La Poste et évitent aux citoyens de coûteux déplacements.

En 2018, l'accent a été mis sur la promotion des MSAP auprès du grand public et des élus. Lors de journées portes ouvertes, les postiers et leurs partenaires se sont mobilisés pour accueillir les clients lors de nombreuses permanences physiques.

(1) Enquête Eurostat mai 2018.

## Des bureaux de poste thématisés

La Poste veille à segmenter son offre en fonction des attentes et des besoins des clients. Ainsi, le format du bureau de poste est adapté :

- dans certaines gares et aéroports (modèle Travel) ;
- en stations balnéaires ou de montagne (modèle Touristique) ;
- près des universités ou des résidences étudiantes (modèle Jeunes) ;
- pour les start-up, telle l'implantation au sein de la Station F à Paris.

## Un nouvel espace dédié aux jeunes

La Poste propose de nouvelles formes de présence en ville et dans les territoires ruraux. À Rennes, un espace moderne et connecté est destiné principalement aux jeunes de 15-25 ans. Ils y trouvent des produits et services dédiés, tels qu'un pack déménagement, des services d'impression et de reliure ou encore un accompagnement au départ à l'étranger. Ce nouveau concept implique également une nouvelle posture des collaborateurs du bureau de poste. Des réflexions sont en cours dans d'autres régions pour dupliquer le modèle dans les mois à venir.

## DANS LES QUARTIERS PRIORITAIRES, DES SERVICES ÉLARGIS

# 1 700 bureaux à priorité sociale

Dans 1 700 bureaux à priorité sociale <sup>(1)</sup>, La Poste renforce l'accessibilité physique des clients. Un accord signé en 2018 avec quatre organisations syndicales a pour ambition d'améliorer l'accueil des clients aussi bien que les conditions de travail des collaborateurs. Cet accord renforce la volonté de La Poste d'apporter à chaque client un service de qualité, adapté à ses besoins, quel que soit le lieu où il vit. En effet, dans les quartiers considérés comme sensibles, la présence postale est essentielle pour répondre aux besoins des plus fragiles.

Cet accord vise à :

- se doter des moyens nécessaires pour offrir un service de qualité adapté aux besoins des clients de ces bureaux par des mesures spécifiques d'organisation et de conditions de travail ;
- apporter aux postiers qui travaillent dans ces bureaux une juste reconnaissance des spécificités de leur environnement de travail ;
- mieux protéger les postiers et la clientèle grâce à un renforcement de la politique de prévention des incivilités.

(1) Bureaux implantés dans les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville et ceux ayant une activité importante d'inclusion bancaire.

## 3.1.2 INNOVATION DANS LES FORMES DE PRÉSENCE POSTALE

### La Poste Relais ESS

Dans certaines communes, La Poste s'intègre dans un site existant, géré par une association ou un établissement de l'économie sociale et solidaire. Les salariés de la structure, formés par La Poste, offrent l'essentiel des services postaux : vente de timbres, d'enveloppes et de Colissimo, envois de courriers et colis, retrait d'argent de dépannage.

La Poste Relais ESS prend ainsi place dans un lieu de vie qui offre des horaires élargis par rapport à ceux d'un bureau dont la fréquentation diminue. De plus, cette activité ouvre à la structure concernée de nouvelles perspectives : le format de présence postale est co-construit par La Poste et les acteurs locaux. Cela permet de pérenniser et d'apporter une activité supplémentaire à l'opération. Chaque projet comporte sa spécificité, tenant compte des caractéristiques de la commune et de la structure ESS qui l'accueille.

Ainsi, il peut s'agir d'un commerce multiservices comme Comptoir de Campagne (voir ci-contre). À Bordeaux Cauderan-Bel-Air (33), c'est une association de défense des droits des accidentés et handicapés qui propose les services postaux ; à Dinozé (88) et à Marnes-la-Coquette (92), un Esat ; à Nassandres (27), une maison de retraite, etc. Fin 2018, le Groupe comptait 17 La Poste Relais ESS.

### Une satisfaction globale très élevée

Les partenariats La Poste Agences Communales ou La Poste Relais bénéficient d'un taux de satisfaction très élevé : 89 % du grand public, 97 % des élus et 93 % des commerçants sont globalement satisfaits de leurs Agences Communales et Relais. 95 % des élus recommanderaient les partenariats postaux à d'autres élus<sup>(1)</sup>.

### LA POSTE, PARTENAIRE DE COMPTOIR DE CAMPAGNE DANS LES VILLAGES PRIVÉS DE COMMERCE

EN FRANCE, ON ESTIME QU'UN VILLAGE SUR DEUX N'A PLUS DE COMMERCE. CELA REPRÉSENTE

**4 000 villages**

ENTRE 700 ET 2 000 HABITANTS<sup>(1)</sup>

La Poste veille à accompagner l'évolution des modes de consommation. En milieu rural comme partout sur le territoire, les habitants recherchent des produits locaux, plus d'authenticité et de service.

Dans le cadre d'un partenariat local de l'Alliance Dynamique (voir page 81), le Groupe accompagne dans son développement Comptoir de campagne, un nouveau modèle mutiservices. L'objectif est de pallier la fréquente absence de commerce de proximité en milieu rural.

Ainsi, un Comptoir réunit une offre alimentaire locale, des services du quotidien qui peuvent être un Relais colis de La Poste, un pressing ou une cordonnerie, ainsi qu'un espace restauration. Il s'appuie sur des outils digitaux et une organisation en grappe, pour mutualiser les achats et les flux logistiques.

Véritable lieu de vie et de rencontre, le projet contribue à l'attractivité du village et de ses alentours. Le partenariat avec La Poste participe à donner de l'envergure au projet : il sera possible pour des centaines d'entrepreneurs d'ouvrir des Comptoirs de campagne dans toute la France et de dynamiser ainsi l'économie locale. Le Groupe est entré au capital de la structure en 2018 pour lui donner les moyens de son développement.

Des expérimentations concluantes ont été menées dans les régions du Forez et du Beaujolais en 2018. Elles ont permis d'éprouver la solidité du modèle et d'envisager son extension dans d'autres régions. Nombre de ces Comptoirs de campagne comprendront une offre de service de La Poste.

(1) Source : Comptoir de campagne.

3

(1) Enquête TNS Sofres réalisée en mars 2018.

## 3.2 Achats responsables

Le Groupe La Poste a une conscience aiguë de l'ampleur de son impact dans les territoires due à sa puissance d'achat. Aussi, il s'investit de façon marquée dans la maîtrise de sa chaîne d'approvisionnement. Pour cela, il établit un cadre précis et une organisation exigeante pour ses fournisseurs en matière environnementale et sociale.

Dans les activités express et de transport de colis, le recours à la sous-traitance est la pratique de tous les opérateurs, car les flux sont très variables <sup>(1)</sup>. Les sous-traitants du Groupe sont des entreprises spécialisées dûment inscrites au registre des transporteurs. Elles travaillent pour différents donneurs d'ordre du secteur.

### ACHATS DU GROUPE

**8,5 Md€**

SOIT 1/3 DU CHIFFRE D'AFFAIRES

**95 %**

RÉALISÉS AUPRÈS DE FOURNISSEURS FRANÇAIS

### 3.2.1 DÉONTOLOGIE ET RÈGLES DE BASE DES PRATIQUES D'ACHAT

#### 3.2.1.1 Référentiel de déontologie des achats

Le référentiel de déontologie du Groupe s'articule autour des valeurs de l'entreprise et du respect des règles et des bonnes pratiques en matière de conduite des affaires. Il est diffusé à l'ensemble des acheteurs de La Poste et tous les prescripteurs potentiels sont informés de son existence.

La direction des achats a rédigé en 2018 une Charte acheteur.

- le libre accès aux marchés de La Poste ;
- la transparence ;
- l'équité de traitement dans l'analyse des candidatures des fournisseurs aux appels d'offres et la sélection des fournisseurs.

Le recours à la sous-traitance s'effectue dans des conditions très encadrées. Chaque contrat comporte les mêmes règles, dont, entre autres : la déclaration de la sous-traitance, la signature et le respect de la Charte d'achats responsables par le prestataire, le respect des dispositions légales en matière sociale, y compris celles relatives au travail illégal.

Lors des appels d'offres, une analyse est faite sur la capacité du prestataire à couvrir ses charges et à exécuter ses prestations de façon responsable en cohérence avec le prix proposé.

Au sein du Groupe, chaque donneur d'ordres qui a recours à de la sous-traitance exige du prestataire tous les documents attestant du respect de ses obligations sociales :

- extrait K-bis datant de moins de six mois ;
- attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions ;
- attestation de toutes les assurances requises.

Si besoin, La Poste fait vérifier la validité de ces documents. Pendant la vie du contrat, des réunions sont organisées, si nécessaire, entre le donneur d'ordres et la société sur la qualité de la prestation réalisée au regard des engagements réciproques.

#### 3.2.1.2 Règles d'achat

La filière achats englobe les 500 acheteurs, responsables achats et approvisionneurs du Groupe.

Pour promouvoir sa politique RSE et les valeurs de l'entreprise, la filière a défini un ensemble de règles d'achats responsables applicables à toute dépense externe de l'entreprise.

#### Des processus rigoureux

Dans ce contexte, la filière achats s'attache à recenser les fournisseurs responsables et durables. Elle cherche à optimiser l'ensemble des conditions contractuelles, afin de conserver la qualité des biens et services achetés.

Le processus d'achats s'appuie sur un logiciel SAP et respecte les règles du dispositif de contrôle interne. Les règles achats garantissent :

- la séparation des rôles et responsabilités ;

(1) Par exemple, les flux de colis doublent entre l'été et Noël.

## Sélection équitable pour la passation de marchés publics

Pour la passation de ses marchés publics, La Poste est assujettie à la directive 2014/25/EU du 26 février 2014. Cette réglementation européenne a été transposée en droit français par l'ordonnance du 23 juillet 2015 et le décret du 25 mars 2016.

Ces textes prévoient notamment l'ouverture à la concurrence, l'égalité de traitement et la transparence dans l'attribution des marchés. Le processus d'achats est réglementé afin de garantir une réelle concurrence. Le cadre légal oblige La Poste à publier au Journal Officiel de l'Union européenne (JOUE) chaque opération d'achat à partir de 200 000 euros.

En outre, La Poste a décidé de publier – sauf exception – sur son espace fournisseur chaque consultation d'un montant supérieur à 100 000 euros, pour une meilleure accessibilité à ses marchés pour les fournisseurs. Pour les PME, le site du Pacte PME relaie de façon automatique l'ensemble des opportunités publiées sur le site par le Groupe.

La Poste veille aussi à lotir ses appels d'offres et à simplifier les procédures de candidatures afin de faciliter leur accès aux PME locales.

## Vigilance sur le risque de dépendance économique

Les acheteurs sont extrêmement vigilants sur l'état de dépendance économique de leurs fournisseurs vis-à-vis de La Poste. Lorsqu'un risque de dépendance est identifié, les acheteurs avertissent le prestataire du risque engendré par cette dépendance économique. Ils engagent une démarche de suivi de ce taux en encourageant le prestataire à rechercher d'autres clients.

Par ailleurs, lorsque La Poste souhaite remettre en concurrence le marché, un processus est mis en place afin que tout désengagement éventuel avec des fournisseurs en situation de dépendance soit anticipé et géré de manière progressive.

### 3.2.1.3 Qualité des relations avec le fournisseur

Le contrat prévoit généralement des points réguliers avec le fournisseur dans le but d'améliorer la relation et la qualité de la prestation rendue.

## La prise en compte des enjeux RSE

Pendant la durée du contrat, La Poste s'efforce d'accompagner ses fournisseurs dans la prise en compte des enjeux RSE. Pour les domaines d'achats à forts enjeux économiques, environnementaux et/ou sociaux, des rencontres sont organisées avec les prestataires afin d'identifier les pistes de progrès mutuels.

## Un médiateur à disposition

En cas de différend persistant sur le processus achat ou l'exécution du contrat, les PME ont la possibilité de s'adresser à un médiateur. Les dossiers, traités en moyenne dans un délai de deux mois, portent principalement sur le non-respect du délai de paiement ou d'une clause du contrat, ou encore sur le non-renouvellement du contrat d'un prestataire suite à une consultation.

## Les délais de paiement

Les délais de paiement contractualisés respectent la loi de modernisation économique, et les conditions générales d'achats de La Poste ont été revues en conséquence. La Poste procède au paiement de la facture dans un délai de soixante jours calendaires à compter de sa date d'émission, sauf disposition légale contraire.

Le Groupe La Poste applique ainsi les dispositions législatives spécifiques en matière de transport postal ou de restauration alimentaire. Pour ces prestations, La Poste paie à trente jours à compter de la date de la réception de la facture.

Une procédure de paiement urgent en deux semaines peut être mise en place pour un fournisseur en difficulté de trésorerie.

En vertu de l'article L. 441-6-1 alinéa 1 du Code de commerce, La Poste SA est tenue de publier, depuis l'exercice 2017, des informations sur les délais de paiement de ses fournisseurs et de ses clients.

La Poste SA a opté pour une présentation des factures reçues et émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu. La présentation suit le tableau prévu au 1 de l'article D. 441-4 du Code de commerce.

Le tableau des délais de paiement se trouve en page 189 du Document de référence 2018.

Les principes suivants ont été retenus :

- **aucune facture n'est exclue du calcul des indicateurs.** Ainsi les factures litigieuses ou douteuses sont incluses, principalement les factures positionnées dans la tranche « > 91 jours » et les factures avec les sociétés du Groupe ;
- **les avoirs reçus ont été considérés comme moyens de paiement.** À ce titre, ils sont positionnés dans les mêmes tranches de retard que les factures auxquelles ils se rapportent. À défaut, ces avoirs sont positionnés dans la tranche « 0 jour » ;
- en tant que prestataire français en charge du service universel postal, La Poste SA a un statut d'assujetti partiel à la TVA. En conséquence, **le montant des factures est présenté toute taxe comprise, le montant des achats hors taxe non déductible et le montant des ventes hors taxe ;**
- les **fournisseurs d'immobilisations sont exclus** du pourcentage du montant total des achats de l'exercice.

## 3.2.2 DÉMARCHE ACHATS RESPONSABLES

La démarche d'achats responsables du Groupe La Poste participe aux trois axes de son engagement sociétal. Elle engage toute sa chaîne de valeur, notamment par le biais de son plan de vigilance.

### 3.2.2.1 Ambition et organisation de la démarche

Le Groupe La Poste est signataire du Pacte mondial des Nations unies depuis 2003, ainsi que de la Charte des relations interentreprises.

Il s'est ainsi engagé à respecter et à promouvoir, à travers ses activités et sa sphère d'influence, un ensemble de principes fondamentaux dans les domaines suivants : droits de l'homme, normes du travail et de l'environnement, lutte contre la corruption. La mise en œuvre de ces principes contribue au développement des territoires. Elle est décrite dans les paragraphes suivants.

#### Outils de pilotage

En 2015, La Poste a conduit avec ses acheteurs et la direction des risques une analyse du risque RSE sur chaque nature d'achat de La Poste. L'analyse a permis d'établir une cartographie des risques RSE pour chaque nature d'achat.

Des exigences et critères de sélection ont ensuite été définis pour prévenir les risques les plus forts et limiter leurs impacts.

En 2018, le dispositif de cartographie des risques a été complété par une approche par pays et secteurs d'activité.

#### Réorganisation de la filière achats, facilitateur de la démarche responsable

En 2018, la filière achats a été réorganisée dans le cadre du programme « Mieux acheter pour le Groupe ». L'objectif de la réorganisation consiste à harmoniser les bonnes pratiques des différentes directions achats pour les étendre à toute la filière. Des pôles de compétences par marché permettent de regrouper les achats de même nature. Ainsi, les politiques d'achats responsables sont appliquées de manière homogène et pertinente, avec une vision à moyen terme. Cette organisation s'est concrétisée par l'intégration d'objectifs d'achats responsables pour tous les métiers de la filière.

Cette réorganisation a aussi donné lieu à une mise à jour de l'analyse des risques.

Enfin, le Groupe La Poste souhaite améliorer sa connaissance des démarches RSE de ses fournisseurs. Il a l'ambition d'évaluer leur conformité et la qualité de leurs démarches RSE, en tenant compte des spécificités liées à chaque nature d'achat.

#### Définition des achats responsables

De plus, en 2018, la définition des achats responsables a été précisée en regard de leur impact économique, sociétal et environnemental. En premier lieu, ils se doivent d'être conformes aux exigences réglementaires et aux processus d'achats internes.

Par ailleurs, ils doivent contribuer aux trois axes de l'engagement sociétal du Groupe :

- ils participent à l'ancrage territorial du Groupe ainsi qu'à son impact en matière de cohésion sociale et d'économie circulaire ;
- ils sont raisonnés, au sens où ils doivent équilibrer performance économique, sociale et écologique ;
- ils sont innovants, en ce qui concerne le produit ou le service rendu, la ressource utilisée ou le secteur économique développé.

### 3.2.2.2 Outils et formations pour accompagner les acheteurs

#### Nouveau référentiel d'autoévaluation achats responsables

Un référentiel d'autoévaluation achats responsables a été élaboré à l'issue d'un travail collaboratif avec l'ensemble de la filière achats du Groupe. Ce support permet à l'acheteur d'évaluer le caractère responsable de son achat grâce à différents critères RSE, basés sur les standards ISO.

Les acheteurs ont à leur disposition 45 fiches achats responsables qui reprennent les critères et les enjeux RSE de chaque famille d'achats de La Poste :

- données sur les enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux par famille ;
- réglementation ;
- labels et certifications ;
- maturité RSE du marché du fournisseur.

Les acheteurs peuvent ainsi mieux connaître les capacités des marchés concernés et établir leur grille d'analyse avec des critères pertinents et adaptés à leur achat.

En 2017, les exigences et les critères de sélection ont été définis pour les familles transport routier, intérim et prestations immobilières.

L'année 2018 a été consacrée à l'accompagnement des acheteurs dans la mise en œuvre opérationnelle de ces critères.

## Grille de notation RSE dans les appels d'offres transport et livraison

Depuis janvier 2018, les appels d'offres transport et livraison de la branche Services-Courrier-Colis prévoient une grille de notation qui intègre des critères RSE. Les fournisseurs doivent donc répondre à un questionnaire et produire des pièces justificatives.

Concrètement, depuis janvier 2018, les appels d'offres pour les prestations de livraisons Courrier et colis imposent aux fournisseurs de proposer de véhicules conformes au moins aux normes Euro 4. En Île-de-France, des véhicules aux normes Euro 5 sont imposés. Ce critère éliminatoire sera étendu en 2019 à l'ensemble du territoire.

### 3.2.2.3 Outils pour accompagner les fournisseurs

#### Charte d'achats responsables

Depuis janvier 2008, le Groupe invite ses fournisseurs à s'engager et à agir à ses côtés, à travers l'adhésion à sa Charte des achats responsables. La Charte engage le Groupe et le prestataire à respecter les textes internationaux fondamentaux et les réglementations internationales. Elle permet à La Poste de partager avec ses fournisseurs les valeurs d'ouverture, d'équité, de solidarité et de développement sociétal qui lui sont propres. Enfin, le Groupe veille à associer ses prestataires à une démarche de progrès commune.

#### La Charte applique les réglementations les plus récentes

En 2017, cette Charte a été mise à jour pour devenir la Charte des achats responsables et éthiques. Elle tient compte :

- des exigences de la loi 2017-399 dite « loi sur le devoir de vigilance » ;
- de la loi 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « loi Sapin 2 »).

Les détails du plan de vigilance sont présentés dans l'annexe 2 du Document de référence 2018 du Groupe La Poste.

En signant la Charte, le prestataire retenu s'engage à respecter les principes du Pacte mondial et les huit conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail (OIT). Il doit non seulement être en conformité avec les réglementations sociales et environnementales pertinentes, mais aussi mettre en place des actions visant à se rapprocher des meilleures pratiques de sa profession.

Annexée aux contrats signés depuis sa mise à jour, la Charte est, depuis 2018, transmise à tous les fournisseurs du Groupe. La Poste recommande également à ses fournisseurs de diffuser la Charte auprès de leurs propres sous-traitants.

#### Outils d'accompagnement pour les fournisseurs

La démarche de La Poste se veut inclusive. De ce fait, les acheteurs disposent d'outils pédagogiques pour informer et former les prestataires, notamment en matière de livraison. Des tables rondes ont été organisées à Nantes, Lyon et Paris afin de présenter les enjeux RSE de la branche Services-Courrier-Colis. Elles sont l'occasion de rechercher des pistes d'accompagnement en cas de besoin. Cela peut consister par exemple à :

- aider les fournisseurs à acheter des véhicules moins polluants ;
- leur permettre d'acquérir les véhicules électriques du Groupe d'occasion, à tarif préférentiel ;
- leur donner accès à des tarifs préférentiels pour le GNV (gaz naturel pour véhicules).

#### Nouvel outil d'autoévaluation ayant valeur de certificat RSE pour les fournisseurs

L'ambition du Groupe est de créer une boucle vertueuse en partageant avec d'autres donneurs d'ordres son expertise de l'évaluation des fournisseurs. Ainsi, la petite taille d'un prestataire ne doit plus constituer un obstacle pour rendre compte de son comportement vertueux.

Conscient de la difficulté et du coût d'un reporting RSE pour les petites et moyennes entreprises, le Groupe met à leur disposition gratuitement un outil d'autodiagnostic. Grâce à des exemples et des notes explicatives simples à utiliser, le fournisseur peut évaluer son degré de maturité sur les sujets RSE. Il peut joindre diverses pièces justificatives, l'information reste sa propriété. Il obtient ainsi une première note autoévaluée et peut se situer par rapport aux autres répondants de son secteur.

Le Groupe prend ensuite en charge l'audit de la déclaration par l'Afnor, la rédaction de rapports d'audit très pédagogiques et la fixation d'une nouvelle note.

Le fournisseur peut alors se prévaloir d'un logo « Prestataire évalué RSE par AFNOR Certification ». Il peut l'utiliser pour d'autres appels d'offres, auprès de La Poste mais aussi d'autres donneurs d'ordres.

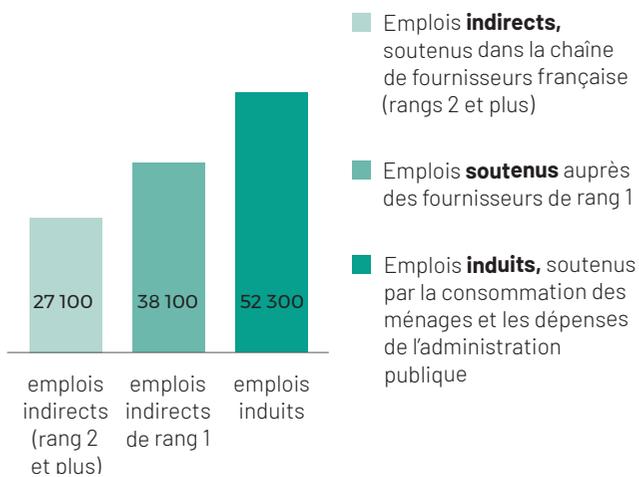
Le dispositif participe à la montée en puissance du sujet de la RSE dans les TPE.

### 3.2.3 PLUS DE CENT MILLE EMPLOIS SOUTENUS EN FRANCE GRÂCE AUX ACHATS

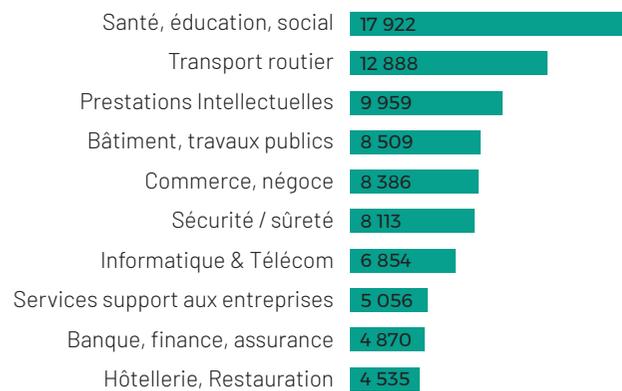
Le Groupe La Poste présente un des maillages les plus significatifs à l'échelle du territoire français, notamment par la présence de plus de 17 000 points de contact.

En 2018, La Poste a réactualisé l'étude visant à quantifier de manière objective et indépendante, avec l'outil Local Footprint®, son empreinte emploi annuelle dans l'économie française par ses achats. Par « empreinte », le Groupe désigne les effets directs, mais aussi ricochets, sur l'économie nationale et locale à travers les flux monétaires (achats) liés à ses activités et ses sites.

#### RÉPARTITION DES 117 500 EMPLOIS SOUTENUS PAR TYPE D'IMPACT



#### PRINCIPAUX SECTEURS D'ACTIVITÉ SOUTENUS



## 3.3 Des offres de services pour les territoires

La Poste, grand opérateur national, se veut aussi acteur des dynamiques territoriales. Son action prend des formes adaptées aux situations locales, co-élaborées avec les acteurs économiques ou associatifs. La Poste met ainsi ses savoir-faire au service des projets des collectivités territoriales. Elle innove pour accompagner les services de l'État et les besoins des acteurs locaux.

Dans ce contexte, La Poste est particulièrement attentive à soutenir les PME, les associations et les acteurs de l'économie sociale et solidaire. Sur un mode agile, elle favorise l'émergence d'expérimentations sociétales qui ont vocation à être déployées sur l'ensemble du territoire, lorsque leurs bénéfices sont avérés.

3

### 3.3.1 LA POSTE, FINANCEUR DU TERRITOIRE

#### 3.3.1.1 La Banque Postale, premier financeur des collectivités territoriales

L'actualité des finances locales a été nourrie en 2018 : suppression de la taxe d'habitation, réforme fiscale ou encore évolution future de la décentralisation. Dans ce contexte, les élus recherchent plus que jamais un accompagnement à la transformation des collectivités territoriales. En réponse, La Banque Postale conduit un développement responsable auprès de ses clientèles personnes morales, avec comme ligne directrice les principes structurants de son positionnement « Banque et citoyenne ».

Avec plus de 16 milliards d'euros de financements octroyés en 2018, La Banque Postale a conforté sa position de premier prêteur des collectivités locales et des hôpitaux publics, pour la troisième année consécutive. En 2018, La Banque Postale a accordé la moitié des demandes de prêts à des communes de moins de 5 000 habitants. Elle agit également en permanence en « banque de confiance et utile », y compris en cas de « coups durs ».

Ainsi, La Banque Postale a soutenu spécifiquement le secteur public local (collectivités locales, bailleurs sociaux et établissements publics de santé) à deux reprises : lors des inondations survenues dans le département de l'Aude et à la suite des mouvements sociaux de la fin de l'année 2018, pour réparer les dégradations sur leurs bâtiments publics (voirie, arrêts de bus, etc.). Chaque fois, elle a débloqué une enveloppe de financement de 100 millions d'euros à taux zéro.

#### 3.3.1.2 La Poste, partenaire des PME

La Poste participe à l'activité économique de nombreuses PME, par le biais du financement ou en tant que donneur d'ordre. Elle veille à adapter son organisation aux spécificités des petites entreprises.

#### Une offre de financement diversifiée pour les PME et ETI

En 2018, le montant des crédits octroyés aux PME et ETI françaises par La Banque Postale a connu une accélération sans précédent de 84 %. Les encours atteignent désormais plus de 3,2 milliards

d'euros. En outre, les TPE, Très Petites Entreprises, sont désormais conseillées par un réseau dédié de près de 450 experts déployés en bureaux de poste. Les entrepreneurs peuvent également déposer leur dossier de financement sur la plateforme e-credit pro jusqu'à 30 000 euros.

Par ailleurs, attentive à faciliter l'accès des PME à de nouvelles formes de financement, La Banque Postale a pris une participation de 10 % dans le capital de WeShareBonds en novembre 2016. Cet acteur du financement participatif est spécialiste du crédit aux PME, s'appuyant sur le modèle de « crowdlending » : la plateforme sélectionne des PME françaises dont le chiffre d'affaires est généralement compris entre 5 et 50 millions d'euros. Particuliers comme investisseurs professionnels peuvent ainsi financer l'économie réelle tout en plaçant leurs fonds dans des conditions intéressantes. En 2018, L'activité de WeShareBonds est montée en puissance avec 9 PME financées.

#### La Poste facilite l'accès de ses appels d'offre aux PME

Partenaire de longue date des PME, le Groupe veille à adapter ses processus d'achats et ses outils. En conformité avec la réglementation, il allote ses marchés et simplifie les modalités de réponse aux appels d'offres pour les petits montants. Une PME locale doit pouvoir concourir. Par ailleurs, il diversifie ses canaux d'information à l'attention des entreprises. Il leur propose un site internet dédié, des forums fournisseurs ou des salons et un nouveau Portail Fournisseurs, actualisé en 2018 (voir en page 73).

Enfin, au sein du Groupe, les équipes achats accompagnent les prescripteurs pour une meilleure connaissance des marchés de l'innovation et des start-up. Les cahiers des charges sont adaptés afin de tenir compte des contraintes inhérentes aux petites structures.

#### Le Groupe La Poste est membre du Pacte PME

Pacte PME est une association paritaire réunissant des grandes entreprises et des collectivités. Son objectif est de contribuer au développement des PME françaises et de favoriser l'émergence de nouveaux leaders dans l'économie française. Pacte PME publie chaque année une enquête réalisée auprès des fournisseurs PME et ETI de chaque grand compte adhérent de l'association.

### 3.3.2 ACCOMPAGNER LA MODERNISATION DE L'ACTION PUBLIQUE

Par la capillarité de son ancrage territorial et sa fine connaissance des besoins du public, le Groupe La Poste est légitime pour accompagner la démarche de modernisation de l'action publique. Celle-ci a été actualisée en novembre 2017, dans le cadre du programme **Action Publique 2022**.

L'une des priorités de ce plan de transformation de l'État, des collectivités territoriales et des grands acteurs publics est la dématérialisation des échanges d'ici 2022. Or, 13 millions de personnes expriment le besoin d'un accompagnement spécifique face au numérique. Dans ce contexte, La Poste cherche à élaborer avec les acteurs du service public des solutions de service répondant aux besoins du public, et notamment des plus fragiles, en mobilisant ses réseaux physiques et numériques. Pour son action 2018, elle a ainsi sélectionné trois domaines d'intervention :

- la société de la connaissance et de la formation continue ;
- l'e-inclusion ;
- la participation des citoyens et l'association des parties prenantes à la décision publique.

Le Groupe met en œuvre son offre de services par le biais d'un Programme Prioritaire Commun, qui mise sur le travail en synergie de ses branches afin d'avancer des solutions complètes.

#### 3.3.2.1 Les épreuves de certification et de passage d'examens

La Poste met 576 sites d'examens<sup>(1)</sup> à disposition des candidats à l'examen du Code de la route, sur tout le territoire. La loi française autorise en effet des opérateurs agréés à organiser les épreuves depuis 2015<sup>(2)</sup>. Forte de la capillarité de son infrastructure, de ses capacités numériques et de l'implication de ses collaborateurs, La Poste a rencontré un grand succès dans la mise en œuvre de la réforme. Elle met à disposition des candidats :

- des sites d'examen au plus près de chez eux ;
- une plateforme d'inscription en ligne simple d'usage ;
- des tablettes ;
- des salles ;
- des surveillants.

Le prix de 30 euros est défini par l'État. Les enquêtes de satisfaction réalisées ont permis de dégager deux points valorisants : une qualité de service élevée et des examinateurs compétents, associés à l'image positive de La Poste, opérateur de confiance.

Ainsi, plus d'un million de jeunes ont pu passer leur examen en quelques jours et près de chez eux. Ils ont évité des déplacements

compliqués en préfecture ou sous-préfecture et des délais atteignant parfois plusieurs semaines. L'impact social est important, notamment pour les jeunes citoyens français en milieu rural. La détention du permis de conduire y est en effet un des premiers facteurs d'accès à l'emploi.

Fort de ses bons résultats, en 2018 le Groupe a étendu sa proposition de services en logistique d'examen à d'autres champs pédagogiques :

- La Poste a signé en 2018 un partenariat avec l'AFPA dans le but de faire passer les épreuves de certification du CléA numérique. Cette certification recouvre un socle de connaissances et de compétences numériques dans un environnement de travail. Le projet répond à l'important besoin d'accompagnement des personnes et des territoires dans la transition numérique ;
- avec Code Rousseau, La Poste organise des sessions de Code de la route pour les seniors souhaitant évaluer leur niveau de connaissances et un éventuel besoin de remise à niveau.

La proposition de services de certification et de passage d'examens sera à nouveau étendue en 2019.

#### 3.3.2.2 Docaposte Localeo, guichet numérique unique pour les collectivités territoriales

En 2018, La Poste a signé un partenariat avec l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF) pour la mise en œuvre d'une plateforme de gestion de la relation citoyen.

800 communes de moins de 3500 habitants pourront ainsi bénéficier du portail internet unique Docaposte Localeo. Grâce à cette plateforme unique, les habitants sont en lien avec tous les services publics à partir du site internet de leur commune. Ils peuvent par exemple y inscrire leurs enfants à l'école ou à la crèche, renouveler leur passeport ou entreprendre les démarches pour créer leur entreprise.

La solution est omnicanale et vise à mêler présence physique et numérique. Ainsi, un livre emprunté à la médiathèque municipale pourra être livré par le facteur. Le compte personnel du citoyen pourra être activé en bureau de poste. Les frais de garde des enfants pourront être payés via un smartphone.

Cette solution répond à l'ambition du Groupe de simplifier la vie quotidienne des usagers, notamment dans les communes de petite taille qui ont des moyens limités.

Le portail a tout d'abord été mis en place pour la communauté de communes de Pau Béarn Pyrénées. Il a vocation à être déployé dans les milliers de communes rurales et urbaines françaises.

(1) Source : étude WeTechCare/CapGemini - décembre 2017.

(2) 373 sites collectifs (jusqu'à 18 candidats simultanés) et 203 sites individuels.

(3) Loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (dite « loi Macron »). Elle prévoit que l'organisation des épreuves de vérification de la connaissance du Code de la route pourra désormais être réalisée par des opérateurs agréés. Cette réforme permet de recentrer les inspecteurs sur l'épreuve pratique et d'organiser les épreuves au plus près des candidats.

### 3.3.2.3 Le service Carte grise La Poste

Le Groupe a développé en 2018 un nouveau service d'intermédiation de l'immatriculation des véhicules. Plus de 21 400 personnes ont accédé au service depuis février 2018. Il s'inscrit dans la réforme du plan Préfecture nouvelle génération. L'application Carte grise La Poste permet à l'acquéreur ou au vendeur d'un véhicule de faire toutes les démarches administratives en ligne :

- le transfert de propriété est immédiatement enregistré auprès du ministère de l'Intérieur (certificat d'immatriculation) ;
- le vendeur est libéré de toute responsabilité dès la remise des clés (déclaration de cession) ;
- l'acheteur est assuré de la faisabilité administrative de la vente.

L'application est totalement sécurisée et dématérialisée. Elle est disponible sur les catalogues d'applications ou depuis le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr).

Pour 2019, le Groupe travaille à simplifier l'interface du service afin de la rendre plus intuitive et accessible au plus grand nombre. Il se rapproche également des entreprises ayant déjà un service d'intermédiation dans le cadre des cessions de véhicules, telles que les compagnies d'assurances, afin de fluidifier le parcours de vente.

### 3.3.2.4 La promotion du commerce de proximité

Les villes moyennes concentrent 23 % de la population française et 26 % de l'emploi. En mars 2018, le gouvernement français a annoncé les 222 villes moyennes bénéficiant du Plan national « Action cœur de ville ». Ce plan a inspiré au Groupe La Poste un système de promotion du commerce local, baptisé E-city Solution. Ce dispositif est installé sur la plateforme digitale de la collectivité. Les commerçants locaux peuvent ainsi ouvrir une vitrine, canal additionnel de marketing et de vente en ligne. De plus, la solution peut être couplée avec un service de portage. Cela permet d'allier les avantages du e-commerce et le dynamisme économique local.

### 3.3.2.5 La gestion du stationnement urbain

800 villes ont la responsabilité de la gestion du stationnement sur voirie depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Depuis la réforme de dépenalisation du stationnement payant sur voirie, celui-ci est considéré comme un service rendu par la collectivité. En conséquence, les mairies deviennent responsables de sa gestion, y compris des défauts de paiement. Les forfaits de post-stationnements, beaucoup plus élevés que les amendes en vigueur précédemment, multiplient les occasions de contestations. De ce fait, afin d'éviter l'engorgement des tribunaux, les collectivités doivent organiser des Recours administratifs précontentieux préalables (RAPO), dont la gestion mobilise d'importantes ressources numériques et humaines.

Dans ce contexte, La Poste a développé une chaîne de traitement optimisée des RAPO. Elle consiste à :

- interconnecter des systèmes d'information (celui de l'opérateur du stationnement, des bornes, des téléphones et du site internet) ;
- récupérer par différents canaux la contestation de l'automobiliste ;
- numériser les pièces constitutives du dossier ;
- instruire le dossier par des juristes spécialisés ;
- proposer aux autorités une décision.

En mutualisant le service entre les collectivités, La Poste permet de baisser les coûts de traitement. Par ailleurs, l'expertise du Groupe dans la gestion de la relation citoyen lui permet de mettre en place une communication efficace envers les usagers. Des réflexions sont en cours pour rendre l'offre de stationnement ou le service de réclamation accessibles dans le Réseau La Poste.

### 3.3.3 DÉVELOPPER LES SERVICES DE PROXIMITÉ

Le vieillissement de la population et le mouvement des populations vers les périphéries et les campagnes conduisent à des phénomènes d'isolement, voire d'exclusion. Le Groupe La Poste s'engage pour développer des services de proximité, en lien avec l'écosystème local.

#### 3.3.3.1 Les services de proximité de La Poste

La Poste développe depuis plusieurs années des services de proximité opérés par les facteurs. La mise en œuvre de ces services est facilitée par l'équipement entre 2012 et 2015 d'un smartphone Facticeo. Les services de proximité se sont étoffés au cours du temps et comptent désormais cinq gammes :

<p><b>Proxi contact</b></p> <p>Service de remise commentée d'un pli par le facteur</p> <p>À titre d'exemple, cette offre permet de contribuer à relayer les politiques publiques, à informer les citoyens par la remise commentée de documents, à relayer des informations, à collecter ou échanger des documents</p> <p><b>Clients :</b></p> <p>Collectivités, entreprises de vente à domicile, banques</p>	<p><b>Proxi data</b></p> <p>Service de collecte d'informations par le facteur à domicile</p> <p>Cette offre permet d'accompagner les collectivités territoriales en matière d'aménagement du territoire, d'identifier pour le compte de la collectivité des personnes fragiles, de collecter des informations auprès des nouveaux emménagés, de réaliser des enquêtes publiques ou de satisfaction</p> <p><b>Clients :</b></p> <p>Collectivités, opérateurs d'énergie ou de télécommunication</p>	<p><b>Proxi vigie</b></p> <p>Service de visite de lien social réalisée par le facteur (Proxi Vigie Cohésio) ou service de signalement par le facteur des anomalies rencontrées dans la commune (Proxi Vigie Urbaine)</p> <p>Cette offre contribue à entretenir le lien social par des visites aux personnes isolées, fragiles en relais des aidants, ou encore à signaler des dégradations sur des équipements publics</p> <p><b>Clients :</b></p> <p>Collectivités, CCAS, assurances et mutuelles</p>
<p><b>Proxi equip</b></p> <p>Service d'installation et de prise en main à domicile d'équipements simples par le facteur (Proxi Equip matériel) ou service d'installation de PLV (Proxi Equip PLV) sur des lieux de vente ou hall d'accueil (mairie...)</p> <p>Ce service contribue à réduire la fracture numérique, à déployer davantage de services à domicile, à s'assurer que les PLV fabriquées sont installées et que les informations en mairie sont relayées</p> <p><b>Clients :</b></p> <p>Annonceurs de produits de grande consommation, collectivités, campagnes de prévention</p>	<p><b>Proxi course</b></p> <p>Service de portage à domicile de courses (hors frais), de médicaments, ou de biens culturels</p> <p>Ce service contribue à désenclaver les foyers les plus isolés, notamment les personnes à mobilité réduite</p> <p><b>Clients :</b></p> <p>Pharmacie, commerce (hors produits frais), médiathèques</p>	

#### 3.3.3.2 Des acquisitions et des partenariats pour les services à domicile

##### Axeo Services, une offre complète

La Poste a l'ambition de devenir la plus grande entreprise de services de proximité humaine. En ce sens, en 2016, le Groupe a pris une participation majoritaire dans le groupe Axeo Services, qui est devenu une filiale de la branche Services-Courrier-Colis.

Axeo Services est un réseau de services aux particuliers et professionnels reconnu sur le marché. Créé en 2006, il opère dans toute la France. Il propose une gamme complète de services :

- pour les particuliers : autour de la maison, du maintien à domicile, de la vie quotidienne (jardinage, ménage, bricolage, etc.) ;
- pour les PME (propreté, maintenance, etc.).

*PLV : Publicité sur le lieu de vente*

##### Asten Santé et DiaDom, l'accompagnement des patients à domicile

Le secteur de la prestation de santé à domicile est un secteur en expansion. Cette tendance s'explique par le vieillissement de la population, l'augmentation des maladies chroniques et le développement de la prise en charge médicale à domicile.

En 2017, La Poste a pris une participation majoritaire dans la société Asten Santé. Les équipes d'Asten livrent, installent et maintiennent 24 heures sur 24 des dispositifs médicaux. Elles conseillent aussi les patients pour leur utilisation.

En 2018, La Poste a fait l'acquisition de DiaDom, le leader de la prise en charge des patients en urologie et stomathérapie. Le réseau logistique et humain de La Poste constituera un atout considérable pour accompagner DiaDom dans son développement. La société réalise déjà un chiffre d'affaires de 30 millions d'euros.

La Poste accentue ainsi la diversification de ses activités aux confluences de la logistique, des services à domicile et de la santé.

### 3.3.3.3 Une offre de services dédiée aux personnes âgées

Bien vieillir, aujourd'hui, c'est avant tout être autonome le plus longtemps possible. Le maintien à domicile est plébiscité par 80 % des Français. Le Groupe La Poste propose une offre diversifiée afin de répondre à l'émergence des nouveaux besoins des seniors et de leurs proches.

#### De nouveaux métiers pour les postiers volontaires

Le Groupe La Poste propose une démarche globale de prévention et d'accompagnement de la perte d'autonomie à domicile. Basée sur la confiance, elle conjugue nouvelles technologies et services humains de proximité. De nouveaux métiers d'accompagnants ont été créés dans ce cadre. Ils sont assurés par des postières et des postiers volontaires et formés en gérontologie. Ces nouveaux emplois apportent un accompagnement humain personnalisé, indispensable pour réussir l'avancée en âge de nos aînés.

#### Veiller sur mes parents

Le Groupe a lancé en 2016 « Veiller sur mes parents ». Ce service permet de choisir la fréquence et les jours de visites, du lundi au samedi, ainsi que la ou les personnes de confiance à alerter en cas de besoin. Les souscripteurs reçoivent alors sur leur smartphone les comptes rendus transmis par le facteur à chaque visite. Ces informations sont aussi disponibles dans un dossier personnel « Veiller sur mes parents », accessible sur un espace dédié sur laposte.fr. Fin 2018, le service compte 4 000 contrats actifs pour 200 000 prestations réalisées.

#### La tablette Ardoiz®

Développée par Tikeasy, filiale du Groupe La Poste, la tablette numérique Ardoiz® est disponible dans tous les bureaux de poste depuis octobre 2016. Plus de 40 000 tablettes ont déjà été vendues. Ardoiz® répond à un besoin croissant puisque 40 % des plus de 70 ans ne sont pas internautes<sup>(1)</sup>.

Cette tablette à l'ergonomie simplifiée facilite l'utilisation d'internet :

- les applications essentielles sont préinstallées ;
- la navigation simplifiée ;
- la taille des caractères réglable.

Pour accompagner les détenteurs d'Ardoiz®, des postiers ont été formés pour aider les seniors à mettre en service leur tablette à leur domicile. Un numéro vert est mis à disposition pour répondre aux questions des utilisateurs. Gage de sa grande simplicité d'utilisation, la tablette Ardoiz® a obtenu en février 2017 le label « testé et approuvé par les seniors ». Elle a également reçu la note de 14,5/20 de la part de l'UFC Que Choisir lors de son dernier test de tablettes pour seniors (n° 2 du classement). Le magazine *60 Millions de consommateurs* lui a décerné la première place de son test comparatif « tablettes tactiles pour seniors ».

#### Le site « Mes médicaments chez moi »

En 2016, en partenariat avec meSoigner.fr et Medissimo, La Poste a lancé le site « Mes médicaments chez moi ». Cette solution innovante permet de renforcer le lien entre pharmaciens et patients. Avec ce service, le facteur passe au domicile du client à sa demande, pour récupérer son ordonnance, en toute confidentialité. Une fois la prescription préparée par le pharmacien, les médicaments sont livrés à domicile par le facteur.

#### Le portage de repas

En septembre 2017, La Poste a lancé une activité de portage de repas pour les seniors en perte d'autonomie. Cette solution répond à un besoin grandissant. Elle permet aux seniors de continuer à vivre chez eux, de se nourrir de façon équilibrée et de bénéficier de la visite régulière d'une personne de confiance : le facteur.

Ainsi en 18 mois, les facteurs de La Poste ont livré 80 000 repas à plus de 600 personnes âgées dans 30 communes. Pour lancer cette nouvelle activité, La Poste a répondu à des appels d'offres publics émis par des mairies et leur centre communal d'action sociale. (CCAS). En 2018, cette offre a été proposée dans 13 départements français et sera déployée partout en France en 2019.

3

(1) Source : CREDOC, baromètre du numérique 2018.

## 3.4 La Poste, acteur et partenaire des écosystèmes territoriaux

La Poste s'implique dans les écosystèmes territoriaux. Elle est membre active de nombreuses associations d'entreprises investies dans l'action territoriale ou dans le développement durable, dans les conseils d'administration d'écoles de management et dans de nombreuses Chambres de commerce et d'industrie. Une quarantaine de représentants du Groupe sont ainsi membres élus des CCI.

Cet engagement en faveur de la vitalité des écosystèmes territoriaux se traduit notamment au travers de deux thèmes, l'innovation et l'insertion.

### 3.4.1 LA POSTE S'ENGAGE AVEC LES ACTEURS DE L'INNOVATION DANS LES TERRITOIRES

#### 3.4.1.1 La Poste, partenaire dans l'écosystème de l'innovation

Chaque branche du Groupe La Poste possède un pôle innovation qui opère dans une démarche d'*open innovation*. Les branches entretiennent ainsi des relations avec un écosystème d'innovation et de start-up dans les domaines en lien avec leurs activités. Ces relations peuvent être de natures diverses : soutien à l'action, partenariats ou mécénat de compétence.

Quelques programmes portés par le Groupe sont décrits ci-dessous.

#### Le programme d'innovation French IoT

Le programme « French IoT » lancé par La Poste en 2015 est le premier programme d'innovation dans l'internet des Objets (IoT) associant start-up, PME innovantes et grands groupes français. Il vise à mutualiser les compétences pour impulser l'émergence d'une filière IoT d'excellence.

Chaque année, à l'issue d'un concours, les partenaires sélectionnent 15 start-up représentatives de solutions dans la santé, la Smart City/mobilité et les services de proximité.

Les finalistes bénéficient d'un accompagnement qui comprend :

- une semaine de « bootcamp » organisé en partenariat avec le Hub Institute et les équipes de Docaposte IoT ;
- un coaching personnalisé mensuel, pour développer toutes les facettes de l'activité ;
- une participation au CES Las Vegas aux côtés du Groupe La Poste et de ses partenaires ;
- une expérimentation grandeur nature avec le Groupe La Poste ou l'un de ses partenaires ;
- un accès au Hub numérique, plateforme IoT de La Poste afin de gagner en visibilité auprès de prospects B2B.

Les innovations soutenues par le programme French IoT contribuent à enrichir les services de proximité de La Poste par le digital.

#### Le programme « Time to Test »

« Time to Test » est un service d'expérimentation grandeur nature proposé aux start-up par la branche Services-Courrier-Colis. Les tests sont menés sur une durée de 2 semaines à 4 mois. Ils sont proposés aux porteurs de projets souhaitant expérimenter leur concept, leur prototype ou leur offre nouvellement commercialisée, pour lesquels la branche met ses ressources à disposition. Elle entretient ainsi des relations actives avec un vivier de 170 start-up et PME innovantes qui irriguent les métiers avec de nouvelles technologies.

59 projets ont été accompagnés depuis 2015. En 2018, Time to Test a conduit 12 *proofs of concepts*, afin d'expérimenter la réalité augmentée, les lunettes connectées ou bien encore l'analyse sémantique, l'algorithmique et le *machine learning* pour l'optimisation des tournées.

#### Le sourcing innovant et mutualisé BigUp4Startup

L'ambition de BigUp4Startup est de développer des contrats, des expérimentations ou des opportunités d'affaires entre les grands groupes et les start-up ou PME innovantes dans les territoires. L'initiative est soutenue par Start'inPost, French IoT et Time to Test.

En 2018, neuf événements ont été organisés dans les métropoles régionales françaises. La Poste, Orange, la Caisse des Dépôts et Cisco ont participé à chacun d'entre eux, avec à leurs côtés d'autres grands groupes ou entreprises de taille intermédiaire opérant au niveau local. Ces événements ont donné lieu à des rendez-vous d'affaires qualifiés entre les 800 start-up candidates et les directeurs innovation des 38 groupes partenaires. 60 contrats ont été signés entre des jeunes pousses et les grands groupes depuis 2015.

En 2019, le programme de rencontres s'étend à la Côte d'Ivoire et à la Pologne, sur le même modèle.

#### La Poste présente au salon Viva Tech

En mai 2018, La Poste était présente sur le salon VivaTech, accompagnée de 40 start-up partenaires. Ces jeunes pousses sont issues de toutes les régions, preuve de l'ancrage de La Poste dans les territoires. Les facteurs et chargés de clientèle ont révélé au public, par des démonstrations, les solutions innovantes de

La Poste, porteuses des valeurs de service, d'équité et de proximité inscrites dans l'ADN du Groupe. 48 % plus nombreux lors de l'édition 2018, les visiteurs ont par exemple pu découvrir l'application La Poste eSanté, l'Identité Numérique ou le chatbot pour s'inscrire au Code de la route.

### La filiale Start'inPost, accélérateur de start-up

Start'inPost est un dispositif d'innovation ouverte dont la vocation est de permettre aux entités opérationnelles du Groupe d'innover plus facilement avec des start-up. Le dispositif a permis de soutenir 74 expérimentations depuis 2014, 27 ont donné lieu à des partenariats business et le Groupe a investi dans 3 d'entre elles. L'accompagnement proposé donne accès gratuitement à l'expertise des équipes de La Poste, à leur carnet d'adresses ainsi qu'à des tests auprès de clients pilotes. La start-up peut ainsi faire évoluer son offre ou son modèle d'affaires, et surtout, elle accélère son développement.

Les projets sélectionnés s'inscrivent dans cinq thématiques clés pour la stratégie de La Poste :

- les solutions de confiance numérique (fintech, assurtech, moyens de paiement innovant, sécurisation des échanges, portefeuille ou coffre-fort électronique, identité numérique, etc.);
- les offres innovantes de logistique, de transport ;
- le B2B numérique (marketing digital, logiciel SaaS, *big data*, solution pour le secteur public, papier connecté, etc.);
- la transition énergétique (écomobilité, recyclage, optimisation énergétique, etc.);
- les nouveaux services de proximité (Silver économie, e-santé, objets connectés, services mobiles, etc.).

17 expérimentations ont été soutenues en 2018. Ce fut le cas par exemple de :

- Commoncents, un outil de microdons lors d'achats en ligne ou en boutique ;
- Rool-in, un prototype de Vélo à Assistance Électrique alimenté par énergie solaire embarquée.

#### 3.4.1.2 La Poste, facilitateur de l'innovation sociale

Le Groupe dispose de la puissance humaine et numérique nécessaire pour innover pour la société et les territoires. Pour autant, il réaffirme son engagement à pousser cette innovation en coopération avec l'ensemble des acteurs. Avec l'Alliance Dynamique, les Éclaireurs et nombre de partenariats pérennes, La Poste structure son action partenariale au long cours.

### L'Alliance Dynamique, avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS)

Le Groupe La Poste et les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS) ont créé en 2014 l'Alliance Dynamique. Cette alliance est née de la volonté de construire des réponses aux besoins contemporains par l'innovation sociale, sociétale ou technologique. Elle rassemble La Poste, une cinquantaine de réseaux ESS partenaires au plan national et de nombreux partenaires en territoires.

L'ESS pèse environ 10 % de l'économie française. Elle est porteuse d'expérimentations innovantes en matière d'action sociétale, mais dispose de moyens financiers et humains limités. L'Alliance Dynamique permet au Groupe de tisser des relations privilégiées avec les acteurs de l'ESS et de favoriser les passerelles entre eux.

Sur le plan opérationnel, elle contribue à incarner au plus près des territoires les trois axes d'engagement sociétal du Groupe.

Huit domaines de coopération ont été identifiés :

- les lieux partagés ;
- les produits bancaires ;
- les mobilités professionnelles ;
- les achats responsables ;
- la transition énergétique ;
- le numérique ;
- les offres aux salariés de l'ESS ;
- les mobilités des biens et des personnes.

En 2018, au terme de quatre années d'existence, un bilan de l'Alliance Dynamique a été engagé illustré par une enquête réalisée par le laboratoire de recherches Le Rameau auprès des réseaux partenaires. Cette dernière a révélé que la démarche a été très appréciée : les deux tiers des partenaires souhaitent en effet poursuivre la dynamique engagée.

Il a également souligné l'importance de la prise en compte de l'hétérogénéité des acteurs, des initiatives et des territoires dans le choix des modes d'action. En créant les conditions d'un dialogue cadré avec les acteurs de l'ESS, La Poste a pris un temps d'avance dans l'innovation sociale.

#### Conventions avec les réseaux d'aide à domicile en milieu rural

Le Groupe a signé une convention spécifique à l'aide à domicile avec les 3 grands réseaux (ADMR, UNA et ADESSA domicile). Ainsi, les 2 700 associations locales ADMR (Aide à Domicile en Milieu Rural) implantées dans toute la France accompagnent la vie des familles en milieu rural par une palette de services sur les thèmes du maintien à domicile, de la qualité de vie, de la conciliation entre vie familiale et professionnelle et de la santé. Le réseau associatif est signataire de l'Alliance Dynamique au niveau national depuis 2016. Très présents en MSAP pour guider le public, ses membres mènent des expérimentations réussies avec La Poste, telles que l'animation d'ateliers numériques Ardoiz.

### Partenariat avec la Fédération des Parcs naturels régionaux (FPNR)

Le Groupe La Poste a renouvelé en 2018 son partenariat avec la FPNR dans le cadre de l'Alliance Dynamique. De nombreux sujets d'intérêt partagé ont été identifiés : les tiers-lieux, le financement de la transition énergétique, les nouvelles mobilités, etc.

### Les Élanceurs promeuvent des initiatives responsables, solidaires et écologiques

Le programme Les Élanceurs promeut des projets utiles pour les territoires. Il comprend un site internet et un trophée annuel.

Il est destiné à tout porteur de projet, particulier, entreprise ou association, qui souhaite développer des solutions solidaires ou écologiques. En offrant de la visibilité à leurs actions, le Groupe souhaite les démultiplier, les partager et les amplifier pour favoriser leur déploiement.

Des avis d'experts et de personnes inspirantes contribuent aussi à faire de ce site une source d'idées, aussi bien pour les TPE que pour les collectivités ou les grands groupes.

Chaque année, le trophée des Élanceurs récompense des projets en phase avec un des trois axes de l'engagement sociétal du Groupe La Poste. Les 10 finalistes bénéficient d'un accompagnement individuel par le Groupe et d'une visibilité accrue sur le site. Les quatre lauréats 2018 ont été :

- K-Ryole, une remorque électrique intelligente pour vélo ;
- Tricyclerie, la collecte et le compostage de déchets organiques des restaurants et bureaux à Nantes ;
- Oasis Environnement, un guichet unique des solutions zéro déchet aux entreprises et commerces ;
- Familles solidaires, des habitats partagés autour de personnes âgées dans les villages.

### L'Initiative contre l'exclusion bancaire

« L'Initiative contre l'exclusion bancaire » est un club de réflexion et d'action lancé en 2012 à l'initiative de La Banque Postale et d'acteurs du monde social et associatif. Ce club réunit aujourd'hui 20 membres, tels que l'Adie, ATD Quart Monde, Emmaüs, la Croix-Rouge, le Secours Populaire, les Restos du Cœur ou encore le Secours Catholique.

Les actions du Club font l'objet d'une présentation complète dans le chapitre « L'engagement au service du client », en page 171.

### Des partenariats avec des associations d'innovation sociale

#### La Fondation « La France s'engage » soutient des projets à impact social

Le programme de soutien à l'innovation sociale « La France s'engage » a été initié par l'État en 2014. La Fondation s'inscrit

dans le prolongement de ce programme. Elle vise à récompenser et accompagner les projets les plus innovants pour l'économie sociale et solidaire. Ces initiatives favorisent le vivre-ensemble autour de services de proximité et le développement durable des territoires. Comptoirs de campagne a ainsi été lauréat de la Fondation ainsi que du Trophée des Élanceurs.

La Poste est partenaire de la Fondation sous forme de mécénat de compétences. La direction de la Fondation compte ainsi toujours un postier délégué à temps plein. Le Groupe relaye le concours d'appels à projets auprès des postiers et participe au jury de sélection des projets.

#### Ashoka, réseau d'entrepreneurs sociaux, soutenu par GeoPost depuis 2010

Ashoka, réseau créé il y a 35 ans, identifie et accompagne 3 300 entrepreneurs sociaux dans 85 pays. GeoPost a renouvelé son partenariat avec l'association pour la période 2017-2020. Cette collaboration implique un soutien financier et/ou logistique à des entrepreneurs sociaux, en particulier dans les domaines de la mobilité et de l'emploi. GeoPost s'est engagé à soutenir au moins trois membres d'Ashoka.

En parallèle, l'association organise des sessions de découverte pour encourager les collaborateurs à s'ouvrir à l'innovation sociale. Des opportunités de collaborations peuvent alors être identifiées avec des entrepreneurs sociaux. L'innovation sociale est envisagée comme une réelle opportunité de croissance et une façon de favoriser l'engagement des collaborateurs.

### GEOPOST, PARTENAIRE DES INITIATIVES LOCALES

GeoPost s'investit pour stimuler les idées innovantes en interne comme en externe. Son programme d'entrepreneuriat innovant s'appuie sur les expertises de ses collaborateurs, notamment dans le domaine de la livraison, et sur les savoir-faire locaux :

- les départements innovation et RSE participent à l'initiative « 20 projets pour 2020 » du Groupe La Poste. Les projets des lauréats sont soutenus pendant un an, avec le but de créer une filiale. Depuis 2014, plus de 3 000 collaborateurs ont soumis plus de 1 000 projets ;
- GeoPost apporte son soutien à des entreprises locales innovantes. Elles bénéficient de tarifs préférentiels, de transport gratuit, des prix, d'un soutien financier ou d'un parrainage de compétences. Par exemple, GeoPost soutient les entrepreneurs du commerce en ligne en Lituanie et en Croatie.

#### La Banque Postale soutient le financement participatif de projets individuels

La Banque Postale soutient depuis 2011 **KissKissBankBank**. En juin 2017, elle a acquis 100 % du capital de cette entreprise devenue leader du financement participatif en Europe. La plateforme permet de collecter des fonds auprès de son entourage et du grand public. Chaque mois, La Banque Postale finance 50 % d'un projet coup de cœur sélectionné par les clients : plus de 110 projets ont ainsi été soutenus depuis le lancement du partenariat.

En 2018, La Banque Postale a également renouvelé son engagement dans la **Social Cup**, première coupe de France de l'entrepreneuriat social jeunes. Plus de 3 000 étudiants se sont mobilisés pour proposer près de 200 projets d'entreprises sociales innovantes. Les 12 projets finalistes ont reçu une dotation financière pour leur première campagne de crowdfunding lancée sur KissKissBankBank. En 2018, La Banque Postale a aussi acquis **Goodeed**, plateforme de dons de particuliers aux ONG et associations, devenue filiale de KissKissBankBank.

### 3.4.1.3 La Poste, promoteur de nouvelles formes de travail

La Groupe La Poste s'attache à mettre en œuvre, dans chaque territoire, des actions spécifiques répondant aux évolutions des modes de vie, de travail et de consommation. En ce sens, le numérique et l'esprit collaboratif permettent notamment d'expérimenter de nouveaux types de lieux de travail, en ville comme en milieu rural. Ceux-ci participent à un meilleur maillage de l'activité économique.

#### La Poste collabore avec les collectivités territoriales pour identifier les besoins en tiers-lieux

Espace de coworking, fablab, hackerspace, makerspace ou living lab, les tiers-lieux, espaces collectifs d'un nouveau genre, tentent d'apporter une réponse aux fractures économiques et numériques des territoires. En rassemblant dans un même espace des entreprises, des associations, des artisans, ou encore des travailleurs indépendants, les tiers-lieux proposent de nouveaux modèles de coopération. Ils permettent de mutualiser les moyens et les compétences pour développer des activités de proximité. Leurs bénéfices sont nombreux, car ils sont adaptés aux besoins du territoire dans lequel ils sont implantés. Ainsi, les tiers-lieux permettent de résoudre des problèmes de mobilité, d'accès au numérique ou à des outils industriels.

## 3.4.2 LA POSTE, ENGAGÉE POUR L'INSERTION ET L'ÉDUCATION DES PLUS VULNÉRABLES

Le Groupe La Poste s'investit pour prévenir toutes les formes d'exclusion. Il soutient l'éducation, levier puissant d'insertion et grande cause nationale. De plus, il s'implique auprès du secteur du travail protégé et adapté.

### 3.4.2.1 Les initiatives du Groupe

#### L'Envol, le campus de La Banque Postale

La Banque Postale est engagée dans un mécénat social en faveur de l'éducation et de l'égalité des chances. Pour cela, elle a conçu en 2012 « L'Envol, le campus de la Banque Postale ». Ce dispositif

### Nomade, des espaces de coworking expérimentaux

La démocratisation du télétravail en France constitue une réponse à l'engorgement des réseaux de transport et à la lutte contre le changement climatique, par l'évitement des trajets domicile-travail. Le télétravail répond également à un désir de collaboration et d'échanges de la part des entrepreneurs indépendants.

La Poste veille à déployer son offre d'espaces de coworking, Nomade, dans des villes de taille moyenne et en zones périurbaines. Elle participe ainsi à un maillage équilibré du territoire, et nourrit l'essor économique du tissu local.

Après avoir mis en place avec succès six sites Nomade en Île-de-France, La Poste expérimente dans le Gers des bureaux partagés de télétravail aménagés en bureau de poste. De 15 à 120 m<sup>2</sup>, ils constituent un dispositif complémentaire et non concurrent à l'offre locale.

### Poste Immo soutient le développement de Startway

Startway propose un modèle d'espaces de coworking à bas coût, de 300 à 1 500 m<sup>2</sup>, un modèle économique lui permet de maintenir une forte attractivité. Les surfaces appartiennent à Poste Immo et sont louées par Startway, le numéro 1 du marché français<sup>(1)</sup>. En 2018, Startway a ainsi ouvert cinq espaces supplémentaires. Ainsi, il compte 22 sites proposant 1 300 postes de travail sur tout le territoire.

Dans ces espaces, les clients ont accès à des services développés par Le Groupe La Poste pour les entreprises. Il s'agit par exemple de services d'affranchissement ou bancaires, de services numériques ou logistiques. Ces prestations viennent compléter les services existants (coaching de réunions, événementiel, restauration collective, animation d'espaces...).

Dans certains sites, comme à Poitiers, Renaudes ou Lyon, les équipes régionales de La Poste s'installent aux côtés des start-up locales, dans une logique d'*open innovation*. L'écosystème ainsi créé contribue à limiter les risques inhérents au parcours des entrepreneurs.

est soutenu depuis son lancement par l'Éducation nationale. Il a pour mission de favoriser le parcours scolaire d'élèves talentueux, issus de milieux modestes, partout en France.

L'accompagnement des élèves est individualisé, du lycée jusqu'à leur entrée dans des filières supérieures générales, technologiques ou professionnelles d'excellence. Il se poursuit parfois jusqu'à leur insertion professionnelle. Les lycéens souhaitant préparer médecine, Sciences Po et autres grandes écoles ont bénéficié de 29 stages intensifs pour se préparer au mieux aux exigences des concours.

Ce programme est innovant par la durée de l'accompagnement, de 6 à 8 ans, qui permet la jonction essentielle entre le lycée et les études supérieures.

(1) En nombre de sites.

Les collaborateurs de La Banque Postale et du Groupe La Poste peuvent s'impliquer en tant que parrain d'un jeune ou devenir Parrain animateur. Depuis 2017, une formation leur est proposée avant qu'ils ne s'engagent auprès d'un jeune. Depuis le lancement du programme, 815 collaborateurs bénévoles ont rejoint la communauté des parrains. Ils ont accompagné 584 élèves.

L'Envol incarne les valeurs du Groupe et favorise l'engagement citoyen de ses collaborateurs.

### L'Appui de La Banque Postale

L'Appui est une plateforme de conseil et d'orientation au service des clients connaissant des difficultés financières. Ses modalités d'action et ses bénéfices sociaux sont décrits en page 172 de ce rapport.

### Un vivier d'entreprises de travail temporaire d'insertion

Afin de contribuer à l'insertion des personnes éloignées de l'emploi, un vivier de 127 entreprises de travail temporaire d'insertion (ETTI) a été mis en place en 2016. Pour permettre aux petites ETTI de présenter leur candidature, l'appel d'offres a été régionalisé et autorise les groupements d'entreprises.

Les ETTI retenues présentent un maillage géographique très fin qui permet au Groupe de recourir à des personnels intérimaires en situation d'insertion sur tous les territoires. Ces personnes répondent à ses besoins de force de travail variable et lui permettent en outre de répondre aux appels d'offres comprenant une clause insertion.

Afin de faciliter le recours à ce vivier, un kit à destination des postiers et des outils de sensibilisation ont été diffusés au début de l'année 2017.

### La Fondation La Poste

La Fondation soutient de nombreuses actions en faveur des personnes vulnérables, notamment des ateliers ludiques pour apprendre à écrire, utiliser l'écrit dans leur vie quotidienne, s'exprimer avec aisance et ainsi favoriser leur accès à l'emploi.

## 3.4.2.2 Des partenariats au long cours

### Les Écoles de la deuxième chance, pour construire un projet professionnel

Les Écoles de la deuxième chance (E2C) permettent aux jeunes sortis du système scolaire de bénéficier d'une remise à niveau et d'un accompagnement pour la construction d'un projet professionnel. Ils peuvent par exemple se préparer à des entretiens de recrutement pour l'apprentissage.

Membre fondateur du réseau des E2C, en 2018 La Poste a renouvelé son partenariat avec l'association, qui recense 124 sites écoles et 15 000 jeunes accompagnés. Il implique 600 postiers sur tout le territoire dans le cadre de 39 conventions locales.

Le Groupe apporte son soutien par l'implication des postiers bénévoles dans des ateliers, en accueillant des stagiaires ou par le biais de l'apprentissage. Les écoles bénéficient de la taxe d'apprentissage versée par les entités du Groupe.

### Nos Quartiers ont du Talent (NQT)

Le partenariat du Groupe auprès de NQT, renouvelé en 2018, permet aux cadres de l'entreprise :

- d'accompagner vers l'emploi des jeunes diplômés bac + 3 et au-delà ;
- de valoriser l'entreprise par des participations aux afterworks ;
- de témoigner auprès des nouvelles entreprises adhérentes ou des collectivités ;
- d'animer des ateliers à destination de ces jeunes.

Le Groupe a participé au « talents hub » qui a accueilli cette année 2 500 jeunes en présence du judoka Teddy Riner. Le Premier ministre a également assisté à cet événement, démontrant une nouvelle fois le soutien gouvernemental à ce dispositif. Celui-ci démontre son efficacité : 70 % des jeunes diplômés accompagnés trouvent du travail en 6 mois. 244 jeunes ont été suivis.

### L'association #stopillettrisme

Aux côtés de l'association #stopillettrisme, le Groupe s'investit pour prévenir l'exclusion par l'illettrisme.

Ce dispositif permet à des salariés d'entreprises prestataires en situation d'illettrisme de suivre une formation qualifiante. Des collaborateurs volontaires du Groupe les aident ou leur permettent d'approfondir les cours, selon la demande formulée par le stagiaire. 12 personnes ont été accompagnées en 2018.

### Le foyer de Cachan

Le Groupe La Poste est partenaire de son lycée historique : le Foyer de Cachan/lycée Robert-Keller. Celui-ci prend en charge des adolescents en difficulté scolaire pour leur redonner goût aux études et les guider vers la réussite.

Trois modules issus d'une réflexion collaborative proposent une quarantaine d'ateliers sur la découverte du monde de l'entreprise, la préparation de son avenir et l'accès à la culture.

Chaque année, les élèves bénéficient d'un accompagnement pour leur orientation, leur recherche de stage ou apprentissage et la préparation aux entretiens de recrutement.

Le Groupe se félicite du taux de réussite de 100 % au bac commerce. Un chiffre qui démontre le rôle clé d'une collaboration lycée/entreprise pour la réussite des élèves.

### 3.4.2.3 Le Groupe soutient l'engagement citoyen des collaborateurs et leurs initiatives

La Poste soutient activement ses associations de personnel qui œuvrent dans le domaine de la solidarité. Elle facilite aussi l'engagement de ses collaborateurs par le mécénat ou le bénévolat de compétences. Des postiers actifs comme retraités s'engagent dans ce type de structures et incarnent ainsi l'engagement de leur entreprise.

#### Le soutien aux associations de personnel

Le système d'activités sociales du Groupe La Poste repose sur un réseau d'associations confrontées ces dernières années à deux enjeux majeurs : la complexité croissante des problématiques juridiques et financières et le renouvellement des responsables et dirigeants.

#### Un plan de soutien aux associations postales

La direction nationale des affaires sociales de La Poste (DNAS) a mis en place un plan de soutien. Il vise la prévention des risques par la formation. De plus, il mobilise les postiers en faveur du bénévolat associatif, lors d'une journée dédiée.

Ainsi en 2017, une formation destinée à tous les responsables du monde associatif postal a été mise en place. Cette formation propose aux dirigeants associatifs une grille de 172 points de vigilance, afin de les accompagner face aux enjeux de leur activité.

### Une convention de mécénat financier avec France Bénévolat

Signée en 2017, la convention permet la mise en relation des associations postales avec d'autres bénévoles. Elle donne accès aux associations à une librairie d'études sur le bénévolat et au site où sont publiées des offres de bénévolat.

#### Une filière RH spécifique « gestion associative postale »

Poursuivant ce même objectif de promouvoir l'engagement des postiers, en 2017, une filière RH spécifique a été créée. Elle a pour rôle d'accompagner ces profils très particuliers dans la gestion de leur carrière et la reconnaissance de la valeur de leur implication associative.

#### Partout en Europe, les collaborateurs de GeoPost s'engagent en faveur d'un monde associatif en déployant son programme « Entreprise et Société civile »

Dans l'ensemble des filiales, plus de 28 000 employés de GeoPost ont mené des initiatives en faveur des communautés locales.

À travers les réalisations en 2018, 679 associations / ONG ont obtenu un support en mécénat de compétences ou en prestations de transport solidaire. Par ailleurs, 3 fondations d'entreprise œuvrent localement en Espagne (SEUR), Allemagne (DPD Germany) et Pologne (DPD Poland).

### L'engagement citoyen dans le cadre de dispositifs du Groupe

#### Mécénat financier - Chiffres clés de l'action en faveur des communautés en 2018

Nature de l'engagement	Entité		Budget en euros
Mécénat	La Poste	Mécénat fiscalement déductible de La Poste dont :	6 331 515
		Fondation d'entreprise La Poste	960 000
	La Banque Postale	Mécénat fiscalement déductible de La Banque Postale	2 911 058
	GeoPost	Mécénat Institut Pasteur, Ashoka, etc.	529 409
<b>TOTAL</b>			<b>9 771 982</b>

#### Le mécénat de compétences

En 2018, après quelques mois de travaux, une nouvelle politique de mécénat de compétences plus ambitieuse et ouverte à tous les postiers se dessine. Ses champs d'intervention ont été redéfinis autour de la Solidarité, de l'Environnement, de l'Éducation, de la Santé, du Sport et de la Culture notamment.

Pour la première fois, deux temps forts, les journées événementielles « Tous engagés ! », ont permis de réunir la communauté des collaborateurs en mécénat de compétences. À cette occasion, les collaborateurs ont reçu des informations sur l'actualité du Groupe, dont ils portent les valeurs lors de leur détachement dans d'autres structures. Ils ont pu participer à des ateliers de co-élaboration et d'échanges de bonnes pratiques. Enfin, compte tenu des nombreux liens tissés entre les associations de l'économie sociale et solidaire et La Poste, les collaborateurs ont approfondi leurs réflexions sur leur rôle d'ambassadeur dans les deux univers.

**Mécénat de compétences : création de valeur partagée****Pour le Groupe La Poste**

Faire grandir les talents, former par l'action  
 Incarner son engagement sociétal  
 Engager ses équipes  
 Développer sa marque employeur  
 Renforcer son ancrage local  
 Permettre la construction d'un parcours professionnel positif et diversifié

**Pour le collaborateur**

Développer ses compétences, les mettre en pratique  
 S'inspirer de nouvelles pratiques, s'ouvrir à de nouveaux horizons  
 Trouver du sens, construire un parcours professionnel positif et diversifié  
 Partager la fierté pour son entreprise  
 Tisser des liens

**Pour la structure bénéficiaire**

Avoir accès à des compétences  
 Intégrer des méthodologies  
 Essaimer les bonnes pratiques  
 Accompagner un changement d'échelle  
 Bénéficier d'un lien privilégié, d'échanges humains riches et inattendus  
 Faire connaître son activité  
 Élargir le potentiel de la population bénévole

**Le bénévolat de compétences et le parrainage**

Depuis 2014, le bénévolat de compétences permet aux collaborateurs du Réseau et de La Banque Postale de mettre leur savoir-faire au service d'associations partenaires sur leur temps de travail. En 2018, plus de 150 collaborateurs sont mis à disposition des associations.

Celles-ci sont au nombre de sept : l'ADIE, l'association nationale des missions locales, Entreprendre pour apprendre, FACE, la Finance pour tous, Passerelles et compétences et Unis-Cité.

Les compétences mises au service des associations couvrent, entre autres :

- l'éducation budgétaire ;
- le coaching d'élèves dans la découverte de l'entreprise ;
- la communication ;
- l'informatique ;
- le marketing ;
- la finance ;
- etc.

Un appel à projets sollicitant des postiers déjà bénévoles dans d'autres associations permettra d'élargir la palette des partenaires en 2019. En parallèle, une première « bourse aux experts » organisée en décembre 2018 fut l'occasion pour les membres des associations de poser des questions à des experts de La Banque Postale et du Réseau.

**LE TRANSPORT SOLIDAIRE AVEC GEOPOST**

Les collaborateurs de GeoPost partagent leur expertise professionnelle et leurs compétences avec de nombreuses communautés, associations, ONG et institutions publiques (écoles, hôpitaux, etc.). Chaque collaborateur peut s'impliquer dans des initiatives pertinentes pour sa filiale, dans deux principaux domaines :

- le transport solidaire : l'expertise de GeoPost en matière de logistique et de livraison au service des communautés où le Groupe est implanté ;
- l'engagement des collaborateurs : compétences et motivation en soutien des communautés ;
- de nombreuses causes sont soutenues : l'enfance et la jeunesse, la santé, l'éducation, les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes défavorisées, ou encore l'environnement.

**Le parrainage dans le cadre des initiatives du Groupe**

À La Poste, des centaines de collaborateurs font vivre les dispositifs tels que l'Envol, Les Écoles de la deuxième chance, le Foyer de Cachan ou #stopillettrisme (voir page 84).

**En Allemagne, les collaborateurs de GeoPost parrainent des enfants dans le monde entier**

Aux côtés de l'association caritative Plan International, qui agit en faveur des enfants, la Fondation DPD Allemagne parraine des enfants en Afrique, en Asie et en Amérique latine. Plus d'une centaine de collaborateurs et de jeunes stagiaires de DPD Allemagne s'investissent en ce sens.

## 3.5 Annexe

### PRÉSENCE TERRITORIALE

3

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
102-7	Centres de traitement, plates-formes de distribution et dépôts	LGLP	Nombre	3 824	2 890	<b>2 898</b>
102-7	Clients par jour	La Poste	Millions	1,6	1,5	<b>1,5</b>
102-7	Foyers desservis	La Poste	Millions	39	41	<b>39</b>
102-7	Livrets A	LBP	Millions	16	15,5	<b>15,3</b>
102-7	Points de contact France	Le Réseau La Poste	Nombre	17 159	17 100	<b>17 238</b>
102-7	Bureaux de poste	La Poste	Nombre		8 655	<b>8 145</b>
102-7	Agences communales et intercommunales	La Poste	Nombre		6 075	<b>6 339</b>
102-7	Points de services La Poste Relais	La Poste	Nombre		2 513	<b>2 754</b>
102-7	Facteurs-guichetiers	La Poste	Nombre	564	755	<b>922</b>
102-7	Maisons de services au public	La Poste	Nombre	392	504	<b>503</b>
102-7	Centres d'examens collectifs du Code de la route	La Poste	Nombre	380	549	<b>549</b>
102-7	Points de services La Poste Relais ESS	La Poste	Nombre		14	<b>17</b>
102-9	Achats	La Poste	Millions € HT	3 463,8	3 616,6	<b>3 783,0</b>
201-1	Nombre de clients téléphonie mobile La Poste Mobile	La Poste Mobile	Millions	1,3	1,4	<b>1,5</b>
203-1	Français résidant à moins de 5 km d'un point de contact postal	LGLP	%	96,8	97,1	<b>95,7</b>

## ÉCONOMIE

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
201-1	Chiffre d'affaires issu des activités commerciales	LGLP	Milliards €	17,7	18,5	19,2
201-1	Quote-part du résultat des sociétés sous contrôle conjoint	LGLP	Millions €	6	8	- 14
201-1	Quote-part du résultat des autres sociétés mises en équivalence	LGLP	Millions €	191	297	291
201-1	Résultat d'exploitation	LGLP	Millions €	975	1012	892
201-1	Rémunérations et charges sociales	LGLP	Millions €	13	13	13
201-1	Rémunérations, salaires, primes et indemnités	LGLP	Milliards €	8,9	9,1	9,4
201-1	Cotisations de retraite, de Sécurité sociale et de charges sociales	LGLP	Milliards €	3,0	3,1	3,1
201-1	Impôts et cotisations salariales	LGLP	Millions €	782	779	767
201-1	Impôts locaux	LGLP	Millions €	151	143	135
201-1	Autres impôts et taxes	LGLP	Millions €	92	115	122
201-1	Charge de l'impôt sur les bénéfices	LGLP	Millions €	104	248	161
201-1	Montant reçu au titre du CICE	LGLP	Millions €	338	391	320
201-1	Dividendes versés aux actionnaires	LGLP	Millions €	171	173	171
201-1	Accessibilité bancaire	La Poste	Millions €	355	340	320
201-1	Aménagement du territoire	La Poste	Millions €	170	174	174
201-1	Mécénat financier	LGLP	Millions €	13	15	11
201-1	Fonds versés à la Fondation	LGLP	Millions €	1	0,960	0,960
201-1	Encours ISR La Banque Postale	LBP	Milliards €	97,2	109,1	115,06
203-2	Poids des encours ISR sur les encours sous gestion	LBP	%	54,0	50,0	50,0
201-1	Produit net bancaire La Banque Postale	LBP	Milliards €	5,6	5,7	5,6
203-2	Chiffre d'affaires Branche Numérique	Branche Numérique	Millions €	609	672	716
203-2	Coffres-forts électroniques	Branche Numérique	Nombre, en millions	1,6	2,2	3,0

## SOCIÉTÉ

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
413-1	Dépenses d'intérim	La Poste	Millions €	221	310	312
413-2	Achats auprès du secteur protégé et de l'insertion par l'activité économique	La Poste	Millions €	19,4	24,4	21,95
102-9	Achats effectués auprès du secteur adapté et protégé	La Poste	Millions €	14,8	16,8	14,34
102-9	Achats effectués auprès du secteur de l'insertion	La Poste	Millions €	4,7	7,5	7,61
413-2	Financement du secteur public local	LBP	Milliards €		10	13,4
413-2	Financement aux PME/ETI	LBP	Milliards €		2,4	
413-2	Microcrédits personnels	LBP	Nombre	2 226	2 114	1 943
413-2	Livrets A détenus avec encours inférieur à 150 euros	LBP	%	51	51	51
413-1	Chiffre d'affaires Silver économie	La Poste	Millions €	3,6	71	137
413-1	Chiffre d'affaires Services à la personne (offres Proxy)	LGLP	Millions €	19,2	33,9	58
413-1	Projets d'innovation accompagnés avec Start'in Post	LGLP	Nombre (en cumul depuis 2014)	30	50	74
413-1	Sites de coworking développés en partenariat avec Start-Way	LGLP	Nombre		15	20

# NUMÉRIQUE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

<b>4.1</b>	<b>Sécurité et utilisation responsable des données</b>	<b>93</b>
4.1.1	Mise en œuvre du règlement général sur la protection des données (RGPD)	93
4.1.2	Charte <i>data</i> du Groupe La Poste	93
4.1.3	Gouvernance au service de la protection des données	95
<b>4.2</b>	<b>Numérique accessible et maîtrisé par tous</b>	<b>96</b>
4.2.1	Accessibilité des sites numériques du Groupe	96
4.2.2	Médiation numérique	96
4.2.3	Le numérique comme opportunité de nouveau métier pour les postiers	97
<b>4.3</b>	<b>Inclusion sociale par le numérique</b>	<b>98</b>
4.3.1	Plan d'inclusion bancaire par le numérique de La Banque Postale	98
4.3.2	Service d'identité numérique	98
<b>4.4</b>	<b>Numérique utile et démocratisé</b>	<b>99</b>
4.4.1	Cahiers de vacances pour la sécurité numérique des enfants	99
4.4.2	Portail « Mes données numériques »	99
4.4.3	Coffre-fort numérique, sécuriser et simplifier les échanges	99
4.4.4	Formation des postiers au numérique	100
<b>4.5</b>	<b>Annexe</b>	<b>101</b>





LE GROUPE LA POSTE **AGIT**



## EN FAVEUR D'UN NUMÉRIQUE

L'omniprésence du numérique compte sans doute parmi les changements technologiques et sociétaux les plus marquants de ces deux dernières décennies. La Poste agit pour permettre à chacun d'accéder en toute confiance à un numérique utile, éthique et inclusif.

### PROMOUVOIR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

Le Groupe La Poste agit pour que chacun ait accès aux services numériques.

En équipant nos facteurs de terminaux mobiles et en installant des tablettes numériques dans les bureaux de poste, nous apportons au grand public une connexion, du conseil et de l'accompagnement. Nous veillons aussi à être exemplaires quant à l'accessibilité de nos sites internet et de nos applications mobiles.

### DÉPLOYER UN NUMÉRIQUE UTILE ET À LA PORTÉE DE TOUS

La Poste, en tant qu'opérateur de services numériques et tiers de confiance, invente des solutions simples, efficaces (signature électronique, identité numérique, coffre-fort électronique) et déploie des dispositifs d'accompagnement au numérique.

Le numérique peut être un formidable outil d'inclusion et d'accès aux services, notamment bancaires... à condition d'en maîtriser les codes. Pour 33 % des Français en difficulté, une courte formation serait nécessaire dans ce domaine. Attaché à construire et renforcer la confiance numérique, Le Groupe La Poste développe des dispositifs robustes pour garantir la sécurité et l'utilisation responsable des données. Il a également choisi d'investir la e-santé via sa filiale, Docaposte.

### GARANTIR UN NUMÉRIQUE ÉTHIQUE

La Charte data du Groupe La Poste formalise notre attachement à la confidentialité des données personnelles. La prestation de serment par l'ensemble des postiers le distingue de tous les acteurs de la place.

La Poste détient les adresses de tous les Français : cela fait d'elle l'une des plus anciennes entreprises dont le métier est de gérer de la donnée. La nouvelle réglementation européenne RGPD renforce l'encadrement du traitement des données personnelles, mais à La Poste, le sujet fait depuis longtemps l'objet d'une vigilance particulière.

# ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

4

## 90 000 smartphones Facteo

équipent aujourd'hui les facteurs. Ils simplifient les opérations du quotidien et permettent de proposer de nouveaux services.

**7 800 tablettes numériques** sont mises à la disposition de nos clients dans les points de contact La Poste.

## 503 points d'accès à des équipements numériques

La Médiation dans les Maisons de Services au Public se traduit très concrètement par un accès, en milieu rural et de montagne, à une connexion internet, un ordinateur, à un scanner et une imprimante. Elle donne accès aux services des opérateurs publics partenaires et la possibilité de se faire accompagner par les chargés de clientèle spécialement formés à cet effet.

## 300 bureaux de Poste

Le Plan d'inclusion bancaire par le numérique sera déployé dans 300 bureaux de poste. Avec WeTechCare, l'Union nationale des PIMM et FACE <sup>(1)</sup>, La Banque Postale identifie, accompagne et forme les personnes en précarité numérique vers les services bancaires pour développer leur autonomie.

**500 M€** de chiffre d'affaires pour la filiale Docaposte qui accompagne la transition numérique, notamment en facilitant la digitalisation des politiques publiques des collectivités territoriales.

**7 réseaux partenaires** pour assurer une médiation numérique en bureau de poste : les clients sont guidés dans la navigation sur les sites internet des grands services publics, tels que Pôle Emploi ou la CAF.

## 3 millions de coffres-forts électroniques et application mobile Digiposte+.

Les Français ont ainsi la possibilité d'avoir un accès gratuit à un coffre fort numérique leur permettant de sécuriser par exemple leurs fiches de paye et tout autre document officiel. Ils simplifient ainsi leurs démarches administratives. Les solutions proposées permettent aux particuliers comme aux PME de stocker et d'échanger des documents en toute sécurité.

## Digiposte+ Ma santé

Docaposte porte l'offre e-santé, plateforme unique avec 3 offres distinctes dont les deux premières s'adressent aux clients particuliers.

## Le service Identité numérique

compte déjà 210 000 utilisateurs. Ils se connectent à tous les services publics en ligne à l'aide d'un identifiant unique, vérifié à domicile par le facteur.

**Le pass numérique**, expérimenté à partir de l'automne 2018, donne accès à des ateliers de formation au numérique. Il sera déployé en Maisons de Services au Public et en bureau de poste.

## Une démarche de certification ISO 27001-2013

Une nouvelle filiale du Groupe dédiée au marketing relationnel, Mediapost, a été certifiée en 2018, ce qui garantit sa capacité à protéger ses données et celles de ses clients. Seules 200 entreprises en France ont reçu cette certification.

**DOCAPOSTE BPO** est agréée en qualité d'hébergeur de données de santé à caractère personnel pour l'hébergement du dossier pharmaceutique.

## 100 % conforme RGPD

Le règlement général sur la protection des données a été anticipé dès 2017. Les dispositifs mis en œuvre ont permis de renforcer le cadre de la protection des données à caractère personnel dans le Groupe.

## Charte Data & Prestation de serment

La charte *data* et la prestation de serment font partie du dispositif développé par Le Groupe La Poste pour garantir à ses clients la sécurité et l'utilisation responsable de leurs données.

**100 % des managers** ont été formés à la protection des données personnelles.

(1) PIMM : Point information médiation multi services ; FACE : Fondation agir contre l'exclusion.



## Ambitions

Le numérique transforme la société en profondeur, en ouvrant de nouvelles opportunités de services et d'évolution des usages : développement soutenu du e-commerce et des plateformes, dématérialisation croissante des documents et des échanges, émergence des fintech, etc.

Son développement pose des questions d'éthique, de confidentialité des données, voire d'exclusion d'une partie de la population.

Fort de son positionnement historique de tiers de confiance, le Groupe a l'ambition de mettre en œuvre des pratiques exemplaires. Il utilise notamment le numérique pour moderniser ses services. Il accompagne aussi les entreprises, les acteurs publics et les particuliers dans leurs nouveaux usages. Enfin, il veille à faire du numérique un levier d'inclusion sociale. Pour cela, il s'est fixé les objectifs suivants à l'horizon 2020 :

### OBJECTIFS CLÉS ET POINTS D'AVANCEMENT

Domaine d'action	Objectifs pour 2020	Avancement au 31/12/2018
Formation des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>formation à la protection des données personnelles (mise en place d'un e-learning en 2018)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>4 900 personnes formées en 2018, <i>versus</i> 360 en 2017,</li> <li>100 % des managers formés pour l'année 2018</li> </ul>
Équipements	<ul style="list-style-type: none"> <li>équipement des facteurs en Factéo</li> <li>équipement des MSAP en ordinateurs, avec connexion internet, imprimante, scanner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>90 000 Factéo</li> <li>100 % des 503 MSAP équipées</li> </ul>
Offre de coffre-fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>promouvoir Digiposte + (assistant doublé d'un coffre-fort numérique)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 millions de Digiposte utilisés</li> </ul>

## 4.1 Sécurité et utilisation responsable des données

Les travaux de mise en œuvre du RGPD se sont poursuivis en 2018. Le programme de mise en conformité comprend des volets informatiques, organisationnels et juridiques ainsi qu'un effort conséquent de sensibilisation des collaborateurs. Dans ce cadre,

la prestation de serment des postiers constitue un engagement fort et unique. Le Groupe garantit ainsi à ses clients la sécurité et l'utilisation responsable de leurs données.

4

### 4.1.1 MISE EN ŒUVRE DU RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)

Pour se préparer à l'entrée en application, le 25 mai 2018, du règlement général sur la protection des données (RGPD), le Groupe a mis en place en 2017 un projet de mise en conformité. Un Comité de pilotage Groupe a été institué. Il réunit le directeur des données (CDO), le délégué à la protection des données (DPO), le directeur SI Groupe, le directeur de la cybersécurité du Groupe, le directeur juridique et les chefs de projet RGPD des branches.

La démarche s'est effectuée en trois étapes :

- cartographier les traitements à analyser ;
- évaluer les non-conformités ;
- définir un plan d'action priorisé.

Les traitements analysés ont été choisis suivant une approche par les risques préconisée par le RGPD et par la CNIL. Ce diagnostic a permis de définir les actions à réaliser pour assurer la conformité des traitements au RGPD et renforcer le cadre de la protection des données à caractère personnel dans le Groupe (publication de normes et procédures).

Ces actions sont suivies dans le cadre du Comité de pilotage et de Comité de suivi SI.

#### MEDIAPOST, PREMIÈRE ENTREPRISE CERTIFIÉE ISO 27001:2013 SUR LE MARCHÉ DE LA COMMUNICATION DE PROXIMITÉ

Mediapost, filiale du Groupe dédiée au marketing relationnel, a reçu en 2018 la certification ISO 27001:2013 sur le traitement, l'enrichissement et l'analyse de données pour la production de fichiers d'adresses et téléphones destinés à la diffusion de campagne de communication de ses clients. La norme permet de garantir la capacité de Mediapost à protéger ses données ainsi que celles confiées par ses clients. Seules 200 entreprises en France ont reçu cette certification attestant du respect permanent des exigences du RGPD.

### 4.1.2 CHARTE DATA DU GROUPE LA POSTE

Avant même la conformité au RGPD, la Charte dédiée à la « data » adoptée dès mai 2016 mettait le développement des services digitaux du Groupe en conformité avec ses valeurs de transparence et d'éthique. Le Groupe La Poste, en tant que tiers de confiance, doit offrir à ses clients une solution numérique globale, simple et sécurisée.

Toutes les activités du Groupe s'appuient de manière croissante sur des données, de natures et aux caractéristiques très diverses :

- données de gestion ;
- données industrielles ;

- données confiées par les clients particuliers et entreprises ;
- données de partenaires ;
- données d'identification ;
- données de transaction ;
- données d'interaction aux guichets ou sur les automates, les sites Web et applications mobiles et les objets connectés, etc.

La Charte *data* pose le cadre de l'utilisation des données des consommateurs. Elle est destinée à toutes les parties prenantes :

- **externes** : les consommateurs, les clients particuliers, les professionnels, les associations et entreprises clientes, les fournisseurs, les collectivités publiques, et les actionnaires du Groupe (CA et CQDD) ;
- **internes** : les responsables de traitement et plus généralement tous les postiers de La Poste maison mère et de ses principales filiales.

La Charte *data* repose sur six ambitions :

- apporter toujours plus de services aux clients ;
- donner aux personnes le contrôle de leurs données ;
- protéger la donnée et rendre compte de son traitement ;
- garantir des collaborations de confiance entre partenaires (clients, fournisseurs, etc.) ;
- s'engager pour le bien commun (open *data*, open innovation) ;
- se donner les moyens de ses ambitions (leadership, gouvernance, conduite du changement, démarche de progrès).

Depuis 2016, trois actifs majeurs ont été mis en place :

- **l'actif humain** : le serment des postiers est élargi au champ numérique. Les personnels de La Poste et des filiales du numérique s'engagent à respecter la confidentialité des correspondances électroniques et des données personnelles des Français ;
- **l'actif technique** : une infrastructure mutualisée – le datalake. Sa conception même (sécurisation, traçabilité, consentements, durées de conservation, etc.) permet de mener des projets qui respectent nativement la Charte *data* et le RGPD (voir ci-dessus).
- **l'actif d'expertise** : un centre d'expertise en intelligence artificielle, Probayes. Cette expertise renforce les compétences du Groupe et lui permet d'acquérir un savoir-faire en intelligence artificielle pour accompagner les branches dans leur performance (prévisibilité des trafics, détection des fraudes).

En 2017, ont été conçus les moyens nécessaires à la démarche de déploiement :

- **le guide** explique et illustre la Charte *data*, il doit permettre à chacun de comprendre les engagements du Groupe en matière d'utilisation des données ;
- **les fiches pratiques** permettent d'apporter les réponses opérationnelles aux questions des responsables de traitement. Ceux-ci doivent avoir les moyens d'assumer leur responsabilité.

En 2018, le guide et les fiches pratiques ont été déployés auprès de trois populations cibles :

- **les responsables de traitement et tous les acteurs de la donnée** : tous ceux qui collectent et utilisent des données afin d'assurer la conformité des traitements à la Charte *data* et à la réglementation ;
- **l'ensemble des postiers** : un programme de déploiement constitué de supports de sensibilisation, de formation et d'outils spécifiques à chaque population afin de les informer des engagements pris par La Poste et de comprendre ce que cela signifie opérationnellement. Les objectifs réalisés, visaient d'avoir formé 100 % de managers et outillé 100% des acteurs de la *data* à fin 2018. 100 % des postiers devront avoir été informés à fin 2019 ;
- **audience externe** : une fois mises en place les actions nécessaires à l'accompagnement des postiers, le Groupe présentera sa démarche de progrès à travers un site dédié à la *data* ([data.laposte.fr](http://data.laposte.fr)). Cette action se fera dans le sens de l'engagement 6 de la Charte *data* : se donner les moyens de ses ambitions.

Les échanges et travaux avec les branches du Groupe ont permis la mise en œuvre de projets concernant la *data* et de projets d'intelligence artificielle autour de la détection de la fraude et de l'optimisation de la distribution/livraison de courrier et de colis.

## 4.1.3 GOUVERNANCE AU SERVICE DE LA PROTECTION DES DONNÉES

Le déploiement du RGPD et de la Charte *data* s'appuie sur la gouvernance des data dans le Groupe et fait intervenir plusieurs fonctions. Certaines sont nouvelles – délégué à la protection des données (DPO), directeur des données (CDO). D'autres préexistaient dans l'entreprise – direction des systèmes d'information (DSI), responsables de la sécurité des SI (RSSI), audit et contrôle et CIL (correspondant informatique et liberté). Les rôles et responsabilités autour de la donnée sont détaillés ci-dessous.

### 4.1.3.1 Rôles et responsabilités au service de la protection des données

#### Le délégué à la protection des données (*data protection officer* ou DPO)

Le délégué à la protection des données veille, en toute indépendance, au respect de la réglementation sur la protection des données personnelles au sein du Groupe. Il informe les collaborateurs, les sensibilise aux enjeux et les conseille sur la mise en œuvre des traitements de données personnelles. Il contrôle le respect de la réglementation en matière de protection des données.

#### Le directeur des données (*chief data officer* ou CDO) et le pôle data intelligence artificielle (IA)

L'objectif du directeur des données et de son équipe est de valoriser le capital data de La Poste et d'accompagner la transformation du Groupe par la data. Cet objectif se décline avec :

- la construction d'un écosystème de confiance partagé en interne et qui rayonne à l'externe ;
- le développement d'un actif composé de briques data réutilisables et enrichies à chaque nouvel usage ;
- l'accélération des projets des branches avec toujours plus de valeur.

Le CDO est également responsable de la communication et de l'acculturation nécessaires à la transformation du Groupe. Il pilote le Comité CDO qui se réunit trois fois par an et rassemble les CDO, le DPO, les RSSI, le déontologue et la DCOM.

#### La direction des systèmes d'information (DSI)

Elle a pour missions :

- d'une part d'accompagner la transformation numérique ;
- d'autre part de garantir la cohérence et l'optimisation des systèmes d'information du Groupe.

La DSI prépare l'arbitrage et la coordination des SI du Groupe, décisions prises au sein du Comité des SI du Groupe (CSIG) présidé par le secrétaire général rassemblant trois membres du Comité exécutif (SG, DRH, directrice de la branche Numérique), les MOA des SI des branches et la direction des achats.

#### Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI)

Chaque entité du Groupe La Poste (branches, tête de Groupe, services aux branches et filiales) doit se doter d'un responsable

de la sécurité des SI (RSSI). Le RSSI définit, met en place et s'assure du bon fonctionnement du système de management de la sécurité des SI au niveau de son entité, conformément à la politique de sécurité des SI Groupe. De par leur connaissance des SI du Groupe, les équipes RSSI et cybersécurité sont amenées à contribuer au choix de technologies et d'infrastructures avec les équipes techniques et SI notamment au sein du Comité socle technique.

#### La direction de l'audit et des risques du Groupe

Concernant la mise en conformité RGPD et le déploiement de la Charte *data*, la direction de l'audit et des risques du Groupe procède à l'analyse et à la surveillance des risques et du contrôle interne, via des audits réguliers au sein des branches.

#### Le DPO Délégué ou référent informatique et libertés (RIL)

Instance-relais du DPO, il assure la déclaration au DPO des traitements de données à caractère personnel pratiqués dans son entité et veille à leur conformité. Il contribue à la diffusion et à l'application de la politique de protection des données à caractère personnel définie par le Groupe.

### 4.1.3.2 Animation des projets data

Les projets data sont au cœur du déploiement de la stratégie data du Groupe La Poste. Les acteurs de la data interviennent à différentes étapes de ces projets pour couvrir les six domaines suivants :

- **communication et acculturation** : en amont et en aval des projets, création d'une véritable culture de la donnée partagée à tous les niveaux de collaborateurs pour nourrir le portefeuille de projets et les accélérer ;
- **qualité des données** : pour enrichir et créer des services toujours plus personnalisés ainsi que pour améliorer l'outil industriel, les projets data utilisent des données dont la qualité est clé pour qu'elles puissent être utilisées de manière optimale ;
- **technologies et infrastructures** : l'utilisation de solutions agiles et innovantes pour la construction des briques techniques permet de mettre en place des infrastructures à l'état de l'art pour des projets ambitieux ;
- **privacy et sécurité** : le capital *data* de La Poste est vaste et constitue un actif essentiel, pilier de l'activité de demain. Sa protection est donc stratégique. Elle l'est aussi pour les clients qui confient leurs données aux différentes entités du Groupe et leur font confiance ;
- **conformité réglementaire** : parce que La Poste fait de la conformité réglementaire un engagement sociétal et que c'est la clé de voûte de l'écosystème de confiance, c'est un sujet central pour tous les projets data dès la phase d'initiation ;
- **procédures et standards** : afin d'assurer la diffusion des bonnes pratiques et le respect des règles en matière de données, la formalisation de procédures, de standards et de politiques ainsi que leur accessibilité sont une priorité.

## 4.2 Numérique accessible et maîtrisé par tous

13 millions de Français s'estiment en difficulté avec le numérique, 34 % des citoyens résidant en ville moyenne disent ne pas du tout en bénéficier. La lutte contre la fracture numérique constitue un enjeu sociétal fort. Compte tenu de sa présence territoriale, La Poste

considère qu'elle peut déployer des solutions pertinentes pour informer ou former les citoyens les plus vulnérables. Elle peut mener des initiatives impactantes pour promouvoir l'accessibilité aux services numériques et leur usage, partout sur le territoire et auprès de tous<sup>(1)</sup>.

### 4.2.1 ACCESSIBILITÉ DES SITES NUMÉRIQUES DU GROUPE

Le Groupe La Poste a la responsabilité de rendre accessibles à tous l'ensemble de ses supports numériques. Ses équipes œuvrent à les rendre simples d'accès, intuitifs et responsables. Le site [www.laposte.fr](http://www.laposte.fr) est accessible aux personnes malvoyantes et respecte les standards en vigueur. Pour les personnes sourdes et malentendantes, un accès internet *via* webcam et en langue française des signes opéré par des postiers sourds est disponible.

#### 4.2.1.1 Accessibilité des sites dès leur conception

Les sites internes et externes doivent être accessibles dès leur conception.

Le site intranet « Numérique & accessible » destiné aux collaborateurs de l'entreprise répond à toutes les questions liées à l'accessibilité des sites, telles que : « Quelles sont les recommandations d'accessibilité à inclure dans un dossier de consultation ou un cahier des charges ? », « Quelles sont les bonnes pratiques d'accessibilité à mettre en œuvre pour créer un site Web ou une application mobile accessible ? », « Quelle démarche adopter pour réussir la prise en compte de l'accessibilité dans un projet ? ».

Ce site centralise l'ensemble des ressources méthodologiques et des bonnes pratiques nécessaires à la mise en accessibilité des supports numériques, quelles que soient les fonctions concernées : achats, informatique, communication, etc.

Par ailleurs, les critères d'accessibilité sont inclus dans les cahiers des charges des prestataires.

En outre, Le Groupe La Poste fait appel à un vivier de prestataires spécialisés pouvant l'accompagner sur :

- la mise en accessibilité et l'évaluation de l'accessibilité de ses productions numériques ;
- le développement de composants applicatifs accessibles.

En 2018, la centralisation des services informatiques au sein du CSM SI (Centre de services mutualisés de SI) a permis d'accompagner les métiers dans leur activité au quotidien tout en réduisant les coûts grâce à la mutualisation des moyens.

#### 4.2.1.2 Formation et sensibilisation des postiers

En complément du site intranet, le Groupe a élaboré un bouquet de formations. Elles vont de la sensibilisation à l'accessibilité numérique jusqu'au développement de sites Web accessibles. Une attention particulière a été portée à la capacité des équipes concernées à évaluer la réalité de l'accessibilité des supports. L'objectif est de garantir les résultats attendus. En 2018, les travaux se déroulent dans le cadre de la réforme de l'accessibilité numérique pour les sites de services publics, en lien avec les services des ressources humaines.

Le Groupe La Poste a également réalisé, en partenariat avec neuf autres entreprises, un film de sensibilisation destiné à l'ensemble des collaborateurs travaillant sur des contenus Web, mobile ou e-learning. Tous les postiers disposent aussi d'un module e-learning générique accessible *via* la plate-forme de formation du Groupe.

### 4.2.2 MÉDIATION NUMÉRIQUE

L'équipement numérique des 17 000 points de présence territoriale se développe. Il est soutenu notamment par le financement prévu dans le contrat de présence postale territoriale. L'utilisation du fonds de péréquation est décidée au sein des commissions départementales de présence territoriale postale (CDPPT). Elle est adaptée aux conditions locales.

#### 4.2.2.1 Dans les points de présence postale

La médiation numérique consiste par exemple à guider les personnes recourant aux services des 503 MSAP hébergées dans les bureaux de poste. Les chargés de clientèle aident les usagers à naviguer dans les sites des organismes partenaires (Pôle Emploi, CAF etc.). Ils peuvent orienter les usagers vers des associations spécialisées, le cas échéant.

La formation a été conçue par Les Adrets, structure spécialisée dans la médiation en milieu rural et zones de montagne.

(1) Source : <https://societenumerique.gouv.fr/13-millions-de-francais-en-difficulte-avec-le-numerique/>

### Le pass numérique déployé en MSAP et en bureau de poste

33 % des Français en difficulté pensent qu'une courte formation est la plus adaptée pour maîtriser le numérique<sup>(1)</sup>.

Le sujet de l'inclusion numérique est récent en France et se pose avec de plus en plus d'acuité au fil de la numérisation des services quotidiens et des services publics. Les personnes « éloignées du numérique » (13 millions de Français en 2018) se trouvent ainsi en risque de ne plus pouvoir accéder à ces services ou à leurs droits sociaux.

En 2018, La Poste a participé aux travaux initiés par le Secrétariat d'État au Numérique pour élaborer la Stratégie nationale pour un numérique inclusif. La Poste a été volontaire pour être partie prenante de ces travaux et a été co-rapporteur du groupe de travail sur la gouvernance. Elle fait maintenant partie de l'instance nationale suivant la mise en œuvre de la stratégie. Dans ce cadre, elle s'associera à la diffusion du premier dispositif prévu, le pass numérique. Celui-ci, expérimenté à partir de l'automne 2018, donne accès à cinq ou dix ateliers de formation encadrés. Le pass vise à rendre autonomes les personnes en difficulté numérique pour leur permettre d'accéder à leurs droits et de faire leurs démarches en ligne. En bureau de poste, les collaborateurs sont formés à la détection des personnes en difficulté numérique et susceptibles de bénéficier de ces formations.

#### 4.2.2.2 Au domicile des particuliers

Dans le même esprit, les facteurs effectuent la visite à domicile en tant qu'agents de médiation entre les particuliers et les grands opérateurs publics.

La Caisse d'Allocation Familiale de Grenoble a ainsi confié à La Poste le soin de rencontrer à domicile ses allocataires n'utilisant pas les

outils numériques de la CAF pour diagnostiquer leur équipement et leur proposer une démonstration de l'utilisation du site de la CAF. Suite à cette intervention, une part significative des personnes rencontrées a commencé à utiliser l'outil, ce qui amène la CAF à souhaiter généraliser la démarche. D'autres expérimentations ont eu lieu, notamment avec la Direction générale des Finances Publiques en Moselle pour aider des contribuables fragiles à effectuer leur déclaration de revenus.

#### 4.2.2.3 Par des dispositifs dédiés aux jeunes et aux seniors

La Poste a développé le service Ardoiz, tablette numérique assortie de services dédiés aux seniors. Cette initiative est détaillée au chapitre Cohésion Sociale et Territoriale en page 79.

Les partenaires associatifs de La Poste sont demandeurs d'ateliers de sensibilisation au numérique pour les jeunes en difficulté.

La Poste propose à ses partenaires des ateliers de promotion et de découverte du numérique. Ainsi, avec l'association Nos quartiers ont du talent, un module sur les métiers du numérique avec un zoom sur la promotion de ces métiers auprès des filles a notamment été déployé en 2017. Des modules de sensibilisation aux objets connectés, à la sécurité et aux langages (découverte) leur ont été proposés, ainsi que des techniques de recherche d'emploi en utilisant l'outil informatique. Avec le Foyer de Cachan/lycée Robert-Keller plusieurs modules sont proposés aux élèves : sensibilisation à la sécurité informatique, protection de ses données, de son image, promotion de la solution Digiposte, accès à la culture au moyen du numérique, découverte de la programmation informatique. Avec #stopillettrisme, La Poste offre des ateliers de découverte des outils bureautiques et d'utilisation du téléphone effectués par les tuteurs.

### 4.2.3 LE NUMÉRIQUE COMME OPPORTUNITÉ DE NOUVEAU MÉTIER POUR LES POSTIERS

Simplon est une start-up de l'économie sociale et solidaire qui propose des formations gratuites au codage. Le Groupe La Poste a noué un partenariat avec Simplon en 2015 avec l'ambition de former des postiers non informaticiens (facteurs, guichetiers, postiers des services support, etc.) aux métiers du développement Web et du codage informatique. La transition numérique devient ainsi une opportunité d'évolution de carrière radicale pour des postiers

ayant une appétence pour l'informatique. Ils peuvent acquérir le diplôme de concepteur-développeur et intégrer les directions informatiques de La Poste.

Le succès de ce dispositif ne se dément pas : en 2018, pour la deuxième promotion, 19 postiers ont à nouveau été sélectionnés parmi près de 600 candidats

(1) Credoc, Baromètre du numérique 2018.

## 4.3 Inclusion sociale par le numérique

Les nouvelles fonctionnalités offertes par l'innovation numérique peuvent favoriser l'inclusion et l'amélioration de l'accès aux services, notamment bancaires. Pour cela, la conception de services numériques doit intégrer une démarche d'accompagnement, qui suppose souvent une présence physique. Le Groupe La Poste œuvre en ce sens pour faciliter aussi bien l'accès à ses services que la connexion aux services publics.

### 4.3.1 PLAN D'INCLUSION BANCAIRE PAR LE NUMÉRIQUE DE LA BANQUE POSTALE

En France, environ 5 millions de personnes sont en situation de précarité financière et/ou d'exclusion numérique<sup>(1)</sup>.

Pour contribuer à pallier cette difficulté, La Banque Postale a l'ambition de mobiliser un réseau d'aidants numériques dans un millier de bureaux de poste d'ici fin 2019.

Une étude menée en février 2017 par La Banque Postale dans un panel de bureaux de poste situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville a montré que la moitié de ses clients rencontrent des difficultés avec le numérique. Parmi eux, 26 % sont en forte précarité, voire en exclusion numérique, tandis que 24 % sont en faible précarité numérique.

Le plan d'inclusion bancaire par le numérique de La Banque Postale a été lancé à l'occasion des premières Assises de la Banque citoyenne en mars 2017. Il vise à permettre à ses clients d'être plus autonomes pour accéder aux services bancaires essentiels, disponibles en ligne.

Le plan proposé par La Banque se décline en trois actions phares :

1. proposer aux personnes exclues du numérique bancaire de conserver un contact humain en bureau de poste ou à distance, chaque fois que cela est possible ;
2. proposer aux personnes en forte précarité numérique des formations courtes pour utiliser les applications bancaires ;
3. développer des services numériques simples à utiliser pour les personnes en faible précarité numérique.

Pour mettre en œuvre ces propositions, La Banque Postale s'appuie sur les équipes du Réseau La Poste et sur un réseau d'aidants associatifs : WeTechCare, la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE) et l'Union nationale des PIMMS (Points Information Médiation Multiservices). Les expérimentations menées dans deux bureaux pilotes en 2017-2018 ont permis de valider le modèle d'action avant de le déployer.

### 4.3.2 SERVICE D'IDENTITÉ NUMÉRIQUE

Il s'avère de plus en plus difficile de mémoriser de multiples identifiants et mots de passe. Le service « Identité numérique » lancé en 2015 par La Poste permet de s'authentifier en ligne de façon sécurisée. Fin 2018, 210 000 utilisateurs avaient déjà créé leur identité numérique.

Toute personne possédant un compte auprès de La Poste peut disposer d'un identifiant unique. L'identité numérique est créée en ligne et vérifiée à domicile par le facteur. Elle est reconnue par FranceConnect, le dispositif permettant de se connecter aux services publics en ligne, et par les sites marchands affiliés. Ce compte permet également de recevoir ses lettres recommandées en ligne.

## 4.4 Numérique utile et démocratisé

### 4.4.1 CAHIERS DE VACANCES POUR LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUE DES ENFANTS

Éduquer les enfants face aux risques qu'ils encourent sur internet est essentiel pour faire de la sécurité numérique un réflexe naturel dès le plus jeune âge.

Afin de participer à l'éducation numérique des enfants de ses collaborateurs français et de leurs familles, La Poste s'est engagée

dans l'initiative « Cahier de vacances sécurité numérique » promue par la branche française de l'ISSA, Information Systems Security Association. Le fascicule d'une vingtaine de pages est destiné aux enfants de 7 à 11 ans et à leurs parents. L'association compte distribuer courant 2019 un million d'exemplaires papier du cahier de vacances.

4

### 4.4.2 PORTAIL « MES DONNÉES NUMÉRIQUES »

L'acceptabilité de la collecte et de l'usage des données dépend de la capacité de l'utilisateur à reprendre le pouvoir sur sa donnée et de l'équilibre entre la donnée confiée et les services reçus en retour. Le VRM (Vendor Relationship Management) renverse la logique du CRM (Customer Relationship Management) où l'entreprise contrôle la relation avec le client. Le portail « Mes données personnelles » a été déployé courant 2018, après une première phase de test en interne. Il constitue une première réponse de La Poste à l'engagement 2 de la Charte *data* de redonner aux personnes le contrôle de leurs données. Des travaux de cadrage ont été initiés sur l'achat-revente des données, avec pour objectif de sécuriser les outils et process permettant au Groupe de réaliser des opérations dans le respect de la réglementation et de la Charte *data*, et en transparence vis-à-vis

des fournisseurs et clients. Ce premier cadrage a permis d'identifier les chantiers suivants :

- mettre en place un binôme achats/métier pour sélectionner les data/fournisseurs du marché ;
- mettre en place un dispositif de référencement et un process de fourniture ;
- labellisation des fournisseurs de données ;
- sécurisation et certification des outils de traitement ;
- labellisation des consommateurs de données, audits amont et aval.

### 4.4.3 COFFRE-FORT NUMÉRIQUE, SÉCURISER ET SIMPLIFIER LES ÉCHANGES

Le manque de protection des données personnelles est le principal frein à l'utilisation d'internet pour 43 % des internautes<sup>(1)</sup>.

En 2010, la division confiance numérique du Groupe La Poste a développé Digiposte, un coffre-fort numérique. Ce service permet aux particuliers de simplifier leurs activités administratives et aux entreprises d'interagir avec les particuliers.

En complément du coffre-fort, Digiposte +, lancé en 2016, est une application mobile permettant de déléguer la gestion de sa vie administrative. L'application accompagne l'utilisateur dans ses démarches (renouvellement de pièces d'identité, inscription sur les listes électorales, etc.) en lui fournissant la liste des documents nécessaires. Elle permet de gérer les dossiers et de stocker les documents actualisés à chaque envoi.

#### DIGIPOSTE EN CHIFFRES

UNE ÉQUIPE DE  
**50 personnes**

**3 M**  
DE COMPTES DONT 1,3 MILLION  
DE SALARIÉS

**2 500**  
ENTREPRISES UTILISATRICES,  
PME COMME GRANDS  
COMPTES

UN CHIFFRE D'AFFAIRES  
MULTIPLIÉ PAR  
**2 en un an**

**450 000**  
APPLICATIONS  
TÉLÉCHARGÉES ET ACTIVES

**91 %**  
D'UTILISATEURS SATISFAITS

(1) Credoc - Baromètre numérique 2018.

**Digiposte sécurise le stockage et le partage de documents**

La protection et l'accessibilité des informations personnelles sont garanties par leur conservation dans le coffre-fort numérique. Les données sont conservées pour une durée illimitée et hébergées en France. Les utilisateurs de Digiposte + contrôlent et gèrent eux-mêmes leurs données personnelles et les autorisations de partage.

**Utile pour les entreprises comme pour les particuliers**

Digiposte est également une plate-forme qui simplifie et sécurise les échanges entre les entreprises et les particuliers : pour les entreprises, c'est un accès direct et sécurisé aux particuliers

pour interagir avec eux (dématérialisation, démarches, communication, etc.) ; pour les particuliers, c'est un moyen simple et centralisé de gérer ses relations avec tout leur écosystème de fournisseurs et prestataires.

Utile à tous, ce service l'est tout particulièrement aux personnes en situation précaire et notamment aux sans domicile fixe : les documents d'identité, relevés de comptes et autres documents nécessaires à leurs démarches, qu'il leur est difficile d'avoir en permanence sur eux où qu'ils risquent de se faire voler, leur sont ainsi accessibles avec l'aide des travailleurs sociaux qui leur mettent à disposition un point de consultation.

#### 4.4.4 FORMATION DES POSTIERS AU NUMÉRIQUE

Afin d'accompagner la transformation numérique de tous les métiers de La Poste, le Groupe a mis en place un programme de formations dont l'objectif est d'accompagner les postiers dans l'acquisition de nouvelles compétences et savoir-être. La satisfaction des clients est placée au cœur des échanges numériques comme physiques.

Le programme « Tous numériques ! » a déjà été suivi par près de 100 000 postiers. Il permet à chacun de bénéficier d'une formation numérique adaptée.

## 4.5 Annexe

### NUMÉRIQUE

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
203-2	Chiffre d'affaires	Branche Numérique	Millions d'euros	609	672	716
203-2	Coffres-forts électroniques	Branche Numérique	Nombre en millions	1,6	2,2	3,0
	Nombre d'identités numériques	Branche Numérique	Nombre			210 000
	Nombre de visiteurs uniques La Poste en ligne	Branche Numérique	Nombre en millions			14
	Nombre de clients « Mon compte »	Branche Numérique	Nombre en millions			13
203-2	Tablettes numériques installées en bureau de poste Smartéo	Branche Numérique	Nombre		5 300	7 800
	Équipement des facteurs en Factéo		Nombre			90 000
203-2	Formation qualifiante des postiers (codage informatique et développement web et mobile)	La Poste	Nombre		19	18
203-2	Parc informatique : serveurs	Le Groupe La Poste	Nombre	17 000	17 000	11 000
203-2	Parc informatique : postes de travail	Le Groupe La Poste	Nombre	157 000	157 000	162 000
203-2	Parc informatique : systèmes d'impression <sup>(1)</sup>	Le Groupe La Poste	Nombre	76 000	76 000	115 000
203-2	Parc informatique : lignes de téléphonie mobile (pro)	Le Groupe La Poste	Nombre	140 000	140 000	191 000
203-2	Consommation énergétique du parc	Le Groupe La Poste	GWh	166	166	192

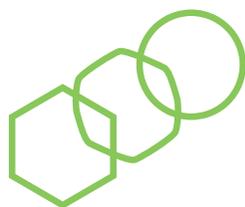
(1) Le recensement effectué en 2018 a permis d'étendre le périmètre des matériels dénombrés.



NUMÉRIQUE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

# TRANSITIONS ÉCOLOGIQUES

<b>5.1</b>	<b>Le Groupe La Poste, accélérateur de la transition énergétique</b>	<b>107</b>
5.1.1	Empreinte énergétique et climatique du Groupe La Poste	107
5.1.2	Piloter et réduire les consommations énergétiques et les émissions du Groupe	108
5.1.3	La neutralité carbone des produits et services est assurée depuis 2012	117
5.1.4	Mesurer et réduire l'impact des polluants atmosphériques locaux et le bruit	119
5.1.5	Être transformant : accélérer la transition énergétique des autres acteurs	120
<b>5.2</b>	<b>Le Groupe La Poste, partenaire naturel de l'économie circulaire</b>	<b>123</b>
5.2.1	Être exemplaire dans les activités du Groupe	124
5.2.2	Être transformant pour faciliter la transition vers l'économie circulaire	129
<b>5.3</b>	<b>Annexe</b>	<b>132</b>





LE GROUPE LA POSTE **AGIT**



## POUR LES TRANSITIONS

Face au réchauffement climatique, les solutions existent pour rendre les bâtiments moins énergivores, le transport plus vertueux et consommer autrement pour préserver les ressources naturelles. Dans tous ces domaines, La Poste agit et apporte des réponses.

### RÉDUIRE NOTRE CONSOMMATION D'ÉNERGIE DANS LES BÂTIMENTS

En 40 ans, la consommation mondiale d'énergie a doublé.

En France, les bâtiments représentent environ 17 % des émissions de gaz à effet de serre. Avec un parc immobilier de plus de 12 000 sites, La Poste est un opérateur de poids dans ce secteur à l'impact climatique majeur. C'est pourquoi le Groupe déploie un important programme de mesure, de réduction et de compensation de sa consommation d'énergie et de ses émissions de gaz à effet de serre (GES). Les savoir-faire développés en interne sont aussi proposés aux entreprises et aux collectivités pour leur permettre de maîtriser leur impact climatique : le dispositif SOBRE facilite l'usage responsable des bâtiments et Action Habitat aide les collectivités territoriales à identifier les logements les plus énergivores.

### ALLER PLUS LOIN AVEC LES NOUVELLES MOBILITÉS

Le secteur des transports représente à lui seul 29 % des émissions de gaz à effet de serre.

Sous l'impulsion des nouveaux modes de consommation, via le e-commerce, La Poste innove et s'affiche comme un pionnier dans la réinvention de la logistique urbaine. Forte d'une des premières flottes de véhicules électriques au monde, elle poursuit ses initiatives pour livrer en mode propre, notamment dans les centres-villes. Les hôtels logistiques et les micro-dépôts permettent d'assurer les livraisons avec des véhicules à faibles émissions.

### ÊTRE LE PARTENAIRE NATUREL DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

300 millions de tonnes de déchets sont produits chaque année en France.

Pour sortir de la logique de l'économie linéaire et préserver les ressources, il importe de produire et consommer autrement : l'économie circulaire permet le développement de produits et de services pour lesquels l'approvisionnement, le réemploi, la réparation et le recyclage des déchets deviennent sources d'opportunités. La Poste mobilise sa puissance industrielle pour collecter les ressources diffuses et les valoriser avec les acteurs de l'économie circulaire. Les solutions de logistique inversée, comme l'offre Recygo pour les déchets de bureau, changent d'échelle en 2018. Dans tous les domaines, le Groupe s'attache à augmenter la part de matières recyclées utilisées, à valoriser ses équipements en fin de vie et à augmenter leur durée d'usage. Ces savoir-faire sont déclinés avec tout un éventail de partenaires afin de favoriser l'émergence de véritables filières de l'économie circulaire en France.

# ÉCOLOGIQUES



5

## - 20 % de GES

La baisse des émissions de gaz à effet de serre depuis 2013. Le Groupe définit une nouvelle trajectoire à l'horizon 2025 pour réduire ses émissions conformément aux objectifs fixés par l'Accord de Paris à l'issue de la COP 21.

## 500 M€ + 750 M€

Émissions d'un *Green Bond* de La Poste, destiné à financer notre transition énergétique et d'un *Green Bond* de La Banque Postale, destiné à financer les investissements des clients.

**100 % d'électricité d'origine renouvelable** pour l'alimentation de tous les bâtiments gérés par Poste Immo, filiale immobilière du Groupe.

**46 centrales photovoltaïques** installées par le Groupe produisent l'équivalent de la consommation électrique d'une ville de 10 000 habitants.

**Une gamme complète de prêts** proposée par La Banque Postale pour faciliter les travaux de rénovation énergétique de l'habitat.

**100 000 ménages** sensibilisés à la rénovation de l'habitat grâce au dispositif Action Habitat.

**325 sites équipés du dispositif SOBRE** pour le suivi de leurs performances énergétiques, dans le cadre du système de management de l'énergie. La solution SOBRE est aussi proposée à nos clients gestionnaires de parcs immobiliers.

**10 projets** d'autoconsommation d'énergie renouvelable.

**16 260 véhicules électriques** en circulation, ils représentent 24 % de la flotte gérée en interne (hors vélos et chariots).

**100 % de neutralité carbone** de nos offres courrier, colis, express et numérique depuis 2012. La Banque Postale a rejoint la démarche pour l'ensemble de ses activités opérationnelles en 2018.

**10 000 vélos à assistance électrique** déployés dans toute l'Île-de-France, grâce à la solution développée par Bemobi, en partenariat avec Île-de-France Mobilité.

**15 métropoles urbaines engagées dans des process de livraison en mode propre.**

**Urby**  
Lancement de la marque Urby proposant aux métropoles un dispositif de logistique urbaine intégrée globale.

**275 000 utilisateurs** du service Recygo sur l'année de lancement.

**85 000 tonnes de matières** envoyées au recyclage ou au réemploi (déchets de bureau, imprimés non distribués, livres...) grâce aux offres de services des filiales Recygo et Nouvelle Attitude.

**94 %** des DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques) ont été valorisés en 2018.

**75 % des déchets inertes de chantier valorisés** en 2018 sur les chantiers pilotes. Poste Immo déploie sa politique de prévention et de recyclage sur tous ses chantiers et teste le réemploi des matériaux de construction.

**20 % de matière recyclée** dans les emballages Prêt-à-Poster de Colissimo, tout en préservant leur solidité.

**260 000 tablettes et smartphones** gérés depuis 2014 favorisant l'allongement de leur durée d'usage, leur réemploi et leur recyclage (> 230 t. eq. CO<sub>2</sub> évitées en 2018).

**7 000 téléphones portables** collectés en six semaines auprès des particuliers en région Auvergne-Rhône-Alpes pour reconditionnement ou recyclage. Avec une simple enveloppe-réponse et l'aide du facteur, ce geste écologique devient facile.



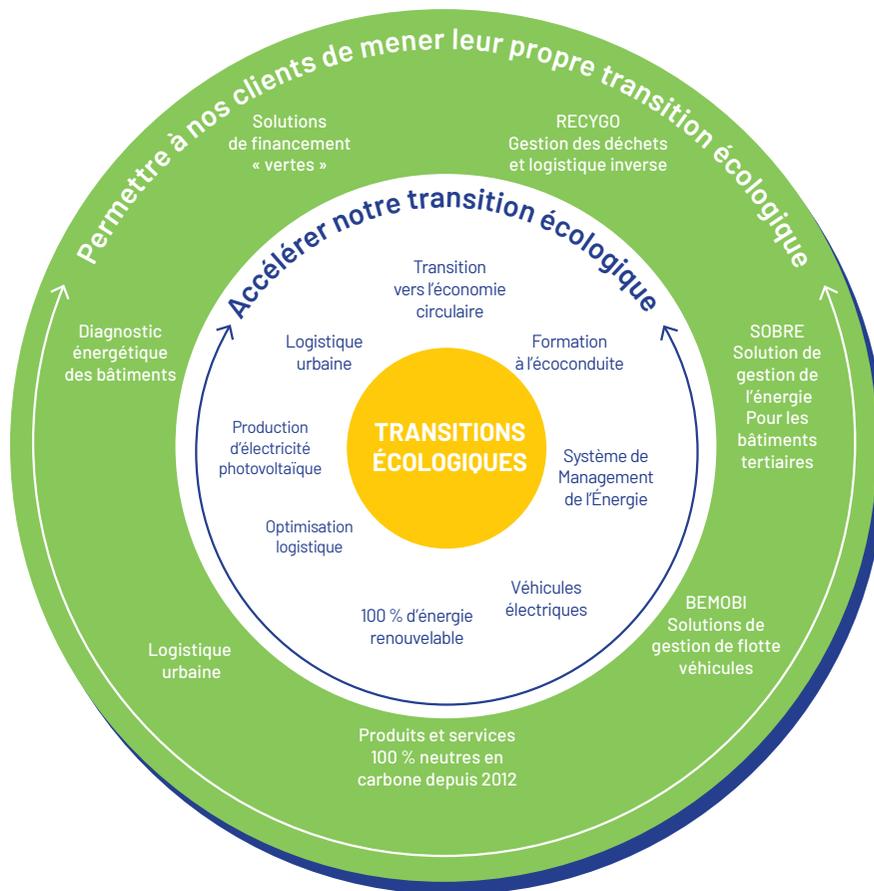
## Ambitions

Le réchauffement climatique, la pollution et la surconsommation des ressources posent des défis majeurs de transition écologique.

Les risques sont nombreux et nécessitent d'agir pour adapter les modèles opérationnels. Mais les défis écologiques sont aussi porteurs d'opportunités. Ils peuvent contribuer à l'avènement de nouveaux modèles plus vertueux, tels que l'économie circulaire.

Fort de son réseau logistique et de ses savoir-faire en matière de services de proximité, le Groupe a l'ambition de modifier ses outils, ses processus et ses comportements afin de réduire ses impacts environnementaux. Il est aussi en capacité de proposer à ses clients de nouveaux services ainsi que des financements dédiés pour faciliter leurs propres transitions écologiques.

Pour cela, il s'est fixé les objectifs suivants à l'horizon 2020 :



## OBJECTIFS CLÉS ET RÉSULTATS À DATE

Objectifs pour 2020	Avancement au 31/12/2018
Réduction des émissions de GES des activités de La Poste de 20 % par rapport à 2013 <sup>(1)</sup>	Moins 20 % depuis 2013
Détention d'une des toutes premières flottes mondiales de véhicules électriques, dont 10 000 véhicules utilitaires légers	7 387 véhicules électriques utilitaires légers détenus, soit 14,8 % de sa flotte de véhicules légers
Desserte des 15 principales métropoles françaises par des dispositifs à faibles émissions de gaz à effet de serre (GES)	15 métropoles majoritairement livrées par des dispositifs à faibles émissions
Offre bancaire 100 % ISR en 2020	Encours sous intégration ESG : 50 % des encours totaux gérés par LBPAM
Approvisionnement en électricité 100 % renouvelable à horizon 2020 sur le périmètre des bâtiments gérés par Poste Immo	L'ensemble des consommations électriques sont couvertes depuis le 1 <sup>er</sup> mai 2016
Des nouveaux services pour une économie bas carbone	46 millions d'euros de chiffre d'affaires
Réduction des émissions d'oxyde d'Azote (NOx) de 30 % et des Particules (PM) de 50 % entre 2015 et 2020 sur le périmètre des VL gérés par Véhiposte	34 % de réduction des émissions d'oxyde d'Azote (NOx) 45 % de réduction des émissions de particules (PM)
Développer une offre favorisant le recyclage et le réemploi en France	CA des activités de recyclage et réemploi : 19 M€ et 85 000 tonnes de matières

(1) En 2015, le périmètre de calcul a été élargi aux centres financiers.

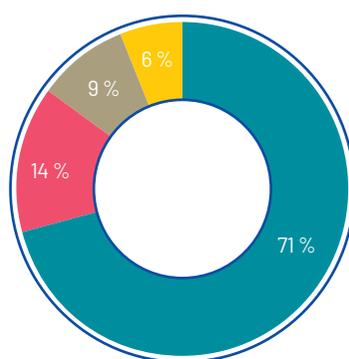
## 5.1 Le Groupe La Poste, accélérateur de la transition énergétique

La démarche de transition énergétique du Groupe La Poste s'inscrit naturellement dans la stratégie de développement « La Poste 2020 : conquérir l'avenir ». Le Groupe est un acteur de la chaîne logistique et du financement de l'économie. À ce titre, il endosse la responsabilité de maîtriser l'ensemble des paramètres de sa consommation énergétique et particulièrement de mesurer, réduire et compenser son impact climatique, et de partager ses expertises avec ses clients pour les accompagner dans leur propre démarche de transition.

### 5.1.1 EMPREINTE ÉNERGÉTIQUE ET CLIMATIQUE DU GROUPE LA POSTE

5

LES ÉMISSIONS DU GROUPE LA POSTE SONT ÉVALUÉES À 1,733 MILLIONS DE TONNES ÉQUIVALENT CO<sub>2</sub> EN 2018



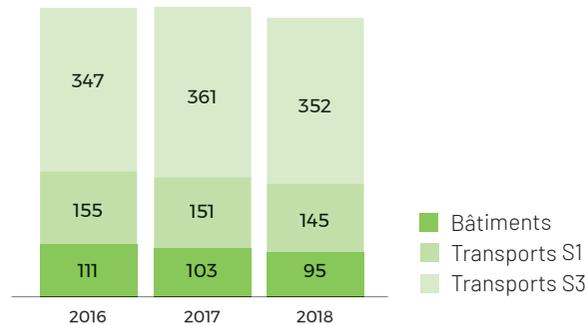
- Routier
- Aérien
- Bâtiments
- Émissions extrapolées

La Poste SA a vu ses émissions diminuer en 2018 de 4 % par rapport à 2017 (cf. annexe du chapitre 7). La baisse des émissions liées aux bâtiments est toujours favorisée par une alimentation en électricité 100 % d'origine renouvelable. Les émissions liées aux transports s'inscrivent également en retrait de 3 % en 2018.

#### ÉMISSIONS TOTALES DE GES DU GROUPE

	2016	2017	2018	Évolution 2017-2018
Émissions totales de GES du Groupe La Poste	1 729 769	1 850 611	<b>1 733 333</b>	- 6 %
Part des émissions de La Poste SA rapportées aux émissions totales du Groupe	35 %	33 %	34 %	

## LES ÉMISSIONS GES LA POSTE : 592 KTEQ CO<sub>2</sub> EN 2018



### 5.1.2 PILOTER ET RÉDUIRE LES CONSOMMATIONS ÉNERGÉTIQUES ET LES ÉMISSIONS DU GROUPE

#### Analyse des risques et opportunités du Groupe liés au climat, dans le cadre des recommandations de la TCFD

Dans la lignée de l'Accord de Paris, le Conseil de stabilité financière du G20 a réuni 32 experts du climat et du monde de la finance, la *Task Force for Climate Disclosure* (TCFD). Elle a pour objectif de favoriser la transparence sur les sujets climatiques.

La TCFD recommande notamment d'examiner les risques et opportunités liés au climat selon deux scénarios :

- l'un conduit à une transition vers l'économie bas carbone. Dans ce cas, il s'agit d'examiner l'impact d'une intensification de la réglementation et des évolutions technologiques sur le modèle d'affaires ;
- le deuxième se traduit par une augmentation des températures supérieures à 2° C, car les efforts de réduction n'auraient pas été suffisants. Dans ce cas, le modèle d'affaires serait principalement impacté par des événements climatiques et physiques extrêmes.

Cette analyse ne constitue pas une prévision, mais un moyen d'imaginer une stratégie de résilience. Elle permet d'examiner les risques et opportunités du Groupe à cet aune.

#### La Banque Postale évalue ses risques climatiques

En 2018, la direction des risques Groupe a poursuivi, en collaboration avec le Pôle RSE de la Banque, ses travaux d'identification et d'analyse de sa sensibilité au risque climatique, conformément aux recommandations de l'article 173 de la loi TECV :

- en particulier, La Banque Postale a actualisé la cartographie élaborée en 2016 de son exposition au risque physique et au risque de Transition, dans le cadre des échanges de place menés de manière récurrente par l'ACPR et le Trésor ;
- par ailleurs, La Banque Postale a participé à plusieurs groupes de travail dont l'objet est de déterminer une mesure de l'exposition au risque climatique commune à la place financière.

Enfin, La Banque Postale a appliqué aux portefeuilles de son activité BFI (Banque de Financement et d'Investissement) une méthodologie permettant d'en mesurer l'intensité carbone. Cette méthode développée par LBPAM pour la poche obligataire *corporate* permet de contrôler le niveau d'exposition aux investissements dans des sociétés les plus émettrices de gaz à effet de serre. Ainsi, à fin

décembre 2018, l'intensité carbone des « émetteurs *corporate* » est de 43 tCO<sub>2</sub>/m€ de CA (vs 95 tCO<sub>2</sub>/m€ de CA à fin 2017). Cet exercice permet également de repérer les valeurs les plus « carbone intensive » et d'arbitrer au sujet d'un éventuel désinvestissement.

#### Une gouvernance renforcée sur l'énergie

En 2018, La Poste a renforcé sa gouvernance en créant le Comité Stratégique Énergie sous la double présidence de 2 membres du Comex. Il est piloté par le secrétariat général du Groupe et le Directeur de la Branche Services-Courrier-Colis et sponsor du PPC Transition Énergétique. Ce Comité réunit 2 fois par an de manière transverse les acteurs métiers afin de piloter les actions du Groupe en matière de transition énergétique. En 2018, il a notamment validé le déploiement d'un Système de Management de l'Énergie et le lancement de 10 expérimentations d'autoconsommation d'énergie renouvelable.

#### 5.1.2.1 Des objectifs de réduction carbone conformes à l'Accord de Paris

La Poste SA est engagée dans une trajectoire de réduction de ses émissions de 20 % à l'horizon 2020, et progresse en ligne avec cet objectif (- 20 % en 2018 par rapport à 2013).

Dans la continuité de cet engagement, le Groupe La Poste au travers de La Poste SA, GeoPost et La Banque Postale a pris la décision de se fixer des objectifs de réduction des émissions carbone à horizon 2025. Ces 3 entités ont signé en 2017 une lettre d'engagement auprès du SBTi (Science Based Targets initiative), afin de formaliser et faire valider des trajectoires conformes à l'Accord de Paris. Cet accord, signé en décembre 2015, engage l'ensemble de la communauté internationale dans la lutte contre le changement climatique, pour le maintien d'une hausse de la température moyenne mondiale inférieure à 2° C d'ici 2100.

Les scénarios d'activité, d'évolution technologique et d'actions spécifiques des différentes branches ont été soumis à l'initiative Science Based Targets en 2018 (GeoPost) ou le seront courant 2019 (La Poste SA, LBP).

Ce prochain engagement est en cours de formalisation avec la volonté de s'inscrire sur une trajectoire à plus long terme, 2025/2030, compatible avec les efforts demandés aux secteurs de la logistique, de la livraison et du secteur bancaire.

### 5.1.2.2 Le déploiement d'un Système de Management de l'Énergie (SME)

L'environnement réglementaire, les exigences des parties prenantes et la facture énergétique (167,3 M€ TTC) du Groupe imposent un pilotage et une maîtrise croissante de ses consommations énergétiques.

Dans ce contexte, et après une phase d'analyse de faisabilité menée en 2017, le Groupe a acté en 2018 le déploiement d'un Système de Management de l'Énergie (SME) sur les domaines bâtiment (9 901 immeubles) et transport (87 816 véhicules). Dans le cadre de la Politique Énergétique du Groupe, l'objectif est la mise sous pilotage et la baisse des consommations énergétiques, par une priorisation des Usages Significatifs, une mise en œuvre d'un plan d'action adapté et la mesure des Indicateurs de performance énergétique.

Concernant particulièrement le domaine bâtiment, le SME est porté par 2 solutions internes de relevé de consommations, d'identification des usages et de gestion des actions d'optimisation, implantées au niveau des sites :

- d'une part, la solution Indexia mise en place depuis 2015 par la direction technique de la BSCC sur 72 sites industriels totalisant une consommation de 188 GWh, soit 33 % de la consommation d'énergie des bâtiments de la BSCC ;
- d'autre part, la solution SOBRE implantée sur des sites tertiaires, commerciaux (bureau de poste) ou logistiques, dont la cible correspond aux familles de bâtiments à prioriser dans le cadre du SME. Le déploiement a débuté fin 2018 sur une première cible de 325 sites relatifs aux activités BSCC, Réseau, La Banque Postale ou Corporate, soit 10 % de la consommation énergétique du périmètre bâtiment du SME.

#### Certification ISO 50001

Le Comité stratégique Énergie du Groupe a acté en novembre 2018 le lancement d'une démarche de certification ISO 50001 dès 2019 sur le périmètre des 325 sites SOBRE dans le cadre du SME.

### 5.1.2.3 Piloter et réduire l'empreinte énergétique et les émissions des transports

En 2018, 85 % des émissions de GES du Groupe La Poste sont liées au transport et majoritairement issues de la soustraction des activités colis et express. La réduction des émissions liées au transport est donc un enjeu majeur pour le Groupe, qui implique l'ensemble de sa chaîne de valeur. Elle nécessite des plans d'action complexes, dont découlent aussi bien des choix technologiques que des changements comportementaux.

### Les leviers technologiques pour la réduction de l'empreinte carbone du transport

En 2018, plusieurs grandes villes ont annoncé ou mis en place des Zones à Faibles Émissions. Certaines sont même allées au-delà, en limitant l'accès de l'hypercentre à tous les véhicules motorisés, y compris électriques.

La politique véhicules de La Poste prend donc en compte ces restrictions croissantes afin de pérenniser et développer ses activités. D'une part, le nombre de véhicules thermiques baisse au profit des véhicules électriques. D'autre part, le format des moyens de distribution et de collecte doit s'adapter à la baisse des flux de courrier et à l'augmentation du volume de colis. En effet, cette évolution implique des volumes d'emport plus importants.

5

### Les performances de la flotte de véhicules s'améliorent constamment

#### Les véhicules électriques

Le parc de véhicules électriques du Groupe La Poste fait partie des plus grands parcs d'entreprise au monde avec près de 39 700 véhicules, soit 40 % de la flotte gérée par sa filiale Véhiposte.

Le remplacement de véhicules thermiques par des véhicules électriques constitue une contribution importante à la réduction des émissions de gaz à effet de serre, des émissions de polluants atmosphériques (dont notamment les particules et les NOx) et des nuisances sonores. L'alimentation des véhicules électriques en électricité garantie d'origine renouvelable augmente le bénéfice écologique de ce choix.

Par l'importance de son parc installé, La Poste a participé au déploiement d'un écosystème français du véhicule électrique et demeure force de proposition pour son développement. La gamme de véhicules répond à la variété des usages par les postiers.

En plus d'un parc de près de 7 400 Kangoos KZE de 3 et 4 m<sup>3</sup>, La Poste gère également une flotte de plus de 1 300 quads électriques Quadéos, et de plus de 6 300 triporteurs Staby. En parallèle, le nombre de vélos à assistance électrique diminue mais demeure à plus de 22 500 vélos en circulation, tandis qu'il reste moins de 1 000 vélos traditionnels. Le parc des 2 roues thermiques continue à être réduit pour des raisons de nuisance sonore, d'émission de GES et d'accidentologie.

#### Les véhicules GNV

Le GNV (Gaz naturel pour véhicules) permet de réduire de 15 % des émissions de GES, de 50 % des NOx et jusqu'à 95 % des particules fines par rapport à un carburant diesel classique. Les véhicules GNV sont également plus silencieux que les véhicules diesel.

La Poste a introduit les véhicules GNV en 2017 sur les segments utilitaires de 10 et 11 m<sup>3</sup>, et poursuit leur déploiement. À fin 2018, 300 utilitaires étaient ainsi dotés de cette motorisation plus écologique.

### GEOPOST MULTIPLIE LES INITIATIVES POUR RÉDUIRE SON IMPACT CLIMATIQUE

# 51 %

**LA PART DES ÉMISSIONS TRANSPORT DU GROUPE LIÉES AUX VÉHICULES GEOPOST**

La performance écologique de la flotte de véhicules est une préoccupation constante de GeoPost. Plus de 440 véhicules à carburants alternatifs sont actuellement en circulation : gaz naturel liquéfié, bio GNV, électrique ou assistance électrique. Le fonds carbone interne (voir page 117) participe prioritairement au financement de ce type de véhicules, soit 60 véhicules supplémentaires en 2018. Cette initiative, associée aux sessions de formation à l'éco-conduite, a contribué à éviter l'émission de plus de 650 tonnes de CO<sub>2</sub> en 2018.

### Les critères environnementaux inclus dans le choix des prestataires de transport

#### Les prestataires de transport de La Poste SA

Depuis plusieurs années, les cahiers des charges des prestataires de services de transport intègrent des critères environnementaux. Ces critères sont pondérés à plus de 10 % de la note globale.

Les critères environnementaux concernent :

- le système de traçabilité des consommations de carburant ;
- l'exigence de la norme Euro 4 au minimum ;
- l'adhésion à la Charte de l'Ademe « Objectif CO<sub>2</sub> - Les transporteurs s'engagent » ;
- la proposition de carburants alternatifs [GNV] ;
- etc.

D'autres critères, comme l'âge du véhicule et la formation à l'écoconduite des conducteurs, sont également analysés.

Depuis 2015, la branche Services-Courrier-Colis demande à ses prestataires de lui communiquer la consommation de carburant de chacun des véhicules utilisés. Elle peut ainsi affiner le pilotage des émissions de GES liées au transport sous-traité.

L'accompagnement des prestataires reste un volet important de la politique d'achat : des tables rondes sont organisées, et les acheteurs disposent de mémentos afin d'accompagner les changements de livreurs.

Par ailleurs, Viapost a généralisé les contrôles du respect par ses sous-traitants des normes Euro prévues lors des appels d'offres. Les anomalies sont systématiquement remontées et traitées avec le prestataire. Concernant les solutions alternatives, Viapost sollicite les sous-traitants pour qu'ils proposent des solutions de liaison au GNL (gaz naturel liquéfié).

(1) Organisation Internationale du Travail.

#### Les prestataires de transport de GeoPost

GeoPost a déployé en 2018 une Charte des achats responsables applicable à l'ensemble de ses filiales. La charte, rédigée en 2017, s'inspire de l'OIT<sup>(1)</sup> et du Pacte Mondial des Nations unies.

La Charte des achats responsables de GeoPost reflète les préoccupations et responsabilités d'un groupe de livraison express. Elle aborde les sujets relatifs aux pratiques sociales et environnementales, à l'éthique et à la lutte contre la corruption.

En ce qui concerne les sujets environnementaux, les sous-traitants et leurs chaînes d'approvisionnement sont invités à :

- s'assurer que les risques environnementaux sont identifiés, évalués et contrôlés ;
- déployer des actions pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale ;
- s'efforcer d'atteindre les meilleures pratiques de leur profession. En particulier, il s'agit d'adopter les mesures appropriées en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre et de polluants.

En effet, sur ce dernier point, l'engagement de contribution de GeoPost à l'objectif 2° C passe par l'engagement de toute la chaîne de valeur. En 2018, plus de 62 millions de kWh ont ainsi été fournis dans le cadre de contrats d'énergies renouvelables. Cela a permis d'éviter l'émission de 17 800 tonnes de CO<sub>2</sub>.

GeoPost s'efforce de partager les meilleures pratiques entre ses filiales. Pour cela, des lignes directrices sont fixées et des outils de formation sont déployés pour sensibiliser les collaborateurs à l'importance des achats durables.

### Les leviers comportementaux pour la réduction de l'empreinte carbone du transport

La formation à l'écoconduite de l'ensemble des chauffeurs et facteurs a permis, de par l'ampleur de son déploiement, de percevoir concrètement tous les avantages d'une telle démarche. Elle a permis de diminuer la consommation de carburant, les coûts d'entretien du véhicule et le risque d'accident.

Dans le prolongement des formations à l'écoconduite, l'unité d'affaires Bemobi a développé un dispositif, Mobiperf, qui permet aux établissements de mettre sous pilotage le comportement routier des conducteurs. Il vise à adapter les plans d'action et à obtenir des résultats durables en matière d'écoconduite ainsi que de prévention du risque routier. Ce dispositif repose sur :

- un équipement télématique des véhicules ;
- un algorithme spécifique, qui permet d'analyser en temps réel le comportement de conduite (% de freinages brutaux, % d'arrêts moteur tournant, % d'accélération vives, etc.) et la consommation moyenne de carburant.

Fin 2018, la solution était déployée sur 2 régions pilotes, avec 120 sites et 1 700 boîtiers installés.

### 5.1.2.4 Piloter et réduire l’empreinte énergétique et les émissions du parc immobilier

Le parc immobilier du Groupe La Poste est l’un des plus grands de France. Il comprend 11 983 bâtiments, soit près de 10 millions de m<sup>2</sup>, et représente 9 % des émissions de GES du Groupe. Géré à plus de 90 % par sa filiale Poste Immo, il maille l’ensemble du pays et traduit la mission de service public de La Poste en matière d’aménagement du territoire.

Totalement atypique, le patrimoine du Groupe est riche d’actifs d’une grande diversité tant par leur taille que par leur nature et leur destination : bureaux de poste, parcs tertiaires au cœur des grandes villes, ou encore sites industriels et logistiques aux dimensions imposantes.

Le parc immobilier présente aussi des caractéristiques spécifiques par sa dimension historique, héritée de plus de cinq siècles de développement postal. Nombre de bâtiments sont très anciens. Enfin, il est sujet à de profondes restructurations qui le mettent en adéquation avec l’évolution des usages au XXI<sup>e</sup> siècle : cessions, rénovations lourdes...

#### La politique de gestion environnementale des actifs immobiliers

Poste Immo, en tant que foncière du Groupe, prestataire de services et promoteur-développeur, agit sur tous les leviers d’économie d’énergie. L’enjeu est autant économique qu’écologique : la facture énergétique s’élève à 100 millions d’euros par an.

La politique immobilière menée par Poste Immo répond à une double préoccupation :

- accompagner les branches et Le Groupe La Poste dans le développement de leurs activités tout en optimisant leurs coûts immobiliers ;
- maintenir la valeur du parc et anticiper les opportunités à venir.

La politique de gestion environnementale vise le juste dimensionnement du parc immobilier et son adéquation aux besoins et aux nouveaux usages. Elle tient compte de la performance carbone des actifs et des obligations réglementaires en vigueur ou à venir. Pour cela, elle intègre l’optimisation des coûts d’exploitation ou de remise aux standards du marché.

La prise en compte de l’efficacité carbone des bâtiments est plus large que la seule performance énergétique. Elle englobe le choix des matériaux, la préservation de la biodiversité et les transports liés au bâtiment.

Les décisions de rotation du parc immobilier participent également à l’amélioration de sa performance globale.

En 2018, les équipes responsables de la gestion quotidienne des locaux (nettoyage, gardiennage, maintenance...) ont été intégrées à Poste Immo au sein d’une nouvelle entité, Solutions immobilières. Ce rapprochement permet de consolider les enjeux liés à la gestion immobilière et facilite leur pilotage global, en parallèle du déploiement du Système de Management Énergétique.

### Les plans d’action concernant les actifs immobiliers

#### S’approvisionner en électricité 100 % d’origine renouvelable

Depuis juin 2016, 100 % de l’électricité achetée pour le compte de Poste Immo et des branches occupantes des locaux est d’origine renouvelable *via* des garanties d’origine. Les contrats d’approvisionnement actuels renouvelés en janvier 2019 pour une durée de trois ans disposent des mêmes conditions.

L’électricité d’origine renouvelable permet notamment d’alimenter la flotte de véhicules électriques et de diminuer les émissions de GES du parc informatique lors de leur usage.

#### POSTE IMMO PARTICIPE AUX RÉFLEXIONS DE PLACE

En tant que membre actif de l’association CLEEE (grands consommateurs industriels français d’électricité et de gaz), La Poste apporte le témoignage d’un grand consommateur multisites. En effet, les relations entre producteurs d’énergie renouvelable, fournisseurs et consommateurs d’énergie sont l’objet de fluctuations réglementaires et techniques complexes. Dans ce contexte, La Poste s’attache à faire émerger un modèle économique le plus simple possible et à défendre les intérêts des consommateurs.

#### Améliorer la performance énergétique du parc existant

##### Grosses réparations et gros entretiens

Depuis 2015, les travaux de grosses réparations et gros entretiens (GRGE) font l’objet de prescriptions méthodologiques et techniques pour appliquer un niveau de performance énergétique compatible 2050. Ces prescriptions sont consignées dans un cahier des charges « Pour l’efficacité énergétique des travaux de GRGE » applicable et appliqué sur toutes les opérations de GRGE de Poste Immo.

Depuis 2017, la moitié du budget travaux de réparations est dédié à des rénovations d’isolation thermique par l’extérieur et les toitures, le remplacement des chaudières au fioul, etc. Les consommations « économisées » sont valorisées sous forme de Certificats Économie d’Énergie.

##### Rénovations lourdes

Concernant les opérations de rénovation globale, Poste Immo a pour objectif d’atteindre au moins le niveau BBC-Effinergie rénovation et de s’inspirer des certifications ou labels environnementaux reconnus. En septembre 2018, 100 % des rénovations atteignaient les niveaux de certification visés. Poste Immo poursuit une politique active de certification environnementale de ces projets en visant des niveaux d’excellence sur les standards de certification actuels. Ces rénovations permettent de protéger la valeur du patrimoine.

### **Intégrer les critères de performance environnementale dans la construction**

En 2018, 100 % des opérations de construction en cours visaient à obtenir, voire dépasser les niveaux de certification HQE™ Excellent.

La recherche systématique des certifications en construction permet de renforcer la valeur patrimoniale des actifs. Les standards de marché évoluent vers une performance environnementale et énergétique accrue des actifs.

Notamment, Poste Immo accompagne la branche Services-Courrier-Colis dans son programme de constructions de plateformes colis, dites « PFC ». Ainsi, les PFC dans lesquelles Poste Immo est investisseur visent l'obtention systématique d'une certification environnementale NF HQE™ *a minima* de niveau BON. Pour les plateformes en location, le choix d'une certification reste à l'appréciation des bailleurs externes. Plusieurs plateformes en location bénéficient d'ores et déjà d'une certification HQE ou d'un autre label (BREAM, Effinergie, BEPOS, BEPOS Ready).

En 2018, les équipes RSE ont travaillé avec les équipes du Schéma Directeur Colis en charge du programme immobilier. Elles ont renforcé les critères RSE dans les nouveaux programmes immobiliers de la Branche, entre autres sur les thématiques d'efficacité énergétique et d'intégration des énergies renouvelables. Par exemple, deux PFC en cours de construction intègrent des systèmes de production d'électricité solaire en toiture ou sur les ombrières de parking.

#### **LA PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE PRISE EN COMPTE LORS DES ACQUISITIONS**

À compter de 2019, Poste Immo impose un critère de performance énergétique pour toute entrée patrimoniale ou locative dans le parc :

- un label ou une certification Construction ou rénovation pour les bâtiments de plus de 5 000 m<sup>2</sup> ;
- une étiquette énergétique D et une étiquette climat C pour les bâtiments de moins de 5 000 m<sup>2</sup>.

### **Accélérer la production d'électricité photovoltaïque sur les sites du Groupe**

La Poste développe depuis 2011 l'installation de panneaux photovoltaïques sur les toitures de ses installations industrielles. En ce sens, depuis fin 2017, les cahiers des charges pour la construction de plates-formes intègrent systématiquement, pour les sites pertinents, une option « PV ready » ou « site adapté pour accueillir une centrale photovoltaïque ».

Dans le cadre du partenariat en cours avec Urbasolar, un nouveau moyen de production photovoltaïque en ombrière de parking est en cours de livraison pour début 2019. Il ajoutera une puissance installée de 800 kWhc et se situera sur un site déjà équipé en toiture : la Plateforme Industrielle Courrier Languedoc.

Fin 2018, Poste Immo Energies Renouvelables gérât 46 installations générant 6,2 GWh par an. L'intégralité de la production est vendue au réseau EDF.

Fin 2018, 10 sites ont été sélectionnés pour étudier l'autoconsommation individuelle et collective (voir page 122).

### **Un contrat-cadre pour la fourniture de matériaux**

Poste Immo poursuit sa démarche d'intégration ponctuelle de critères de choix des matériaux dans les cahiers des charges des projets. Choisir des matériaux à faible impact environnemental et sanitaire implique une réflexion sur un périmètre élargi, et suppose de penser en cycle de vie complet des matériaux. Les contours de la politique de choix des matériaux à venir devront également s'inscrire dans la future réglementation RBR 2020.

Dans l'intervalle, des contrats-cadres à l'échelle du Groupe sont déployés pour certains équipements. Ils concernent par exemple les luminaires, dans le cadre des opérations de rénovation et de relamping des sites menées avec la société Philips.

### **Les plans d'action concernant l'exploitation des bâtiments**

#### **La certification des bâtiments en exploitation**

En matière de certification, Poste Immo ne vise pas uniquement les performances demandées pour le propriétaire, mais également les exigences de performances relevant de l'exploitation. La certification exploitation entraîne ainsi l'ensemble de ses prestataires de gestion technique dans une démarche de développement durable. Le déploiement du Système de Management de l'Énergie permettra aux occupants d'agir au quotidien pour optimiser la performance énergétique du bâtiment.

En juin 2012, Poste Immo a fait certifier le bâtiment de Rennes Colombier selon le référentiel HQE™ Exploitation. Ce bâtiment, emblématique du patrimoine de Poste Immo, était le premier bâtiment existant n'ayant pas fait l'objet d'une rénovation lourde à obtenir cette certification. Encore aujourd'hui, Certivéa le présente comme une référence. Sa certification a été renouvelée en 2018, au niveau Bon sur l'axe « Bâtiment durable », et au niveau Très bon sur l'axe Gestion durable.

Depuis, deux autres bâtiments (Montpellier Rondelet et Bordeaux Hôtel des postes) ont obtenu la certification HQE™ Exploitation. Les certificats de ces trois bâtiments ont été renouvelés en 2018 avec une amélioration de leurs profils.

#### **Les annexes environnementales et la démarche bail vert**

Poste Immo a mis en place une démarche de gestion immobilière durable appelée « Démarche bail vert ». La démarche vise à améliorer la qualité environnementale des bâtiments grâce à leur utilisation responsable. Ainsi, les occupants sont sensibilisés à l'importance de leur rôle en matière d'économies d'énergie, d'eau et de gestion des déchets. Celles-ci passent par un ensemble de gestes simples du quotidien.

La démarche implique donc une proximité accrue entre le bailleur (Poste Immo) et l'occupant (les branches du Groupe). Il s'agit notamment de former les équipes à :

- utiliser l'outil SOBRE quand il est installé dans le cadre de la mise en œuvre du SME ;
- interpréter ses résultats ;
- modifier les comportements afin d'améliorer les performances du bâtiment.

68 % des « Comités Démarche Bail Vert », occasions d'échanges et de dialogue annuels, ont été réalisés à fin septembre 2018.

Poste Immo a ainsi été l'un des premiers acteurs à structurer une déclinaison opérationnelle des annexes environnementales, qui constituent une obligation réglementaire. La démarche a été labellisée afin d'identifier les sites et de valoriser les actions entreprises auprès des occupants.

### LES ANNEXES ENVIRONNEMENTALES ET LA CHARTE TERTIAIRE

Depuis 2013, Poste Immo a engagé une vaste campagne de signature des annexes environnementales. Cette initiative répond à l'obligation réglementaire du 4 juillet 2013 (annexe environnementale obligatoire pour les baux de plus de 2 000 m<sup>2</sup> à usage de bureaux ou de commerces). Lors de la signature de la Charte des bâtiments tertiaires, en 2013, Poste Immo s'est engagé à réduire la consommation énergétique de 137 bâtiments de 25 % entre 2011 et 2020. En 2017, l'objectif était atteint avec une réduction de la consommation énergétique de 26% depuis 2011 en kWhEF/m<sup>2</sup> corrigée des variations saisonnières.

### La Poste lauréat du concours Cube 2020 pour la 3<sup>e</sup> année consécutive

Le concours Cube 2020 est organisé par l'Institut français pour la performance des bâtiments (IFPEB). Pendant un an, les utilisateurs de bâtiments tertiaires sont en compétition sur les économies d'énergie qu'ils réalisent. Ils doivent se mobiliser sur les bons usages du bâtiment et le réglage des installations techniques.

Pour la période 2017-2018, Poste Immo a été une nouvelle fois lauréate du concours grâce au site de Laxou Champ-le-Bœuf qui enregistre une réduction de ses consommations d'énergie de 39,3 %. Au total, plus de 12 % d'économies d'énergie ont été réalisées en un an sur l'ensemble des bâtiments postaux participants et plus de 12 000 collaborateurs ont été sensibilisés à cette occasion.

Pour l'édition 2018-2019, 35 bâtiments postaux sont en lice. Accompagnés par la solution SOBRE, les sites postaux obtiennent déjà de très bons résultats en 3 mois de concours. Certains se démarquent déjà en réalisant des économies de plus de 7 %.

### La contribution des branches et filiales de La Poste

#### Le Réseau œuvre pour l'efficacité énergétique et le confort des bureaux de Poste

Fin 2018, le réseau de vente de La Poste occupait 1,789 million de m<sup>2</sup> (bureaux de poste et tertiaire). L'efficacité énergétique des bureaux de poste représente donc un enjeu majeur pour la réduction des émissions de GES du Groupe.

Environ 350 bureaux de poste sont rénovés chaque année. Ces opérations sont réalisées via un cahier des charges qui vise à améliorer l'efficacité énergétique et le confort des locaux.

L'année 2018 a également été marquée par :

- le déploiement avec Poste Immo de la solution SOBRE pour 54 sites dans le cadre du SME. Cette solution de performance énergétique des bâtiments tertiaires centralise toutes les données énergétiques du site et propose, grâce à son intelligence artificielle, des plans d'action techniques et comportementaux pour réduire la facture énergétique ;
- la mise en œuvre de sept projets de rénovation énergétique financés par le Fonds carbone du Réseau, concernant l'isolation, le remplacement de radiateurs énergivores et la mise en place de coupure automatique de la climatisation.

#### GeoPost améliore la consommation électrique des centres de tri

Une part importante de la consommation d'électricité sur les sites est pour l'essentiel imputable aux machines de tri et à l'éclairage, la plupart des activités de tri s'effectuant de nuit.

GeoPost a amélioré l'efficacité énergétique sur l'ensemble de son réseau d'agences. Pour cela, la filiale s'est appuyée sur des initiatives telles que la mise en place de systèmes d'éclairage LED ou de *smart grids*. Nombre d'agences ont également signé des contrats avec des prestataires qui fournissent des énergies renouvelables. DPD France, notamment, s'est engagé en 2017 à se fournir à 100 % en énergie renouvelable. Cela a permis d'éviter l'émission de 810 tonnes de CO<sub>2</sub>. En 2017, plus de 39 millions de kWh ont ainsi été fournis dans le cadre de contrats d'énergies renouvelables, contre 16 millions de kWh en 2016.

Par ailleurs, la surface des agences de transit est en général assez grande pour recevoir des panneaux solaires sur le toit. Ainsi, l'agence de Veenendaal, aux Pays-Bas, alimente son chauffage, sa ventilation et son éclairage par des panneaux d'une capacité de 65 000 kWh.

#### Les actions de La Banque Postale

La politique de performance énergétique des bâtiments menée par la direction de l'immobilier de La Banque Postale est articulée autour des trois grands axes suivants :

- favoriser les travaux d'amélioration de l'efficacité énergétique du bâti ;
- optimiser au quotidien la gestion énergétique de son parc immobilier : température intérieure des locaux, éclairage, détection des fuites, etc. ;
- inciter les comportements écoresponsables des collaborateurs.

L'ensemble des bâtiments patrimoniaux et locatifs de La Banque Postale est intégré au périmètre du SME et la totalité des Centres financiers est équipée de la solution SOBRE.

Au cours des dernières années, les actions menées dans ce cadre ont permis à La Banque Postale de réduire les émissions de GES liées à ses bâtiments malgré le développement de ses activités. Entre 2013 et 2018, La Banque Postale a vu les émissions liées aux bâtiments diminuer de 48 %.

## Protéger et développer la biodiversité sur les emprises du Groupe

La protection de la biodiversité apparaît comme un défi majeur pour les organisations. Il s'agit, notamment, de limiter la consommation d'espaces naturels par les bâtiments, de développer la nature en ville et de protéger les espèces en danger. Dans ce cadre, Poste Immo, foncière du Groupe, engage une réflexion systématique sur la conservation de la biodiversité lors de projets de construction et rénovation. La filiale a cartographié l'ensemble de ses bâtiments par rapport aux zones d'intérêt écologique (ZIE) et a réalisé des audits biodiversité sur certains bâtiments. Lors de chaque procédure de certification BREEAM, des diagnostics écologiques sont réalisés.

Un Livret de sensibilisation à la préservation de la biodiversité a été mis à disposition de l'ensemble des collaborateurs du Groupe La Poste et des collectivités territoriales.

Par ailleurs, La Poste encourage les initiatives de potagers urbains gérés par les postiers, notamment sur les toits de ses sites. Les expérimentations en cours permettent d'envisager leur démultiplication afin d'accélérer le développement de l'agriculture urbaine.

### Des ruchers installés sur des sites postaux

Sur environ 25 sites postaux, des associations de postiers s'impliquent dans l'installation et l'entretien de ruches. Celles-ci sont financées par souscription auprès du personnel, en contrepartie de pots de miel. Poste Immo a rédigé un kit d'installation et soutient l'expérimentation de ruches connectées à Rennes.

### 5.1.2.5 Réduire les émissions et les consommations énergétiques par le schéma industriel et logistique

L'organisation logistique constitue le troisième volet de la politique de réduction des consommations énergétiques. Elle vise à améliorer l'efficacité des kilomètres parcourus, que ce soit pour la collecte et la livraison en ville, le transport longue distance. Même si les trajets domicile-travail ne sont pas directement en lien avec le schéma industriel et logistique, ils participent à l'écomobilité et à la sensibilisation des collaborateurs.

### Devenir l'acteur de référence de la logistique urbaine responsable

Le Groupe La Poste a fait de la logistique urbaine l'une de ses priorités. Partenaire privilégié des collectivités, il apporte des solutions concrètes et adaptées au contexte local. Ces solutions impliquent un grand nombre de parties prenantes, des institutions aux commerçants ou artisans. Depuis 2015, le Programme prioritaire commun logistique urbaine (PPC LU) met en synergie les savoir-faire des branches pour atteindre cet objectif.

En France, le transport de marchandises représente 20 % des véhicules, 30 % des GES, 40 % des particules fines et 10 millions d'enlèvements, par jour en France urbaine.

Les villes font face à des enjeux croissants de congestion et de pollution. Ces difficultés jouent sur leur attractivité et sur le maintien des commerces de proximité. Pour y répondre, un nombre croissant de villes limite l'accès à leur centre pour les véhicules polluants. Cela vient interférer directement avec l'activité du Groupe, au niveau de la collecte et de la livraison du courrier et de colis. Dans le même temps, la demande de livraison aux particuliers est en expansion rapide, en raison du succès du e-commerce.

### Modes d'action du Groupe

Dès lors, il s'agit pour le Groupe d'accompagner la politique des collectivités territoriales et d'offrir dans le même temps des solutions optimales de livraison. Les actions consistent à :

- se concerter avec toutes les parties prenantes ;
- densifier les tournées de livraison et de les lisser sur la journée, pour contribuer à la fluidité du trafic ;
- déployer une flotte de livraison à faibles émissions ;
- adapter la taille des véhicules ;
- proposer des services de proximité dynamisant le lien social et le commerce ;
- établir des partenariats avec des entreprises locales pour favoriser l'insertion professionnelle.

### Des solutions concrètes

Dans ce contexte, le Groupe s'est donné comme missions prioritaires :

- de continuer à déployer sa flotte de véhicules à faibles émissions ;
- d'optimiser les surfaces logistiques ;
- d'implanter en cœur de ville des sites logistiques mutualisant les livraisons et les collectes ;
- d'identifier les initiatives privées et les projets économiquement viables (tels que la logistique des centres commerciaux, des groupes automobiles, des promoteurs immobiliers) ;
- de déployer les Pickup Stations (déjà 375 consignes en France, 40 000 points relais en Europe) ;
- de lancer Chronopost Food en appui de la logistique des Marchés d'Intérêt National. Le MIN de Toulouse est déjà équipé et d'autres projets sont à l'étude.

### Une couverture nationale des 15 métropoles urbaines à l'horizon 2020

Le Groupe La Poste a ouvert avec un ensemble d'actionnaires partenaires 7 centres de mutualisation des marchandises à Grenoble, Lyon, Clermont-Ferrand, Saint-Étienne, Montpellier, Toulouse et Bordeaux. Ces centres permettent d'accueillir les marchandises des transporteurs en entrée de ville. Ainsi, la livraison est assurée avec des véhicules à faibles émissions, et mutualisée. Les sites structurent aussi des services innovants destinés aux commerçants de la ville, tels que le stockage de proximité, la livraison express ou la logistique inverse (emballages, palettes ou retours de marchandises).

### L'HÔTEL LOGISTIQUE URBAIN QUAI DE BERCY, DANS PARIS INTRA-MUROS

Poste Immo, Sogaris et Icade ont été lauréats de l'appel à projets Inventons la Métropole du Grand Paris sur le site stratégique du Quai de Bercy en avril 2017. Ils vont transformer une friche ferroviaire en projet mixte comportant des bureaux, un équipement sportif, un hôtel, des commerces et un hôtel logistique urbain de 17 000 m<sup>2</sup>.

Poste Immo et Le Groupe La Poste contribuent à ce projet en tant qu'investisseur et futur utilisateur de cette surface logistique multimodale (fer-route-tram), d'une surface de 17 000 m<sup>2</sup>, dont 8 000 m<sup>2</sup> exploités par Le Groupe La Poste.

### LES INITIATIVES LOGISTIQUE URBAINE DE GEOPOST

GeoPost s'est fixé deux objectifs en matière de logistique urbaine :

- + 100 % de volume de colis livrés à des particuliers d'ici 2025 <sup>(1)</sup> ;
- fin 2019, la flotte Chronopost à Paris sera 100 % faibles émissions.

GeoPost s'appuie sur les projets lancés en France en matière de logistique urbaine pour procéder à des expérimentations ailleurs en Europe. L'objectif est de déployer au moins un projet pilote dans chaque filiale en Europe.

Les solutions de logistique urbaine offrent aux clients des options de livraison plus variées, tout en réduisant leur impact sur l'environnement. GeoPost considère qu'il n'y a pas de solution « unique », car chaque ville a une géographie, une capacité, des objectifs stratégiques et des besoins différents. Des solutions et une réglementation innovantes doivent être adaptées à chaque cas.

Les solutions développées jouent à la fois sur des flottes de véhicules plus agiles et sur l'optimisation des sites pour le dernier kilomètre. Selon les cas, des micro-agences ou une « agence urbaine » proches du centre-ville augmentent le potentiel de livraison et diminuent leur impact sur l'environnement.

Des micro-dépôts de proximité sont déjà lancés à Madrid, Barcelone, Nuremberg, Vienne, Varsovie et Berlin. L'impact est sensible : à Londres, un micro-dépôt permet de diminuer de 45 tonnes de CO<sub>2</sub> les émissions de GES annuelles. À Madrid, 6 vélos électriques remplacent 3 à 4 camionnettes et le micro-dépôt est ouvert 12 heures par jour.

(1) Source : Baromètre DPDgroup E-shopper 2017 - étude conduite par Kantar TNS, 24 871 personnes interrogées dans 21 pays d'Europe.

### Adaptation logistique dans le cadre du schéma directeur industriel

La refonte du schéma directeur territorial initiée en 2016 implique la mise en place d'un réseau mult flux de proximité qui optimise les circuits de livraison et de collecte.

À fin 2018, 78,4 % des liaisons nationales de l'activité colis de la branche Services-Courrier-Colis étaient réalisées avec le mode de chargement en vrac. Le chargement en vrac permet d'optimiser le volume utile des remorques chargées et une baisse sensible des émissions par colis transporté, grâce à la diminution du nombre de remorques nécessaires. Le mode vrac contribue également à faire face à l'enjeu de mutualisation des flux. L'objectif est d'emporter des objets divers plus nombreux par kilomètre parcouru.

Outre le développement de sa flotte de véhicules à faibles et très faibles émissions, La Poste maintient ses tournées piétonnes et à vélo, désormais tous à assistance électrique, offrant de meilleures conditions de travail pour les facteurs, améliorant la capacité d'emport et apportant une réponse à l'allongement des tournées observées dans certains territoires (notamment lié au phénomène d'étalement urbain).

### Agir sur les trajets professionnels

L'écomobilité concerne également les trajets professionnels des collaborateurs. En la matière, La Poste a adopté une politique articulée autour de trois axes :

- l'optimisation des dépenses ;
- l'approche responsable des voyages et notamment leur impact environnemental ;
- la dimension sociale, qui intègre la considération de la personne et la réduction des risques juridiques, sociaux et fiscaux.

Concrètement, la politique voyage privilégie le train à l'avion et les réunions à distance au mode présentiel. Elle s'appuie notamment sur le déploiement d'une nouvelle plateforme collaborative (.COM1) depuis octobre 2017, utilisée par 200 000 collaborateurs à fin 2018.

### Le suivi des voitures de fonction et de service

Pour le périmètre France, les kilométrages, les consommations, les émissions de gaz à effet de serre et les coûts sont pilotés et optimisés. Une application de Véhiposte pour smartphone permet un suivi de ses usages par chaque utilisateur de véhicule de fonction.

La Poste favorise l'usage des véhicules à faibles émissions pour les déplacements de ses collaborateurs :

- le catalogue de véhicules de fonction propose des véhicules hybrides ;
- les véhicules de fonction et de liaison proposés dans le catalogue garantissent des émissions de GES plafonnées à 120 g eq CO<sub>2</sub> par kilomètre depuis 2010.

En 2017, Véhiposte a démarré la rationalisation du catalogue de véhicules de fonction proposés en France et un travail de diversification de l'offre en matière de motorisation (hybride, essence) est en cours.

## Agir sur les déplacements domicile-travail

### Favoriser le télétravail

Un accord relatif au télétravail a été signé avec les organisations syndicales pour la période 2018-2022. Il assouplit et élargit les possibilités d'exercice du télétravail en continuité de l'accord-cadre de 2013. Fin 2018, plus de 2 200 collaborateurs avaient bénéficié du télétravail, soit une progression de 18% par rapport à 2017, en moyenne près de quatre jours par mois avec un gain estimé de deux heures de trajet aller-retour par jour en moyenne, et les impacts environnementaux afférents évités.

### Déployer des plans de mobilité (ou Plan de Déplacements d'Entreprise)

Un plan de mobilité, ou Plan de Déplacements d'Entreprise, est un plan d'action qui vise à optimiser les déplacements quotidiens du personnel et à favoriser l'utilisation des modes alternatifs à la voiture individuelle. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, tout site d'entreprise localisé dans le périmètre d'un Plan de Déplacements Urbains (PDU) et regroupant plus de 100 collaborateurs doit se doter d'un PDE. Cela concerne près de 300 établissements du Groupe La Poste.

Fin 2018, 80 établissements, dans lesquels travaillent 35 000 personnes, étaient dotés d'un PDE. Le premier plan avait été déployé dès 2004.

La filière RSE et la filiale Bemobi, experte-conseil en écomobilité, ont accompagné l'ensemble des établissements concernés grâce à un « kit PDE » facilitant les diagnostics, les enquêtes, la concertation et l'adaptation des solutions.

Une enquête a été réalisée en 2018 afin de comprendre les pratiques, les enjeux locaux et les plans d'action retenus par les PDE. Ceux-ci portent sur différents axes :

- la mobilité évitée par le télétravail et la dématérialisation des réunions ;
- la mobilité optimisée par l'usage des modes doux, des transports en commun et l'optimisation des déplacements motorisés (covoiturage). Par exemple, dans un PDE, 26 % des postiers bénéficient du remboursement par l'entreprise de 50 % de leur abonnement aux transports en commun ou à un service de location de vélo.

Les solutions concrètes sont ensuite déployées selon le contexte propre au site, en réponse aux enquêtes utilisateurs.

### 5.1.2.6 Promouvoir un numérique à faible empreinte écologique

Le digital a un impact croissant sur la planète. Mais dans le même temps, il constitue un outil essentiel de la transition écologique. Face à ces constats, Le Groupe La Poste met en place une démarche structurée pour réduire l'empreinte environnementale liée à ses systèmes d'information et de communication. Membre fondateur du Club Green IT, il inscrit sa démarche dans les meilleurs standards.

(1) Le score moyen des 24 participants est de 59 %.

### Le changement de gouvernance des systèmes informatiques Groupe

Au 1<sup>er</sup> janvier 2018, les acteurs du Groupe précédemment décentralisés dans différentes directions ont été regroupés au sein du Centre de services mutualisés des systèmes d'information (CSM SI). Ce changement de gouvernance permet un partage d'expérience plus efficace et l'alignement des plans d'action sur la stratégie RSE. En 2018, le CSM SI a formalisé une évaluation de maturité à l'aide du référentiel portant sur le Green IT. Ce référentiel, co-écrit par les membres du Club Green IT, peut servir plus largement à optimiser les organisations et leurs impacts.

Le suivi du numérique responsable a été confié au Comité Green IT, un Comité à fréquence trimestrielle. Il est ouvert aux représentants RSE et achats IT du Groupe.

En 2018, le Comité Green IT a mené les actions suivantes :

- mesure de l'empreinte du parc et réflexion sur son évolution au scope 3 ;
- suivi des critères RSE dans les contrats Groupe ;
- formations : Certification Green IT, application Greenargile, Certification Numérique responsable ;
- sensibilisation aux référentiels de bonnes pratiques, accompagnement ;
- partage d'expérimentations, de documentation ;
- participation à l'Institut du Numérique Responsable.

### L'Institut du Numérique Responsable, une démarche collaborative de recherche et d'analyse

La Poste est membre fondateur du Club Green IT depuis 2016. Cette instance prendra le nom d'Institut du Numérique Responsable en 2019. Elle réunit 16 organisations publiques et privées francophones, leaders du numérique responsable. Les études, analyses et benchmarks réalisés dans ce cadre ont pour objectif de faire progresser en compétence les utilisateurs du numérique et de mutualiser les bonnes pratiques. Elles portent sur :

- l'impact environnemental des technologies numériques et de leurs usages ;
- l'IT for Green, ou comment mettre les techniques numériques au service de l'environnement ;
- la conception responsable de produits et services numériques.

En 2018, le Club, accompagné par le WWF, a analysé la maturité des 24 membres de Green IT. Le Groupe La Poste s'est vu attribuer par cette étude un indice de maturité de 65 %<sup>(1)</sup>. Ce travail est riche d'enseignements pour poursuivre l'optimisation de l'organisation IT du Groupe et la réduction de ses impacts.

### Évaluer les émissions de GES du parc informatique

Une grande opération de recensement du parc informatique a été réalisée en 2015 et actualisée en 2018. Elle sert de base au calcul de l'empreinte carbone des équipements sur le périmètre de La Poste SA et La Banque Postale.

La solution Greenargile, développée avec la société Systancia, évalue les émissions de GES du parc informatique en tenant compte des trois phases du cycle de vie (production, usage, fin de vie).

Au printemps 2019, la mise à jour des données permettra de connaître les économies réalisées grâce aux actions mises en place sur le scope 2 (consommation et émissions du parc).

Le scope 3 concerne notamment les émissions de la production, de l'usage et de la destruction des matériels détenus par les sous-traitants du Groupe (SAAS, Cloud...). Étant donné la tendance à l'externalisation des infrastructures et des applications, son poids ira croissant dans l'empreinte du Groupe. De premières estimations montrent une faible externalisation des applicatifs dans le cloud. Mais des travaux sont entrepris dès 2019 pour anticiper les enjeux à venir.

### Réduire l'empreinte carbone des équipements IT dès l'achat

Les cahiers des charges de La Poste comportent des exigences de labels qui notent, entre autres, la performance énergétique. Ainsi, tous les postes informatiques des bureaux de poste acquis depuis 2012 sont labellisés EPEAT. Les imprimantes, photocopieurs et écrans de télévision acquis depuis 2014 sont labellisés Energy Star. Les critères environnementaux entrent pour 15 à 25 % dans la note du prestataire.

En 2016, un guide d'achats a été diffusé dans le Groupe. Ce guide indique les critères minimaux devant être exigés par les acheteurs pour les équipements. Il les aide également à évaluer les déclarations de fournisseurs, notamment sur les critères sociaux. En 2017, le guide a été complété pour les prestations d'hébergement et d'infogérance. Il préconise le label ASHRAE pour le choix des *datacenters*, et porte l'attention sur les degrés de délégation pour l'infogérance.

Enfin, à l'aide des données fournies par la solution Greenargile, les directeurs des services informatiques, les acheteurs ou les techniciens informatiques comparent l'empreinte des équipements avant tout achat.

### L'écoconception logicielle

Début 2016, les directions des systèmes d'information (DSI) et RSE des branches Services-Courrier-Colis et Numérique ont co-construit un guide d'écoconception logicielle à destination des développeurs (logiciels internes et sites Web) du Groupe. Cette démarche permet d'améliorer les processus de développement des logiciels. Par exemple, des tâches manuelles peuvent être automatisées, comme la vérification de la qualité du code ou le parcours de déploiement d'une application. Ces automatisations assurent un gain de productivité, donc la réduction des consommations énergétiques.

En 2018, la branche Services-Courrier-Colis, la branche Numérique et les équipes Green It du Groupe ont engagé des travaux d'accompagnement aux maîtres d'œuvre dans la conception logicielle. Le choix des fonctions, des contenus ou des graphiques constitue le premier levier de frugalité des applications. Il permet de diminuer l'utilisation des serveurs et les frais d'implémentation.

5

## 5.1.3 LA NEUTRALITÉ CARBONE DES PRODUITS ET SERVICES EST ASSURÉE DEPUIS 2012

Pour participer à la transition écologique, le Groupe veille en priorité à diminuer l'empreinte carbone de ses activités. En complément, les branches réduisent leurs émissions de GES *via* des Fonds Carbone internes, dédiés entre autres au financement de projets internes. Ces derniers financent en externe des démarches de développement de puits carbone forestier au travers du programme Climat + Territoires. Enfin, les émissions de GES n'ayant pas été évitées sont compensées par l'achat de crédit d'émissions sur le marché volontaire.

abris pour vélos, en passant par l'achat de véhicules GNV ou le remplacement des éclairages par des LED.

À la BSCC par exemple, les projets retenus affichent un ROI moyen de 2 ans. Ils permettent d'économiser 1 500 tonnes de CO<sub>2</sub> et plus d'un million d'euros sur leur durée de vie, pour un financement global de 360 000 euros.

### 5.1.3.1 Les Fonds Carbone internes financent des projets internes

La branche Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, GeoPost et le Réseau allouent des enveloppes budgétaires aux projets de collaborateurs visant à réduire l'empreinte environnementale de leur entité. Cette monétisation de l'empreinte carbone contribue, par des actions très concrètes, à la diffusion de la culture d'engagement auprès des collaborateurs.

Ainsi, les Comités de sélection de chaque branche ou filiale retiennent les projets lauréats parmi des centaines de projets soumis, en fonction de leur retour sur investissement économique et environnemental. Les projets vont de l'écopâturage à des

### 5.1.3.2 Les Fonds Carbone internes financent le programme Climat + territoire

La Poste et La Banque Postale associent les territoires français à la démarche de compensation carbone en soutenant les filières bois et agricole à travers le programme Climat + territoires, depuis 2015. Le soutien de ces projets en France par La Poste a fortement contribué à l'élaboration du standard national de compensation volontaire des émissions de CO<sub>2</sub> : le label bas carbone. Porté par le ministère de la Transition écologique et solidaire, ce label vise à répondre à la demande de compensation locale volontaire des émissions de GES et s'inscrit dans le cadre de l'objectif gouvernemental visant à faire de la France un pays « neutre » en carbone à l'horizon 2050.

L'objectif du programme Climat + territoire est triple :

- améliorer la performance environnementale locale ;
- favoriser l'adaptation au changement climatique ;
- créer de la valeur dans les territoires.

Il s'agit par exemple d'accompagner les propriétaires forestiers du Massif Central pour gérer leurs forêts afin d'en maximiser les services environnementaux et économiques. Le programme a également soutenu un projet d'agroforesterie dans le bassin de l'Adour-Garonne et a contribué à reconstruire l'une des forêts du Nord Pas de Calais atteinte par la charalrose. En 2017 il a accompagné 20 exploitations laitières dans leurs pratiques écologiques.

En 2018, le programme Carbocage visait à reconstituer des haies dans le bocage Grand Ouest. Les haies participent ainsi au maintien de la biodiversité, à la rétention de l'eau et au captage du carbone.

### 5.1.3.3 Les projets de compensation carbone soutenus dans les pays en développement

9 %

LA PART DE LA POSTE SUR LE MARCHÉ VOLONTAIRE DES CRÉDITS CARBONE

La branche Services-Courrier-Colis, la branche Numérique et GeoPost achètent sur le marché des crédits carbone reconnus par les standards les plus exigeants (Gold standards, VCS et UNFCCC). En 2018, ces crédits ont compensé 1 560 000 Teq CO<sub>2</sub> émises par leurs activités sur les scopes 1, 2 et 3 (sur la sous-traitance transport). La Banque Postale s'est adjointe au programme en 2018.

La compensation est réalisée de deux façons :

- en partenariat avec EcoAct, qui sélectionne, selon des méthodologies validées par le Groupe, le portefeuille des projets générant des crédits carbone sur le marché carbone volontaire ;
- dans le cadre de la participation au fonds de solidarité climatique Livelihoods.

#### Les projets de compensation carbone soutenus par le fonds Livelihoods

La Poste participe au fonds Livelihoods, créé en 2011 à l'initiative de Danone, depuis rejoint par plusieurs grandes entreprises. Livelihoods est un fonds d'investissement dédié à la compensation carbone au service des communautés rurales des pays en

développement. Le fonds soutient et organise des projets qui profitent aux populations défavorisées et à l'environnement à travers le monde, avec notamment :

- des projets de restauration de la mangrove en Indonésie, en Inde et au Sénégal ;
- des projets de protection de la forêt par la distribution de fours améliorés au Burkina Faso et au Kenya ;
- le développement de l'agroforesterie au Guatemala.

#### Les projets soutenus par la branche Services-Courrier-Colis et la branche Numérique

Les projets soutenus en partenariat avec EcoAct sont répartis sur tous les continents :

- un projet de lutte contre la déforestation au Kenya : installer des filtres à eau individuels, ce qui réduit les besoins en bois pour la faire bouillir. Des techniques alternatives au brûlis sont également mises en place ;
- la préservation de la biodiversité au Pérou, par la gestion durable des forêts ;
- au Cambodge, des poêles traditionnels sont remplacés par des foyers améliorés pour éviter la déforestation ;
- au Vietnam, des déjections animales fermentées dans des biodigesteurs produisent une énergie locale et renouvelable.

#### Les projets soutenus par GeoPost

GeoPost compense toutes les émissions liées au transport, y compris celui confié à des sous-traitants.

Depuis 2017, sept projets ont été soutenus, ils ont aidé plus de 295 000 personnes dans 7 pays à accéder à une énergie propre, et créé plus de 200 emplois. Ils sont par ailleurs sources de progrès sociaux et économiques :

- capture de méthane en Allemagne et au Royaume-Uni ;
- projets éoliens en Turquie et en Inde ;
- électricité issue de la biomasse en République tchèque ;
- chaudières à biomasse au Brésil ;
- économie circulaire en Pologne.

L'intégralité des émissions liées aux offres de service de GeoPost étant compensée, il permet à ses clients d'accéder à la neutralité carbone pour leurs envois sans coût supplémentaire.

## 5.1.4 MESURER ET RÉDUIRE L'IMPACT DES POLLUANTS ATMOSPHÉRIQUES LOCAUX ET LE BRUIT

Les Assises de la mobilité, organisées par le Gouvernement français fin 2017, ont dévoilé les pistes de réflexion qui conduiront à l'évolution du dispositif réglementaire en la matière. La logistique urbaine est au centre des débats, la pollution de l'air s'étant imposée comme un enjeu majeur de santé publique notamment dans les villes et métropoles.

### 5.1.4.1 Impact sur les polluants atmosphériques locaux

Ces dernières années, le Groupe La Poste a renforcé son expertise sur les questions de pollution atmosphérique locale. Inspirée de la démarche de management du carbone, une démarche similaire pour la qualité de l'air a été mise en place pour l'ensemble des activités du Groupe :

**Prévenir.** Afin de réduire les émissions de polluants, Le Groupe La Poste améliore sans cesse la qualité et la performance de sa flotte de véhicules (voir page 109). Sa politique de renouvellement des véhicules lui permet également de maintenir un parc jeune de véhicules parmi les plus performants.

**Mesurer.** Depuis 2015, en collaboration avec l'Ademe et France Environnement, La Poste a mis en place un dispositif de suivi des émissions de quatre polluants réglementés dans le cadre des normes Euro. Le périmètre de ce suivi est celui de la flotte de véhicules gérée par Véhiposte, filiale du Groupe (tableau en annexe).

**Réduire.** Le Groupe La Poste initie des démarches actives de réduction des polluants atmosphériques au travers de sa politique de choix de véhicules et de sa démarche de logistique urbaine (voir page 114).

La Poste a défini des objectifs ambitieux en matière de pollution atmosphérique en s'engageant à réduire ses émissions de NOx de 30 % entre 2015 et 2020, et ses émissions de particules de 50 %. Elle est l'une des premières entreprises à avoir défini des objectifs de ce type à moyen terme.

Si ces diminutions sont en partie dues à une baisse des kilomètres parcourus, elles résultent aussi de plusieurs types d'actions, parmi lesquelles :

- les formations à l'écoconduite ;
- le choix de véhicules automobiles moins consommateurs de carburant et moins émetteurs de polluants ;
- l'augmentation du nombre de véhicules électriques.

### 5.1.4.2 Impact sur les nuisances sonores

Selon un sondage IFOP <sup>(2)</sup>, plus de 8 Français sur 10 se disent préoccupés par les « nuisances sonores ». Le seuil de danger acoustique est fixé à 90 dB(A), soit le bruit dégagé par une circulation automobile intense. Les populations les plus exposées à ces nuisances sonores sont celles habitant dans les grandes villes et métropoles.

En milieu urbain, les nuisances sonores sont principalement générées par les variations de l'allure du véhicule, par le bruit du moteur et par le frottement des pneus sur la chaussée pavée. Le bruit connexe aux véhicules émis au cours des livraisons par des dispositifs tels que les haillons d'élévation ou les avertisseurs de recul représente une pollution sonore ponctuelle.

Les plateformes industrielles Courrier/Colis sont éloignées en périphérie des villes. Le bruit des camions y accédant a peu d'impact sur le volume sonore en centre-ville. Les principales émissions de pollutions sonores de La Poste sont donc situées au niveau du dernier kilomètre, dans la phase de collecte et distribution en zone urbaine.

Les principaux leviers mis en œuvre par La Poste pour réduire son empreinte sonore sont :

- le déploiement de la flotte de véhicules électriques et GNV moins bruyants que les véhicules thermiques ;
- le renouvellement des véhicules thermiques conformes aux dernières normes européennes « Euro » ;
- les tournées en mode actif ne produisant aucune pollution sonore (53 % des tournées courrier des facteurs sont réalisées à vélo ou à pied) ;
- le développement des solutions de livraison en consigne Pickup ;
- l'exigence maximum de la classe du bruit de roulement (classe 1 pour les 3/4 m<sup>3</sup>) des pneus équipant les véhicules de Véhiposte.

Enfin, concernant les sous-traitants ayant des véhicules qui circulent en Île-de-France, Viapost exige la certification PIEK afin d'inciter les acteurs de la livraison en centre-ville à réduire leurs nuisances sonores. Cette certification garantit le respect d'un seuil de bruit maximal. Elle répond ainsi aux attentes des riverains à l'égard des opérations de manutention et de transport.

5

(2) Septembre 2014, pour le ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie intitulé « Les Français et les nuisances sonores ».

### Le Groupe La Poste s'engage publiquement afin de réduire son impact et empreinte sonore

Ainsi, La Poste est adhérente et membre de soutien de l'association Certibruit dont elle détient le label. Ce label permet de valoriser les efforts entrepris par les acteurs de la logistique urbaine et de la distribution. Les livraisons silencieuses de nuit et la limitation du trafic de fret le jour font partie de ses objectifs.

La Poste, déjà signataire de la Charte de logistique urbaine durable initiée par la Ville de Paris en 2013, s'est associée à la mairie de Paris pour des livraisons de colis plus responsables qui a pour objectif de parvenir à des livraisons non-diesel en 2020. Chronopost a annoncé la fin des livraisons à Paris utilisant de véhicules à moteur thermiques à partir de juillet 2019, ceux-ci seront remplacés par une flotte de véhicules électriques et à motorisation GNV, ainsi que par des triporteurs à assistance électrique et des trolleys. Enfin, La Poste est aussi membre de l'association l'Avere-France, association nationale pour le développement de la mobilité électrique, qui représente l'ensemble de l'écosystème de la mobilité électrique.

## 5.1.5 ÊTRE TRANSFORMANT : ACCÉLÉRER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DES AUTRES ACTEURS

### 5.1.5.1 Financer la transition énergétique

Depuis la COP21, La Banque Postale finance la transition énergétique par le biais de :

- une offre de prêts destinée aux particuliers ;
- des solutions de financement pour les personnes morales (secteur privé ou public) ;
- des solutions d'Investissement Socialement Responsable (ISR) pour les institutionnels et les particuliers ;
- des solutions de financement participatif avec KissKissBankBank ;
- une plateforme d'accompagnement des particuliers pour le financement de la rénovation énergétique des logements.

#### Une gamme verte pour les particuliers

Ainsi, pour accompagner les particuliers dans leur engagement envers la transition énergétique, La Banque Postale propose une gamme verte à tarification avantageuse. Elle se compose :

- du prêt à taux zéro (Éco PTZ) ;
- d'un prêt « travaux verts » favorisant la rénovation énergétique de son logement ;
- de prêts « verts » pour l'achat de véhicules électriques ou hybrides (voitures mais aussi, vélos, deux-roues, voire trottinettes électriques) ;
- et d'une assurance dédiée.

#### Un fonds ISR thématique

En matière d'épargne, La Banque Postale Asset Management met à disposition le fonds ISR thématique « LBPAM Responsable Actions Environnement ». Ce fonds est investi spécifiquement dans des entreprises européennes du secteur de l'environnement

agissant en faveur du développement durable et de la transition énergétique. Il a par ailleurs obtenu le label gouvernemental TEEC (transition énergétique et écologique pour le climat) en janvier 2017 et le label ISR public en septembre 2017. Les deux labels ont été renouvelés pour l'année 2018.

#### Des solutions de financement

La Banque Postale intervient en tant que financeur de nombreuses sociétés de projets spécialisées dans les énergies renouvelables (photovoltaïque, éolien, etc.).

La création en 2017 d'une équipe dédiée au financement des ENR au sein de l'activité de financement et d'investissement a permis de structurer les efforts de la Banque en ce sens. En trois ans, plus de 1,5 milliard d'euros ont été décaissés pour financer ces projets favorisant la production d'énergie propre. L'équipe a également financé des projets d'efficacité énergétique de bâtiments.

#### Le financement des politiques publiques liées à la Transition Énergétique

Depuis 4 ans, La Banque Postale reste le premier prêteur bancaire pour les collectivités locales et les hôpitaux publics en termes de production de crédits annuelle.

Un grand nombre des projets financés, dont les entités du secteur public portent la responsabilité, touchent à des sujets de transition énergétique : construction neuve, rénovation de bâtiments publics, travaux de réhabilitation sur les parcs de logements sociaux, transports propres, etc.

En 2018, La Banque Postale a ouvert une plateforme d'aide à la valorisation des travaux par Certificats d'Économie d'Énergie (CEE), pour optimiser le financement de la rénovation des bâtiments publics et des logements sociaux.

#### Des financements pour les entreprises engagées dans leur transition énergétique

La Banque propose des solutions de financements en crédit-bail de flottes de voitures propres.

### 5.1.5.2 Partager les expertises et proposer des solutions

Le Groupe La Poste est un acteur de la transformation de la société. Il met au service de tous son expertise développée pour sa propre transition énergétique. Il a développé des offres de services dans les domaines de l'écomobilité, de la rénovation énergétique des logements, de la performance énergétique et du recyclage. Elles s'appuient sur les savoir-faire des actifs et de l'ensemble des branches du Groupe. Elles ont été définies dans le cadre du Programme Prioritaire Commun Transitions Écologiques initié en 2015.

#### SOBRE, l'offre de management de l'énergie dans les bâtiments tertiaires

La solution SOBRE, développée en joint-venture avec la CDC et EGIS, a été lancée sur le marché en 2018 <sup>(1)</sup>.

Reposant à la fois sur une solution digitale de suivi et de pilotage énergétique multi-sites et des services d'efficacité énergétique, elle permet une économie sur les consommations énergétiques de 10 à 25 % en proposant des plans d'action comportementaux pour les occupants et techniques pour les gestionnaires du bâtiment.

Installé dans 325 sites du Groupe La Poste, SOBRE est l'outil utilisé pour le déploiement du Système de Management de l'Énergie. Il a vocation à être déployé plus largement sur le parc de La Poste.

#### Action Habitat, la rénovation énergétique de l'habitat

Avec Action Habitat, La Poste propose aux collectivités locales de les accompagner dans leur politique de rénovation des logements.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre de la loi sur la Transition énergétique, prévoyant la rénovation de 500 000 logements par an. Les collectivités territoriales rencontrent en effet des difficultés majeures pour toucher les publics peu sensibilisés et éloignés des dispositifs existants.

De par sa connaissance des acteurs locaux et son maillage territorial, La Poste s'impose comme un facilitateur naturel des politiques publiques. La confiance et l'image de neutralité dont dispose le Groupe auprès des particuliers sont des éléments essentiels qui encouragent les particuliers à passer à l'acte. D'ores et déjà, 100 000 ménages ont été sensibilisés.

L'offre de service Action Habitat comprend :

- le ciblage des logements énergivores ;

- la sensibilisation des ménages par le facteur ;
- la visite du logement par un postier qualifié et l'accompagnement dans la définition du projet.

La Poste porte également un programme de l'ANAH de lutte contre la précarité énergétique. Le programme DEPAR comporte le repérage, la sensibilisation aux éco-gestes et le diagnostic énergétique. Il est opéré en partenariat avec SoliHa, association de lutte contre l'habitat indigne.

Fin 2018, Action Habitat Travaux, une offre sur internet à destination des particuliers, a été expérimentée dans l'Eure et dans la Somme. Elle propose une solution clé en main de rénovation énergétique du logement, comprenant aides et subventions.

5

#### Les services d'écomobilité

En 2016, La Poste a rassemblé les offres de ses trois filiales – Greenovia, Véhiposte et Mobigreen – pour donner naissance à la marque Bemobi. Cette nouvelle référence est dédiée à la mobilité durable, au service des entreprises et des collectivités publiques.

Bemobi propose un ensemble de solutions :

- le conseil, pour comprendre et manager sa mobilité : optimiser ses trajets, son parc de véhicules, les déplacements domicile-travail de ses collaborateurs, et définir un plan d'action adapté ;
- la gestion et l'optimisation des flottes : gestion tout au long du cycle de vie des véhicules (*fleet management*), analyse de l'existant, plans d'action concrets et mesurables (télématique embarquée, pilotage de la sinistralité, etc.) ;
- la formation, pour changer les comportements des conducteurs : réduire l'accidentologie, réaliser des économies et se conformer à la réglementation en matière de prévention des risques professionnels ;
- la mobilité collaborative à usage professionnel (vélopartage, autopartage, covoiturage...).

De la même manière, la gamme de solutions de conseil a été renforcée avec des offres sur les plans de déplacements entreprise. La gamme de formation s'est étoffée avec des formations « Vélo » et « Constat amiable ».

Sur le volet de la mobilité collaborative, après les offres de covoiturage lancées en 2016 et d'autopartage, Bemobi a lancé en 2017 une offre de vélopartage. Cette dernière prévoit la location longue durée et la gestion de flotte de vélos à assistance électrique. Fin 2018, la solution a été retenue dans le cadre de la DSP (Délégation de Service public) mise en place par Mobilités Île-de-France portant sur la mise à disposition de 20 000 VAE.

(1) EGIS est un bureau d'études et d'ingénierie dans le domaine de la construction, filiale du groupe Caisse des Dépôts.

### 5.1.5.3 Accompagner la recherche, incuber les expérimentations

#### Les expérimentations de logistique urbaine en partenariat avec les collectivités territoriales

La Poste contribue au développement d'une logistique urbaine durable, en co-construisant des solutions innovantes telles que :

- des centres de distribution mutualisée et de services, expérimentés à Grenoble en 2017 et déployés depuis dans six autres villes ;
- des plateformes multimodales urbaines mutualisées (« hôtels logistiques »), sources d'une meilleure efficacité et d'une moindre emprise foncière, comme à Bordeaux et Toulouse.

#### Incubateur « Immobilier de demain »

Poste Immo a été membre fondateur de l'incubateur « Immobilier de demain » en 2015. Il a renouvelé son engagement dans ce projet

d'open innovation conduit par Paris&Co, l'agence de développement économique et d'innovation de Paris, et premier lieu d'incubation de start-up en Europe (plus de 300 start-up).

#### 10 pilotes de centrales photovoltaïques en autoconsommation en 2019

Depuis 2017, Poste Immo, en tant que producteur d'énergie photovoltaïque, s'intéresse de façon très concrète à la relocalisation de la production et de la consommation énergétique.

Les bénéfices de l'autoconsommation sont nombreux : elle permet de réduire la facture énergétique, de consommer une énergie renouvelable et de réduire le risque lié à la volatilité du marché de l'électricité.

Des pilotes, qui seront mis en œuvre pour 2019-2020, visent à étudier en conditions réelles, sous des climats divers, la faisabilité du modèle juridique, économique et contractuel.

## 5.2 Le Groupe La Poste, partenaire naturel de l'économie circulaire

Si les activités humaines se poursuivent au rythme actuel, il faudrait en 2050 les ressources de plus de deux planètes Terre pour répondre à nos besoins. Les carences prévisibles constituent des risques. Néanmoins, il est possible de les envisager comme des opportunités, en imaginant des modèles économiques et des modes de consommation d'un nouveau type : l'économie circulaire. Ce système économique d'échange et de production vise à augmenter l'efficacité de l'utilisation des ressources et à diminuer l'impact sur l'environnement, tout en permettant le bien-être des individus.

Le Groupe La Poste est conscient des enjeux liés à l'érosion des ressources pour tous ses postes de fonctionnement et tous ses domaines d'activité. Ainsi, il s'engage dans une politique économie circulaire visant la réduction de sa consommation de ressources et de sa production de déchets. Il décline cet engagement dans un écosystème plus large, entraînant ses clients et un éventail de partenaires. L'objectif est de leur proposer des solutions concrètes pour les accompagner dans la mise en œuvre de l'économie circulaire.

5



(1) DEEE : Déchets d'équipements électriques et électroniques.

## 5.2.1 ÊTRE EXEMPLAIRE DANS LES ACTIVITÉS DU GROUPE

Le Groupe déploie ses actions en faveur de l'économie circulaire à chaque étape de l'utilisation de ses ressources. De l'approvisionnement à la gestion des déchets, La Poste progresse tous les jours dans une démarche d'amélioration continue de ses processus. Au-delà de la conformité réglementaire, le Groupe se veut exemplaire en sensibilisant les collaborateurs à une utilisation responsable des ressources, par des opérations pérennes ou ponctuelles.

La politique économie circulaire du Groupe vise à couvrir les domaines suivants :

- optimiser les consommations du Groupe ;
- intégrer des matières issues du recyclage et du réemploi dans les objets achetés pour son fonctionnement ;
- envoyer au réemploi et au recyclage les équipements mobiliers et immobiliers dont il n'a plus l'usage ;
- proposer des offres de logistique, logistique inverse, collecte et remise favorisant le réemploi et le recyclage d'objets du quotidien.

Le Groupe s'engage à enrichir le pilotage de la gestion de ses ressources, à définir des cibles et des plans d'action mobilisant ses parties prenantes impliquées (collaborateurs, fournisseurs, clients), dans un dispositif pluriannuel. Il développe notamment en ce sens des pratiques d'achats responsables et une politique papier vertueuse.

### 5.2.1.1 L'intégration de l'économie circulaire dans les approvisionnements

#### L'approvisionnement responsable en papier

Le papier est la ressource à plus fort enjeu pour Le Groupe La Poste. La maturité de sa politique papier responsable est reconnue : en 2017, La Poste a obtenu le score de 75/100 au dernier baromètre PAP50, qui évalue les politiques papier des plus grandes organisations privées et publiques. La Poste était classée première dans sa catégorie (secteur Poste/Télécoms).

L'un des enjeux clés de cette politique papier porte sur la qualité de l'approvisionnement. La Poste privilégie le papier dont la production ne contribue pas à la déforestation. Toutes les entités sont mobilisées pour privilégier le recours à l'utilisation de papier

responsable (papier recyclé, écolabellisé ou issu de forêts gérées durablement). L'objectif à terme est d'atteindre 100 % de papiers responsables.

Au-delà de l'origine du papier en lui-même, des exigences sont apportées sur des ressources connexes : l'encre, les colles, les vernis, etc. Ainsi, la détention du label Imprim'Vert ou la signature de la Charte Print Environnement sont systématiquement exigées pour l'impression des supports publicitaires, promotionnels et institutionnels.

#### L'approvisionnement responsable pour les colis postaux

Les équipes marketing et RSE travaillent à l'écoconception des offres Colis.

Dans l'écoconception des emballages, La Poste est un acteur transformant, qui entraîne ses fournisseurs dans une démarche d'amélioration et d'innovation. Elle conseille également ses clients e-commerçants sur les enjeux : diminuer le vide et la consommation de matières, intégrer des matières recyclées tout en conservant la résistance des emballages en vue de leur passage dans les processus postaux mécanisés.

##### Les emballages Colissimo Prêt-à-Envoyer

En 2017, une analyse cycle de vie (ACV) des emballages prêts à poster de Colissimo a permis de déterminer que le taux de matière recyclée intégrée dans ces produits était de 20 %. La quantité totale de matières premières utilisées diminue régulièrement : entre 2012 et 2017, la matière utilisée pour le colis format « L » a diminué d'environ 5 %.

Un plan d'action a été défini suite à cette ACV. Les prochains emballages colis disposeront d'un profil environnemental plus performant : taux de matière recyclée plus élevé, quantité de colle et d'encres réduites, etc.

##### Les pochettes souples Prêt-à-Envoyer

Un nouveau modèle de pochettes souples a été travaillé en 2018, en vue de l'évolution de la gamme en 2019 :

- le travail sur l'épaisseur du film plastique a permis de réduire de 5 % la matière première utilisée ;
- la part de matériau recyclé intégré est passée de 25 % à 50 % sur la face interne du film ;
- la quantité de colle a été réduite de 20 %.

Par ailleurs, un prototype de pochette souple à double rabat, réutilisable, a été développé, testé et validé techniquement en 2018. L'appétence des clients et l'impact financier sont actuellement étudiés, avant de statuer sur sa mise en vente.

### Les palettes plastiques

Les plateformes colis testent des palettes en plastique pour remplacer le bois. En 2018, une analyse du cycle de vie des deux types de palettes a été menée. Elle a démontré le moindre impact des palettes plastiques en kg eq CO<sub>2</sub>, grâce à leur nombre de rotations.

Ces palettes sont économiques, plus intéressantes sur le plan écologique (pas de débris ni de déchets bois générés) et plus faciles à manipuler (elles sont légères et empilables).

En revanche, elles doivent fonctionner en circuit fermé.

Pour enclencher la démarche de remplacement des palettes, plusieurs leviers sont actionnés :

- optimiser le nombre de rotations ;
- pour le bois, privilégier les bois d'origine France ;
- travailler sur le recyclage et la réincorporation pour les palettes plastiques, en comparant les prestataires.

### L'approvisionnement responsable pour les matériaux de construction

Une politique de choix des matériaux est en cours de réflexion au sein de la foncière Poste Immo. Elle permettra de privilégier dans les cahiers des charges et les appels d'offres l'utilisation de matériaux à faible impact environnemental et sanitaire. Elle s'appuie sur des expérimentations d'analyse du cycle de vie pour certains projets (La Boétie et La Poste du Louvre).

## 5.2.1.2 Mieux utiliser les ressources

### Consommation responsable de papier

De nombreux leviers sont utilisés afin d'ajuster au mieux les consommations en fonction des usages :

- les documents à fort volume de papier (rapports, études) sont de plus en plus dématérialisés ;
- le parc d'imprimantes individuelles est rationalisé ;

- l'ensemble des imprimantes est paramétré par défaut en recto verso ;

- le papier à faible grammage et les formats standards sont favorisés dans les commandes aux imprimeurs.

En 2018, le Groupe a intégré dans son catalogue de fournitures de bureau une ramette de papier de grammage plus faible (75 g au lieu du classique 80 g), de plus en plus plébiscitée. Si tous les services du Groupe remplaçaient leur usage d'un papier 80 g par un papier 75 g, cela permettrait d'éviter de consommer 90 tonnes de papier par an.

### Le Groupe La Poste accompagne ses clients dans cette démarche d'optimisation

Avec des solutions de ciblage optimisées, Mediapost propose à ses clients d'allier impact du message, rentabilité des investissements publicitaires et développement responsable :

- Mediapost dispose de plus de 3 000 critères socio-démographiques, comportementaux et sur l'équipement des foyers. Ces critères permettent la diffusion de messages à des foyers directement concernés par une offre. Cela évite par exemple que des tondeuses à gazon soient proposées à des particuliers résidant dans des appartements ;
- Mediapost possède une base à l'adresse unique et exclusive régulièrement mise à jour. Elle cartographie le potentiel de boîtes aux lettres distribuables (accessibles et sans autocollants Stop Pub). Cette base de données fiable permet de calculer au plus juste le nombre d'imprimés publicitaires nécessaires.

À ces solutions s'ajoutent des guides dédiés à l'éco-conception des campagnes de communication (imprimés publicitaires, échantillons) qui délivrent des conseils pour mieux utiliser les ressources et favoriser l'économie circulaire.

De son côté, Docaposte, pionnier dans l'impression continue couleur, a intégré dans son parc d'imprimantes industrielles des machines permettant d'imprimer en couleur sur bobine blanche. Cette technologie permet de réduire les gâches et également les impacts environnementaux de la logistique amont et aval du préimprimé.

### Lutte contre le gaspillage alimentaire

L'offre de restauration pour les collaborateurs du Groupe est composée de restauration collective et de titres-restaurants. Elle concerne une moyenne de 97 000 bénéficiaires par jour.

Le cahier des charges sur la prestation de restauration collective intègre des exigences RSE, notamment en matière de lutte contre le gaspillage et de tri des déchets, qui se traduisent par la mise en place de process et de méthodes visant à éviter les pertes alimentaires quotidiennement et à sensibiliser les équipes en cuisine.

Le Groupe La Poste propose aux postiers d'accéder à 400 points de restauration. Parmi ceux-ci, 48 sont en gestion associative et 74 en concession avec Elior Entreprises. En 2018, sur ces 122 restaurants, l'accent a été mis sur la lutte contre le gaspillage alimentaire, après une expérimentation concluante en 2017.

À l'occasion de la Semaine européenne de réduction des déchets, en novembre 2018, les convives des restaurants concédés ont été sensibilisés au gaspillage alimentaire. Ils ont pu découvrir un menu « 100 % anti-gaspi » et participer à deux trophées. Les restaurants ont été équipés d'une balance dédiée à la pesée des déchets. L'objectif de ces actions est de diagnostiquer les sources de gaspillage, de rendre visible la quantité de déchets produits et de recueillir des idées anti-gaspi.

### Augmentation de la durée de vie des équipements

La Poste travaille sur la réparation de ses équipements pour allonger leur durée de vie.

#### Maintenance des vélos à assistance électrique (VAE)

La Poste travaille avec des ESAT lorsque les prestataires ont la capacité d'absorber ses besoins. Ces partenariats ont d'ailleurs mené à la création de nouvelles compétences et d'une vraie filière.

À Roubaix, par exemple, il était difficile pour les prestataires d'absorber le volume d'interventions nécessaires pour La Poste. Un atelier de maintenance a été créé à l'intérieur même d'un site Courrier. Il a permis de reclasser un agent en aptitude réduite. L'atelier fournit aussi des prestations aux sites postaux avoisinants. Ce dispositif présente de nombreux avantages :

- diminuer l'usure de certaines pièces par un meilleur réglage ;
- améliorer l'état des VAE par une maintenance plus régulière ;
- réduire le coût des pièces détachées ;
- diminuer l'immobilisation des VAE (réparation en 48 heures) et donc le parc de réserve (passé de 21 à 14 VAE en deux ans).

#### Les équipements électriques et électroniques

La constitution du parc IT est présentée en page 101. Les équipements électriques et électroniques gérés en parc à La Poste font l'objet de réparations et de remise en service au sein de l'entreprise. Les appareils sont réparés et remis en service par la direction du Support et de la Maintenance.

Cette gestion, ainsi que la maintenance logicielle, la sécurité et les écogestes des utilisateurs permettent d'augmenter la durée de vie moyenne des équipements au sein du Groupe. Ainsi par exemple, l'âge moyen de sortie de parc des ordinateurs est de près de 6 ans pour les portables, plus de 7 ans pour les fixes, et 10 ans pour les écrans. Celui des imprimantes laser est de plus de 7 ans.

#### Les smartphones Facteo

Tous les facteurs sont équipés d'un smartphone appelé Facteo, soit en 2018 un parc de 90 000 appareils. La grande majorité des

téléphones, plus de 9 sur 10, sont maintenus trois ans ; cette durée de vie est deux fois plus importante que la durée d'usage moyenne d'un smartphone par un particulier<sup>(1)</sup>.

En 2018, plus de 4 500 smartphones ayant rencontré un problème ont pu être réparés et remis en circuit auprès d'un facteur. La réparation coûte trois fois moins cher que l'achat d'un téléphone neuf. Elle évite aussi la réinstallation des applicatifs et la personnalisation de l'appareil. Ainsi, le réemploi interne présente des bénéfices tant écologiques qu'économiques pour les établissements postaux.

### Meilleure utilisation des surfaces immobilières

Le Groupe La Poste déploie plusieurs concepts d'espaces de coworking, qui permettent d'optimiser l'espace de travail et collaboratif, de réduire les trajets du domicile au bureau et d'optimiser la coopération entre les entreprises. Ainsi, des superficies de bureaux de poste peuvent être mises à disposition lorsqu'elles ne sont pas utilisées, ou des espaces dans des bâtiments que La Poste souhaite réaménager, transformés en tiers-lieux de coworking. Poste Immo s'appuie pour cela sur des partenaires et des start-up innovantes.

Certains sites postaux vendus en tout ou partie ne sont pas transformés immédiatement par le repreneur. Poste Immo cherche à valoriser ces surfaces immobilières vacantes par des projets d'urbanisme temporaires. Par exemple, La Poste abrite temporairement un site de stockage du Secours Populaire en centre-ville de Roubaix, dans un espace situé à l'arrière d'un bureau de poste.

#### 5.2.1.3 Seconde vie des équipements

Le Groupe favorise le réemploi de ses équipements, après leur durée de vie postale.

#### Donner une seconde vie aux véhicules postaux

Véhiposte a mis en place la vente de véhicules d'occasion dont La Poste n'a plus l'usage, auprès de professionnels et des collaborateurs du Groupe. Chaque année, Véhiposte commercialise ainsi entre 8 000 et 10 000 véhicules d'occasion.

#### Réemployer les vêtements professionnels

En partenariat avec la SNCF, la mairie de Paris, les ministères des Armées et de l'Intérieur, GRDF, l'ESF, l'ONF et Orée, le Groupe La Poste teste la mise en place de FRIVEP, filière de recyclage/réemploi des vêtements professionnels. L'objectif est de mettre en œuvre des solutions techniques efficaces et mutualisées. Les donneurs d'ordres doivent pouvoir traiter les vêtements usagés en s'assurant de la traçabilité et de la sécurisation tout au long du processus. Les industriels du secteur doivent bénéficier de débouchés de qualité pour les matières premières secondaires.

(1) Enquête Kantar TNS réalisée auprès de 1 505 personnes équipées d'un téléphone portable et âgées de 16 ans et plus, interrogées en ligne du 4 au 9 août 2017.

Courant 2018, la plate-forme industrielle courrier de Meuse Champagne-Ardenne a récupéré trois tonnes d'anciennes tenues qui ont été acheminées vers les partenaires du projet. La phase de tri et de démantèlement expérimental a été inaugurée début 2019 par la secrétaire d'État auprès du ministre de la Transition écologique et solidaire, et la secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie et des Finances. FRIVEP est un dispositif «Engagement pour la croissance verte».

D'autres démarches sont entreprises sur des objets proches du secteur textile. Dans la région Hauts-de-France, un test est en cours avec les porteurs de la démarche REV3 (troisième révolution industrielle), pour étudier la possibilité de réemploi/recyclage des sacs de facteurs. L'objectif est de trouver un circuit et des prestataires locaux pour donner une deuxième vie à ces objets, avec un modèle économique robuste.

### La seconde vie des mobiliers

La Poste intègre de plus en plus des démarches de réemploi de ses mobiliers lors de déménagement ou de transformation de sites postaux. Les équipements sont alors principalement redéployés au sein de l'entreprise ou donnés à des structures de l'économie sociale et solidaire. Ainsi, en 2018, La Banque Postale disposait de plus de 4 tonnes de mobilier de bureau en bon état (armoires, bureaux, tables, chaises) dont elle n'avait plus l'usage, dans le cadre du réaménagement d'un site nantais. L'association OASIS Environnement, lauréat 2017 des Trophées des Éclaireurs du Groupe La Poste, a réuni un ensemble d'acteurs de l'Économie sociale et solidaire pour donner une seconde vie à ce matériel.

### Le réemploi des équipements électriques ou électroniques

En plus du réemploi des équipements au sein du Groupe La Poste, la Direction du Support et de la Maintenance a envoyé en 2018 en réemploi externe, par du don ou de la revente, plus de 1 000 équipements.

L'usure de la batterie, de la mémoire ou l'évolution de la technologie rendent les téléphones obsolètes en trois ans pour les facteurs. Ainsi, une partie du parc doit être renouvelée chaque année et s'ajoute aux téléphones endommagés non réparables. Dans ce cadre, en 2018, près de 9 800 smartphones Facteo fonctionnels ont fait l'objet d'une cession pour réemploi. Les données sont effacées et un certificat est délivré pour sécuriser juridiquement leur sortie du parc.

En conjuguant les actions de réparation et de réemploi de ses Facteo, La Poste a permis en 2018 de préserver plus de 1 000 tonnes de ressources <sup>(1)</sup>.

## 5.2.1.4 Valorisation des déchets

### Les « 5 flux » de déchets

Sur ses sites, le Groupe La Poste optimise de façon progressive le recyclage des matières valorisables, notamment celles concernées par l'obligation réglementaire dite « 5 flux » : papier, métal, plastique, verre et bois.

La branche Services-Courrier-Colis compte le plus grand nombre de sites postaux. D'ici 2020, elle s'est fixé pour objectif de recycler papiers et plastiques. En 2018, elle a pu favoriser la valorisation, en France, d'un peu plus de 80 % de ses papiers et cartons d'activité via ses filiales Recygo et Nouvelle Attitude.

Partout sur le territoire, La Poste génère des déchets dispersés en petites quantités. Aussi souvent que possible, les capacités de transports disponibles sur les liaisons existantes sont utilisées pour concentrer les déchets depuis les petits sites vers les plus grands. Cette concentration permet de remettre aux prestataires des déchets dans des quantités qui les rendent valorisables.

Le recyclage matière concerne les consommables du quotidien, mais également les équipements sur des opérations de renouvellement au fil de l'eau ou ponctuelles. Par exemple, le Groupe systématise le recyclage des mobiliers professionnels en travaillant avec l'éco-organisme de cette filière, Valdelia.

### Focus sur les déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE)

Le Groupe a structuré la chaîne de traitement de ses déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE). Les équipements usagés sont collectés en vue d'une revalorisation, principalement sous forme de recyclage matière. En 2018, de nombreux équipements ont dû être renouvelés : le tonnage de DEEE traités par les prestataires a augmenté de 30 % ; le taux de valorisation est resté élevé, à 94 %.

Tous les équipements collectés en Île-de-France sont confiés à une entreprise adaptée.

22 000 smartphones Facteo sortis du parc n'ont pas pu être réemployés, car trop obsolètes ou irréparables. Ils ont été recyclés et ont permis la valorisation de 178 kg de matières précieuses (cuivre, or, argent).

Cette démarche concerne également les consommables. Ainsi, au Réseau La Poste, les cartouches d'imprimantes usagées sont réutilisées ou recyclées, grâce à un partenariat inédit et innovant avec la société Lexmark. La solution de collecte s'est très fortement développée avec 68 000 cartouches usagées retournées par les bureaux de Poste et les sites de gestion. Grâce à cet éco-geste effectué par les collaborateurs et à toutes les étapes de tri, de nettoyage et de tests réalisées par Lexmark, 90 % des cartouches ont été ré-encrées pour être à nouveau utilisées, et 10 % des cartouches ont été recyclées. Le total des matériaux revalorisés s'élève à 95 tonnes, ce qui a permis d'éviter l'émission de 316 tonnes de gaz à effet de serre.

5

(1) Consommation de matières premières liée à la fabrication d'un smartphone, donnée utilisée par l'ADEME dans ses supports de communication (par exemple : La Minute Pratique : Quels sont les impacts environnementaux de la fabrication d'un smartphone ? [https://www.youtube.com/watch?v=05uWBh\\_HZ4s](https://www.youtube.com/watch?v=05uWBh_HZ4s)).

## Les déchets de chantier

Dès 2016, la foncière du Groupe a été précurseur en élaborant et mettant en place sa politique de prévention et de gestion des déchets de chantiers. La réglementation impose un diagnostic déchets lors de la déconstruction de bâtiments de plus de 1 000 m<sup>2</sup>. Poste Immo a étendu cette obligation à tous ses chantiers : démolition, construction, réhabilitation, rénovation, réaménagement, etc., et pour toutes les tailles de chantiers.

Poste Immo s'est fixé les taux de valorisation matière suivants :

- pour les déchets inertes<sup>(1)</sup> : 75 % dès 2017, et 85 % dès 2020 ;
- pour les déchets non dangereux non inertes : 70 % dès 2017, et 80 % en 2020.

Pour atteindre cet objectif, un « kit de gestion des déchets de chantier » a été mis à disposition des collaborateurs. Les services achats ont rédigé un avenant aux contrats-cadres de maîtrise d'œuvre et des entreprises de travaux pour inclure les prescriptions relatives aux déchets de chantier.

Des chantiers pilotes ont été suivis afin de parachever la politique. Le bilan de ces expérimentations, consolidé et analysé en 2018, s'est révélé très positif :

- 100 % des chantiers pilotes ont atteint la cible de 75 % de valorisation des déchets inertes ;
- 86 % des chantiers ont atteint la cible de 70 % de valorisation matière des déchets non dangereux non inertes.

La politique sera donc généralisée à tous les chantiers dès 2019.

Par ailleurs, une expérimentation est en cours sur le réemploi des matériaux de construction. En effet, Poste Immo explore toute la hiérarchie des modes de traitement des déchets, y compris la prévention, le réemploi et la réutilisation.

## Les déchets alimentaires

Le tri des déchets alimentaires se met en place progressivement, dans les 122 points de restauration de La Poste. Cette action entre dans le cadre de la politique des activités sociales du Cogas<sup>(2)</sup>.

La Poste s'inscrit également dans le développement des filières de valorisation des déchets alimentaires, à l'autre bout de la chaîne de consommation. Ainsi, elle expérimente l'approvisionnement de dix véhicules postaux en biocarburant, fabriqué par une entreprise d'insertion à partir d'huiles alimentaires usagées.

## LES TEMPS FORTS DE MOBILISATION SUR LES RESSOURCES

### La Semaine européenne du développement durable (SEDD)

À l'occasion de la SEDD 2018, La Poste a placé ses actions sous une signature commune : « Tous acteurs pour un recyclage solidaire ». De nombreuses animations ont été proposées aux collaborateurs afin de les initier à la gestion des déchets, au réemploi ou au recyclage. Deux collectes ont également remporté un franc succès, avec plus de 30 000 postiers concernés : une collecte de livres, CD et DVD en partenariat avec Bibliothèques sans frontières, et une collecte de jeux et jouets en faveur de l'association Rejoué. Au total en 2018, plus de 4 000 jouets (soit une tonne) et 37 000 livres (soit seize tonnes) ont été remis à ces associations partenaires.

### La Semaine européenne de réduction des déchets (SERD)

Ces activités de mobilisation ont été prolongées à l'occasion de la SERD 2018, cette fois sous la bannière « Consommer autrement – Trier plus, jeter moins ». Une campagne de sensibilisation a été relayée avec l'appui d'un jeu de cinq affiches thématiques pour rassembler l'ensemble des actions locales. L'application WAG du WWF (cf. page 131) a été promue auprès des postiers. Pour continuer à promouvoir les alternatives à la consommation de jouets neufs, des ventes aux collaborateurs ont été organisées avec Rejoué. En 2018, sur cinq établissements, 400 jouets d'occasion ont été vendus.

### World Clean Up Day

Un troisième temps fort a cette fois touché les clients : l'événement international du World Clean Up Day, sensibilisant à la problématique des dépôts sauvages et plus globalement à celle de la production de déchets. Il a été relayé par une vidéo de sensibilisation diffusée dans l'ensemble des bureaux de poste équipés d'un écran TV.

(1) En règle générale, les déchets d'un chantier se composent des catégories suivantes : 1 % de déchets dangereux, 5 % de déchets non dangereux non inertes, 94 % de déchets non dangereux inertes.

(2) Le Cogas (Conseil de gestion et d'orientation des activités sociales de La Poste) définit les orientations des activités sociales de l'entreprise.

## 5.2.2 ÊTRE TRANSFORMANT POUR FACILITER LA TRANSITION VERS L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

La Poste a développé une expertise dans la gestion de ses ressources et dans la logistique inversée. Cela lui permet de développer une gamme de solutions pour accompagner ses clients (entreprises, collectivités, particuliers) dans les domaines du réemploi, du recyclage, de la mutualisation d'actifs et des circuits courts. Il s'agit pour La Poste d'utiliser ses actifs de production en tant que puissant outil d'extraction. La Poste peut en effet capter des ressources diffuses, les massifier, leur donner une valeur ajoutée et les orienter vers les acteurs du recyclage et du réemploi. La Poste entraîne également un éventail plus large de partenaires, dont des start-up et des acteurs de l'économie sociale et solidaire.

### 5.2.2.1 L'offre Recygo pour les déchets de bureau

Le Groupe La Poste souhaite devenir le partenaire naturel de l'économie circulaire. En premier lieu, La Poste développe des offres de logistique inversée. Il s'agit de collecter des matières en vue de leur réutilisation ou de leur recyclage (papier, carton, déchets de bureaux, cartouches, capsules de café, etc.). Ces offres, développées notamment sous la marque Recygo, s'adressent en particulier aux stocks diffus de matières, notamment au sein des PME, TPE et des entreprises à réseau.

Depuis 2012, La Poste propose la collecte et le recyclage des papiers et cartons de bureaux à travers son offre Recygo. Le modèle, innovant, est basé sur une économie circulaire et solidaire : les déchets de bureau collectés par les facteurs sont triés par Nouvelle Attitude, une entreprise d'insertion filiale de La Poste, ou par des partenaires de l'économie sociale et solidaire.

En 2018, La Poste s'est associée au groupe Suez, reconnu pour son expertise dans la collecte et le recyclage de tous types de déchets, ainsi que pour son savoir-faire dans les filières aval de valorisation. Cette association a donné naissance à une société commune, Recygo, qui dynamise la collecte et la valorisation des déchets de bureau en France métropolitaine.

Cette société offre une solution unique, digitale et accessible aux clients quels que soient leur taille et leur secteur d'activité, qui leur permet de se mettre en conformité avec le décret « 5 flux ». Tous les déchets de bureau sont concernés : bouteilles plastiques, canettes métalliques, gobelets, cartouches, etc. Ils sont valorisés dans les meilleures filières françaises en favorisant l'emploi local et l'insertion professionnelle.

Au-delà du service de recyclage, les clients trouvent sur le site internet de Recygo des outils pour suivre et valoriser leur démarche de tri.

Sur l'année de lancement, le service compte déjà 275 000 utilisateurs, travaillant dans 10 000 bureaux. Parmi les clients, on trouve Intermarché, Eiffage, Groupama ou encore Siemens.

### 5.2.2.2 Des offres de logistique inversée pour le réemploi et le recyclage

D'autres offres de services de logistique, collecte et remise, sont en test ou en déploiement pour favoriser le réemploi et le recyclage d'objets ou de matières valorisables, ainsi que la consommation alimentaire en circuits courts.

#### Les téléphones portables

La Poste a testé en région Auvergne-Rhône-Alpes une nouvelle offre, pour le compte de l'éco-organisme Eco-systèmes : la collecte des téléphones mobiles auprès des particuliers. Un document d'information et une enveloppe-réponse sont envoyés à domicile et dans certains cas commentés par le facteur. L'enveloppe-réponse remplie d'un ou deux smartphones usagés est à poster simplement en boîte aux lettres postale. 100 000 foyers ont ainsi une solution simple pour donner une deuxième vie à leurs équipements.

Avec l'offre postale PROXI CONTACT, le facteur joue le rôle de porte-parole des messages des collectivités et des éco-organismes auprès des citoyens. Le besoin d'information et de sensibilisation des particuliers aux bons gestes environnementaux est en effet une condition de l'engagement massif dans la transition écologique.

#### Les capsules de café

Nespresso a choisi Le Groupe La Poste pour proposer à ses clients entreprises la collecte de leurs capsules usagées.

Les entreprises se voient remettre des kits de communication expliquant le recyclage, des sacs de recyclage et des bacs dédiés à installer dans leur espace courrier. Les facteurs les récupèrent selon des échéances fixées avec chaque entreprise, selon sa consommation.

### 5.2.2.3 Des offres de tri pour le réemploi et le recyclage

Nouvelle Attitude est une entreprise d'insertion, filiale du Groupe La Poste. Elle existe depuis dix ans et est implantée sur 6 sites. Sa vocation s'articule autour de deux missions : l'une environnementale, l'autre sociale, qui participent au développement économique local :

- elle trie les papiers de bureau en vue de leur recyclage et développe des activités de tri d'autres objets et matières, pour recyclage ou réemploi ;
- elle assure le retour à l'emploi durable des personnes en parcours d'insertion. En 2018, 100 personnes ont été accompagnées, et 76 % d'entre elles ont trouvé soit un emploi durable, soit une formation qualifiante.

### 5.2.2.4 Des offres de financement de l'économie circulaire

L'économie circulaire est un champ de créativité. Les nouveaux projets doivent innover également dans leur financement pour franchir les différentes étapes de leur croissance.

Le financement participatif permet de répondre aux besoins des entrepreneurs, associations et même collectivités. Parmi les projets se finançant sur la plateforme de KissKissBankBank, filiale du Groupe La Poste, se trouvent des projets au service de la transition vers l'économie circulaire. On en retrouve également parmi les « Coups de cœur », sélectionnés par La Banque Postale avec le concours de ses clients, et qu'elle soutient à hauteur de 50 % de leur objectif de collecte de fonds.

Par exemple, en 2018, l'appel à projets « MEL Makers » a été lancé par la Métropole Européenne de Lille (MEL), en partenariat avec KissKissBankBank. Il visait à promouvoir les campagnes de financement participatif d'entrepreneurs métropolitains, œuvrant pour l'économie circulaire et créant des boucles locales de développement.

Dix talents locaux ont été sélectionnés et ont bénéficié de soutien pour valoriser leur activité et les accompagner dans leur collecte de fonds : accessoires de modes fabriqués à partir de pneus recyclés, lunch box zéro déchet, etc.

### 5.2.2.5 La Poste, promoteur de l'économie circulaire dans la société

#### La Poste signataire du programme d'action « Achats et économie circulaire »

En 2018, le Groupe La Poste a rejoint un programme visant à stimuler l'économie circulaire par le biais des achats, aux côtés d'une trentaine d'entreprises, collectivités et organismes publics. Ce programme est animé par l'Institut national de l'économie circulaire (INEC) dont le Groupe La Poste est membre fondateur et administrateur, la Métropole du Grand Paris et l'Observatoire des achats responsables (ObsSAR). Le partage des expériences permettra de démontrer le potentiel, la pertinence et la valeur ajoutée de l'économie circulaire dans une stratégie d'approvisionnement.

#### La Poste partenaire de Zero Waste France

Zero Waste France est une association de protection de l'environnement fondée il y a 20 ans. Elle milite pour la réduction et une gestion plus durable des déchets.

En 2018, La Poste a soutenu la publication du guide « Zéro déchet au bureau ». Ce document vise à sensibiliser les employés et les entreprises sur des actions du quotidien pour réduire, voire éviter toute la production de déchets au bureau. Il propose douze actions pratiques accompagnées d'exemples concrets, dont trois issus du Groupe La Poste : la réutilisation des cartouches d'encre, le réemploi de mobilier et la réparation des smartphones de facteurs.

Comme lors de sa première édition, le Groupe a été partenaire du Festival Zero Waste en 2018. Cet événement a rassemblé 5 000 participants dont 150 associations, des entrepreneurs, des collectivités territoriales et des particuliers interpellés par le sujet. Lors du festival, La Poste a participé ou animé quatre temps forts :

- une session de pitches d'entrepreneurs ;
- un atelier professionnel sur le mobilier urbain ;
- une intervention « Zéro déchet au bureau : comment réduire les déchets sur son lieu de travail ? » ;
- une table ronde « Mutualiser les moyens pour développer les activités zéro déchet ».

La Poste et des groupes locaux de l'association ont aussi organisé en amont du festival des after-work créatifs sur le thème du zéro déchet au bureau.

La Banque Postale relaye aussi auprès de ses clients les gestes citoyens en faveur de la réduction des déchets : les conseils fournis par Zero Waste ont fait l'objet d'une des « Actualités citoyennes » mises en ligne sur le site internet de la banque.

### 5.2.2.6 L'innovation dans le champ de l'économie circulaire

La Poste soutient des start-up et des structures de l'économie sociale et solidaire, *via* plusieurs dispositifs d'innovation dont elle est à l'origine (le concours des Éclanciers, French IoT...) ou partenaire (l'incubateur Paris&Co, les trophées annuels de l'économie circulaire...).

Le soutien peut prendre plusieurs formes : organisation d'expérimentations, de collectes solidaires mobilisant les postiers, conseil au développement, loyer modéré dans un immeuble postal... Ainsi, sont par exemple soutenus :

- l'association Rejoué qui collecte, trie, revalorise et revend à des prix accessibles des jouets ayant déjà servi ;
- label Emmaüs, marketplace solidaire permettant aux acteurs de l'ESS de se former et s'ouvrir à la vente en ligne ;
- la Tricyclerie qui collecte à vélo les biodéchets.

En 2018-2019, Le Groupe La Poste est également partenaire de l'appel à projets lancé par sa filiale KissKissBankBank & Co. Il s'agissait d'inviter les entrepreneurs et les associations à partager des projets environnementaux qui répondent aux thématiques zéro déchet/zéro emballage/zéro gaspillage, et à lancer leur collecte de financement participatif.

En parallèle, la Maison de Crowdfunding à Paris – tiers-lieu géré par KissKissBankBank – a mis en avant les pépites « zero waste » déjà financées sur KissKissBankBank, sous forme d'une expo-vente pendant un mois.

Enfin, KissKissBankBank s'est embarquée comme entreprise leader dans le projet local de première « rue zéro déchet ». Ce projet d'un an est porté par la Mairie du 10<sup>e</sup> arrondissement avec le soutien du groupe local Zero Waste Paris.

### La Poste remet le Trophée de l'Économie circulaire à Caux Vallée de Seine

Les Trophées de l'économie circulaire, portés par l'Institut national du même nom et par le ministère de la Transition écologique et solidaire, visent à mettre en lumière les bonnes idées et à encourager leur duplication. Pour sa quatrième édition en 2018, La Poste en tant que membre du jury a décerné le Trophée Collectivité à Caux Vallée de Seine.

Ce territoire s'est doté en janvier 2017 d'une nouvelle agence de développement économique aux compétences étendues pour mieux répondre aux enjeux majeurs que sont l'économie circulaire, l'innovation et l'attractivité.

### L'innovation portée par des postiers

Sous forme associative, la communauté Facteur Graine a développé un potager en permaculture sur le toit d'une plate-forme de distribution du courrier à Paris. Elle a fortement contribué à l'essor de ce sujet aux niveaux locaux, nationaux et internationaux : cet engagement sociétal a ainsi été montré en exemple dans de nombreux articles de presse et dans le documentaire *Après-Demain* de Cyril Dion et Laure Noualhat. La prochaine étape sera d'accompagner d'autres collectifs locaux à faire émerger leur propre projet.

Sur le sujet des circuits alimentaires bio et locaux, Terres Nourricières est l'un des projets d'intraprenariat retenus en 2017, sponsorisé par KissKissBankBank et animé par trois intrapreneurs du Groupe La Poste. Cette équipe développe une offre destinée à accompagner les collectivités dans l'organisation et le financement de la transition alimentaire. Elle inclut des solutions de conseil et d'ingénierie de financement. Fin 2018, Terres Nourricières et KissKissBankBank ont soutenu la 1<sup>re</sup> édition du concours « Les Trophées BIO des Territoires » organisé par l'Agence Bio et l'association des Éco Maires.

### LE PROGRAMME NOUVEL'R

La Poste encourage l'initiative et l'innovation en promouvant chaque année le challenge Nouvel'R auprès des 240 000 postiers. Ceux-ci imaginent de nouveaux services pour les clients, dans les domaines de la transition écologique : recyclage, rénovation énergétique de l'habitat, écomobilité, énergie et financement de la transition. Chaque année, le lauréat de chaque domaine est accompagné pour expérimenter son offre. Si la rentabilité économique est avérée, l'offre est déployée dans les autres territoires.

### LA POSTE PARTENAIRE DU WWF, POUR LANCER L'APPLICATION WAG, WE ACT FOR GOOD

Lancée en 2018, l'application *We act for Good* aide les particuliers à changer leurs comportements au quotidien. Elle propose des défis, les « missions », des conseils et des astuces en matière d'alimentation, de transport, de déchets et d'énergie. Une carte interactive permet de géolocaliser des lieux et services écoresponsables. La Poste a contribué depuis le démarrage du projet à la construction de cette nouvelle application, véritable outil de transition écologique citoyenne. Il est relayé auprès des postiers à chaque temps fort environnemental, et ce dès la Semaine européenne de réduction des déchets 2018. L'application a déjà été téléchargée 300 000 fois et 1,3 millions de défis ont été relevés.

## 5.3 Annexe

### BÂTIMENTS

#### Parc immobilier détenu en propre ou géré directement par le Groupe

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
	Nombre de bâtiments	LGLP	nombre	12 363	12 219	<b>11 983</b>	-2 %
	Surface des bâtiments	LGLP	millions de m <sup>2</sup>	10,06	10,2	<b>10,5</b>	3 %
	Nombre de bâtiments certifiés (HQE, BREEAM, LEED, BDM, BBC, BEPOS)(hors promotion et co-promotion)	LGLP	nombre	8	9	<b>9</b>	15
	Surface des bâtiments certifiés (HQE, BREEAM, LEED, BDM, BBC, BEPOS)(hors promotion et co-promotion)	LGLP	m <sup>2</sup>	150 620	155 632	<b>155 632</b>	214 594
302-1(G4-EN3)	Consommation énergétique des bâtiments	LGLP	GWh	1 378	1 328	<b>1 401</b>	5 %
302-1(G4-EN3)	<i>dont électricité</i>	LGLP	GWh	753	719	<b>801</b>	11 %
302-1(G4-EN3)	Part de l'électricité d'origine renouvelable dans la consommation totale d'électricité	LGLP	part en %	62	80	<b>82</b>	3 %
305-1 (G4-EN15)	Émissions directes de gaz à effet de serre (Scope 1) liées à l'énergie consommée dans les bâtiments	LGLP	tonnes éq. CO <sub>2</sub>	119 661	122 227	<b>111 091</b>	-9 %
305-2 (G4-EN16)	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 2) liées à l'énergie consommée dans les bâtiments	LGLP	tonnes éq. CO <sub>2</sub>	66 573	57 767	<b>49 535</b>	-14 %

### TRANSPORT

#### Flotte détenue ou gérée directement par le Groupe, hors véhicules de fonction

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
	Nombre total de véhicules	LGLP	nombre	93 736	87 534	<b>94 694</b>	8,2 %
	<i>dont véhicules électriques</i>	LGLP	nombre	38 921	37 954	<b>39 696</b>	5 %
	<i>dont véhicules légers</i>	LGLP	nombre	56 331	50 700	<b>50 093</b>	-1 %
	<i>dont norme Euro 5</i>	LGLP	%	82	69	<b>55</b>	
	<i>dont norme Euro 6</i>	LGLP	%	3	16	<b>29</b>	
	Nombre de véhicules légers électriques	LGLP	nombre	10 987	13 923	<b>16 260</b>	16,8 %
	Part des véhicules légers électriques	LGLP	%	12	16	<b>18</b>	
	Part des véhicules à motorisation alternative (hybrides, GNV... hors électrique)	LGLP	%	0,1	0,2	<b>0,3</b>	
	Vélos à Assistance Électrique	LGLP	nombre	24 604	22 962	<b>22 536</b>	-2 %
	Total des kilomètres parcourus par la flotte de véhicules	LGLP	km	1 318 528 101	1 002 794 794	<b>1 049 650 793</b>	4,7 %

#### Consommation énergétique du transport et émission de gaz à effet de serre

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
302-1	Consommation énergétique du transport	LGLP	GWh	1 041	1 098	<b>1 079</b>	-2 %
302-1	<i>dont Essence</i>	LGLP	GWh	22	19	<b>14</b>	-28 %
302-1	<i>dont Diesel/Gazole</i>	LGLP	GWh	1 019	1 078	<b>1 064</b>	-1,3 %
302-1	<i>dont GNV</i>	LGLP	GWh	0,21	1,11	<b>1,4</b>	+27 %
302-1	<i>dont GPL</i>	LGLP	GWh	0,12	0,17	<b>0,2</b>	+23 %
305-1	Émissions de gaz à effet de serre (Scope 1) liées à l'utilisation de la flotte	Flotte gérée par Véhiposte	tonnes éq.CO <sub>2</sub>	270 521	266 573	<b>262 354</b>	-2 %

## Émission de polluants atmosphériques (périmètre : flotte de véhicules gérée par Véhiposte)

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
305-7	Émissions d'oxydes d'azote (NOx)	Véhiposte	tonnes	153	134	115	- 14 %
305-7	Émissions de particules (PM)	Véhiposte	tonnes	4	4	4	- 7 %
305-7	Émissions de monoxyde de carbone (CO)	Véhiposte	tonnes	447	412	389	- 6 %
305-7	Émissions (NOx + HC)	Véhiposte	tonnes	52	64	74	16 %
	Part des kilomètres parcourus par la flotte gérée par Véhiposte	Véhiposte	%	58	71	81	

## SOUS-TRAITANTS

## Périmètre : bâtiments des sous-traitants

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
302-2	Consommation énergétique : bâtiments	Sous-traitants LGLP	GWh	5,99	5,57	5,61	1 %
305-3	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 3) liées à la consommation énergétique des bâtiments des sous-traitants	Sous-traitants LGLP	tonnes éq. CO <sub>2</sub>	2 147	1 723	1 861	8 %

## Périmètre : transport sous-traité

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
	Total des kilomètres parcourus : route	Sous-traitants LGLP	km	1 840 057 352	1 501 750 396	1 730 328 102	15 %
	Total des kilomètres parcourus : train et bateau	Sous-traitants LGLP	km	883 232	828 800	770 507	- 7 %
	Total des kilomètres parcourus : avion	Sous-traitants LGLP	km	3 252 059	3 426 800	3 097 506	- 10 %
302-2	Consommation énergétique du transport sous-traité	Sous-traitants LGLP	GWh	3 843	3 957	3 961	0,1 %
305-3	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (Scope 3) liées au transport sous-traité	Sous-traitants LGLP	tonnes éq. CO <sub>2</sub>	1 145 806	1 198 742	1 205 661	0,6 %

## CERTIFICATIONS

## ISO 14001

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
	Taux de couverture des collaborateurs	LGLP	%	10	12	12	
	Taux de couverture du chiffre d'affaires	LGLP	%	27	30	29	

## ISO 500001 (périmètre : consommations et factures énergétiques directes, hors sous-traitants)

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
	Taux de couverture des consommations énergétiques	LGLP	%	15	13	13	

## DÉPLACEMENTS DES COLLABORATEURS

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
	Total déplacements professionnels (train + avion)	LGLP	km	154 803 357	150 756 586	153 805 043	2 %
305-3	Total émissions de GES liées aux déplacements professionnels	LGLP	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	9 882	13 029	17 696	36 %

## GAZ À EFFET DE SERRE

## Flotte détenue ou gérée directement par le Groupe, hors véhicules de fonction

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018	Variation 2018/2017
	Total des émissions de gaz à effet de serre	LGLP	Tonnes eq. CO <sub>2</sub>	1 729 769	1 850 611	<b>1 733 333</b>	- 6 %
305-1	dont émissions directes (Scope 1)	LGLP	Tonnes eq. CO <sub>2</sub>	390 182	388 800	<b>373 445</b>	- 4 %
305-2	dont émissions indirectes liées à l'énergie (Scope 2)	LGLP	Tonnes eq. CO <sub>2</sub>	66 573	56 376	<b>49 535</b>	- 12 %
305-3	dont émissions indirectes (Scope 3)	LGLP	Tonnes eq. CO <sub>2</sub>	1 157 789	1 200 465	<b>1 207 522</b>	1 %
305-3	dont émissions extrapolées (Scope 3)	LGLP	Tonnes eq. CO <sub>2</sub>	115 225	204 970	<b>102 831</b>	- 50 %
305-3	Total des émissions de gaz à effet de serre compensées	LGLP	Millions de tonnes eq. CO <sub>2</sub>	1,487	1,460	<b>1,570</b>	

## ENVIRONNEMENT

## Économie circulaire

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
301-1	Entreprises ayant choisi l'offre Recygo	LGLP	Nombre de sites	5 500	7 100	<b>10 000</b>
301-1	Chiffre d'affaires de l'activité recyclage <sup>(1)</sup>	LGLP	Millions d'euros	8	17,7	<b>19</b>
301-1	Déchets d'équipement électriques et électroniques valorisés lors de leur traitement	La Poste	%	89	96	<b>94</b>

(1) Activité de la Business Unit Recyclage et Réemploi.

## Consommation de papier

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
301-1	Consommation totale de papier de bureau	LGLP	Tonnes	21 656	20 896	
301-1	Papier responsable	LGLP	Tonnes	19 543	18 192	
301-1	Poids du papier responsable	LGLP	% du total	90,2	87	
301-1	Papier issu de forêts gérées durablement	LGLP	% du total	61,6	59,1	
301-1	Papier recyclé	LGLP	% du total	6,2	5,4	
301-1	Papier non responsable	LGLP	% du total	9,8	12,9	
301-1	Papier écolabellisé	LGLP	% du total	22,4	22,6	

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
301-1	Consommation énergétique : total	La Poste	GWh	2 456	2 580	<b>2 501</b>
302-1	Consommation énergétique : total	La Poste	% de la consommation du Groupe	36	36	<b>35</b>
302-1	Consommation énergétique : bâtiments	La Poste	GWh	984	954	<b>1 004</b>
302-1	Consommation énergétique : transport	La Poste	GWh	1 069	1 526	<b>1 497</b>
302-1	Consommation énergétique : total	LGLP	GWh	6 801	6 958	<b>7 054</b>
302-1	Consommation énergétique : scope 1	La Poste	GWh	1 032	1 073	<b>1 039</b>
302-2	Consommation énergétique : scope 2	La Poste	GWh	534	503	<b>563</b>
302-1	Taux de couverture des bâtiments en énergie renouvelable	Poste Immo	% 31/12	100	100	<b>100</b>
302-2	Consommation énergétique : scope 3	La Poste	GWh	903	904	<b>900</b>
	Relais Pickup	Europe dont France	Nombre	29 000	3 200	<b>40 000</b>
	Relais Pickup	France	Nombre	8 000	7 900	<b>9 500</b>

## Environnement

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
302-4	Parc immobilier patrimonial	LGLP	% des surfaces	40	38	37
302-4	Parc immobilier	LGLP	Nombre d'immeubles	12 363	12 219	11 983
302-4		LGLP	Surfaces en millions de m <sup>2</sup>	10	10	11
302-4		Géré par la filiale Poste Immo	Nombre d'immeubles	11 023	10 629	10 326
302-4		Géré par la filiale Poste Immo	Surfaces en millions de m <sup>2</sup>	6	6	6,2
302-4	Bâtiments concernés par les baux verts	Sites patrimoniaux Poste Immo	Nombre	39	100	95
302-4	Baux verts	Sites patrimoniaux Poste Immo	Nombre	205	195	198
303-5	Consommation d'eau	LGLP	En dam <sup>3</sup>	1 758	1 792	1 888
	Émissions GES : Total	La Poste	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	612 932	614 586	591 754
	Émissions GES : Total	LGLP	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	1 729 769	1 850 611	1 733 333
305-1	Émissions GES : Scope 1	La Poste	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	251 079	246 708	231 669
305-1	Émissions GES : Scope 1	LGLP	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	390 183	388 800	373 445
305-2	Émissions GES : Scope 2	La Poste	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	15 304	6 767	7 716
305-2	Émissions GES : Scope 2	LGLP	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	66 573	56 376	49 535
305-3	Émissions GES : Scope 3	La Poste	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	346 549	361 110	352 373
305-3	Émissions GES : Scope 3	LGLP	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	1 273 013	1 405 435	1 310 353
	Émissions GES : Bâtiments	LGLP	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	188 381	180 326	162 488
			% du total	11	10	9

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
302-5	Émissions GES : non imputées	LGLP	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	115 225	204 970	102 831
			% du total	7	11	6
	Émissions GES : transport	LGLP	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>		1 465 315	1 468 147
			% du total	82	79	85
305-1 305-3	Émissions GES : routier	LGLP	% du total	70	67	70,7
302-5	Émissions GES : aérien	LGLP	% du total	12	13	13,7
302-5	Émissions GES : gaz		% du total	5,9	5,6	5,5
302-4	Émissions GES : électricité	LGLP	% du total	3,6	2,8	2,6
302-4	Émissions GES : chauffage urbain	LGLP	% du total	0,3	0,3	0,3
302-3	Émissions GES : fuel	LGLP	% du total	1	0,9	0,8
302-5	Émissions GES : ferré et maritime	LGLP	% du total	0,2	0,1	0,4
302-5	Émissions liées aux déplacements professionnels en train ou en avion	LGLP	Tonnes éq. CO <sub>2</sub>	9 836	13 029	17 696
	Deux-roues motorisés thermiques	LGLP	Nombre	4 163	1 716	807
	Véhicules légers thermiques (flotte propre, de service)	LGLP	Nombre	56 331	50 700	50 093
	Poids lourds	LGLP	Nombre	1 163	4 589	
	Vélos à assistance électrique	LGLP	Nombre	24 604	22 962	22 536
	Trois-roues électriques, Staby	LGLP	Nombre	3 094	5 225	6 311
	Quadricycles électriques	LGLP	Nombre	1 501	1 200	1 294
	Véhicules électriques légers	LGLP	Nombre	6 842	7 197	7 387
	Chariots électriques	LGLP	Nombre	865	950	900

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
305-5	Taux moyen d'émissions de GES du parc de véhicules	Parc géré par Véhiposte	geqCO <sub>2</sub> /100 km	102	99	93
	Employés formés à l'écoconduite depuis 2007	LGLP	Nombre	91 702	88 262	89 425
	Plans de déplacements entreprise	LGLP	Nombre	60	50	50
305-5	Liaison en vrac Colis	La Poste	%	82	78	85,6
305-5	AFAQ 26000 : sites/effectifs	LGLP	Nombre	35/100 000		
305	Métropoles françaises desservies par des dispositifs à faibles émissions de GES	LGLP	Nombre	7	12	15
305	Installations photovoltaïques	LGLP	Nombre (parc immobilier Poste Immo)	45	46	46
305	Panneaux photovoltaïques	LGLP	m <sup>2</sup> (parc immobilier Poste Immo)	44 000	48 700	48 700
305	Production annuelle des installations photovoltaïques	LGLP	GWh	5	6	6

# 6

## POLITIQUE SOCIALE

<b>6.1</b>	<b>Engagement pour les droits humains</b>	<b>141</b>
6.1.1	Engagement	141
6.1.2	Expertise en matière de droits humains	141
<b>6.2</b>	<b>Développement du capital humain</b>	<b>142</b>
6.2.1	Politique d'emploi et de recrutement responsable	142
6.2.2	Accompagnement de la transformation sociale	143
6.2.3	Formation	144
6.2.4	Évolution professionnelle et promotion	145
6.2.5	Diversité et égalité des chances	147
6.2.6	Politique de rémunération globale	149
<b>6.3</b>	<b>Santé et sécurité, qualité de vie au travail</b>	<b>150</b>
6.3.1	Politique active et concertée	150
6.3.2	Démarche de progrès	151
6.3.3	Actions en matière de prévention des risques professionnels et des accidents du travail	151
6.3.4	Prévention des risques santé/sécurité auxquels sont exposés les sous-traitants	153
<b>6.4</b>	<b>Dialogue social de qualité</b>	<b>154</b>
6.4.1	Représentation homogène des collaborateurs de La Poste	154
6.4.2	Élections professionnelles	155
6.4.3	Négociations et accords	155
<b>6.5</b>	<b>Activités sociales de La Poste</b>	<b>157</b>
6.5.1	Activités sociales	157
6.5.2	Bilan des activités sociales en 2018	157
<b>6.6</b>	<b>Annexe</b>	<b>159</b>





## LE GROUPE LA POSTE ACCOMPAGNE



### LES TRANSFORMATIONS

Le Groupe La Poste a fait le choix d'un modèle social fort fondé sur l'emploi de qualité, l'égalité des chances et l'accompagnement des projets professionnels. Notre engagement social commence avec notre première richesse, la mobilisation de l'ensemble de nos collaborateurs.

#### FAIRE DES POSTIERS LES PREMIERS BÉNÉFICIAIRES DU CHANGEMENT

Afin de faire des postiers les acteurs et bénéficiaires de la transformation de l'entreprise, La Poste se mobilise pour impulser une nouvelle dynamique d'évolution professionnelle et développer les compétences de tous les postiers. Depuis 2015, La Poste a fait du développement des compétences et des possibilités d'évolution professionnelle pour tous les postiers, un axe majeur du volet RH de son plan stratégique, et se mobilise très largement en ce sens.

Entreprise apprenante, elle porte une attention particulière au développement professionnel et à la mobilité de ses collaborateurs, permettant à tous de grandir ensemble. La Poste, entreprise dynamique et en pleine évolution, offre une diversité de métiers à ses collaborateurs et fait partie des premiers recruteurs de France. L'épanouissement de chaque postier est un enjeu clé car leur bien-être est aussi un facteur essentiel de cohésion, d'engagement et un levier d'efficacité et donc de performance collective.

#### FAVORISER L'ÉQUITÉ PROFESSIONNELLE

Par ses activités, sa taille et sa présence territoriale, La Poste reflète la diversité de la société.

Acteur de la cohésion sociale, elle veille à ce que les compétences individuelles soient reconnues et valorisées sans discrimination et s'engage au quotidien en faveur de l'égalité et de l'acceptation de la différence de ses collaborateurs. Convaincue que l'égalité des chances et l'égalité professionnelle participent à sa réussite, La Poste a inscrit de longue date ces valeurs dans sa culture et ses politiques. Cela se traduit par des actions concrètes et des accords sociaux réguliers.

#### ASSURER UN DIALOGUE SOCIAL DE QUALITÉ

Afin de construire un projet partagé, La Poste a une méthode de travail reposant sur un dialogue social intense, de l'information à la négociation en passant par la concertation.

Les nombreux accords signés sont le fruit d'un dialogue social fécond avec toutes les organisations syndicales représentatives. Ils démontrent la volonté partagée d'accompagner la transformation de l'entreprise au bénéfice de tous les collaborateurs. Au sein de La Poste, le dialogue social repose sur le respect entre les parties, l'échange d'informations, le partage des points de vue dans un climat de loyauté et la recherche de solutions concertées ou négociées. Ce socle de valeurs, inhérent à l'histoire de La Poste, a été encore renforcé en 2010 lorsque La Poste est devenue société anonyme, notamment par l'accord social de 2013 qui renforce les règles de négociation dans les territoires.

## SOCIALES



**251 219 collaborateurs**

dont 85,24 % en France

6

**80 % des collaborateurs formés en 2018.**

**36 500 parcours qualifiants.**

**160 métiers dans 27 filières professionnelles.**

**16 323 embauches en CDI en 2018.**

**Près de 10 % de baisse du taux de fréquence des accidents.**

Une baisse qui se confirme, pour la deuxième année consécutive.

**22 000 Vélos à assistance électrique** pour faciliter le travail des facteurs.

**88 % taux d'emploi à temps plein.**

**93 % de contrats permanents**

confirmant la volonté de La Poste de favoriser les effectifs en contrats permanents.

Plus de **4 900 alternants** ce qui fait du Groupe La Poste le 1<sup>er</sup> recruteur d'alternants en France.

**50 % des cadres sont des femmes** pour un taux de femmes au sein de La Poste de 52,4%.

**94 % index égalité**, prévu dans le cadre de la loi du 5 septembre 2018. Ce bon score confirme que l'égalité professionnelle femmes/hommes est une valeur inscrite de longue date dans la culture et les politiques de La Poste.

**6,75 % taux d'emploi légal des bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE)** pour les personnes en situation de handicap.

**Plus de 14 000 collaborateurs** avec une reconnaissance du handicap. La Poste est le premier employeur en France de personnes en situation de handicap.

**13 nouveaux accords nationaux en 2018.** Ces accords, de différents types, couvrant à la fois l'accompagnement de la transformation, des mesures financières directes et l'amélioration de la vie des postiers.

**5,2 % un faible taux de turnover** illustrant la politique d'emploi responsable de La Poste.

**73 % taux de participation à l'élection des représentants du personnel**, La Poste en tête de tous les organismes publics français.

**7 représentants du personnel au Conseil d'administration**, ce qui correspond au tiers de ses membres.

**1 115 € de budget annuel moyen par postier** consacré aux activités sociales de La Poste.



## Ambitions

La politique d'emploi responsable de La Poste est portée au plus haut niveau de l'entreprise par son Président. Convaincu que la réussite dans un monde en mutation réside dans les forces humaines, le Président porte la vision d'une entreprise apprenante, qui place ses collaborateurs au cœur de sa transformation. Afin de répondre de manière concrète à ces priorités, ont été fixés des objectifs à l'horizon 2020 :

### OBJECTIFS CLÉS ET POINTS D'AVANCEMENT

Domaine d'action	Objectifs pour 2020	Avancement au 31/12/2018
Relations et qualité de vie au travail	Baisse régulière du taux de fréquence et du taux de gravité des accidents du travail	Taux de fréquence : 25,05 Taux de gravité : 1,47
Développement du capital humain	80 % des collaborateurs de La Poste bénéficient d'une formation chaque année, et 100 % sur 2 ans 10 000 parcours professionnels accompagnés par an	80,4 % des collaborateurs ont été formés en 2018 et plus de 90 % sur 2017- 2018 36 500 collaborateurs ont suivi un parcours qualifiant depuis 2015

Le Groupe La Poste poursuit son développement responsable dans un environnement en forte évolution. Dans ce contexte, il veille à faire de chaque collaborateur l'acteur et le bénéficiaire de la transformation de l'entreprise. Pour cela, Le Groupe a fait le choix d'un modèle social fort, partie intégrante de la feuille de route du Président. Le Pacte Social, volet social du plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir », comprend quatre axes majeurs :

- la formation ;
- l'évolution professionnelle ;
- la santé et la qualité de vie au travail ;
- le développement managérial et la transformation de la filière RH.

En 2018, l'agenda a été dense en ce qui concerne la santé et la qualité de vie au travail. Par ailleurs, l'internationalisation du Groupe a demandé une attention particulière, en cohérence avec la volonté d'un haut niveau de respect des droits humains et des droits fondamentaux. Dans le cadre du plan de vigilance, le Groupe étend son attention à ses sous-traitants dans le cadre de sa politique d'achats responsables.

En outre, l'année a été à nouveau particulièrement dynamique en matière de dialogue social avec 13 nouveaux accords et avenants signés et la mise en œuvre de l'accord avec Uni Global Union signé en 2017.

## 6.1 Engagement pour les droits humains

### 6.1.1 ENGAGEMENT

**93,6 %**

**DES COLLABORATEURS DU GROUPE  
SE SITUENT EN EUROPE DE L'OUEST**

La plupart des activités du Groupe se déroulent dans des pays disposant d'institutions démocratiques et de ressources capables de garantir le respect des droits de l'homme et des principes fondamentaux de l'Organisation internationale du travail.

La Poste et ses filiales françaises sont régies par le droit du travail français, qui applique la protection des droits de l'homme, conformément aux conventions fondamentales de l'OIT. Le bureau d'inspection du travail est tenu de vérifier la conformité en France. Dans ce cadre, La Poste s'engage notamment à assurer à ses collaborateurs de bonnes conditions de travail, la liberté d'association et le respect de l'égalité hommes-femmes.

Les instances et dispositifs de dialogue social de La Poste sont hérités du statut d'ancien établissement public et permettent l'expression du droit syndical français, d'un degré d'exigence élevé.

Notamment, l'accord sur les principes et méthodes du dialogue social, signé en 2004, a marqué une étape importante de la modernisation du dialogue social à La Poste. Il portait deux ambitions principales :

- développer un dialogue social décentralisé, cohérent avec l'organisation générale de La Poste ;
- développer l'information, la concertation et la négociation à tous les niveaux de l'entreprise.

Cet accord a permis de faire progresser la pratique et la qualité du dialogue social en favorisant le développement de l'information, de la concertation et de la négociation entre La Poste et les représentants du personnel.

**Le Groupe est signataire du Pacte mondial des Nations unies depuis 2003**

En renouvelant chaque année cette signature, le Groupe s'engage notamment :

- à respecter le droit international relatif aux droits de l'homme ;
- à veiller à ne pas se rendre complice de violations des droits de l'homme ;
- à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
- à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants ;
- à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

6

#### MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD SIGNÉ ENTRE GEOPOST ET UNI GLOBAL UNION

En 2017, GeoPost (qui est la branche du groupe la plus présente à l'international) a signé avec le syndicat international UNI Global Union un accord qui confirme son engagement pour la défense des droits de l'homme et des droits des représentants du personnel, notamment dans le cadre des conventions de l'OIT. GeoPost a été à cette occasion le premier opérateur majeur du marché de la livraison de colis signant un accord avec un syndicat international.

Les délégués se sont réunis semestriellement depuis la signature de l'accord. Ils ont constaté que la liberté d'association était respectée dans toutes les filiales européennes de DPDgroup. La dernière réunion a porté sur le déploiement du programme « ADN » d'engagement sociétal de la branche et sur la problématique de la pénurie de chauffeurs.

### 6.1.2 EXPERTISE EN MATIÈRE DE DROITS HUMAINS

Le Groupe La Poste cherche à renforcer son expertise en matière de respect et de promotion des droits de l'homme. Pour cela, il participe à des échanges de pratiques et à l'élaboration d'outils pour les entreprises.

La Poste a poursuivi l'animation du groupe de travail sur les droits de l'homme, que lui a confiée le Collège des Directeurs du développement durable (C3D)<sup>(1)</sup>. Le groupe de travail a poursuivi sa présentation des actions engagées en faveur des droits humains dans le cadre des accords internationaux et le partage de bonnes pratiques. Le groupe de travail et le Conseil d'administration du C3D

ont validé le guide et la démarche qu'il propose aux entreprises en faveur de la défense des droits humains et des attentes des parties prenantes vis-à-vis des entreprises. Un répertoire des meilleurs outils et pratiques a également été élaboré. Ce répertoire et le guide ont été rendus disponibles en *open source* dès fin 2017.

Le Groupe La Poste a également continué ses travaux au sein du groupe de travail sur les droits humains mis en place par le Pacte mondial France en 2016, de manière à poursuivre le partage de bonnes pratiques en la matière avec les 2 000 entreprises adhérentes.

(1) Le C3D rassemble près de 100 Directeurs du développement durable d'entreprises publiques et privées et de nombreux experts du domaine.

## 6.2 Développement du capital humain

Dans un contexte marqué par la diminution des volumes de courrier et la baisse de fréquentation des bureaux de poste, le Groupe diversifie son portefeuille d'activités. Afin d'accompagner les collaborateurs dans ces mutations, de nouveaux dispositifs renforcent chaque année l'accord signé en 2015 « Un avenir pour chaque postier ». Le Groupe porte en effet une attention permanente à la formation et à la promotion interne. Ces politiques sont soutenues par une évolution constante du rôle des managers et de la filière ressources humaines.

### 6.2.1 POLITIQUE D'EMPLOI ET DE RECRUTEMENT RESPONSABLE

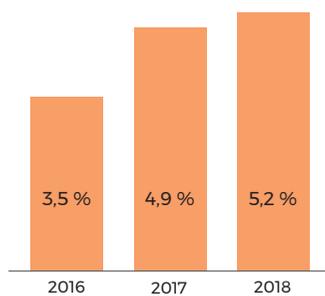
La Poste est l'un des premiers acteurs du marché de l'emploi en France. Elle mène une politique d'emploi responsable dans un environnement et une conjoncture difficiles. Dans ce cadre, sa politique d'emploi et de recrutement repose sur deux grandes thématiques :

- favoriser les effectifs en contrats permanents ;
- favoriser l'emploi à temps plein ou à temps partiel choisi.

#### Privilégier les contrats de travail permanent (CDI)

La politique d'emploi responsable de La Poste se traduit notamment par un taux de 92,8 % d'effectifs en contrats permanents et un faible taux de turnover (5,2 % en 2018, contre 4,9 % en 2017). La Poste se donne les moyens de proposer à chaque postière et à chaque postier des perspectives durables au sein de l'entreprise, excluant tout dispositif collectif de départ contraint.

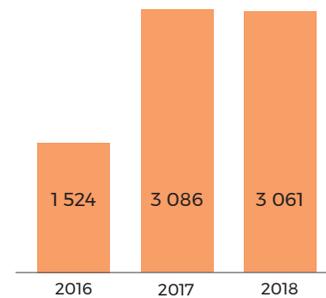
#### TAUX DE TURNOVER



La candidature de toute personne ayant exercé une fonction à La Poste est examinée de manière prioritaire lors du recrutement en CDI sur la même fonction. En 2018, 3 061 collaborateurs ayant préalablement exercé en contrat à durée déterminée (CDD) ont été embauchés en CDI, après 3 086 en 2017.

Au sein du Groupe, le nombre total de recrutements en CDI s'est élevé à 16 323 en 2018 (14 658 en 2017).

#### NOMBRE D'EMBAUCHES EN CDI DE COLLABORATEURS AYANT AU PRÉALABLE EXERCÉ À LA POSTE EN CDD



#### Privilégier l'emploi à temps plein ou à temps partiel choisi

Le Groupe La Poste favorise l'emploi à temps plein avec un taux qui est, depuis plusieurs années, supérieur à 86 % (88 % en 2018).

Pour autant, afin de contribuer à l'équilibre entre vie professionnelle et vie familiale, La Poste s'est engagée dans une organisation flexible du travail. Notamment, elle facilite le temps partiel choisi, à travers différentes modalités. Par exemple, tout collaborateur peut faire une demande de temps partiel auprès de son responsable hiérarchique pour des raisons personnelles.

En outre, La Poste met en œuvre un dispositif spécifique de temps partiel aménagé pour les seniors afin de prendre en compte les difficultés liées à l'âge.

L'organisation du travail en France, soit 86,4 % des effectifs du Groupe, est basée sur une moyenne hebdomadaire de 35 heures en travail de jour et de 32 heures en travail de nuit, conformément à la réglementation. Le travail de nuit ne concerne ni La Banque Postale ni Mediapost.

## SYNTHÈSE SUR L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Indicateurs	Le Groupe La Poste *	
	2017	2018
Part des effectifs à temps partiel parmi l'effectif au 31/12 en personnes physiques (hors CDD)	12,42 %	11,96 %
Part de l'effectif occupant des emplois avec des horaires de nuit parmi l'effectif au 31/12 en personnes physiques (hors CDD)	2,70 %	2,47 %
Nombre de journées d'absence pour maladie (en jours calendaires)	5 485 496	5 371 912
Nombre d'heures supplémentaires	3 398 932	3 642 525

\* Inclut La Poste maison mère et les filiales du Groupe en France, hors filiales situées à l'étranger.

### Une politique active en matière d'alternance

Premier recruteur d'alternants en France <sup>(1)</sup>, La Poste s'est résolument engagée depuis de nombreuses années dans une politique de formation et d'insertion des jeunes dans l'emploi à travers le développement de l'alternance. Ces contrats d'apprentissage et de professionnalisation permettent d'acquérir des diplômes ou des titres professionnels, du CAP jusqu'au master. La Poste donne ainsi aux jeunes la possibilité d'obtenir un diplôme et une première expérience professionnelle qui contribueront à leur employabilité.

La Poste a à nouveau respecté son engagement de recruter 12 000 jeunes en contrat d'alternance sur la période 2016-2018, au titre de l'accord majoritaire signé le 3 octobre 2016 sur l'insertion des jeunes et l'emploi des seniors. Cet engagement reconduit celui qui prévalait sur la période 2013-2015 avec le précédent accord, engagement qui avait déjà été dépassé (13 788).

En 2018, 4 902 jeunes ainsi ont bénéficié d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation (après 12 769 sur la période 2016-2017).

Pour élargir encore son approche, depuis 2016 La Poste est partenaire de la Fondation innovations pour les apprentissages (Fipa). L'objectif est de favoriser toutes les formes d'apprentissage en alternance, en lien avec d'autres entreprises, et d'innover notamment autour de quatre thématiques :

- l'apprentissage et les contrats de professionnalisation ;
- les dispositifs d'insertion alternée ;
- les dispositifs d'orientation ;
- le dispositif de formation professionnelle continue en alternance, pour des salariés en reconversion.

6

## 6.2.2 ACCOMPAGNEMENT DE LA TRANSFORMATION SOCIALE

Le Pacte social qui accompagne le projet stratégique du Groupe « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir » reposant sur un dialogue social intense. La concertation et l'accompagnement de chaque postier dans la transformation du Groupe et de ses métiers reposent sur par des dispositifs déployés au siège et dans tous les territoires, au plus près des besoins.

Les informations en matière de gestion des ressources humaines sont diffusées, entre autres, par le canal intranet netRH.

### Un projet partagé avec les organisations syndicales

La méthode de transformation de La Poste repose sur un dialogue social intense avec toutes les organisations syndicales représentatives. Ainsi, les 59 accords nationaux signés depuis 2012 sont le fruit d'un dialogue social fécond. Ils démontrent la volonté partagée d'accompagner la transformation de l'entreprise au bénéfice de tous les collaborateurs. Cette volonté d'accompagnement par le dialogue social existe à tous les niveaux de l'organisation.

### 6.2.2.1 Concertation et dispositif d'alerte

Instituée en 2013, la méthode de conduite du changement de La Poste accompagne tous les projets importants qui modifient l'organisation et le fonctionnement des services. Elle donne lieu à 1 000 accords locaux tous les ans. À chaque étape d'un projet, la méthode assure :

### Le dispositif d'alerte

Depuis 2013, pour garantir le bon respect de ces principes, La Poste a institué un dispositif d'alerte sociale. Il permet aux organisations syndicales de saisir le directeur local, puis si nécessaire la DRH du Groupe. L'alerte peut concerner tout manquement que les organisations syndicales constateraient dans la mise en œuvre :

- le partage du sens et la concertation ;
- l'information continue des postiers sur leur avancement ;
- l'écoute individuelle des collaborateurs sur leurs préoccupations : au plan professionnel, en matière de conditions de travail et d'équilibre vie professionnelle-vie privée.

- des engagements de dialogue social ;
- de conduite du changement ;
- de respect des accords signés.

(1) Selon l'enquête le Figaro Économie - Cadremploi menée auprès de 407 entreprises françaises, publiée en février 2018.

### 6.2.2.2 Accompagnement du rôle RH des managers

Afin d'apporter appui et soutien aux nouveaux managers, une formation obligatoire spécifique portant sur le rôle RH du manager a été mise en place en 2013 pour leur permettre :

- de savoir exercer leur rôle dans l'accompagnement des collaborateurs, en particulier en matière d'évolution professionnelle ;
- d'accompagner leur collectif dans les processus de changement ;
- de savoir créer les conditions individuelles et collectives de la qualité de vie au travail au sein de leur équipe.

D'une durée de deux jours, cette formation est obligatoire et dispensée avant ou dès la prise de poste effective. En 2018, 591 nouveaux managers de La Poste ont été formés à leur rôle RH. En complément, La Poste désigne désormais un référent expérimenté pour chaque nouveau manager. Celui-ci l'accompagne dans les premiers mois de sa prise de poste.

## 6.2.3 FORMATION

Le Pacte social qui accompagne le projet stratégique du Groupe place l'évolution professionnelle et la formation au cœur des politiques de gestion des ressources humaines. L'accès à la formation a ainsi été considérablement renforcé depuis 2013, confirmant la place de La Poste comme « entreprise apprenante ». Elle accompagne concrètement chaque postier dans son développement professionnel et le rend acteur de son évolution.

### INDICATEURS DE SYNTHÈSE SUR LA FORMATION

Périmètre Le Groupe La Poste, hors filiales à l'étranger

	2016	2017	2018
Nombre total d'heures de formation <sup>(1)</sup>	5 432 771	4 808 464	4 904 426
Part des collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année <sup>(2)</sup>	76 %	84 %	80,4%
Dépenses de formation en pourcentage de la masse salariale	4,02 %	3,84 %	4,19% <sup>(3)</sup>

(1) Nombre total d'heures de formation internes ou externes suivies par l'ensemble du personnel (effectif total présent au cours de l'année y compris les alternants). Les heures de formation des CIF, CFP, VAE, bilans de compétences ne sont pas prises en compte en tant qu'actions de formation. Les formations sont comptabilisées dans l'année où elles se terminent.

(2) La base des collaborateurs correspond aux effectifs moyens desquels sont exclus les effectifs absents de plus de six mois.

(3) Augmentation due à une durée de formation par postier en hausse et à la création de l'Institut du développement, ciblant les fonctions Supports, essentiellement cadres et cadres supérieurs.

### 6.2.2.3 Dispositif de RH de proximité

Un dispositif de gestion et de relations RH de proximité a été déployé dans tous les territoires et dans chacune des branches de La Poste.

La gestion RH de proximité est orientée vers l'animation du dialogue social et la conduite du changement auprès des managers opérationnels, au niveau local. Concrètement, elle se traduit par la mise à disposition des collaborateurs d'interlocuteurs RH généralistes. Ils sont capables d'aborder, en premier niveau, tous les aspects de la vie professionnelle, dans le respect de la confidentialité et de la liberté d'expression des personnes.

### 6.2.3.1 Enjeux de la formation

Pilier de l'évolution professionnelle, la formation est plus que jamais perçue comme un investissement pour l'avenir et répond prioritairement à deux enjeux :

- anticiper et répondre aux besoins de développement, d'évolution ou d'émergence de compétences attendus par l'entreprise et par les collaborateurs ;
- développer la visibilité et l'accessibilité d'une offre de formation unifiée pour l'ensemble des postiers, notamment autour d'une offre transverse.

### 6.2.3.2 Taux d'accès à la formation

Pour la sixième année consécutive, le taux d'accès à la formation a été important. Plus de 80 % des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une formation et plus de 90 % ont été formés sur deux ans. Les objectifs, issus de l'accord « Un avenir pour chaque postier » de février 2015, restent de 80 % des collaborateurs formés chaque année et de 100 % des collaborateurs formés sur deux ans.

Par ailleurs, l'accord spécifie une durée moyenne de 100 heures de formation pour chaque collaborateur sur cinq ans.

50 000 parcours qualifiants sont également déployés dans ce cadre.

Cette politique dynamique et ambitieuse doit permettre à chacun de développer les compétences nécessaires à l'accomplissement de sa mission et de son projet professionnel, tout en contribuant à la transformation du Groupe.

### 6.2.3.3 Programmes de formation

De grands programmes de formation se poursuivent ou ont été créés en 2018 :

- en 2018, a été mis en place **l'Institut du développement (ID)** qui vise à former les 19 000 postiers des **filières supports**. Via le portail de l'Institut, les postiers de ces filières ont désormais accès à des formations communes. Les sujets portent sur la gestion de projet, la maîtrise des risques, les documents comptables ou l'orientation client. Les formations sont proposées sous forme de programmes courts à suivre en ligne, de formations en présentiel ou de conférences. En 2018, l'ID a dispensé des formations à 13 506 collaborateurs ;

- un programme de **50 000 parcours qualifiants avec certification interne** entre 2015 et 2020. Il vise à développer les compétences clés et à favoriser les projets professionnels des postiers. Près de 36 500 parcours ont été engagés fin 2018 (vs 28 000 fin 2017) ;
- un programme de **formation individuelle**. Une offre de formation en libre-service a été lancée en 2017 pour tous les postiers du Groupe. Les offres disponibles leur permettent de développer à leur rythme de nouvelles compétences. Elles portent sur le numérique, la bureautique, les outils collaboratifs et la culture d'entreprise ;
- une offre commune de **développement des compétences managériales**. Elle est portée par l'Institut du management du Groupe (IM). Cette offre comprend des programmes de formations au management : en présentiel, en ligne et en libre-service, un cycle de 20 conférences et un parcours pour les nouveaux managers. Les inscriptions à ces programmes sont accessibles à tous les managers du Groupe via un portail dédié. Les 6 sites aménagés en région permettent aussi une facilité d'accès pour les postiers sur tout le territoire. Fin 2018, 9 797 managers ont participé à l'un des programmes de l'Institut du management (comparé à 10 430 en 2017).

6

### 6.2.3.4 Accord « Ensemble vers le monde des services »

L'accord du 14 juin 2018 « Ensemble vers le monde des services » contient des mesures d'accompagnement, de formation et des mesures financières pour les postiers de la branche Services-Courrier-Colis, dans le cadre de la réorganisation territoriale.

## 6.2.4 ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE ET PROMOTION

### 6.2.4.1 Évolution professionnelle

La Poste promeut une évolution professionnelle respectueuse des personnes et ouverte à la diversité des projets professionnels. Afin de diffuser cette culture, elle met en place l'événement annuel « les Saisons de l'évolution professionnelle », mis en œuvre par chaque établissement.

L'évolution professionnelle a pour finalités de :

- répondre aux souhaits d'évolution professionnelle des collaborateurs, dans toute la diversité de leurs projets (mobilité interne, géographique ou fonctionnelle, mobilité vers les fonctions publiques et l'économie sociale et solidaire, création d'entreprise) ;
- fidéliser les collaborateurs de La Poste en leur offrant davantage de perspectives d'évolution professionnelle ;

- accompagner la modernisation de l'entreprise en permettant la mobilisation des compétences là, où et quand elles sont nécessaires ;
- consolider la mise en place d'une gestion des ressources humaines par les compétences.

#### Un entretien annuel pour chaque collaborateur

Dans le cadre de son évolution professionnelle, chaque collaborateur bénéficie d'un entretien professionnel tous les ans avec son manager direct. Il peut y faire part du développement de ses compétences et de son projet professionnel. En cela, La Poste va au-delà de ses obligations légales qui imposent un entretien professionnel tous les deux ans.

### 6.2.4.2 Accompagner les mobilités internes

La Poste développe les opportunités d'évolution professionnelle au sein du Groupe. À ce titre, elle met en œuvre diverses actions :

- son observatoire des métiers et des compétences a, depuis sa création en 2015, établi un référentiel commun aux 160 métiers du Groupe et aux 27 filières professionnelles. Il permet la construction des parcours professionnels de façon prospective ;
- La Poste permet aux collaborateurs d'être acteurs de leur projet professionnel en créant et en renforçant les conditions de leur prise d'initiative :
  - règles de mobilité interne,
  - bourse d'emplois accessible à tous sur intranet et internet,
  - développement d'un réseau de conseillers répartis dans les différentes branches de l'entreprise,
  - site dédié à l'évolution professionnelle.

La bourse d'emplois a connu un développement significatif ces dernières années. Le volume des offres postées avait triplé entre 2014 (5 700 offres) et 2017 (16 082). Il a encore progressé en 2018.

Les 12 espaces mobilité et recrutement Groupe (EMRG) contribuent à l'évolution professionnelle des postiers sur tout le territoire. Ils animent le réseau des 270 conseillers en évolution professionnelle généralisés dans l'ensemble des services de La Poste depuis 2015 ;

- La Poste poursuit le développement de parcours professionnels croisés entre ses branches et ses domaines professionnels. Ainsi, en 2018, 11 % des collaborateurs ont évolué professionnellement dans le Groupe, en France <sup>(1)</sup> ;
- la volonté de construire La Poste de demain avec les postiers d'aujourd'hui s'incarne aussi dans le partenariat conclu avec Simplon, entreprise de l'économie sociale et solidaire spécialisée dans la formation au numérique permettant de former et faire évoluer des postiers vers les services informatiques de La Poste.

### 6.2.4.3 Favoriser les mobilités externes

La Poste favorise les mobilités externes, qui sont de trois ordres :

#### La mobilité vers les fonctions publiques

Pour apporter une réponse aux demandes exprimées par les collaborateurs de mobilité vers l'une des trois fonctions publiques (d'État, territoriale et hospitalière), La Poste déploie un dispositif juridique de détachement puis d'intégration des personnels. En 2018, La Poste a accompagné 225 mobilités de collaborateurs vers les fonctions publiques (+ 17,8 % par rapport à 2017).

#### La création d'entreprise

La Poste conduit une politique active d'accompagnement des projets d'entrepreneuriat exprimés par ses collaborateurs, au travers de mesures spécifiques : un numéro vert d'information, un accompagnement par des conseillers spécialisés, l'accès à des formations et des aménagements du temps de travail, une aide financière, un suivi post-crédation et un droit au retour organisé. En 2018, 182 collaborateurs porteurs d'un projet de création ou de reprise d'activité ont fait aboutir leur projet (+ 38,9 % par rapport à 2017).

#### La mobilité vers l'économie sociale et solidaire

La Poste accompagne aussi des postiers vers le secteur de l'économie sociale et solidaire (ESS), acteur en croissance sur le territoire et qui propose une diversité de métiers. À travers le partenariat « Alliance Dynamique », plusieurs types de projets sont rendus possibles : évolution professionnelle vers une structure de l'ESS, création d'une structure ou encore engagement en fin de carrière dans une cause d'intérêt général. En 2018, 119 collaborateurs ont fait aboutir de tels projets d'évolution externes (+ 1,7 % par rapport à 2017).

### 6.2.4.4 Politique de promotion

En cohérence avec sa gestion des ressources humaines centrée sur le développement des compétences, La Poste met en œuvre trois dispositifs de promotion :

- la reconnaissance des acquis professionnels ;
- la reconnaissance du potentiel professionnel ;
- la reconnaissance de l'expérience professionnelle.

En 2018, 15 541 collaborateurs ont bénéficié d'un de ces trois dispositifs de promotion, soit un taux de promotion de 8,05 %.

(1) Évolutions fonctionnelles et/ou géographiques, soit d'une branche à l'autre, soit au sein d'une branche, soit de la maison mère vers une filiale. N'inclut pas les évolutions des filiales vers la maison mère.

## 6.2.5 DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES

Par ses activités, sa taille et sa présence territoriale, La Poste reflète la diversité de la société. Acteur de la cohésion sociale, elle veille à ce que les compétences individuelles soient reconnues et valorisées sans discrimination, et mène de nombreuses actions en faveur de l'égalité et de l'acceptation de la différence. Cette politique est affirmée au plus haut niveau de l'entreprise. Elle est notamment déployée à travers un réseau de référents diversité dans les structures territoriales afin d'être connue de tous les postiers.

### Lutte contre les discriminations dans l'emploi

Signataire de la **Charte de la diversité** depuis 2006, La Poste dispose d'un Code de déontologie et d'un règlement intérieur de l'entreprise qui précisent les engagements en matière de lutte contre les discriminations, sur la base de 23 critères<sup>(1)</sup>.

En décembre 2018, La Poste a signé la **Charte LGBT+ de L'Autre Cercle**, association qui promeut la lutte contre toutes les discriminations liées à l'orientation sexuelle et à l'identité de genre. En signant la Charte LGBT+, La Poste s'engage pour les droits et contre les discriminations à l'égard des personnes homosexuelles, transsexuelles et transgenres au travail.

Par ailleurs, La Poste conduit tous les ans des actions de sensibilisation à la diversité en direction de ses collaborateurs via des campagnes de communication nationales et locales. La nouvelle campagne de sensibilisation de 2018, en réalité augmentée, a promu le respect de la diversité et de l'égalité des chances au travail, mettant l'accent sur trois thèmes : la mixité des métiers, les maladies chroniques et l'orientation sexuelle. La Poste promeut ainsi un environnement de travail inclusif, prouvant son attachement à la diversité humaine.

### Lutte contre les discriminations à l'embauche

Le Groupe s'est doté d'une **Charte de recrutement** en 2010 à travers laquelle il s'engage notamment en matière :

- d'égalité des chances ;
- de considération de toutes les candidatures ;
- d'objectivité et de respect dans le cadre des recrutements.

Il favorise la diversité dans ses recrutements en utilisant des moyens variés : recrutements dans les quartiers prioritaires de la ville, contrats de professionnalisation, contrats d'apprentissage ou méthode de recrutement par simulation.

### 6.2.5.1 Emploi et insertion des travailleurs en situation de handicap ou d'inaptitude

La Poste met en œuvre une politique volontariste en faveur de l'emploi et du développement professionnel des personnes en situation de handicap ou d'inaptitude. Elle est le premier employeur privé de personnes en situation de handicap en France.

En mai 2015 avait été signé le sixième accord en faveur de l'emploi des collaborateurs en situation de handicap, sur la période 2015-2017, prolongé jusqu'au 31 décembre 2018. Un réseau national de référents handicap appuie la mise en œuvre de cette politique.

Le Groupe participe également à divers événements autour du handicap et de la lutte contre les discriminations pour sensibiliser les collaborateurs, notamment la Semaine pour l'emploi des personnes handicapées (SEPH).

#### Aménagement des postes de travail

L'aménagement des postes de travail permet de maintenir dans l'emploi des personnels en situation de handicap. Des Commissions de « Retour et maintien dans l'emploi » ont été mises en place dans toute l'entreprise. Elles facilitent la recherche de solutions grâce à une action conjointe de tous les acteurs, pour chaque situation individuelle.

L'accessibilité numérique des supports de communication et des applications est développée.

#### Recrutement

Avec 6,75 % de collaborateurs ayant une reconnaissance de handicap, La Poste dépasse à nouveau en 2018 le taux d'emploi légal en France de 6 % des bénéficiaires de l'obligation d'emploi (BOE). Le taux était de 6,42 % en 2017. Ainsi, l'entreprise compte plus de 14 000 collaborateurs avec une reconnaissance du handicap.

Avec 678 recrutements effectués en 2015-2018 en CDI, en alternance et en CDD d'une durée de six mois et plus, elle est allée au-delà de son engagement de recruter 467 personnes en situation de handicap sur cette période.

#### Conditions de travail spécifiques

Des dispositions spécifiques ont été mises en place pour une bonne conciliation vie personnelle-vie professionnelle des postiers en situation de handicap. Le dispositif de Temps partiel aménagé senior comporte des dispositions plus favorables pour les personnes BOE, en termes de conditions d'âge et de temps libéré. Enfin, des jours supplémentaires d'autorisation exceptionnelle d'absence ont été créés pour les postiers qui doivent réaliser des démarches liées au handicap.

(1) Le référentiel « Risques discrimination » de La Poste liste les 23 critères issus de textes internationaux, européens ou français : sexe, origine, état de grossesse, situation de famille, apparence physique, nom, lieu de résidence, état de santé, handicap, caractéristiques génétiques, mœurs, orientation sexuelle, identité de genre, âge, opinions politiques, activités syndicales ou mutualistes, appartenance ou non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation ou une prétendue race, convictions religieuses, perte d'autonomie, particulière vulnérabilité résultant de la situation économique, apparente ou connue de son auteur (précarité sociale), capacité à s'exprimer dans une langue autre que le français.

**Soutien aux entreprises du secteur adapté et protégé**

La Poste soutient les entreprises du secteur adapté et protégé, auprès duquel elle a réalisé 12,9 millions d'euros d'achats en 2018. Son engagement de plus de 47,5 millions d'euros HT de prestations réalisées en quatre ans est presque atteint, avec plus de 46,4 millions d'euros d'achats.

**6.2.5.2 Égalité femmes-hommes****Bilan de l'accord égalité femmes-hommes**

La Poste a signé un troisième accord sur l'égalité professionnelle en juillet 2015. Il fixe de nouveaux engagements pour la période 2015-2017. Cet accord a été prolongé d'un an par l'avenant signé en juin 2018. Il vise à :

- favoriser la mixité des recrutements et de l'emploi ;
- garantir une évolution professionnelle équivalente entre les femmes et les hommes ;
- assurer des niveaux de rémunération et des évolutions de carrière équivalents ;
- développer l'égal accès à la formation ;
- améliorer la conciliation vie professionnelle-vie personnelle ;
- apporter une attention particulière à la parentalité ainsi qu'aux violences familiales et au travail ;
- sensibiliser et communiquer sur ces sujets auprès des collaborateurs.

Par ailleurs, La Poste, est également signataire :

- du Pacte mondial des Nations unies et de l'engagement des PDG pour l'égalité femme/homme dans le monde ;
- de la Charte de la parentalité ;
- d'une convention cadre pour la féminisation des instances de gouvernance, signée en avril 2013 avec 16 autres grands groupes et la ministre des Droits des femmes.

**Part des femmes dans l'encadrement**

Grâce à sa politique active en matière d'égalité femmes-hommes, La Poste d'affiche en 2018 un taux de 52,4 % de femmes dans l'entreprise, de 50,1 % de femmes dans l'ensemble de l'encadrement et 32,1 % parmi les cadres dirigeants.

**Parité des rémunérations**

L'indicateur d'écart de rémunération est suivi attentivement. La Poste vise à assurer l'égalité de rémunération entre les femmes et les hommes, pour un même travail ou pour un travail de valeur égale.

À La Poste en 2018, l'écart salarial est résiduel, grâce aux mesures mises en place pour favoriser l'égalité hommes-femmes. Il est de 2,9 % d'écart en défaveur des postières fonctionnaires et 0,2 % d'écart en défaveur des postières salariées.

Par ailleurs, 100 % des postières revenant de congés maternité (352) ont bénéficié d'une augmentation.

**ÉCART DE RÉMUNÉRATION ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES**

\* Inclut La Poste maison mère et les filiales du Groupe en France, hors filiales à l'étranger.

**Prise en compte de la parentalité**

La Poste est signataire de la Charte de la parentalité. Elle a intégré, comme un de ses engagements principaux, la mise en avant de la parentalité dans la vie professionnelle. La parentalité est prise en compte à partir de l'annonce de la grossesse et concerne aussi bien les pères que les mères : La Poste maintient le salaire tant pendant le congé de maternité, que pendant le congé de paternité.

L'accord du 3 juillet 2015 en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes prévoit des aides financières spécifiques pour les familles monoparentales ainsi qu'un accès facilité aux formations. Les contraintes particulières des parents élevant des enfants en situation de handicap sont également prises en compte par des mesures d'aide ou des facilités spécifiques d'absence.

Par ailleurs, il existe des prestations d'action sociale permettant la prise en charge des frais de garde des enfants de moins de 6 ans, avec des compléments pour garde en horaire décalé. La Poste offre également aux postiers une prestation de soutien scolaire via une plateforme externe.

**6.2.5.3 Gestion des âges et de l'intergénérationnel**

La Poste a mis en place un plan d'action de gestion des âges, afin de favoriser l'intégration, l'employabilité et le développement des compétences des jeunes et des seniors.

En 2018, dans le total des recrutements en CDI, la proportion des personnes âgées de 45 ans et plus est de 9,59 %, en ligne avec l'accord sur l'« Insertion des jeunes et l'emploi des seniors » signé en octobre 2016. Celui-ci prévoit une attention particulière aux échanges entre générations. Il vise à toujours mieux insérer les jeunes dans l'entreprise, à recruter et maintenir les seniors dans l'emploi et à transmettre les savoirs et compétences. En 2018, 4 787 jeunes de moins de 29 ans ont été recrutés en CDI ; cela représente près de 56 % des recrutements.

## 6.2.5.4 Engagement en faveur des quartiers défavorisés

Présente sur tout le territoire français, La Poste a signé l'Engagement national pour l'emploi des jeunes dans les quartiers, en 2008. Elle s'engage pour l'insertion professionnelle des jeunes des quartiers, notamment *via* sa politique de recrutement dynamique et de nombreux partenariats :

- avec l'association « Nos quartiers ont du talent » (NQT) pour l'insertion professionnelle de jeunes diplômés issus de quartiers prioritaires et de milieux sociaux défavorisés. Cette coopération met en place des parrainages par des collaborateurs volontaires

pour accompagner ces jeunes vers l'emploi et des rencontres entre jeunes diplômés et cadres d'entreprises ;

- avec les Écoles de la deuxième chance (E2C) pour l'insertion des jeunes âgés de 18 à 25 ans sortis du système scolaire sans diplôme. Les collaborateurs ont l'occasion d'être parrain et d'accompagner ces jeunes vers la maîtrise des savoirs de base puis vers l'insertion professionnelle, à travers des stages de courte durée en entreprise.

## 6.2.6 POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION GLOBALE

La politique salariale du Groupe La Poste est encadrée par les règles applicables :

- au statut de fonctionnaire, d'une part ;
- par la convention d'entreprise et la négociation salariale annuelle pour le personnel salarié, d'autre part.

Cette politique salariale assure que tous les salariés du Groupe La Poste sont rémunérés par un salaire évolutif. Il comprend notamment une évolution annuelle négociée, ainsi qu'une certaine progression à l'ancienneté reconnaissant l'évolution des compétences dans une fonction.

L'année 2019 a été marquée par la signature d'un nouvel accord salarial. Celui-ci illustre la poursuite d'une dynamique d'évolution des rémunérations, positive et équilibrée, en accompagnement et en appui des évolutions de l'entreprise.

La politique salariale est complétée d'un ensemble de dispositifs très divers détaillés en page 260 et suivantes du Document de référence :

- l'intéressement** : permet de valoriser les efforts accomplis et de développer l'association des personnels à la bonne marche

et aux résultats de l'entreprise. Au titre de l'exercice 2018, il s'est élevé à La Poste à 101,1 millions d'euros ;

- le plan-épargne Groupe (PEG) et le plan d'épargne retraite collectif (Perco)** : abondés par La Poste. Au 31 décembre 2018, Le Groupe La Poste compte 142 620 porteurs de parts aux dispositifs d'épargne salariale Groupe, soit 56,8 % des effectifs ;
- les régimes de retraite** : les personnels de La Poste sont placés chacun dans le régime de droit commun correspondant à leur statut juridique : régime des pensions civiles pour les fonctionnaires, régime général pour les salariés ;
- un régime obligatoire de prévoyance complémentaire et de prise en charge des frais de santé** : est en place depuis l'année 2007 pour les personnels salariés ;
- participation des salariés aux résultats** : les filiales sont dans le champ de la mise en œuvre de la participation. La maison mère n'a pas de dispositif, celui-ci restant subordonné à l'intervention d'un décret.

6

## SYNTHÈSE SUR LES RÉMUNÉRATIONS

Indicateurs	Le Groupe La Poste <sup>(c)</sup>		
	2016	2017	2018
Rémunération brute annuelle en moyenne <sup>(a)</sup>	30 395 €	30 877 €	31 464 €
Évolution n/n-1	+1,5 %	+1,6 %	+1,9 %
Montant versé au titre de l'intéressement sur les résultats de l'exercice	101,1 M€	119,8 M€	101,1 M€
Nombre de collaborateurs détenant un PEG et/ou un PERCO <sup>(b)</sup>	123 887	135 737	150 349
Abondement net versé par l'entreprise	27,1 M€	29,7 M€	28,5 M€
Part de l'investissement socialement responsable dans les encours de l'épargne salariale (PEG/PERCO)	48,32 %	44,68 %	46,21 %

(a) L'indicateur est calculé sur la base des rémunérations fixes brutes versées. La rémunération moyenne intègre les éléments de rémunération à périodicité mensuelle hors primes variables. L'effectif pris en compte est l'effectif moyen en ETP de l'année.

(b) La Poste et certaines filiales dont Mediapost adhèrent au plan d'épargne Groupe (PEG) et au plan d'épargne pour la retraite collectif du Groupe (PERCO). La Banque Postale possède ses propres plans d'épargne salariaux (PEG et PERCO).

(c) Inclut La Poste maison mère et les filiales du Groupe en France, hors filiales à l'étranger.

## 6.3 Santé et sécurité, qualité de vie au travail

La Poste mène une politique active en matière de vie au travail, qui inclut la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail (QVT). Cette politique est un axe majeur du Plan stratégique La Poste 2020 : Conquérir l'avenir. Elle engage toute l'organisation de l'entreprise et son management. Cette exigence en matière de QVT s'est renforcée avec la signature de deux accords :

- l'accord Qualité de vie au travail en 2013 ;
- puis l'accord Un avenir pour chaque postier, en 2015.

Ce dernier s'applique à l'ensemble du personnel de La Poste pour une durée de cinq ans.

La QVT constitue une exigence permanente, dans chaque projet, dans chaque mode d'organisation, afin de garantir :

- la qualité du travail (organisation, contenu, sens et conditions de travail) ;
- la qualité des relations de travail au sein du collectif de travail et le management ;
- la qualité de l'accompagnement individuel ;
- la santé et la sécurité au travail.

### 6.3.1 POLITIQUE ACTIVE ET CONCERTÉE

Les plans d'action de prévention couvrent les dimensions technique, humaine et organisationnelle de la QVT.

#### Le programme « Bien dans son travail »

Le programme vise à promouvoir la santé des postiers dans son ensemble :

- politiques de prévention ;
- soutien accru aux postiers confrontés aux incivilités ;
- promotion de l'expression de tous dans les équipes ;
- adaptation des parcours professionnels aux capacités de chacun ;
- suivi particulier aux collaborateurs en situation d'absence.

En 2018, les actions prioritaires de ce programme ont porté sur :

- la prévention de l'inaptitude et de l'accidentologie ;
- la mise en place de la démarche d'accompagnement des postiers en absence longue ;
- l'intégration des nouveaux arrivants ;
- l'amélioration des locaux professionnels.

L'amélioration des locaux permet de garantir à tous les postiers un cadre adéquat de vie professionnelle, une bonne qualité de vie au travail et des équipements adaptés pour les espaces collectifs.

En 2018, ce programme s'est étendu aux locaux tertiaires et aux salles du public dans les bureaux de poste, avec 1 400 opérations de rénovation réalisées.

#### Accord accompagnant la transformation des métiers

Par ailleurs, l'accord de février 2017 portant sur l'amélioration des conditions de travail des facteurs, de leurs encadrants, et sur l'accompagnement de la transformation des métiers de la distribution apporte des mesures nombreuses et concrètes :

- une charge de travail plus équilibrée ;
- des équipements et locaux améliorés ;
- des organisations de travail repensées ;
- un accompagnement managérial pour garantir la santé et qualité de vie au travail.

Cet accord complète les accords importants déjà signés concernant d'autres métiers : accord sur les chargés de clientèle du Réseau de mars 2016, accord sur les métiers et parcours professionnels des conseillers bancaires de mars 2016, accord sur les conditions d'exercice des métiers de conseil bancaire de septembre 2017.

#### Droit à la déconnexion

La Poste a finalisé en 2017 la mise en œuvre des mesures relatives au droit à la déconnexion, dont le principe était prévu par l'accord de juillet 2015 sur l'égalité femmes-hommes. Tout en tenant compte de l'organisation de l'entreprise, qui fonctionne 24 heures sur 24, ce droit est organisé à partir d'un temps de déconnexion de référence défini pour chacun et de nouveaux usages de la messagerie professionnelle. Les postiers sont invités à différer l'envoi des mails en dehors des heures de travail. Les actions de communication auprès des managers et de tous les postiers concernés ont été mises en place.

## 6.3.2 DÉMARCHE DE PROGRÈS

En 2018, de nouveaux accords et plans d'action ont été mis en œuvre.

### Mieux gérer les incivilités

L'accord national Réseau du 20 juin sur les **bureaux à priorité sociale** détaille les mesures prévues pour les agents des bureaux de poste situés dans les quartiers dits sensibles. Ils répondent notamment aux inquiétudes croissantes des postiers en matière de gestion des incivilités.

Le **plan POLI** vise la mise en place d'actions pour réduire les incivilités subies par les postiers dans leur travail dans les bureaux de poste les plus exposés :

- des formations collectives et actions de prévention pour gérer des incivilités ;
- la création de postes de chargés de clientèle accueil ;
- l'accompagnement des postiers ayant subi une incivilité, y compris par le dépôt de plainte de l'entreprise.

### Favoriser le télétravail

La Poste favorise le télétravail, qui a notamment fait l'objet d'un accord dès 2013. Signé en juillet 2018, le nouvel accord sur le télétravail facilite son accès et précise ses modalités d'application. Cet accord vise en priorité à simplifier et assouplir les procédures et processus, que le télétravail soit régulier ou occasionnel. Les managers et les candidats sont ainsi accompagnés par un référent au sein de la filière RH. En effet, le développement du télétravail répond aussi bien au besoin d'un meilleur équilibre vie familiale-vie professionnelle, de réduction de la fatigue et du stress, que de la transition énergétique, en diminuant le nombre de trajets. À fin 2018, plus de 2 200 collaborateurs bénéficient du dispositif, soit une hausse de 18 % par rapport à fin 2017, ce qui témoigne de son succès.

### Accompagner les aidants familiaux

Dès 2016, La Poste a mis en place une offre de soutien en direction des postiers aidants familiaux. Celle-ci comprend la création d'un guichet téléphonique d'accueil dédié pour les accompagner et les conseiller de façon plus personnalisée et leur proposer l'offre qui leur est réservée.

Les détenteurs du certificat d'aidant sont des femmes à 71,1 %.

En 2018, les partenaires sociaux ont signé un accord d'accompagnement pour les aidants, pérennisant les aides et aménagement de l'organisation du travail initiés en 2017 (voir détails en page 158).

### Faciliter le maintien ou le retour à l'emploi des postiers touchés par le cancer

Le Groupe La Poste a signé la Charte «Cancer et emploi» de l'Institut national du cancer, le 18 mai 2018. Cette Charte comprend onze engagements pour améliorer l'accompagnement des salariés touchés par le cancer et promouvoir la santé.

La Charte s'inscrit dans le cadre du programme « Bien dans son travail ». Elle est structurée autour de quatre thèmes :

- accompagner le salarié dans le maintien et le retour en emploi ;
- former et informer les parties prenantes de l'organisation ;
- promouvoir la santé ;
- évaluer et partager.

6

## 6.3.3 ACTIONS EN MATIÈRE DE PRÉVENTION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Chaque postier bénéficie d'un suivi individuel de son état de santé intégré dans la démarche globale de prévention des risques professionnels. La sensibilisation aux thèmes de santé et sécurité fait partie des fondamentaux du management.

### 6.3.3.1 Prévention des accidents de travail et des troubles musculo-squelettiques

En matière de prévention des accidents de travail et des troubles musculo-squelettiques, La Poste agit à plusieurs niveaux :

- déploiement de nouveaux équipements de travail permettant de réduire les risques : par exemple, suppression progressive

des deux-roues à moteur et mise en place d'un nouveau véhicule trois-roues à moteur (le Staby) pour réduire les risques routiers, port obligatoire du casque à vélo, déploiement d'outils d'aide à la manutention dans les plates-formes industrielles et d'autres matériels adaptés en bureaux de poste, etc. ;

- modules de formation : formation de managers et des agents à la réduction des risques de manutention et aux postures professionnelles et à la prévention des incivilités et agressions externes ; programmes de formation en matière de prévention pour la filière prévention, les directeurs d'établissement et les Présidents de CHSCT ;
- poursuite de dispositifs d'habilitation pour tous les collaborateurs exerçant une activité de conduite.

### 6.3.3.2 Prévention des risques psychosociaux et équilibre vie privée-vie professionnelle

La Poste a mis en place plusieurs dispositifs en matière de prévention des risques psychosociaux et des situations génératrices de stress :

- des règles communes en cas de changement d'organisation. Elles permettent un dialogue social de qualité et des études d'impact des changements, qui donnent ensuite lieu à des plans d'action ;
- des formations sur les fondamentaux du management et sur l'évaluation et la prévention des risques psychosociaux en établissement ;
- un dispositif de prévention et de traitement des situations en lien avec le harcèlement moral et le harcèlement sexuel ;
- un dispositif d'écoute et d'accompagnement psychologique par téléphone. Il est déployé sur tout le territoire avec un numéro accessible à tous collaborateurs et un numéro spécifique pour les managers et les acteurs RH.

En 2018, 1 000 managers ont été formés dans le cadre de l'Institut du management sur la qualité de vie au travail et l'écoute et l'accompagnement des personnes en situation difficile. Après des expérimentations dans 40 sites de La Poste en 2017, le déploiement des espaces de discussion sur le travail s'est poursuivi dans les entités opérationnelles et dans les fonctions support en 2018. Ces espaces visent à permettre un échange entre l'équipe et son encadrant sur les conditions de réalisation du travail de chacun.

#### Horaires

Un accord « sur l'amélioration des conditions de travail des facteurs et de leurs encadrants de proximité et sur l'évolution des métiers de la distribution et des services » a été signé en février 2017. Il vise à mieux anticiper et dimensionner les horaires de travail, notamment en cas d'horaires atypiques et de fortes charges de travail.

#### Suivi médical

La Poste dispose de ses propres services de santé pour assurer la surveillance en santé au travail des postiers. L'animation des équipes médicales a été renforcée. La Poste s'appuie, pour le

déploiement de ses politiques, sur ses services de santé au travail et les assistants sociaux.

Fin 2018, elle comptait 128 médecins du travail, 149 infirmiers en santé au travail, 109 assistants en service santé au travail et 285 assistants sociaux.

### 6.3.3.3 Taux de fréquence et de sévérité des accidents

Un système de suivi des accidents est mis en place. Il comprend des indicateurs et des tableaux de bord. Les résultats sont audités et étudiés afin de prendre les mesures correctives nécessaires dans une démarche d'amélioration continue.

Sur le périmètre de La Poste, le taux de fréquence des accidents a baissé de près de 10 % en 2018 pour s'établir à 25,05 et le taux de gravité a baissé pour s'établir à 1,47.

Les mesures engagées ayant eu le plus d'influence sur la réduction des accidents ont été :

- la sécurité routière : des dispositifs d'habilitation pour tous les collaborateurs exerçant une activité de conduite, le déploiement de nouveaux équipements de travail permettant de réduire les risques : les véhicules trois-roues et le port obligatoire du casque à vélo ;
- la mise en place de plus de 1 000 responsables RH de proximité ;
- l'amélioration des locaux professionnels ;
- les règles communes en cas de changement d'organisation, privilégiant le dialogue social ;
- les formations sur les fondamentaux du management et sur l'évaluation et la prévention des risques psychosociaux ;
- le dispositif de prévention et de traitement des situations en lien avec le harcèlement moral et le harcèlement sexuel ;
- le dispositif d'écoute et d'accompagnement psychologique.

## SYNTHÈSE DES INDICATEURS DE SANTÉ ET SÉCURITÉ

Indicateurs	Le Groupe La Poste <sup>(d)</sup>	
	2017	2018
Nombre de journées d'absence pour accidents de travail et de trajet ou maladies professionnelles <sup>(a)</sup>	795 800	783 949
Accidents de travail avec arrêt :		
Taux de fréquence <sup>(b)</sup>	27,55	25,05
Taux de gravité <sup>(c)</sup>	1,50	1,47

(a) Cet indicateur est calculé sur la base de l'effectif en personnes physiques (hors CDD). Les jours d'absence sont comptabilisés en jours calendaires.

(b) Nombre d'accidents du travail avec arrêt (hors trajets domicile-travail) par millions d'heures travaillées. Les heures travaillées sont calculées sur la base des effectifs moyens que multiplie le nombre d'heures de travail annuel. Nouvelle méthode de calcul du taux de fréquence (à partir de 2017) qui est calculé au 31 décembre, avec un mois de consolidation, et prenant en compte tous les contrats (hors stagiaires).

(c) Nombre de jours d'arrêt pour accident de travail (hors trajets domicile-travail) par milliers d'heures travaillées. Les jours perdus pour accident du travail sont comptabilisés en jours calendaires. « Le nombre d'accidents du travail avec arrêt ainsi que le nombre de jours d'arrêt occasionnés sont extraits des systèmes de gestion RH en date du 31 décembre. »

(d) Inclut La Poste maison mère et les filiales du Groupe en France, hors filiales à l'étranger.

### 6.3.4 PRÉVENTION DES RISQUES SANTÉ/SÉCURITÉ AUXQUELS SONT EXPOSÉS LES SOUS-TRAITANTS

La Poste s'attache également à renforcer ses pratiques de vigilance en impliquant ses fournisseurs et sous-traitants dans la couverture du risque de santé/sécurité pour leurs propres personnels. Les outils utilisés pour cela sont notamment :

- l'encadrement de la relation contractuelle ;
- la mise en œuvre de la Charte des achats responsables ;
- le programme d'audit des sous-traitants ;
- le renforcement de la vigilance santé/sécurité pour les sous-traitants exerçant dans les locaux postaux.

La vigilance auprès des fournisseurs et sous-traitants a été renforcée en 2018 avec la mise en place d'une plateforme d'autoévaluation par les fournisseurs de leur conformité aux réglementations et normes. Le référentiel d'autoévaluation, établi spécifiquement pour la chaîne d'approvisionnement du Groupe La Poste inclut : le développement durable (ISO 26000), l'environnement (ISO 14001), la santé au travail (ISO 45001), la lutte contre la corruption (ISO 37001), les achats responsables (ISO 20400).

Le Groupe prévoit également le déploiement d'un programme d'audits des fournisseurs du secteur de la livraison. À partir de 2019, une série d'audits annuels est programmée par Le Groupe La Poste et sera réalisée par l'AFNOR.

## 6.4 Dialogue social de qualité

Le Groupe La Poste est convaincu qu'un dialogue social constant et de qualité est une des conditions de sa compétitivité. Il entretient un dialogue particulièrement soutenu avec l'ensemble des instances représentatives du personnel et des représentants

des organisations syndicales depuis plusieurs années notamment pour accompagner les évolutions des organisations et des métiers, au niveau national et local.

### 6.4.1 REPRÉSENTATION HOMOGENÈME DES COLLABORATEURS DE LA POSTE

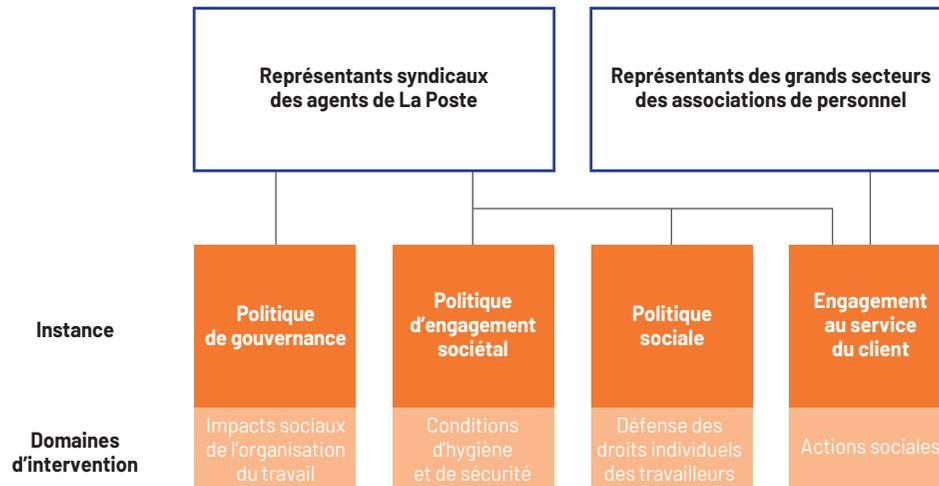
Les Institutions représentatives du personnel (IRP) de La Poste sont largement empreintes du droit de la fonction publique, à l'exception des CHSCT, qui ont été mis en place à La Poste en 2011 et qui répondent, dans une très large mesure, aux règles du Code du travail.

En effet, en matière de représentation du personnel, la cohabitation de plusieurs catégories de personnel (fonctionnaires, agents contractuels de droit public et salariés) implique de garantir des règles de représentation et de dialogue social homogènes dans l'entreprise.

Ni la transformation de La Poste d'établissement public à caractère industriel et commercial en société anonyme en 2010, ni les ordonnances du 22 septembre 2017 sur la fusion des instances et sur les délégués syndicaux, n'ont modifié la nature des IRP dans l'entreprise.

100 % des personnels du Groupe sont représentés dans les Comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

#### INSTANCES REPRÉSENTATIVES DU PERSONNEL À LA POSTE (IRP)



Outre les IRP, La Poste dispose aussi de plusieurs instances d'information, de concertation et de négociation :

- **les Commissions du dialogue social de La Poste (CDSP)**, composées de représentants des organisations syndicales représentatives au niveau national ou local (branche et niveau opérationnel déconcentré). Ce sont des instances dans lesquelles la direction partage l'information et/ou engage une concertation sur différents projets et dossiers et au sein desquelles sont négociés et conclus des accords collectifs ;

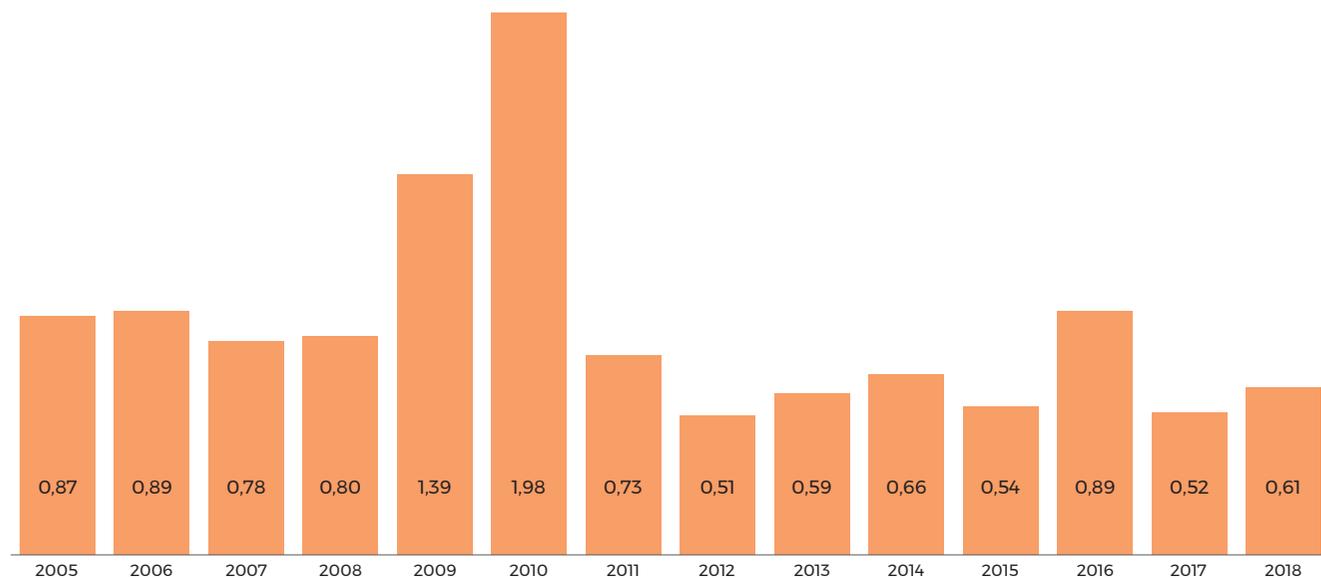
- **le Comité de dialogue social stratégique Groupe (CDSG)**, créé par l'accord du 21 juin 2017. Il concerne La Poste et toutes les filiales du Groupe ayant leur siège social en France. Cette nouvelle instance vise à offrir aux organisations syndicales une meilleure information sur la situation économique, sociale et financière ainsi que sur la stratégie du Groupe.

## 6.4.2 ÉLECTIONS PROFESSIONNELLES

Les élections professionnelles ont lieu tous les quatre ans : les dernières se sont tenues du 3 au 6 décembre 2018. Les résultats de ce scrutin sont décrits en page 263 du Document de référence 2018 du Groupe La Poste.

Le taux de participation à l'élection des représentants au Comité technique national en décembre 2018 s'est élevé à 73,04 % (75,63 % en 2014). Ce taux remarquablement élevé, qui place La Poste en tête de tous les organismes publics français, reflète l'attachement collectif des postiers au bon fonctionnement de la démocratie sociale.

### NOMBRE DE JOURS DE GRÈVE PERDUS PAR AGENT À LA POSTE (GRÈVES NATIONALES ET LOCALES)



6

## 6.4.3 NÉGOCIATIONS ET ACCORDS

Après la signature de 12 accords et avenants en 2017, l'année 2018 a été marquée par la conclusion de 13 nouveaux accords.

#### Des accords contenant des mesures financières directes :

- l'accord relatif aux mesures salariales pour l'année 2018 (signé le 19 mars par la CFDT, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA) ;
- l'accord d'intéressement à La Poste pour la période 2018-2020 (signé le 29 juin par la CFDT, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA) ;

- l'accord sur l'évolution des grilles indiciaires des fonctionnaires de La Poste pour les années 2018-2021 (signé le 3 octobre par la CGT, la CFDT, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA) ;

- l'avenant à l'accord relatif aux primes colis (signé le 17 octobre par la CFDT, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA).

**Des accords d'accompagnement de réorganisations et/ou des évolutions des métiers :**

- le dispositif d'accompagnement social de la création du Village La Poste Paris (signé le 20 avril par la CFDT, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA) ;
- l'accord sur les mesures d'accompagnement et les garanties en faveur des collaborateurs de DAST (Direction d'appui et de soutien territorial) (signé le 3 mai par la CFDT, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA) ;
- l'accord « Ensemble Vers le Monde des Services » (EVMS) (signé le 14 juin par la CFDT, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA) ;
- l'accord sur les bureaux à priorité sociétale (signé le 20 juin par la CFDT, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA) ;
- l'accord relatif aux parcours métiers des équipiers managers et cadres des établissements de la DRIC (Direction régionale industrielle courrier) et des CTC (Centres de tri courrier) de Corse

et des DOM (signé le 8 octobre par la CFDT et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA).

- l'accord sur les mesures spécifiques applicables aux RCPRO exerçant leur activité dans les bureaux à priorité sociétale (signé le 30 octobre par la CFDT et FO) ;

**Des accords comprenant des mesures d'améliorations de la vie des postiers, contribuant directement aux objectifs RSE du Groupe :**

- l'avenant de prolongation de l'accord Égalité (signé le 25 juin par la CGT, la CFDT, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA) ;
- l'accord unanime sur le télétravail (signé le 27 juillet par la CGT, la CFDT, SUD, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA) ;
- l'accord sur les aidants (signé le 17 septembre par la CFDT, SUD, FO et la Liste commune CFTC/CGC/UNSA).

De nouveaux accords sont signés chaque année par toutes les branches et principales filiales.

**TABLEAU DE SYNTHÈSE DES ACCORDS SIGNÉS EN 2018**

Indicateur 2018	La Banque		Docaposte	GeoPost	Mediapost	La Poste Silver	Poste Immo	Viapost	La Poste Nouveaux Services	
	La Poste	Postale							Divers	Divers
Nombre total d'accords sociaux signés (y.c. avenants)	13	29	25	7	12	13	2	13	4	4

**Suivi des engagements pris dans les accords en vigueur**

Chacun des accords précités fait l'objet d'une Commission de suivi qui se réunit au moins une fois par an. La commission permet de présenter la mise en œuvre des dispositions conventionnelles aux organisations syndicales signataires.

## 6.5 Activités sociales de La Poste

### 6.5.1 ACTIVITÉS SOCIALES

La gestion des activités sociales, basée sur le principe de co-construction, est prise en charge par le Conseil d'orientation et de gestion des activités sociales de La Poste (Cogas). L'originalité du dispositif réside dans la participation historique des associations de postiers.

Le Cogas est composé de 24 membres regroupant :

- huit représentants de l'entreprise ;
- huit représentants des organisations syndicales représentatives ;
- huit représentants des associations nationales (à raison de deux représentants pour chacun des quatre domaines couverts).

L'offre sociale couvre six domaines :

- l'offre de restauration (collective et titres-restaurants) ;
- les activités culturelles et de loisirs ;

- l'aide à l'enfance et à la jeunesse (garde d'enfants, centres de vacances, soutien scolaire) ;

- les actions d'entraide et de solidarité (enfants handicapés, grands malades, victimes d'addiction, donneurs de sang, secouristes, personnes en situation de handicap).

Le Cogas est présidé par le DRH du Groupe La Poste. Il s'appuie, pour la préparation de ses décisions et le déploiement des offres, sur les travaux de la direction nationale des activités sociales (DNAS), épaulée par un réseau de neuf établissements sur le territoire.

Vingt-huit commissions territoriales de pilotage et de concertation des activités sociales réparties sur le territoire (métropole, Corse et outre-mer) se réunissent régulièrement pour enrichir le dialogue local et national.

En 2018, une quarantaine de commissions nationales thématiques se sont tenues, illustrant une dynamique puissante de co-construction pour proposer aux postiers des offres toujours plus adaptées à leurs attentes.

6

### 6.5.2 BILAN DES ACTIVITÉS SOCIALES EN 2018

UN BUDGET ANNUEL DE

**1 115 €**

PAR POSTIER

Les activités sociales sont proposées à tous les personnels actifs de La Poste <sup>(1)</sup>. Certaines prestations sont aussi ouvertes aux retraités. L'offre d'activités sociales représente un budget total de 204,1 millions d'euros en 2018.

#### RÉPARTITION DES DÉPENSES EN MATIÈRE D'ACTIVITÉS SOCIALES

	2018	En %	2017
Restauration et secteur économique	100,8	49,4	101,9
<i>Dont titre-restaurant</i>	42,6	20,9	42,8
Activités culturelles et de loisirs	37,3	18,3	37,8
Enfance	41,1	20,1	41,3
Prévoyance et solidarité	12,7	6,2	12,3
Gestion et frais de structure	12,2	6	12,2
Montant moyen *	1 115	-	1 091

\* En euros, par ETP en moyenne, périmètre La Poste.

Par ailleurs, La Poste a développé des prestations individuelles d'action sociale relevant de sa politique d'entreprise, telles que des chèques-vacances (36 000 demandes), des allocations de scolarité

(5,8 M€) et des Cesu préfinancés (7 200 demandes). Ainsi, 138,6 M€ sont versés directement aux postiers.

(1) Personnels actifs permanents et en CDD de plus de trois mois.

### 6.5.2.1 Un accent mis sur l'information des postiers

195 000 postiers bénéficient des activités sociales du Groupe. Le Portail Malin représente le vecteur principal d'accès à l'information sociale pour les postiers. Il a été l'objet d'une refonte en 2018. Sa notoriété est excellente (91 %) et ses utilisateurs le trouvent facile d'utilisation à plus de 80 %.

Néanmoins, des actions spécifiques ont été entreprises afin de toucher une population élargie de postiers. Les cadres dirigeants ont été sensibilisés dans leur rôle de prescripteurs pour les équipes. Les RH de proximité ont bénéficié de formations labellisées.

### 6.5.2.2 La convention avec France Bénévolat

En 2018, la signature d'une convention de mécénat avec France Bénévolat a pour ambition de renforcer l'expertise des associations postales. Il s'agit de s'appuyer sur le savoir-faire de France Bénévolat pour :

- recruter des bénévoles et des responsables ;
- organiser des forums pour les bénévoles dans toutes les régions ;
- procurer une adhésion des 1 480 associations de postiers à France Bénévolat.

### 6.5.2.3 L'accompagnement des aidants familiaux

504 postiers sont titulaires du certificat d'aidant familial.

L'année 2018 a été marquée par la signature d'un accord relatif à l'amélioration de la conciliation vie professionnelle/vie personnelle des aidants. Cet accord instaure un « fonds de solidarité aidants » qui attribue des jours de congés aux postiers aidants.

Ce fonds est alimenté par La Poste à hauteur de 1 000 jours par an, et par les postiers qui le souhaitent, de façon anonyme. Les postiers aidants disposent de trois jours d'autorisations spéciales d'absence (ASA aidants) pour accompagner la personne aidée dans ses démarches administratives et médicales. Ils ont également la possibilité d'organiser leur temps de travail et peuvent télétravailler. Par ailleurs, ils bénéficient d'un accès simplifié

au travail à temps partiel et d'un accompagnement dans leur évolution professionnelle, s'ils ont besoin d'effectuer une mobilité géographique.

Cet accord vient compléter et pérenniser les dispositifs existants.

En effet, dès 2016 La Poste a mis en place une offre de soutien en direction des postiers aidants familiaux avec la création d'un guichet téléphonique d'accueil dédié pour les accompagner et les conseiller de façon plus personnalisée.

Des CESU aidants et aide à domicile pour l'aidé ont été mis en place dès juillet 2016 pour les détenteurs du certificat d'aidant. Ceux-ci bénéficient aussi depuis juillet 2017 d'une aide au répit et d'une participation financière à une formation « gestes et postures », à l'acquisition d'une tablette Ardoiz ainsi qu'à la mise en place du service « Veiller sur mes parents ».

L'offre « Aide au répit » consiste en une prise en charge d'une partie des coûts d'un séjour de l'aidant familial avec ou sans la personne aidée d'une durée de 12 jours maximum par an dans un centre de vacances adapté ou une résidence spécialisée.

La formation « gestes et posture » forme l'aidant à la manipulation de la personne aidée dans des conditions qui ne mettent pas sa santé en danger. Elle a été développée avec l'Union nationale d'association secouristes et sauveteurs de La Poste (UNASS).

### 6.5.2.4 Le logement des postiers

La politique de logement des postiers est un élément important de la politique sociale du Groupe.

Ainsi, La Poste est le premier employeur participant à l'effort de construction Action Logement. Elle mène une politique active, négociée depuis 2006 dans le cadre d'accords successifs signés avec l'ensemble des organisations syndicales.

Cette politique s'appuie sur l'offre de services proposée par Action Logement mais également sur des moyens additionnels et sur un parc historique de logements sociaux. Ceux-ci sont principalement réservés auprès des structures HLM du Groupe Poste Habitat, structure qui représente plus de 15 000 logements sociaux occupés à plus de 50 % par des postiers, actifs ou retraités.

Les offres de logements et des services associés permettent à La Poste de proposer des solutions adaptées aux besoins des postiers à chaque étape de leur parcours résidentiel, de leur évolution professionnelle ou de leur vie personnelle. Cette politique a permis en 2018 d'accompagner plus de 11 144 postiers.

## 6.6 Annexe

### PROFIL

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
102-8	Part des effectifs en France	LGLP	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	88,8	86,4	85,2
102-8	Poids des effectifs à l'international	LGLP	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	11,2	13,6	14,8
102-8	<i>dans les autres pays de l'Europe de l'Ouest</i>	LGLP	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	7,0	7,2	8,02
102-8	<i>dans les pays de l'Europe de l'Est et Russie</i>	LGLP	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	2,7	4,1	4,41
102-8	<i>dans les autres pays</i>	LGLP	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	1,5	2,3	2,33
102-8	Effectifs	La Poste	Moyen en équivalent temps plein	197 397	191 898	186 184
		LGLP	Moyen en équivalent temps plein	251 249	253 219	251 219
			Total en personnes physiques au 31 décembre	250 124	245 774	243 379
102-8	Effectifs employés hors France	LGLP	En équivalent temps plein	28 186	34 484	37 094
102-8	Effectifs du Groupe en France	LGLP	Personnes physiques	250 124	245 774	243 379
		La Poste	Personnes physiques	220 572	214 697	211 603
		LBP	Personnes physiques	4 218	4 650	5 039
		Sofipost	Personnes physiques	18 732	-	-
		Mediapost	Personnes physiques	11 572	11 736	11 091
		Docaposte	Personnes physiques	4 568	4 425	4 660
		Viapost	Personnes physiques	2 581	2 481	2 580
		La Poste Silver	Personnes physiques		1 041	1 041
		GeoPost	Personnes physiques	5 942	6 111	6 392
		Poste Immo	Personnes physiques	624	602	579
		Autre	Personnes physiques	47	31	155
102-8	Nombre de collaborateurs en CDD	LGLP	Personnes physiques (France)	19 435	19 102	20 607
102-8	Femmes	LGLP	% de l'effectif total (France)	50,7	51,1	51
102-8	Hommes	LGLP	% de l'effectif total (France)	49,3	48,9	49
102-8	Évolution de l'effectif	La Poste	%	-2	-3	-2,1
		LGLP	%	-1	0,8	-0,78
102-8	Répartition des effectifs par branches	Services-Courrier-Colis	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	55,1	54,1	52,7
		Le Réseau La Poste	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	21,1	19,9	19
		GeoPost	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	13,0	15,4	16,5
		La Banque Postale	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	7,2	7,0	6,9
		Groupe	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	1,1	1,0	2,2
		Poste Immo	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	0,4	0,4	0,4

6

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
		Numérique	% de l'effectif (Équivalents temps plein en moyenne)	2,1	2,2	2,2
102-8	Répartition des effectifs permanents selon l'âge (Groupe en France)	24 ans et moins	Nombre	3 976	4 766	5 445
		24-29 ans	Nombre	11 412	11 712	12 294
		30-39 ans	Nombre	43 472	42 796	42 393
		40-49 ans	Nombre	63 623	62 329	60 626
		50-54 ans	Nombre	44 363	40 830	37 082
		55-59 ans	Nombre	46 358	46 068	46 192
		60 ans et plus	Nombre	17 485	18 171	18 707
102-8	Taux de collaborateurs âgés de 50 ans et plus	LGLP	% (hors contrat CDD)	46,9	46,3	45,8
102-8	Nouveaux collaborateurs recrutés	LGLP	Nombre	12 967	14 658	16 323
102-8	Collaborateurs engagés en CDI	LGLP (France)	Nombre	10 220	14 658	16 323
102-8	Collaborateurs engagés en CDI ayant préalablement travaillé en CDD	La Poste	Nombre	1 524	3 086	3 061
102-8	Femmes engagées en CDI	La Poste	%	44,8	44,4	46,2
102-8	Collaborateurs âgés de 45 ans et plus engagés en CDI	La Poste	%	8,3	9,5	9,6
102-8	Jeunes ayant bénéficié d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation	La Poste	Nombre	5 736	7 033	4 902
		LGLP (France)	Nombre	6 161	7 238	5 831
	Part de l'effectif en contrat permanent			93,9	92,9	92,8
102-8	Part de l'effectif à temps partiel	LGLP (France)	% de l'effectif au 31/12 en personnes physiques hors CDD	12,64	12,4	11,86
102-8	Part de l'effectif occupant des emplois à horaires de nuit	LGLP (France)	% de l'effectif au 31/12 en personnes physiques hors CDD	2,75	2,7	2,47
102-8	Facteurs-guichetiers	La Poste	Nombre	564	1 000	922

## RÉMUNÉRATIONS ET AVANTAGES

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
102-35	Rémunération annuelle brute moyenne	LGLP (France)	Euros	30 395	30 877	31 464
102-35	Intéressement	LGLP (France)	Millions d'euros	101,1	119,8	101,1
102-38	Ratio du salaire moyen par rapport au salaire du Président	La Poste	Ratio calculé sur la rémunération annuelle brute	14,8	14,6	14,3

## CONDITIONS DE TRAVAIL

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
401-1	Taux de turnover	La Poste	%	3,50	4,90	5,2
401-1	Collaborateurs du Groupe détenant un PEG ou un PERCO	LGLP (France)	Nombre	123 887	135 737	150 349
401-2	Collaborateurs du Groupe détenant un PEG ou un PERCO Groupe	LGLP (France)	Nombre	113 815	129 096	142 620
401-2	Montant total PEG et PERCO Groupe	La Poste	Millions d'euros	666	736	763
401-2	Montant total PEG et PERCO Groupe	Filiales	Millions d'euros	27	31	32
401-2	Collaborateurs détenant un PEG ou un PERCO Groupe	La Poste	Nombre	105 180	120 899	130 519

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
401-2	Collaborateurs détenant un PEG ou un PERCO Groupe	Filiales	Nombre	8 635	8 197	12 101
401-2	Abondement net versé par l'entreprise	LGLP(France)	Millions d'euros	27,1	30	28,5
401-2	Part de l'investissement socialement responsable dans les encours de l'épargne salariale	LGLP(France)	%	48	45	46,21
401-2	Répartition des dépenses en matière d'activités sociales	LGLP	Millions d'euros	205,9	205,6	204,1
401-2	Restauration et secteur économique	LGLP	Millions d'euros	96,6	101,9	100,8
401-2			%	47	50	49,4
401-2	Activités sportives et culturelles	LGLP	Millions d'euros	41,9	37,8	37,3
401-2			%	20,4	18	18,3
401-2	Enfance	LGLP	Millions d'euros	41,0	41,3	41,1
401-2			%	20	20	20,1
401-2	Prévoyance et solidarité	LGLP	Millions d'euros	13,3	12,3	12,7
401-2			%	7	6	12,2
401-2	Montant moyen par collaborateur	LGLP	€	1 058	1 091	1 115
403-4	Collaborateurs représentés dans les instances de représentation collective CHSCT	LGLP	%	100	100	100
403-9 ; 403-10	Jours d'absence pour accidents de travail et de trajet ou maladies professionnelles	LGLP(France)	Nombre en jours calendaires	782 689	795 800	783 949
403-9	Taux de fréquence des accidents de travail	LGLP(France)	Nombre d'accidents de travail avec arrêt par millions d'heures travaillées	27,47	27,55	25,05
403-9	Taux de gravité des accidents	LGLP(France)	Nombre de jours d'arrêt pour accident de travail par milliers d'heures travaillées	1,44	1,50	1,47
403-10	Absentéisme pour maladie	LGLP(France)	%	6,59	6,59	6,59
403-10	Jours d'absence pour maladie	LGLP(France)	Nombre en jours calendaires	5 596 496	5 485 496	5 371 912
403-3	Médecins du travail	La Poste	Nombre	146	139	128
403-3	Infirmiers en santé du travail	La Poste	Nombre	144	148	149
403-3	Assistants sociaux	La Poste	Nombre	280	283	285
403-3	Collaborateurs chargés du secrétariat médical	La Poste	Nombre	109	109	109
	Collaborateurs en télétravail	La Poste	Nombre (données arrondies)	1 600	1 900	2 240
405-1	Personnes en situation de handicap recrutées	La Poste	Nombre	163	219	149
405-1	Personnes en situation de handicap recrutées CDI	La Poste	Nombre	45	93	68
405-1	Bénéficiaires de l'obligation d'emploi	La Poste	Taux	5,8	6,4	6,75
405-1	Taux de BOE	La Banque Postale	%	3,2	3,03	2,94
405-1	Collaborateurs avec une reconnaissance du handicap	La Poste	Nombre	10 269	10 900	14 000
	Heures supplémentaires	LGLP(France)	Nombre	2 987 861	3 398 932	3 642 525

## FORMATION ET ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
404-1	Dépenses de formation	La Poste	% de la masse salariale	4,02	3,84	4,19
404-1	Collaborateurs ayant reçu au moins une formation	LGLP(France)	Nombre	161 550	176 793	156 845
404-1	Collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année	La Poste	%	76	84	80
404-1	Heures de formation	LGLP(France)	Nombre	5 432 771	4 808 464	4 904 426
404-1	Heures de formation par postier formé	La Poste	Nombre	24,5	28,5	29
404-1	Jours de formation	LGLP(France)	Nombre	776 110	686 923	700 632
404-2	Managers ayant suivi une formation à leur rôle RH	La Poste	Nombre	1 314	1 709	591
404-2	Collaborateurs ayant évolué vers les fonctions publiques	La Poste	Nombre	198	191	225
404-2	Collaborateurs qui ont pu créer ou racheter leur entreprise	La Poste	Nombre	298	131	182
404-2	Collaborateurs ayant évolué vers l'ESS	La Poste	Nombre	75	117	119
404-2	Collaborateurs ayant débuté un parcours qualifiant	La Poste	Nombre	12 600	10 000	9 000
404-3	Collaborateurs promus	La Poste	Nombre	12 866	18 968	15 541
404-3		LGLP(France)	Nombre	14 783	20 987	17 791
404-3	Taux de promotion	LGLP	%	6,4	9,7	8
404-2	Conseillers en évolution professionnelle	La Poste	Nombre	244	260	270
405-1	Femmes cadres dirigeantes	LGLP	%	31,7	32,5	32,1
405-1	Femmes membres du Comité exécutif	LGLP	%	30	30	20
405-1	Taux de femmes parmi les promotions	La Poste	%	54,3	54	54
405-1	Écart de rémunération entre les hommes et les femmes	LGLP(France)	%	-5,4	-5,1	-5,2

## DROITS HUMAINS

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
406-1	Plaintes traitées par médiation de la Vie au travail	LGLP	Nombre	180	230	250

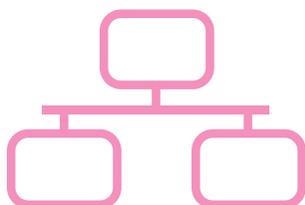
## DIALOGUE SOCIAL

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
102-41	Taux de participation aux élections des représentants du personnel <sup>(1)</sup>	LGLP	%			73,04
102-41	Nombre d'accords nationaux signés	LGLP(France)	Nombre	109	134	122

(1) Taux de participation en 2014 de 75,63%.

# ENGAGEMENT AU SERVICE DU CLIENT

<b>7.1</b>	<b>Une offre responsable</b>	<b>166</b>
7.1.1	Intégrer l'écosocioconception dans les services courrier, colis, express et numérique	166
7.1.2	Intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les produits bancaires	167
<b>7.2</b>	<b>Accompagner les clients dans leur consommation responsable</b>	<b>168</b>
7.2.1	Améliorer la connaissance des impacts environnementaux par les clients	168
7.2.2	Orienter l'épargne vers des placements plus responsables ou solidaires	168
<b>7.3</b>	<b>Progresser dans l'accessibilité à l'offre</b>	<b>169</b>
7.3.1	Faciliter l'accès multicanal	169
7.3.2	Accompagner les personnes vulnérables	170
7.3.3	L'inclusion bancaire et financière	171
<b>7.4</b>	<b>Renforcer la satisfaction des clients</b>	<b>174</b>
7.4.1	La satisfaction des clients au cœur des travaux du Conseil d'administration	174
7.4.2	La mesure de la satisfaction des clients	175
7.4.3	L'activité du médiateur de La Poste en 2018	176
<b>7.5</b>	<b>Annexe</b>	<b>177</b>





## LE GROUPE LA POSTE **S'ENGAGE**



## **AU SERVICE**

### **DÉVELOPPER UNE OFFRE RESPONSABLE**

Le Groupe La Poste déploie une démarche d'intégration de critères RSE aux différentes étapes du cycle de vie de ses produits et services.

Développer une offre responsable se traduit d'abord par une attention accrue à l'écosocioconception de ses produits, par la neutralité carbone de ses produits mais aussi par le soutien de la finance durable.

### **PORTER UNE ATTENTION PARTICULIÈRE AUX PLUS FRAGILES**

Le Groupe La Poste se distingue dans l'accompagnement des plus fragiles, afin de leur assurer un accès facilité à nos services.

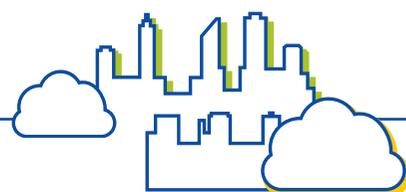
L'action du Groupe La Poste en faveur de l'inclusion du plus grand nombre se concrétise au travers du plan d'inclusion bancaire par le numérique qu'il déploie dans les territoires, où il représente souvent l'unique offre bancaire de proximité. Accompagner les plus fragiles, c'est aussi tout mettre en œuvre pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder facilement à nos services.

### **SATISFAIRE NOS CLIENTS**

La Poste compte parmi les marques préférées des Français, par son utilité sociale et la création de valeur apportée aux citoyens.

Cela représente pour le Groupe une grande satisfaction, mais aussi une responsabilité ! L'expérience client est une préoccupation de chaque instant, inscrite au cœur des programmes stratégiques « Contrat d'Expérience Client » et « Priorité Client ». Chaque année, nous affinons nos dispositifs de mesure de la satisfaction de nos clients afin de rester au plus près de leurs attentes. C'est ainsi qu'est né le programme de traitement en boucle courte des réclamations : le client est pris en charge en bureau de poste – en plus des canaux à distance – et est recontacté par les équipes locales en charge de la distribution de ses courriers et colis pour apporter une solution dans les 24 heures.

## DU CLIENT



### LE GROUPE LA POSTE AU PREMIER RANG DU SECTEUR POSTAL MONDIAL

Le Groupe La Poste devient le seul opérateur postal au monde noté A par le CDP<sup>(1)</sup>. Le Groupe enregistre une amélioration de l'ensemble de ses notations par les agences de notations. EcoVadis positionne La Poste au niveau Gold avec un score global de 78 ; depuis janvier 2019, Le Groupe La Poste fait partie des 126 entreprises leaders en matière de performance

environnementale. 22 entreprises françaises seulement sont notées A par le CDP sur un total d'environ 7 000 entreprises évaluées au niveau mondial par cet organisme indépendant de référence.

(1) Voir page 61 pour l'intégralité des notations extrafinancières

7

**100 % de neutralité carbone** de nos offres courrier, colis, express et numérique depuis 2012. Les clients professionnels peuvent recevoir un certificat de neutralité carbone personnalisé.

#### Un nouveau marquage Ecologic.

Un marquage spécifique permet aux clients de La Poste de valoriser le recours à un prestataire dont les offres sont neutres en carbone.

**100 % de l'activité Colis est certifiée** pour sa démarche environnementale (ISO 14001), soit les 15 plateformes de traitement des colis.

**100 % des marketeurs de la branche Services-Courrier-Colis formés** à l'écosocioconception des produits d'ici 2020.

**50 %** des encours gérés par La Banque Postale respectent déjà des critères d'investissement responsable.

**100 % de fonds gérés en ISR** à l'horizon 2020 à La Banque Postale.

#### 50 % des livrets A

ont un encours inférieur à 150 €, seule offre de pré-bancarisation pour 2 millions de clients.

#### 130 000 clients vulnérables

accompagnés par l'Appui de La Banque Postale depuis 2013.

**Plus de 117 000 clients** accompagnés à l'accession sociale à la propriété.

#### Accessibilité des bureaux et site internet

100% du service client est accessible aux clients sourds et malentendants depuis la banque en ligne.

#### Utile aux yeux des Français

La Poste est l'entreprise la plus utile aux yeux des Français pour la deuxième année consécutive selon l'enquête réalisée par l'Ifop pour l'agence Terre de Siègne.

#### 95 % de clients satisfaits en sortie de bureau

Les indicateurs de satisfaction des clients, notamment ceux mesurés en sortie de bureau de poste, le NPS (*Net Promoter Score*) et le taux de recommandation sur les services colis et courrier sont des indicateurs de suivi portés au plus haut niveau de l'entreprise.

#### Plus de 1 500 clients

"La Poste et vous", une communauté de clients sollicités pour mieux comprendre leurs besoins et favoriser la co-construction des offres.

#### Priorité client

Un ensemble de programmes portés par toutes les branches du Groupe pour consolider l'esprit de service et améliorer l'expérience client.



## 7.1 Une offre responsable

Afin de répondre à l'évolution des modes de consommation, le Groupe s'attache à déployer des offres innovantes et responsables. La valeur ajoutée sociale et environnementale est maximisée et les impacts négatifs réduits, dans une démarche d'écোসocioconception. Pour cela, le Groupe déploie une démarche d'intégration de critères RSE aux différentes étapes du cycle de vie de ses produits et services.

### 7.1.1 INTÉGRER L'ÉCOSOCIOCONCEPTION DANS LES SERVICES COURRIER, COLIS, EXPRESS ET NUMÉRIQUE

2018 a été l'année de dynamisation des offres Colis et Courrier à l'aune de l'écোসocioconception.

#### 7.1.1.1 La montée en compétence de la filière

En 2018, le Groupe a renforcé la formation des experts en marketing sur le thème de l'impact social et écologique des produits. La formation « Marketing RSE, un levier de création de valeur » sera rendue obligatoire en 2019 afin que la filière marketing s'approprie :

- les composantes d'une marque durable et positive ;
- les tendances incontournables en matière de RSE ;
- les opportunités RSE à saisir dès la conception des offres et les outils pour y parvenir.

Les concepteurs de produits et services Colis et Courrier ont aussi accès à un outil d'autodiagnostic leur permettant de s'interroger sur ces aspects dans le cadre de leurs fonctions. Enfin, des temps de rencontre et d'événements inspirants ont été organisés afin d'élargir leur champ de réflexion en rencontrant des témoins d'horizons divers.

La branche Services-Courrier-Colis déploie progressivement l'évaluation RSE des offres pour en accroître la valeur ajoutée. Dans ce cadre, une dizaine d'offres sont d'ores et déjà créées ou en refonte.

Par ailleurs, en 2018, les critères RSE ont été intégrés dans les standards des revues de jalons qualité relatives aux offres.

#### 7.1.1.2 Les dispositifs permettant l'écোসocioconception

Chaque chef d'établissement de la branche Services-Courrier-Colis doit réaliser une auto-évaluation à l'aide d'un outil en ligne et établit ainsi la carte d'identité RSE de son établissement. Fin 2018, 200 établissements ont ainsi auto-évalué leur maturité RSE. Cette cartographie intègre une douzaine de domaines.

Les chefs d'établissement disposent aussi d'un outil de diagnostic avec lequel ils peuvent évaluer leurs projets majeurs sous l'angle de leurs impacts et opportunités sur les champs RSE.

Par ailleurs, la branche a l'ambition de former tous ses collaborateurs aux enjeux socio-environnementaux de leurs métiers. 2 modules de e-learning ont été conçus, « Tous acteurs et ambassadeurs de la RSE », suivis par plus de 57 100 collaborateurs, et « Le management du carbone : un levier de performance ».

#### 7.1.1.3 La reconnaissance par des tiers : certification ISO 14001 des plateformes Colis et de GeoPost

Dans la branche Services-Courrier-Colis, 100 % de l'activité Colis, soit les 15 plateformes de traitement des colis sont certifiées ISO 14001 depuis 2009. Par ailleurs, l'usine de production de timbres est certifiée ISO 14001.

En 2018, l'audit Afnor a permis de certifier les plateformes selon la version 2015.

Pour sa part, GeoPost a adopté la norme ISO 14001 pour ses activités afin de garantir une démarche structurée en matière de gestion des aspects environnementaux. Cette norme s'applique à 13 agences françaises, soit 74 % des collaborateurs de la branche.

## 7.1.2 INTÉGRER LES CRITÈRES ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE (ESG) DANS LES PRODUITS BANCAIRES

### 7.1.2.1 Démarche d'écosocioconception dans les produits bancaires

Depuis 2009, La Banque Postale veille à ce que les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) soient systématiquement pris en compte dans la conception de son offre de produits et services. Elle s'est dotée d'une check-list ESG. Cet outil décline les cinq valeurs fondatrices de La Banque Postale - accessibilité, performance, différence, responsabilité, cohésion - selon 19 critères ESG : éthique du conseil, transparence, simplicité, clarté, lutte contre le changement climatique, lutte contre l'évasion fiscale, etc. Les responsables produits sont formés à son utilisation et sont donc sensibilisés aux principaux enjeux RSE de la Banque.

La check-list ESG est sous pilotage de la direction de la conformité, qui veille à ce qu'elle soit présente dans chaque dossier devant passer en Comité d'examen des produits.

En 2018, La Banque Postale a tenu 24 Comités d'examen des produits. Ainsi, tous les nouveaux produits ou ceux ayant subi une transformation significative sont passés au crible de critères extra-financiers couvrant la conception et la distribution des produits ainsi que l'accompagnement des clients.

Au-delà de l'intégration systématique de critères ESG dès la conception de l'offre, La Banque Postale propose également certains produits permettant un réel engagement citoyen de la part de ses clients.

### 7.1.2.2 100 % de fonds gérés en investissement socialement responsable à l'horizon 2020

La Banque Postale Asset Management (LBPAM), principale société de gestion d'actifs du Groupe La Banque Postale, a annoncé en avril 2018 son objectif de basculer l'ensemble de ses fonds et mandats en Investissement Socialement Responsable (ISR) d'ici 2020.

Pour les particuliers, La Banque Postale a ainsi lancé en juin 2018 la gamme « Conviction ISR », constituée de six fonds. Cette offre de gestion ISR s'adresse également aux investisseurs institutionnels, tels que les compagnies d'assurance, sous la forme de mandats dédiés.

Pour renforcer la crédibilité de son offre et contribuer à sa reconnaissance dans un marché ISR encore récent, La Banque Postale encourage ses filiales à soumettre les fonds à des évaluations externes. Ainsi, 20 fonds ISR gérés par LBPAM ont obtenu le Label ISR public entre septembre 2017 et novembre 2018.

L'année 2018 a été marquée notamment par la campagne commerciale lancée en juin dans le réseau de La Banque Postale. Cette campagne a généré une collecte importante, témoignant de l'intérêt des clients particuliers pour l'ISR.

La Banque Postale distingue les fonds ISR, labellisés ou labellisables, des fonds ayant d'autres critères de gestion extra-financiers ayant un impact modéré sur la composition des portefeuilles. L'ensemble compose l'investissement responsable, dont l'encours total atteint 115 milliards d'euros fin 2018, soit plus de 50 % des encours sous gestion.

## 7.2 Accompagner les clients dans leur consommation responsable

Au cœur d'un écosystème complexe d'échanges, Le Groupe La Poste s'attache à permettre à ses clients de s'engager pour le climat et de valoriser cet engagement.

### 7.2.1 AMÉLIORER LA CONNAISSANCE DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX PAR LES CLIENTS

#### 7.2.1.1 « Partenaires pour le climat » : un dispositif de mobilisation des clients

Dans la continuité de ses actions, La Poste engage ses clients sur le sujet du climat. Lancé en 2018, le dispositif « Partenaires pour le Climat » leur propose un ensemble d'outils leur permettant de prendre la parole aux côtés de La Poste sur leurs engagements climat auprès de leurs propres clients et partenaires. Un ensemble d'outils leur sont dédiés : webinars, écocalculateurs, vidéos thématiques ou attestations de neutralité carbone, par exemple.

#### 7.2.1.2 Rendre visible le bénéfice RSE des produits et services

##### Le nouveau marquage ECOLOGIC

Un marquage spécifique permet aux clients de La Poste de valoriser le recours au partenaire Poste, dont les offres sont neutres en carbone.

##### La refonte de l'interface ColissimoBox Colis

La nouvelle interface du site internet met l'accent sur les messages relatifs à l'environnement. Elle est nourrie quotidiennement d'actualités RSE, de textes ou de vidéos à utiliser.

##### Le certificat de neutralité carbone

Les clients professionnels peuvent recevoir un certificat de Neutralité carbone personnalisé délivré par La Poste. Ils peuvent ainsi faire valoir la neutralité carbone de leur prestation pour leur compte, sans coût additionnel.

### 7.2.2 ORIENTER L'ÉPARGNE VERS DES PLACEMENTS PLUS RESPONSABLES OU SOLIDAIRES

La Banque Postale propose à ses clients des produits d'investissement pour leur épargne qui privilégient la finance responsable ou solidaire.

En 2018, le Service d'intérêt solidaire de La Banque Postale a de nouveau été distingué par le Label Finansol.

#### 7.2.2.1 Une offre de produits solidaires

##### Service d'intérêts solidaires

Le « Service Intérêts Solidaires » permet aux possesseurs d'un Livret A, d'un Livret de développement durable (LDDS) ou d'un Livret d'épargne populaire (LEP) de reverser tout ou partie de leurs intérêts à une association reconnue d'utilité publique. Un service qui suscite l'adhésion des clients de La Banque Postale puisque 75 % des donateurs versent 100 % de leurs intérêts. Cet acte de générosité est encouragé par La Banque Postale, qui s'associe aux clients engagés en versant à chaque association un don complémentaire égal à 10 % des intérêts reversés.

#### 7.2.2.2 Une offre de prêts, d'épargne et de financements « verts »

Dans le chapitre Transitions écologiques, sont décrites en détail :

- la « gamme verte », destinée aux particuliers proposant des financements pour la rénovation de l'habitat et l'écomobilité ;
- les fonds thématiques permettant de participer au financement de la transition écologique ;
- les offres de financement dédié aux technologies vertes.

## 7.3 Progresser dans l'accessibilité à l'offre

En application de la loi relative aux activités postales, La Poste s'est vu confier la mission de service public d'accessibilité bancaire. Le Groupe s'engage de plus à faciliter l'accès et l'utilisation de ses services à tous les publics, et en particulier les plus vulnérables. Il développe pour cela des informations facilement accessibles et compréhensibles ainsi que des services personnalisés, lorsque nécessaire.

### 7.3.1 FACILITER L'ACCÈS MULTICANAL

Le Groupe La Poste s'emploie à multiplier et sophistication des canaux d'accès à ses services. De plus, il veille à la fluidité des relations avec tous les publics. Dans tous ses établissements, son objectif est de garantir un accès aisé à tous ses services, que ce soit par le biais d'automates, par téléphone et sur internet.

#### 7.3.1.1 L'accessibilité des établissements recevant du public

En vertu de la loi de 2005<sup>(1)</sup>, les établissements recevant du public (ERP) ainsi que l'ensemble des fonctionnalités qu'ils hébergent doivent être rendus accessibles aux personnes handicapées. Ils doivent également s'adapter aux difficultés rencontrées par les personnes âgées.

Malgré l'importance de son parc ouvert au public, le Groupe La Poste s'est montré exemplaire dans le respect de ces réglementations. Elles répondent aux attentes exprimées aussi bien par les clients, les associations et les collectivités territoriales.

Fin 2018, 53 % des ERP du Réseau La Poste étaient accessibles au sens des réglementations de 2014. Dans le cadre de cette réglementation, les registres publics d'accessibilité des bureaux de poste ont été regroupés au sein d'une plate-forme nationale. Ils sont ainsi mis à disposition du public pour chaque établissement.

Par ailleurs, le Réseau La Poste expérimente depuis 2014 un service d'interprétariat en langue des signes française (LSF) pour accompagner les personnes sourdes en bureau de poste. En 2018, ce service a été délivré une fois par semaine sur l'ensemble du territoire.

Le Groupe est également attentif à sensibiliser le personnel aux problématiques liées à la mobilité et à l'accueil des personnes en situation de handicap. Suite à la Semaine Européenne de L'Emploi des Personnes Handicapées 2018, le Réseau a organisé un challenge Entreprise pour engager ses collaborateurs sur la thématique de l'accessibilité des lieux publics. Ce challenge était organisé avec l'association Jaccede, partenaire du Groupe depuis 2007.

#### 7.3.1.2 L'accessibilité des automates

Fin 2018, 98,2 % des guichets automatiques bancaires (GAB) situés en façade d'un bureau de poste étaient soit :

- directement accessibles aux PMR ;

- situés à proximité immédiate d'un autre GAB accessible aux PMR sur le même bureau de poste.

La mise en accessibilité des GAB et terminaux libre-service de La Banque Postale pour les personnes aveugles ou malvoyantes est également en cours avec un taux d'accessibilité de 85 % fin 2018.

Les GAB situés à l'intérieur des bureaux sont tous accessibles.

L'ensemble des automates d'affranchissement est accessible aux personnes souffrant de déficience visuelle.

7

#### 7.3.1.3 L'accessibilité des sites internet et des supports d'information

##### Dans le Groupe

Dans le cadre de sa démarche de communication responsable, le Groupe s'est doté d'un Référentiel de la communication accessible. Ce guide unifie la façon dont la filière interne de la communication conçoit des supports accessibles aux personnes handicapées conformes à la réglementation :

- les sites du Groupe La Poste sont accessibles aux personnes malvoyantes et respectent les standards en vigueur, notamment la norme RGAA (référentiel général d'accessibilité pour les administrations, version 2017) ;
- pour l'accès à un conseiller en ligne, un accès internet dédié est disponible pour les personnes sourdes et malentendantes. Il est géré par des postiers sourds et fonctionne via une webcam, en langue française des signes.

##### À La Banque Postale

La Banque Postale est le premier acteur bancaire français totalement conforme à la loi Accessibilité numérique.

Pour les clients malvoyants :

- depuis 2016, La Banque Postale propose une application bancaire entièrement accessible. Son site internet est audité régulièrement par des experts de l'accessibilité et de la qualité numérique.

(1) Loi de 2005 pour l'adaptation de la société aux personnes handicapées, complétée de différentes réglementations en 2014 et 2015.

Pour les personnes sourdes :

- depuis février 2017, La Banque Postale propose un service de mise en relation avec un vidéo-conseiller sourd par vidéo ou messagerie instantanée ;
- depuis 2018, 100 % du service clients est accessible depuis la Banque en ligne. Plusieurs solutions sont proposées : une prise en charge par un interprète Langue des Signes Français assermenté, un outil de télétranscription, ou le langage parlé complété. 5 800 clients ont été pris en charge en 2018.

### 7.3.1.4 Un service consommateurs multicanal qui vise à devenir omnicanal

Le Groupe La Poste dispose d'un service consommateurs multicanal :

- un numéro court unique non surtaxé (le 36 31) qui reçoit environ 900 000 appels par mois ;

- un espace consommateurs figure sur le portail internet du Groupe ([www.laposte.fr](http://www.laposte.fr)) avec près de 135 000 visiteurs uniques par mois en début d'année 2019 ;
- une adresse postale unique : Service Consommateurs – 99999 La Poste, à laquelle plus de 14 000 formulaires de réclamation papier sont transmis en moyenne chaque mois.

Déjà certifié Afnor NF 345<sup>(1)</sup>, le 36 31 Réseau a obtenu en janvier 2018 le label « Responsabilité Sociale » créé sous l'égide du ministère de l'Emploi, en partenariat avec l'Association Française de la Relation Client, le syndicat des professionnels de centres de contacts et les organisations syndicales. Ce label salue la qualité de la gouvernance du 3631, de ses pratiques en matière de ressources humaines, de son dialogue social, de son engagement sociétal et de son action environnementale.

Depuis juillet 2012, une équipe de téléconseillers du service consommateurs est mobilisée sur la page Facebook du Groupe et le compte Twitter @lisalaposte. Elle intervient aux côtés du community manager pour répondre aux demandes et réclamations.

La stratégie digitale du Groupe La Poste est pensée dans une démarche omnicanale : les clients doivent pouvoir s'adresser au Groupe *via* tous les canaux disponibles, de manière fluide et interactive.

## 7.3.2 ACCOMPAGNER LES PERSONNES VULNÉRABLES

Le Groupe La Poste est attentif à permettre l'accès de tous à son offre. Il travaille avec de nombreuses associations pour développer la capacité des clientèles vulnérables à utiliser les services de La Poste. Ces vulnérabilités sont de plusieurs ordres :

- vulnérabilité financière ;
- précarité énergétique ;
- vulnérabilité liée à une situation administrative particulière ;
- exclusion numérique.

13 sessions de formations ont été dispensées aux partenaires avant intervention dans les bureaux de poste, par l'École de la banque et du réseau (EBR).

### Dispositif de La Banque Postale pour les majeurs protégés

Les majeurs protégés représentent 800 000 personnes en France. Pour mieux les servir, La Banque Postale a revu en 2016 son dispositif de relation avec les clients sous protection ainsi que leurs représentants légaux. Fin 2018, elle a créé 5 agences spécialisées qui comptent plus de 150 collaborateurs spécifiquement formés pour assurer la gestion des comptes des personnes protégées. Ces collaborateurs répondent aux demandes de leurs représentants légaux et des conseillers de La Banque Postale.

### 7.3.2.1 Des partenariats pour accompagner les clients les plus fragiles

Le 11 janvier 2017, le contrat de présence postale territoriale 2017-2019 a été signé par l'État, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité et La Poste. À ce titre, plus de 4,5 millions d'euros de ressources ont permis de poursuivre plus de 500 partenariats existants permettant d'accompagner les clients les plus fragiles et également de mettre en place des ateliers bancaires et budgétaires.

### 7.3.2.2 L'accueil des migrants

La mission d'accessibilité bancaire permet l'ouverture d'un Livret A à toute personne qui en fait la demande, dont les demandeurs d'asile. Cette population nécessite des dispositifs d'accueil particuliers. Ainsi, la liste des bureaux référents migrants et la liste des bureaux référents CRA (centre de rétention administratif) ont été actualisées. Elle concerne 144 bureaux. Les postiers travaillant dans ces bureaux sont mieux formés à l'ouverture des Livrets A aux demandeurs d'asile. Ils ont des relations spécifiques avec les médiateurs de l'OFII (Office français de l'immigration et de l'intégration).

(1) Renouvelée chaque année, la certification Afnor NF 345 mesure la qualité de service d'un centre de relation client.

## 7.3.3 L'INCLUSION BANCAIRE ET FINANCIÈRE

La Banque Postale est la seule banque à s'être vu reconnaître la mission d'accessibilité bancaire par la loi de modernisation de l'économie de 2008. Cet engagement est confirmé par le nouveau contrat de service public pour 2018-2022. Ainsi, La Banque Postale doit accueillir avec considération toute personne, quelle que soit sa condition, et lui proposer des solutions appropriées en matière de bancarisation. Elle doit également prévenir le surendettement et promouvoir le microcrédit.

Compte tenu du développement de la société numérique et des fragilités territoriales croissantes, La Banque Postale œuvre à informer et sensibiliser les personnes en situation de fragilité financière. En ce sens, elle veille à leur proposer les produits et les services les plus adaptés. Il s'agit notamment de l'accès à des moyens de paiement modernes et peu coûteux ainsi que des services de proximité. Elle développe des produits bancaires citoyens en facilitant l'accession sociale à la propriété, par des prêts adaptés aux moyens des personnes modestes.

### 7.3.3.1 Accès aux comptes et aux services de base

La Banque Postale favorise depuis toujours l'accès aux comptes et aux services bancaires de base pour les populations en situation de fragilité financière : interdiction bancaire, retrait de carte pour usage abusif, surendettement ou incidents de paiement récurrents pendant trois mois consécutifs. Elle leur propose une gamme de paiements alternatifs aux chèques, la formule de compte Simplicité. Ces clients peuvent ainsi bénéficier d'une carte à autorisation systématique et régler leurs factures par prélèvement ou virement.

### 7.3.3.2 L'accès au crédit des ménages modestes

La Banque Postale favorise l'accès au crédit pour les clients disposant d'un budget modeste, tout en étant extrêmement vigilante sur la solvabilité de ses emprunteurs. Elle est à ce titre un acteur majeur des prêts d'accession sociale à la propriété (PAS). En partenariat avec les acteurs du logement social, elle a financé plus de 117 000 ménages. Depuis fin 2012, elle est particulièrement attentive au respect des critères d'octroi de prêts afin de préserver l'intérêt de ses clients et d'éviter les cas de surendettement. En 2018, 27,1 % des emprunteurs en crédit immobilier avaient un revenu inférieur à 2 SMIC par mois.

### 7.3.3.3 Le plan d'inclusion bancaire par le numérique

En avril 2017, La Banque Postale est la première banque à s'être engagée de façon marquée en faveur de l'inclusion bancaire par le numérique. Son plan d'action est décrit en page 98, dans le chapitre Numérique éthique et responsable.

### 7.3.3.4 Le Livret A, seule offre de pré-bancarisation pour 2 millions de clients

La Banque Postale a vu sa mission d'accessibilité bancaire 2015-2020 au titre du Livret A reconnue et définie par la loi et confirmée en juillet 2016. De ce fait, La Banque Postale va au-delà de la simple délivrance du Livret A, disponible par ailleurs dans tous les réseaux bancaires français.

En premier lieu, La Banque Postale est la seule à proposer le paiement des factures en espèces aux guichets des bureaux de poste.

Ses autres engagements consistent à :

- ouvrir un Livret A « à toute personne qui en fait la demande » à partir de 1,50 euro (contre 10 euros au minimum dans les autres établissements bancaires) dans les bureaux de poste organisés à cet effet ;
- accepter les domiciliations de virements et de prélèvements de certaines opérations (minima sociaux, factures de gaz et d'électricité, etc.) ;
- octroyer gratuitement et sans limites des chèques de banque ;
- effectuer gratuitement des virements sur le compte à vue du titulaire du Livret A, quel que soit l'établissement détenteur du compte à vue ;
- mettre à disposition une carte de retrait utilisable dans les DAB/GAB de La Banque Postale (carte Épargne).

Fin 2018, 50 % des Livrets A de La Banque Postale détenus par des personnes physiques avaient un encours inférieur à 150 euros.

Ces engagements répondent ainsi à la large consultation pilotée par le Comité consultatif des services financiers (CCSF). Le Comité a précisé que « cette mission constitue une réponse équilibrée à des exigences d'usage spécifiques et concrètes exprimées par des populations très spécifiques, en situation parfois d'extrême précarité, qui ne sont pas couvertes par les autres dispositifs d'accessibilité ».

### 7.3.3.5 La promotion du microcrédit

En 2018, La Banque Postale s'est engagée plus avant pour une refonte du microcrédit en France, en devenant mécène de son partenaire Créa-Sol, institut de microfinance créé en 2005.

Par ailleurs, elle s'impose d'ores et déjà comme le troisième opérateur national en termes de microcrédits décaissés.

Depuis 2007, La Banque Postale propose une offre de microcrédit personnel, en partenariat avec des associations locales telles que le Secours Catholique, l'Udaf, la Croix-Rouge, les Restaurants du Cœur, etc. Cette offre vise à accompagner les clients en situation d'exclusion bancaire du fait de leur faible solvabilité.

Dix ans plus tard, La Banque Postale a souhaité intensifier ses actions en soutenant financièrement l'activité de Créa-Sol. Cet acteur dispose de chaînes informatiques, d'instruction et de gestion adaptées à l'expansion du microcrédit. L'objectif est de doubler ainsi le nombre de bénéficiaires d'ici 2020, en simplifiant l'accès au dispositif pour les publics en fragilité financière.

### 7.3.3.6 La lutte contre le surendettement

#### La prévention du surendettement

La Banque Postale a placé la prévention du surendettement et l'accompagnement de ses clients au cœur de sa démarche de prêteur responsable. Elle applique une gestion prudente du risque et suit de près la situation de ses clients, selon la nature de leur emprunt.

##### Le crédit immobilier

Le conseiller spécialisé effectue une étude personnalisée de l'opération immobilière et envisage le projet d'acquisition dans une approche globale. Le taux de crédits douteux dans le crédit immobilier à La Banque Postale reste parmi les plus bas du marché (1,2 % au 30 novembre 2018, identique à 2017), pour un encours de crédits gérés dépassant 55 milliards d'euros.

##### Le crédit à la consommation

Les critères d'octroi des crédits à la consommation sont exigeants pour éviter au client de tomber dans le surendettement. La Banque Postale a ainsi conçu et mis en place un dispositif de prévention du surendettement. Déclenché dès l'octroi du crédit, ce dispositif est actif tout au long du contrat. Tous les comptes de La Banque Postale font l'objet d'un suivi attentif afin de contribuer à la prévention du surendettement.

#### Le dispositif « L'Appui de La Banque Postale »

En novembre 2013, La Banque Postale a créé « L'Appui de La Banque Postale ». Il s'agit d'une plate-forme de conseil et d'orientation bancaire et budgétaire accessible à l'initiative du client *via* un numéro unique non surtaxé.

La vocation de ce service gratuit est d'accompagner tous les clients de La Banque Postale qui rencontre des difficultés financières passagères ou récurrentes. Il vise aussi à mieux prévenir les situations de fragilité financière.

Les 32 chargés de clientèle de cette plate-forme étudient le budget du client et évaluent son « reste à vivre ». Cette étape leur permet de détecter l'existence de prestations sociales non sollicitées ou bien d'identifier les cas de malendettement, voire de surendettement. Ils sont alors en mesure de proposer, si besoin, une mise en relation avec des partenaires, associations ou services sociaux, ou l'accès à des offres bancaires solidaires.

Fin 2018, la plate-forme avait accompagné plus de 130 000 clients, dont plus de 50 000 ont bénéficié de l'accompagnement complet. 84 % d'entre eux déclarent qu'ils recommanderaient ce service à un ami en difficulté.

Une étude d'impact réalisée en 2017 par un cabinet externe a montré une stabilisation budgétaire des clients. Ceux-ci ont de plus gagné en autonomie. Le service leur a permis :

- de mieux connaître les services bancaires (63 %) ;
- de prendre conscience de leurs difficultés financières (57 %) ;
- de mieux suivre leurs comptes et d'utiliser pour cela les outils digitaux ;
- de prendre contact avec les acteurs sociaux et associatifs.

### 7.3.3.7 Éduquer à la finance et à la banque

La Banque Postale et le réseau mettent en place plusieurs actions de pédagogie bancaire dans le cadre de leur accompagnement des clients en situation de fragilité financière.

#### Les ateliers budgétaires pour les jeunes en difficulté

La Banque Postale et le Réseau proposent depuis 2012 des ateliers d'éducation budgétaire à destination de jeunes, en partenariat, le plus souvent, avec le réseau des Missions locales.

Ces ateliers sont assurés par des collaborateurs du Groupe La Poste bénévoles. Ils portent sur la bonne gestion d'un budget, l'utilisation d'un compte bancaire ou le bon usage du crédit et de l'épargne.

Aujourd'hui, plus de 250 collaborateurs sont actifs dans le cadre du programme de bénévolat de compétences.

Les nouveaux collaborateurs bénévoles bénéficient de l'une des sessions de formation organisées à Paris, Lyon, Bordeaux ou Nantes et, pour la première fois, en Guadeloupe. Ils obtiennent alors le diplôme d'Ambassadeurs du jeu Dilemme créé par l'association Crésus. En 2018, près de 80 d'entre eux ont participé à ces sessions. Chaque collaborateur organise ensuite un atelier par mois en moyenne, ouvert à une dizaine de jeunes.

#### L'association « Finance pour tous »

L'Institut pour l'éducation financière du public (IEFP) est une association d'intérêt général agréée par le ministère de l'Éducation nationale. Elle est plus connue sous le nom de la « Finance pour tous ». Elle a pour vocation d'aider les citoyens à acquérir les connaissances de base en matière financière. Elle vise à ce que chacun comprenne les enjeux économiques du monde dans lequel il vit et prenne les décisions qui le concernent, en toute connaissance de cause.

Depuis 2014, La Banque Postale est membre du Conseil d'administration de la Finance pour tous. Elle diffuse auprès de ses conseillers des documents éducatifs et pédagogiques sur la bonne gestion d'un budget.

Comme pour les ateliers budgétaires, des bénévoles de La Banque Postale et du Réseau accompagnent des élèves en terminale STMG pour réaliser un cas d'entreprise pendant l'année scolaire. Cette épreuve a un fort coefficient pour l'obtention du baccalauréat.

#### **Le Club « L'Initiative contre l'exclusion bancaire »**

La Banque Postale est consciente de la nécessité de mieux connaître les besoins et les usages des clientèles en situation de fragilité financière. Depuis 2012, elle a adopté en ce sens une démarche d'échange et de co-construction avec ses parties prenantes engagées dans la lutte contre l'exclusion bancaire.

La Banque Postale participe activement aux réflexions des pouvoirs publics en matière d'inclusion bancaire. Dès 2012, elle est notamment devenue membre du groupe de travail qui a permis d'aboutir à un plan d'action de lutte contre l'exclusion bancaire. Ce plan a été inscrit dans le plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale adopté en 2013 par le gouvernement.

La Banque Postale est convaincue que seule une coopération active et structurée permettra de répondre aux enjeux de l'exclusion bancaire et financière. Pour cela, elle a créé en octobre 2012 un club de réflexion et d'action, baptisé « L'Initiative contre l'exclusion bancaire ». Ce club a pour ambition de développer de nouvelles pratiques pour répondre aux besoins des clientèles en situation de fragilité financière.

Il vise ainsi à :

- faire progresser la connaissance réciproque entre les populations en difficulté financière et les acteurs, bancaires et autres, qui interagissent avec elles ;

- proposer des formations communes à ses membres pour élaborer et expérimenter des produits, des services et des pratiques, prenant en compte les attentes effectives de ces clientèles ;
- promouvoir et défendre, notamment auprès des pouvoirs publics, les solutions les plus pertinentes résultant de ses réflexions collectives.

Ce club a vocation à être ouvert. Il accueille tout acteur du monde social, associatif et bancaire qui adhère à ses objectifs et souhaite développer de nouvelles initiatives contre l'exclusion bancaire et financière.

#### **L'Action tank Entreprise et pauvreté**

La Banque Postale soutient également l'Action tank Entreprise et pauvreté, association loi 1901 à but non lucratif. Elle a pour objectif de favoriser le développement de projets d'entreprises ayant un impact sur la réduction de la pauvreté et de l'exclusion en France. Ses programmes Malin, Mobiliz et Optique Solidaire sont promus par les chargés de clientèle de la plate-forme de l'Appui de La Banque Postale.

## 7.4 Renforcer la satisfaction des clients

En termes de services, l'ambition du Groupe repose sur l'excellence de ses relations avec ses clients. Or, le contexte de pression concurrentielle croissante, combiné aux obligations de service public, implique une constante remise en question des pratiques.

Ainsi, la réorganisation opérationnelle prévue par le programme La Poste 2020 est associée à une nouvelle culture de la qualité et à des mesures spécifiques.

### 7.4.1 LA SATISFACTION DES CLIENTS AU CŒUR DES TRAVAUX DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Depuis 2016, le Comité qualité et développement durable (CQDD) centre ses travaux sur deux sujets :

- les évolutions sociétales façonnant les attentes clients ;
- les réponses du Groupe au regard de ces exigences de qualité.

Ainsi, en 2018, le programme s'est notamment articulé autour de :

- la redéfinition de la promesse des produits et services, afin de minimiser les écarts entre les attentes des clients et la réalité du service. En 2019, La Poste s'attachera à reformuler ses promesses, afin qu'elles soient mieux comprises de tous ;
- le traitement des réclamations, avec l'expérimentation du traitement en « boucle courte » (voir ci-dessous), processus qui sera généralisé en 2019 ;
- la transformation de la posture de service des facteurs, avec à la clé un programme commun de formation ;
- le déploiement de nouveaux outils de relations client, voués à équiper tous les établissements courrier d'ici fin 2019.

#### 7.4.1.1 Les travaux du CQDD en 2018

En 2018, les lignes directrices des travaux du CQDD ont été le suivi de la satisfaction clients au sein du Contrat d'entreprise 2018-2022, et l'expérimentation du traitement des réclamations en boucle courte. Le Comité a mené les travaux suivants :

- alignement des mesures de satisfaction à tous les niveaux de la gouvernance et du pilotage de l'entreprise (du contrat d'Entreprise à la feuille de route du Président, au tableau de bord de suivi de la transformation du Groupe et au pilotage des branches, jusqu'aux entités opérationnelles) ;
- suivi de l'avancement de l'expérimentation du traitement des réclamations en Boucle Courte ;
- présentation des projets stratégiques liés à l'amélioration de l'expérience client menés par les branches (« contrat d'expérience client » pour la Branche Services-Courrier-Colis et « priorité Client » pour la branche Réseau La Poste) ;
- présentation du rapport d'activité 2017 du médiateur du Groupe La Poste.

#### 7.4.1.3 La réponse aux demandes clients en « boucle courte »

En matière de traitement des réclamations, le Groupe a déterminé qu'une réponse rapide et autonome des équipes, en face à face ou à distance, procurerait une amélioration substantielle de la satisfaction client.

##### Pour le Courrier-Colis

Le projet de « traitement en boucle courte » s'est concrétisé en 2018 par des expérimentations dans trois zones de marché de la région Normandie. Quelle que soit sa question ou sa problématique, le client peut s'adresser directement à son bureau de poste. Un chargé de clientèle prend en charge sa demande et la transmet à l'établissement Courrier-Colis concerné. Le client est alors rappelé dans les 24 heures par un responsable afin de définir les modalités du rétablissement du service, au plus tard dans les 48 heures.

#### 7.4.1.2 Le Contrat d'expérience client

En 2017, le Groupe a élaboré un programme de transformation de l'expérience client afin de mettre en cohérence les travaux des branches sur ces thèmes. Le processus a reposé sur une forte mobilisation des clients et des postiers : 3 000 clients ont été interviewés et plus de 90 000 postiers ont émis plus de 32 000 contributions visant à améliorer l'expérience client et collaborateurs dans le cadre d'une démarche participative. En 2018, la branche Services-Courrier-Colis a poursuivi l'écoute des attentes client dans le cadre du Contrat d'Expérience Client selon un dispositif constitué de focus group clients.

Il est à noter que ce projet a été défini fin 2018 comme le standard à venir du traitement des réclamations clients courrier-colis. Il fera l'objet d'un pilote étendu de 3 à 30 zones de marché en 2019. Il s'appuiera sur la mise en place d'un nouvel outil de gestion de la relation (CRM). Celui-ci permettra aux équipes en face à face et à distance d'avoir une vue à 360 degrés sur l'ensemble des interactions du client.

#### Pour les activités bancaires

Le conseiller bancaire peut prendre l'initiative d'indemniser le client jusqu'à 20 euros.

Des groupes de postiers travaillent en continu à la définition des méthodes adéquates pour le déploiement du dispositif.

Très prometteuses, les expérimentations ont conduit à la décision d'étendre le traitement en boucle courte en 2019 et de le généraliser en 2020.

#### 7.4.1.4 Le programme « Priorité client » de la Banque et du Réseau

Le programme « Priorité client » a pour ambition de faire de La Banque Postale et du Réseau des organisations centrées client. Pour cela, les branches peuvent capitaliser sur ce qui a été bâti autour de l'esprit de service et de l'expérience client.

Le programme « Priorité Client » se développe sur les axes suivants :

- accessibilité et accueil : amélioration de la prise de rendez-vous, maintien de la relation en cas de changement de conseiller bancaire ;

- amélioration du traitement des réclamations clients : généralisation en juin 2018 de la capacité à traiter en local par le conseiller bancaire les réclamations allant jusqu'à 20 euros ;
- écoute du client : mise à jour et développement des dispositifs de mesure, déploiement dans 450 bureaux de poste de bornes de recueil de la satisfaction client ;
- écoute des collaborateurs : développement de mesures auprès des collaborateurs, mesure de la satisfaction des Secteurs à l'égard des autres services, innovation participative ;
- amélioration de l'efficacité opérationnelle : amélioration des parcours clients entrée en relation, argent au quotidien, crédit immobilier, traitement des instances courrier-colis ;
- amélioration du pilotage de l'expérience client au niveau opérationnel : mise en place de Comité clients régionaux et intégration d'un volet satisfaction client dans les réunions mensuelles des zones de marché réunissant Réseau et Courrier-Colis ; formation de la filière Expérience client et des managers, développement de la synergie Centres financiers et réseau.

7

### 7.4.2 LA MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Le Groupe La Poste a déployé de nombreux dispositifs de mesure de la satisfaction client pour chacune de ses branches et filiales. Certains indicateurs stratégiques sont inscrits dans la feuille de route du Président-Directeur Général depuis 2017. Ces indicateurs sont les suivants :

- la satisfaction mesurée en sortie du bureau de poste. Elle se maintient à 95 % en 2018 <sup>(1)</sup> ;
- le taux de recommandation (ou NPS, *Net Promoter Score*) de la branche Services-Courrier-Colis.

En 2018, la branche Services-Courrier-Colis a testé deux nouveaux dispositifs de mesure NPS en continu :

- pour la livraison des lettres ;
- pour la livraison de colis remis contre signature.

Ces mesures s'ajoutent aux mesures existantes sur les services suivants :

- seconde présentation en J+1 et jour choisi du Courrier suivi et du colis ;

- Gamme mobilité (réexpédition temporaire & définitive, garde du courrier et poste restante) ;
- Identité Numérique ;
- expédition en boîte aux lettres Colis ;
- livraison du colis (la mesure est effectuée lors de la période de fort trafic de novembre à décembre).

Le Réseau et La Banque Postale ont également complété leur dispositif de mesure de la satisfaction client, avec la mise en place de baromètres de satisfaction :

- pour tous les formats de points de contact (Agences postales communales, relais poste Commerçant en rural et en urbain, Maison des services au public) ;
- sur le traitement des réclamations bancaires traitées en centres financiers ;
- auprès des clients ayant souscrit un crédit immobilier.

(1) Baromètre IPSOS réalisé en 2 vagues par an (avril et novembre), 3 000 interviews en face à face en sortie de bureau de poste.

### 7.4.3 L'ACTIVITÉ DU MÉDIATEUR DE LA POSTE EN 2018

Le médiateur du Groupe La Poste est un tiers impartial. Nommé sur proposition du président du Groupe par une instance paritaire collégiale, il est indépendant des branches et des filiales. La Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation (CECM), qui est externe au Groupe, a procédé en mai 2016 à l'inscription du médiateur de La Poste sur la liste des médiateurs prévue à l'article L. 615-1 du Code de la consommation. De plus, elle l'a notifié à la Commission européenne, en qualité de médiateur de la consommation du Groupe La Poste.

Le médiateur intervient à la demande des clients pour chercher une issue aux litiges non résolus entre La Poste et ses clients en matière de :

- courrier ;
- colis ;
- services financiers ;
- réseau des bureaux de poste.

Ces activités couvrent tous les services et produits de La Poste (Groupe, branches et filiales), y compris les nouveaux services. Lorsqu'il est question des produits et services financiers, il agit en tant que médiateur de La Banque Postale.

Son activité est encadrée par les principes énoncés dans la Charte du médiateur du Groupe La Poste. Cette Charte s'appuie sur les dispositions :

- de l'ordonnance n° 2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ;

- du décret n° 2015-1382 relatif à la médiation des litiges de consommation ;
- du décret n° 2015-1607 ;
- des titres III, VI, VII du Code monétaire et financier ;
- de l'article 1-1-18 du Code des postes et des communications électroniques.

La Charte du médiateur constitue un élément central du dispositif de prévention des litiges, au même titre que le code de conduite du Groupe, la cartographie des risques, le programme de formation, le processus d'alerte interne et les recommandations faites aux branches.

L'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance et la mesure de l'impact sociétal des produits et services de La Poste sont discutées par le médiateur avec les associations nationales de consommateurs.

En 2018, le médiateur du Groupe La Poste a reçu 14 450 demandes de médiation, qui se sont traduites par l'ouverture de 3 668 dossiers. À l'issue d'un examen attentif, les dossiers recevables pour une médiation sont pris en charge par les services du médiateur. Les dossiers non recevables font l'objet d'un accusé de réception au client lui indiquant le service postal compétent pour y apporter le meilleur traitement. La proportion des dossiers recevables par rapport au total des dossiers ouverts était de 25 % en 2018. Elle est restée stable par rapport à 2017. 3 753 avis ont été émis en 2018. Les avis émis ont été systématiquement suivis par les branches du Groupe La Poste concernées.

## 7.5 Annexe

### ACCESSIBILITÉ

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
203-2	Distributeurs automatiques de billets (DAB) accessibles ou situés dans un bureau de poste qui possède au moins un DAB accessible en façade.	LBP	Nombre	7 523	7 720	<b>7 765</b>
203-2			%	99	99	<b>98</b>
203-2	Accessibilité (L2014)	LGLP	%	53	52	<b>53</b>
203-2	Accessibilité (L2014) Établissements recevant du public	LGLP	Nombre	5 989	5 397	<b>5 397</b>
203-2	Automates d'affranchissement accessibles aux personnes souffrant de déficience visuelle	Le Réseau La Poste	Nombre	7 453	7 341	<b>7 448</b>
413-1	Microcrédits personnels décaissés	La Banque Postale	Nombre	2 226	2 114	<b>1 943</b>
413-1	Partenariats microcrédits accompagnés	La Banque Postale	Nombre		146	
413-1	Clients accompagnés par l'Appui	La Banque Postale	Nombre	14 691	15 425	<b>12 321</b>
413-1	Chiffre d'affaires Silver économie	La Poste	Millions d'euros	4	71	<b>137</b>
413-1	Services à la personne : offre Proxi chiffre d'affaires	LGLP	Millions d'euros	19	34	<b>58</b>
413-1	Livrets A détenus avec encours inférieur à 150 euros	La Banque Postale	%	51	51	<b>51</b>
413-1	Livrets A	La Banque Postale	Nombre en millions		15,5	<b>15,3</b>

7

### SATISFACTION CLIENT

GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
102-43 ; 102-44	Satisfaction globale des Français fréquentant le Réseau La Poste		%	95	95	<b>95</b>
102-43 ; 102-44	Avis émis par le médiateur du Groupe	LGLP	Nombre		3 679	<b>3 753</b>

### SOLIDARITÉ

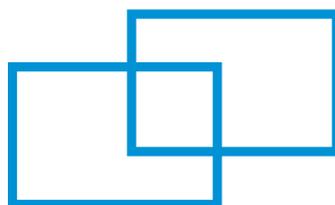
GRI	Indicateur	Périmètre	Unité	2016	2017	2018
203-1	Collaborateurs ayant consacré une partie de leur temps et savoir-faire à une cause éducative ou socio-économique	La Poste	Nombre	1 000		
203-1	Initiatives financées	La Fondation La Poste	Nombre	108	94	<b>103</b>
201-1	Encours Investissement Socialement Responsable	La Banque Postale	Milliards d'euros	97,2	109,1	<b>115,1</b>
201-1	<i>dont Encours ISR de conviction</i>	La Banque Postale	Milliards d'euros	2,20	3,09	<b>10,6</b>
305	Émissions compensées volontairement	LGLP	Tonnes équivalent CO <sub>2</sub>	1 486 746	1 460 000	<b>1 569 539</b>



ENGAGEMENT AU SERVICE DU CLIENT

# ANNEXES

8.1	Table de référencement GRI standard	180
8.2	Annexe méthodologique	189
8.3	Lexique	192



## 8.1 Table de référencement GRI standard

### ARTICLES L. 225-102-1 ET R. 225-105-1 DU CODE DE COMMERCE, COP DU PACTE MONDIAL ET ODD

À noter que la déclaration consolidée de performance extrafinancière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 est présentée dans le rapport de gestion de la société en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

DR = Document de référence / RSE = Rapport RSE / LGLP = Le Groupe La Poste / LBP = La Banque Postale / LP = La Poste (maison mère) / N.A. = Non approprié / N.D. = Non disponible / N.C. = Non communiqué

GROUPE LA POSTE		RÉFÉRENCIEMENT GRI			TABLE DE CORRESPONDANCE			
Titres N° GRI		Périmètre	Pages du RSE	Chapitre	R. 225-105	Pacte Mondial (critères concernés)	ODD	CDP 2017 Climate Change
<b>ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION</b>								
<b>1. STRATÉGIE ET ANALYSE</b>								
102-14 (G4-1)	Déclaration du décideur le plus haut placé	LGLP	2		II.2.a			2.2 - 2.2a 3.1 - 3.1e
102-15 (G4-2)	Principaux impacts, risques et opportunités	LGLP	14; 34-60	1 et 2 DR A1 p. 486	II.2.a			2.1 - 2.2 3.1.a 5.1 - 6.1
<b>2. PROFIL DE L'ORGANISATION</b>								
102-1 (G4-3)	Nom de l'organisation	LGLP	6	1	II.2.a			
102-2 (G4-4)	Activités, marques, produits et services	LGLP	7-8	1	I.1, II.2.a,II.3.b			
102-3 (G4-5)	Lieu géographique du siège	LGLP	6	1	I.1, II.2.a,II.3.b	---		
102-4 (G4-6)	Lieu géographique des sites d'activité	LGLP	6	1	I.1, II.2.a,II.3.b	---		
102-5 (G4-7)	Capital et forme juridique	LGLP	6	1	I.1, II.2.a,II.3.b	---		
102-6 (G4-8)	Marchés desservis	LGLP	6	1	I.1, II.2.a,II.3.b	---		
102-7 (G4-9)	Taille de l'organisation	LGLP	6	1	I.1, II.2.a,II.3.b	---		
102-8 (G4-10)	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	LP et LGLP	137-162	6	II.A.1.a	6 à 8	8	
102-41 (G4-11)	Accords de négociation collective	LGLP	155	6	II.A.1.d	6 à 8	8	
102-9 (G4-12)	Chaîne d'approvisionnement	LGLP	37-40	2, 3	I, II.2.a, II.3.a	---	12	
102-10 (G4-13)	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	LGLP	14	1	II.A.3.b	2		

GROUPE LA POSTE		RÉFÉRENCIEMENT GRI			TABLE DE CORRESPONDANCE			
Titres N° GRI		Périmètre	Pages du RSE	Chapitre	R. 225-105	Pacte Mondial (critères concernés)	ODD	CDP 2017 Climate Change
<b>Engagements externes</b>								
102-11 (G4-14)	Principe de précaution ou approche préventive	LGLP et LBP	28	1	I.2	1		
102-12 (G4-15)	Initiatives externes	LGLP	42	2	I.3	1 à 21		2.3 - 2.3c
102-13 (G4-16)	Adhésion à des associations	LGLP	44	2	I.3	15 à 17		
<b>3. ENJEUX MATÉRIELS IDENTIFIÉS ET PÉRIMÈTRE</b>								
102-45 (G4-17)	Entités incluses dans les états financiers consolidés	LGLP	6	DR 5, 10, 20	I, II.2.a, II.3.a	---		
102-46 (G4-18)	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	LGLP	47	2		---		
102-47 (G4-19)	Liste des enjeux pertinents	LGLP	47	2	I.3, II	---		
103-1 (G4-20)	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	LGLP	47	2	I.1, I.3	---		8.4 - 8.4.a
102-48 (G4-22)	Réaffirmation des informations	LGLP	189	8		---		
102-49 (G4-23)	Modifications relatives au reporting	NA	189	8	I	---		
<b>4. IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES</b>								
<b>Dialogue avec les parties prenantes</b>								
102-40 (G4-24)	Liste des groupes de parties prenantes	LGLP	36-40	2	II.A.3.a	21	17	
102-42 (G4-25)	Identification et sélection des parties prenantes	LGLP	36	2	II.A.3.a	21	17	
102-43 (G4-26)	Approche de l'implication des parties prenantes	LGLP	36-40	2	II.A.3.a	21	17	
102-44 (G4-27)	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	LGLP	46-47	2	II.A.3.a	21	17	
<b>5. PROFIL DU RAPPORT</b>								
102-50 (G4-28)	Période de reporting	LGLP	189	8	---	---		
102-51 (G4-29)	Date du rapport le plus récent	LGLP	189	8	---	---		
102-52 (G4-30)	Cycle de reporting	LGLP	189	8	---	---		
102-53 (G4-31)	Point de contact pour les questions relatives au rapport	LGLP	200	2	---	---		

GROUPE LA POSTE		RÉFÉRENCIEMENT GRI			TABLE DE CORRESPONDANCE			
Titres N° GRI		Périmètre	Pages du RSE	Chapitre	R. 225-105	Pacte Mondial (critères concernés)	ODD	CDP 2017 Climate Change
<b>Index du contenu du GRI</b>								
102-54 (G4-32 a)	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	LGLP	180	8		---		8.6 - 8.6a - 8.7 - 8.7a - 8.8 - 14.2 - 14.2a
102-55 (G4-32 b)	Index du contenu GRI	LGLP	180-188	8				
102-55 (G4-32 b)	Vérification externe	LGLP		DR A1				
<b>Validation par des tiers</b>								
102-56 (G4-33)	Vérification externe	LGLP		DR A1		1, 20		8.6 - 8.6a - 8.7 - 8.7a - 8.8 - 14.2 - 14.2a
<b>6. GOUVERNANCE</b>								
<b>Structure et composition de la gouvernance</b>								
102-18 (G4-34)	Structure de gouvernance	LGLP	18-29 ; 57	1, 2	I	1, 20	5,16	1.1 - 1.1a
102-19 (G4-35)	Délégation de l'autorité	LGLP	57-58	2	---	---	5,16	
102-20 (G4-36)	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	LGLP	57	2	---	---	5,16	1.1a
102-21 (G4-37)	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	LGLP	36-41 ; 47	2	I.1, II.A.3.a	---	5,16	
102-22 (G4-38)	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	LGLP	20	1, 2	---	---	5,16	
102-23 (G4-39)	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	LGLP	18	1	---	---	5,16	
102-24 (G4-40)	Nomination et sélection des membres de l'organe de gouvernance le plus élevé	LGLP	20	2 DR 14	---	1, 20	5,16	
102-25 (G4-41)	Conflits d'intérêts	LGLP		DR 14	I.1, II.A.3.a	1, 2, 20	5,16	
<b>Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans la détermination de la mission, des valeurs et de la stratégie de l'organisation</b>								
102-26 (G4-42)	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie			DR 14	I	---		
<b>Compétences et évaluation de la performance de l'instance supérieure de gouvernance</b>								
102-27 (G4-43)	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé				II.A.1.e	---		
102-28 (G4-44)	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	LGLP	21	1	II.A.1.a	1		
<b>Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans la gestion des risques</b>								
102-29 (G4-45)	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	LGLP	21	1, 2	I	1, 20		2.1 - 2.1a, b c
102-30 (G4-46)	Efficacité des procédures de gestion des risques	LGLP		1 DR 9	I	---		2.1 - 2.1a, b c
102-31 (G4-47)	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	LGLP	21	DR 9	I	1, 20		2.1 - 2.1a, b c

GROUPE LA POSTE		RÉFÉRENCIEMENT GRI			TABLE DE CORRESPONDANCE			
Titres N° GRI		Périmètre	Pages du RSE	Chapitre	R. 225-105	Pacte Mondial (critères concernés)	ODD	CDP 2017 Climate Change
<b>Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans le reporting extrafinancier</b>								
102-32 (G4-48)	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	LGLP	58	2	---	---		
<b>Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'évaluation des performances économiques, environnementales et sociales</b>								
102-33 (G4-49)	Communication des préoccupations majeures			2	i	---		
102-34 (G4-50)	Nature et nombre total de préoccupations majeures	LGLP		1	---	---		
<b>Rémunérations et incitations</b>								
102-35 (G4-51)	Politiques de rémunération	LGLP	21	1	II.A.1.a	1, 20	5	1.2 - 1.2a
102-36 (G4-52)	Procédure de détermination de la rémunération	LGLP	21	1	II.A.1.a	---	16	
102-37 (G4-53)	Implication des parties prenantes dans la rémunération			1	---	---	16	
102-38 (G4-54)	Ratio de rémunération totale annuelle	LGLP	21 ; 160	6	---	---	16	
102-39 (G4-55)	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle			DR 6	---	---	16	
<b>7. ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ</b>								
102-16 (G4-56)	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	LGLP	22-29	1	II.A.3.c	12	16	
102-17 (G4-57)	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	LGLP	22-29	1	---	---		
102-17 (G4-58)	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	LGLP	22-29	1	I.2	---		
<b>ÉCONOMIE</b>								
<b>Performance économique</b>								
201-1 (G4-EC1)	Valeur économique directe générée et distribuée	LGLP	7	1 DR 5	I	15, 16	1, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 16	
201-2 (G4-EC2)	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	LGLP	107-122	5 DRA1	II.A.2.a	15, 16	12, 13	5.1 - 5.1a,b,c 6.1a,b,c
201-3 (G4-EC3)	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	LGLP	149	6	---	15, 16		
201-4 (G4-EC4)	Aide financière publique	LGLP	9	1	---	15, 16		
<b>Impacts économiques indirects</b>								
203-1 (G4-EC7)	Investissements dans les infrastructures et mécénat	LGLP			II.A.3.a	15, 16	1, 4, 5, 11, 12, 13	
203-2 (G4-EC8)	Impacts économiques indirects significatifs	LGLP	74	3	II.A.3.a	15, 16	1, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 16	
<b>Pratiques d'achats</b>								
204-1 (G4-EC9)	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	LGLP	74	3	II.A.3.a, II.A.3.b	15, 16	1,8,10,12,16	

GROUPE LA POSTE		RÉFÉRENCIEMENT GRI			TABLE DE CORRESPONDANCE			
Titres N° GRI		Périmètre	Pages du RSE	Chapitre	R. 225-105	Pacte Mondial (critères concernés)	ODD	CDP 2017 Climate Change
<b>ENVIRONNEMENT</b>								
<b>Matières</b>								
301-1 (G4-EN1)	Matières utilisées par poids ou par volume	LGLP	107-122	5	II.A.2.c.ii	11	12	
301-2 (G4-EN2)	Matières recyclées utilisées	NA	124	5	II.A.2.c.ii	11	12	
<b>Énergie</b>								
302-1 (G4-EN3)	Consommation énergétique au sein de l'organisation	LGLP	132	5	I.2.c.ii.3	11	7,12,13	11.2-11.3 -11.3a-11.4 -11.5
302-2 (G4-EN4)	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	LGLP		5	I.2.c.ii.3	11	7,12,13	
302-3 (G4-EN5)	Intensité énergétique	LGLP	107-122	5	---	11	7,12,13	
302-4 (G4-EN6)	Réduction de la consommation énergétique	LGLP	107-122	5	II.A.2.c.ii	11	7,11,12,13	
302-5 (G4-EN7)	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	LGLP	107-122	5, 7	II.A.2.c.ii	10	9,12	3.2 - 3.2a
<b>Eau</b>								
303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	LGLP			II.A.2.c.ii	11	6	
303-2	Gestion des impacts liés au rejet d'eau	NA			II.A.2.c.ii	11	6	
303-3	Prélèvement d'eau	NA			II.A.2.c.ii	11	6	
303-4	Rejet d'eau	NA						
303-5	Consommation d'eau	LGLP		5				
<b>Biodiversité</b>								
304-1 (G4-EN11)	Sites d'activité détenus, loués ou gérés, situés dans ou bordant des aires protégées et des zones riches en biodiversité à l'extérieur des aires protégées	ND			II.A.2.e	10	6,15	
304-2 (G4-EN12)	Impacts significatifs des activités, produits et services sur la biodiversité	NA			II.A.2.e	9	6,15	
304-3 (G4-EN13)	Habitats protégés ou restaurés	NA			II.A.2.e	9	6,15	
304-4 (G4-EN14)	Espèces sur la liste rouge de l'UICN et sur la liste de conservation nationale dont les habitats sont situés dans des zones affectées par les opérations	NA			II.A.2.e	11	6,15	
<b>Émissions</b>								
305-1 (G4-EN15)	Émissions directes de GES (scope 1)	LGLP	132-136	5	II.A.2.d	11	3, 11, 12, 13, 15	7.1-7.2-7.2a -7.3-7.4 -8.1-8.2 -8.5-8.9 -8.9a-9.1 -9.1a-9.2 -9.2a,c,d

GROUPE LA POSTE		RÉFÉRENCIEMENT GRI			TABLE DE CORRESPONDANCE			
Titres N° GRI		Périmètre	Pages du RSE	Chapitre	R. 225-105	Pacte Mondial (critères concernés)	ODD	CDP 2017 Climate Change
305-2 (G4-EN16)	Émissions indirectes de GES (scope 2) liées à l'énergie	LGLP	132-136	5	II.A.2.d	11	3, 11, 12, 13, 15	7.1 - 7.2 - 7.2a - 7.3 - 7.4 - 8.1 - 8.5 - 8.3 - 8.3a - 10.1 - 10.1a - 10.2 et 10.2a,c
305-3 (G4-EN17)	Autres émissions indirectes de GES (Scope 3)	LGLP	132-136	5	II.A.2.d	11	3, 11, 12, 13, 15	8.9 - 8.9a 14.1
305-4 (G4-EN18)	Intensité des émissions de GES	LGLP	132-136	5	II.A.2.d	9, 11	3, 11, 12, 13, 15	12.2 - 12.3
305-5 (G4-EN19)	Réduction des émissions de GES	LGLP	132-136	5	II.A.2.d	11	3, 11, 12, 13, 15	3.1b - 3.3a - 12.1 - 12.1a - 14.3 - CC14.3a
305-6 (G4-EN20)	Émissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	ND			II.A.2.b	11	3, 11, 12, 13, 15	
305-7 (G4-EN21)	Émissions d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives	LGLP	132-136	5	II.A.2.b	11	3, 11, 12, 13, 15	
<b>Effluents et déchets</b>								
306-1 (G4-EN22)	Écoulement d'eau par qualité et destination	NA			II.A.2.b	11	6,14,15	
306-2 (G4-EN23)	Déchets par type et méthode d'élimination	ND			II.A.2.c.i	11	3,6,12,15	
306-3 (G4-EN24)	Déversements significatifs	NA			II.A.2.b	11	3,6,12,15	
306-4 (G4-EN25)	Transport de déchets dangereux	NA			II.A.2.a, II.A.2.c.i	11	3,6,12,15	
<b>Produits et services</b>								
301-3 G4-EN28	Produits et matériaux d'emballage valorisés	ND			II.A.2.c.i, II.A.2.c.ii	11	12,15	
<b>Conformité</b>								
307-1 (G4-EN29)	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	LGLP			---	11		
<b>Évaluation environnementale des fournisseurs</b>								
308-1 (G4-EN32)	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	ND			II.A.3.b	---	11,12,13	
308-2 (G4-EN33)	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	LGLP			II.A.3.b	---	11,12,13	
<b>SOCIAL</b>								
<b>Pratiques en matière d'emploi et de travail décent</b>								
<b>Emploi</b>								
401-1 (G4-LA1)	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	LGLP	159-162	6	II.A.1.a, II.B.2.a		6 à 8	5,8

GROUPE LA POSTE		RÉFÉRENCIEMENT GRI			TABLE DE CORRESPONDANCE			
Titres N° GRI		Périmètre	Pages du RSE	Chapitre	R. 225-105	Pacte Mondial (critères concernés)	ODD	CDP 2017 Climate Change
401-2 (G4-LA2)	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	LGLP		6	---	6 à 8	5,8	
401-3 (G4-LA3)	Congé parental	ND			II.A.1.f	6 à 8	5,8	
<b>Relations employeurs/employés-Approche managériale</b>								
402-1 (G4-LA4)	Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles	ND			II.A.1.d	6 à 8	5,8	
<b>Santé et sécurité au travail</b>								
403-1	Système de management de la santé et de la sécurité au travail		150-153	6, 3 DR A1				
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables		150-153	6				
403-3	Services de santé au travail		150-153	6				
403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail		150-153	6				
403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail		150-153	6				
403-6	Promotion de la santé des travailleurs		150-153	6				
403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires		150-153	6				
403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail		150-153	6				
403-9	Accidents du travail		150-153	6				
403-10	Maladies professionnelles		150-153	6				
<b>Formation et éducation</b>								
404-1 (G4-LA9)	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	LGLP	144-145	6	II.A.1.e	6 à 8	4,5,8	
404-2 (G4-LA10)	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	LGLP	144-145	6	II.A.1.e	6 à 8	4,5,8	
404-3 (G4-LA11)	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	ND		6	II.A.1.e	6 à 8	4,5,8	
<b>Diversité et égalité des chances</b>								
405-1 (G4-LA12)	Diversité des organes de gouvernance et des employés	LGLP	18 ; 147-149	1 DR 14	II.A.1.f	6 à 8	5,8,16	
<b>Égalité de rémunération entre hommes et femmes</b>								
405-2 (G4-LA13)	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	LGLP		6	II.A.1.a, II.A.1.f	6 à 8	5,8,10	
<b>Évaluation des pratiques en matière d'emploi chez les fournisseurs</b>								
414-1 (G4-LA14)	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	ND			II.A.3.b	---	5,8,16	
414-2 (G4-LA15)	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	ND			II.A.3.b	---	5,8,16	

GROUPE LA POSTE		RÉFÉRENCIEMENT GRI			TABLE DE CORRESPONDANCE			
Titres N° GRI		Périmètre	Pages du RSE	Chapitre	R. 225-105	Pacte Mondial (critères concernés)	ODD	CDP 2017 Climate Change
<b>DROITS DE L'HOMME</b>								
Droits de l'Homme								
Investissement								
412-3 (G4-HR1)	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	ND			II.B.1, II.B.2	3 à 5	16	
412-2 (G4-HR2)	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	ND			II.A.1.e, II.B.1, II.B.2	3 à 5	16	
Non-discrimination								
406-1 (G4-HR3)	Cas de discrimination et mesures correctives prises	LGLP			II.A.1.f, II.B.2.a	3 à 5	16	
Liberté syndicale et droit de négociation								
407-1 (G4-HR4)	Opérations et fournisseurs pour lesquels le droit de liberté syndicale et de négociation collective peut être en péril	ND			II.A.1.d, II.B.2.b	3 à 5	8,16	
Interdiction du travail des enfants								
408-1 (G4-HR5)	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	NA			II.A.3.a, II.A.3.b, II.B.2.a	3 à 5	8,16	
Abolition du travail forcé et obligatoire								
409-1 (G4-HR6)	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	ND			II.A.3.a, II.A.3.b, II.B.2.a	3 à 5	8,12,16	
Pratiques en matière de sécurité								
410-1 (G4-HR7)	Agents de sécurité formés en matière de droits de l'homme	ND			II.B.2.e	3 à 5	16	
Droits des peuples autochtones								
411-1 (G4-HR8)	Cas de violations des droits des peuples autochtones	NA			II.A.3.a, II.B.2.e	3 à 5	16	
Évaluation								
412-1 (G4-HR9)	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	ND			II.B.2.e	3 à 5	16	
Évaluation du respect des droits de l'homme chez les fournisseurs								
414-1 (G4-HR10)	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	ND			II.A.3.b, II.B.3.b	---	12,16	
414-2 (G4-HR11)	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	ND			I.1, II.B.3.b	---	8,12,16	
Mécanismes de règlement des griefs relatifs aux Droits de l'Homme								
103-2 (G4-HR12)	L'approche managériale et ses composantes	ND			I.1, II.B.3.b	3 à 5	8,12,16	
<b>SOCIÉTÉ</b>								
Communautés locales								
413-1 (G4-S01)	Activités impliquant la communauté locale, évaluation des impacts et programmes de développement	LGLP	74 ; 117-118	3, 7	II.A.3.a	12 à 14	1,2,3,4,5,8	

GROUPE LA POSTE		RÉFÉRENCIEMENT GRI			TABLE DE CORRESPONDANCE			
Titres N° GRI		Périmètre	Pages du RSE	Chapitre	R. 225-105	Pacte Mondial (critères concernés)	ODD	CDP 2017 Climate Change
413-2 (G4-S02)	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	LGLP		3, 7	II.A.3.a	12 à 14	1,2,3,4,5,8	
<b>Lutte contre la corruption</b>								
205-1 (G4-S03)	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	ND			II.B.1	12 à 14	16	
205-2 (G4-S04)	Communication et formation relatives aux politiques et procédure de lutte contre la corruption	LGLP	25-27	1 DR A1	II.B.1	12 à 14	16	
205-3 (G4-S05)	Cas avérés de corruption et mesures prises	LGLP			II.B.1	12 à 14	16	
<b>Politiques publiques</b>								
415-1 (G4-S06)	Contributions politiques	NA			---	12 à 14	16	
<b>Comportement anti-concurrentiel</b>								
206-1 (G4-S07)	Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust				---	12 à 14	16	
<b>Conformité</b>								
419-1 (G4-S08)	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	ND			---	12 à 14	16	
<b>Évaluation des impacts des fournisseurs sur la société</b>								
414-1 (G4-S09)	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	ND			II.A.3.b	---	8,12	
414-2 (G4-S010)	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	ND			II.A.3.b	---	8,12	
<b>RESPONSABILITÉ LIÉE AUX PRODUITS</b>								
<b>Santé et sécurité des consommateurs</b>								
416-1 (G4-PR1)	Évaluation des impacts des catégories de produits et de services sur la santé et la sécurité	ND			II.A.3.c	---	3	
416-2 (G4-PR2)	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	ND			II.A.3.c	---	3	
<b>Étiquetage des produits et services</b>								
417-1 (G4-PR3)	Exigences relatives à l'information sur les produits et services et l'étiquetage	LGLP			II.A.3.c	---	12	
417-2 (G4-PR4)	Cas de non-conformité concernant l'information sur les produits et services et l'étiquetage	LGLP			II.A.3.c	---	12	
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	LGLP		7	---	---		
<b>Communication, marketing</b>								
417-3 (G4-PR7)	Cas de non-conformité concernant la communication marketing	LGLP			II.A.3.c	---	16	
<b>Vie privée des clients</b>								
418-1 (G4-PR8)	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	LGLP			II.A.3.c	---	16	
419-1 (G4-PR9)	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	ND			II.A.3.c	---	16	

## 8.2 Annexe méthodologique

### Références

La démarche de reporting social, environnemental et sociétal du Groupe est conduite conformément aux dispositions prévues par les articles L. 225-102-1 et R. 225-104 à R. 225-105 du Code de commerce.

Les indicateurs sociaux sont élaborés selon la méthodologie employée pour le bilan social.

Les indicateurs environnementaux s'appuient sur des référentiels reconnus :

- référentiels nationaux :
  - méthodologie de l'outil Bilan Carbone de l'Ademe, pour le calcul des émissions de la majorité des énergies hors électricité à l'étranger,
  - les facteurs d'émissions et autres sources de la Base Carbone ;
- référentiels internationaux :
  - GHG Protocol pour la définition des scopes 1, 2, 3,
  - les lignes directrices pour le reporting de développement durable de la *Global Reporting Initiative* (GRI),
  - les facteurs de consommations ou d'émissions fournis par l'Agence internationale de l'énergie (rapport 2016) pour le calcul des émissions liées aux consommations d'électricité à l'étranger (moyenne des trois dernières années) ;
- cas particuliers :
  - facteurs d'émission de l'électricité d'origine renouvelable :
    - les facteurs d'émission en équivalents CO<sub>2</sub> relatifs à la consommation d'électricité d'origine renouvelable sont fournis directement par les fournisseurs d'électricité ;
    - à défaut, le facteur appliqué correspond au facteur moyen d'émission du mix énergétique renouvelable du pays de la consommation.

### Période de référence

La période de référence du reporting social 2018 est fondée sur une année calendaire (du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2018) pour assurer une cohérence avec la réglementation française et le bilan social des sociétés françaises.

La période de référence du reporting environnemental est fondée sur une année glissante de décembre 2017 à fin novembre de

l'année 2018 à l'exception des consommations de papier et du nombre de véhicules (31 décembre 2018).

### Périmètre de reporting

Le Groupe choisit de communiquer sur le périmètre de La Poste (qui ne produit pas son propre rapport) et sur le périmètre du Groupe. Les données concernant les services financiers sont intégrées dans les données concernant La Banque Postale dans le présent reporting.

Depuis l'exercice 2015, le périmètre des indicateurs sociaux est élargi aux sociétés de messagerie express françaises (branche GeoPost, sociétés DPD France et Chronopost). Depuis 2016, le périmètre des indicateurs sociaux s'étend à toutes les filiales françaises du Groupe.

Depuis 2014, les indicateurs environnementaux les plus significatifs intègrent les sociétés de messagerie express de la branche GeoPost : consommations énergétiques des bâtiments et émissions de gaz à effet de serre liées aux transports et bâtiments. Depuis l'exercice 2016, ces indicateurs sont étendus à l'ensemble des sociétés du Groupe (dont les filiales internationales).

Les autres filiales du Groupe font l'objet de démarches d'harmonisation des indicateurs et des plannings de reporting extrafinancier, ainsi que de projets d'informatisation, qui permettront d'élargir le périmètre de consolidation pour les exercices à venir.

### Extrapolation des indicateurs

Afin de répondre au souci de cohérence du reporting avec le périmètre de consolidation des entités du Groupe, une extrapolation des sociétés non encore incluses dans le reporting est effectuée depuis l'exercice 2016 au niveau des données consolidées du Groupe. L'extrapolation des données est calculée soit à partir d'un ratio en émissions de GES par colis pour GeoPost, soit à défaut à partir d'un ratio : émissions en keq.CO<sub>2</sub> pour 1 000 euros de chiffre d'affaires. Par convention, les données extrapolées sont imputées sur le type 3 dans le tableau des émissions du Groupe et sont non imputées dans le graphique des émissions totales. L'évolution de la part des émissions extrapolées entre 2016 et 2017 s'explique essentiellement par les acquisitions réalisées.

Pour l'exercice 2018, les données relatives à la consommation de papier et part de papier responsable ont été restreintes à la Direction des Approvisionnements de La Poste (DAPO) contribuant à environ 31 % des consommations de papier communiquées, en raison de la non disponibilité à date de certaines données des fournisseurs externes au Groupe. Les données seront actualisées lors du prochain exercice.

## Taux de couverture des indicateurs

Les taux de couverture des indicateurs, pour les différents périmètres de publication, sont précisés ci-dessous. Les ratios sont effectués sur le périmètre des sociétés en intégration globale.

Périmètre des indicateurs		% du CA consolidé du Groupe	% des effectifs du Groupe exprimés en équivalents temps plein
Périmètre d'engagement du Groupe à horizon 2020 (environnement)		42	74
La Poste	Indicateurs environnementaux	94	94
Le Groupe hors filiales à l'étranger	Indicateurs sociaux	75	85
Le Groupe	Consommations énergétiques des bâtiments	100	100
	Émissions de GES liées aux transports et aux bâtiments		

Le périmètre des indicateurs sociaux est précisé dans le chapitre 6.

## Protocoles

Les indicateurs sont décrits dans un protocole de reporting détaillé établi par la direction de l'engagement sociétal du Groupe, chargée du reporting. Ce protocole précise la définition des indicateurs, les modes de recueil et de calcul des informations, les estimations ou extrapolations effectuées le cas échéant, les contrôles réalisés et les responsabilités de collecte et de validation.

Les véhicules « de fonction ou d'entreprise » sont inclus depuis l'exercice 2016.

Les déplacements professionnels effectués par les collaborateurs avec leur véhicule sont exclus du périmètre de l'indicateur.

Les données environnementales de GeoPost sur les consommations énergétiques des bâtiments et les émissions de GES liées aux transports et aux bâtiments sont calculées sur une période glissante (quatrième trimestre 2017 – troisième trimestre 2018).

## Indicateurs environnementaux

### Objectifs du Groupe concernant la baisse des émissions de GES

Le périmètre d'engagement correspond majoritairement aux émissions de GES des transports du courrier, du colis, du réseau, du corporate, des services financiers (par exception aux principes posés dans la note méthodologique), de l'activité numérique et des bâtiments gérés par la filiale Poste Immo. Il s'agit des émissions directes et émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, vapeur, chaleur ou froid et des émissions incluant les sous-traitants de transport et les déplacements professionnels sous-traités des collaborateurs. Les transports pris en compte sont les transports routiers, aériens, ferrés et maritimes.

### Émissions de gaz à effet de serre

- Émissions de GES des scopes 1 et 2 au sens du GHG Protocol : émissions directes et émissions indirectes liées à la consommation d'électricité, vapeur, chaleur ou froid.
- Émissions de GES du scope 3 : incluant principalement les sous-traitants de transport et les déplacements professionnels sous-traités des collaborateurs.

Les transports pris en compte sont les transports routiers, ferrés, aériens et maritimes. Pour les capacités aériennes louées à destination de l'étranger et des départements d'outre-mer, les distances prennent en compte les escales.

### Consommation d'énergie des bâtiments

Les énergies prises en compte sont l'électricité, le gaz, le fioul, le chauffage urbain, le propane et le GPM. Elles recouvrent les scopes 1, 2 et 3.

Le reporting sur les consommations énergétiques des bâtiments est basé sur les montants facturés du 1<sup>er</sup> décembre 2017 au 30 novembre 2018 ; les prix moyens utilisés pour convertir ces montants en kilowatts-heures sont soit issus des bases statistiques, soit calculés à partir d'échantillons représentatifs de factures. Pour certains bâtiments, les consommations ont été extrapolées sur la base des surfaces occupées.

Les consommations énergétiques des bâtiments cédés au cours de l'exercice ne sont pas prises en compte.

Les consommations d'électricité et les émissions de GES associées pour les véhicules électriques sont comptabilisées au niveau des bâtiments.

### Déchets

Le périmètre correspond aux équipements informatiques, de sûreté et de télécommunications traités par la filière spécialisée en recyclage ou en réutilisation. Depuis 2014, le taux de valorisation est extrapolé pour l'ensemble du périmètre à partir des résultats sur des matériels représentant 94 % du total des DEEE traités par la filière spécialisée.

## Consommation de papier

Les produits (timbres, Prêt-à-Poster, autres emballages commercialisés), les cartons et les articles mixtes comme les enveloppes à bulles n'entrent pas dans le périmètre de l'indicateur.

## Consommation d'eau

Une partie des consommations d'eau est estimée sur la base des dépenses facturées au cours de l'exercice et d'un prix moyen.

---

## Indicateurs sociétaux

### Achats

Les achats comprennent l'ensemble des biens et prestations achetés à l'extérieur (matériels, transport/logistique, informatique, frais généraux, etc.) donnant lieu à immobilisation ou comptabilisés sous forme de charges.

Les montants sont calculés en HTND pour La Poste, en HT pour les autres entités du Groupe.

Le périmètre d'engagement concerne La Poste et ses filiales Poste Immo et La Banque Postale. L'impact territorial (données Groupe) présente les données de La Poste et ses filiales Poste Immo, La Banque Postale, Docaposte et Mediapost.

---

## Indicateurs sociaux

### Santé-Sécurité au travail

Périmètre : Inclut La Poste maison mère et les filiales du Groupe en France, hors filiales à l'étranger.

### Indicateurs

Nombre de journées d'absence pour accidents de travail et de trajet ou maladies professionnelles : Cet indicateur est calculé sur la base de l'effectif en personnes physiques (hors CDD). Les jours d'absence sont comptabilisés en jours calendaires.

Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt : Nombre d'accidents du travail avec arrêt (hors trajets domicile-travail) par millions d'heures travaillées. Les heures travaillées sont calculées sur la base des effectifs moyens que multiplie le nombre

d'heures de travail annuel. Nouvelle méthode de calcul du taux de fréquence (à partir de 2017) qui est calculé au 31 décembre, avec un mois de consolidation, et prenant en compte tous les contrats (hors stagiaires). Le chiffre définitif pour 2016 a été établi selon la nouvelle méthode de calcul.

Taux de gravité des accidents du travail avec arrêt : Nombre de jours d'arrêt pour accident de travail (hors trajets domicile-travail) par milliers d'heures travaillées. Les jours perdus pour accident du travail sont comptabilisés en jours calendaires. Le nombre d'accidents du travail avec arrêt ainsi que le nombre de jours d'arrêt occasionnés sont extraits des systèmes de gestion RH en date du 31 décembre.

### Formation

Périmètre : Inclut La Poste maison mère et les filiales françaises.

Nombre total d'heures de formation : Nombre total d'heures de formation interne ou externe suivies par l'ensemble du personnel (effectif total présent au cours de l'année y compris les alternants). Les heures de formation des CIF, CFP, VAE, bilans de compétences ne sont pas pris en compte en tant qu'actions de formation. Les formations sont comptabilisées dans l'année où elles se terminent.

Part des collaborateurs ayant suivi au moins une formation dans l'année : La base des collaborateurs correspond aux effectifs moyens desquels sont exclus les effectifs absents de plus de six mois.

### Égalité Femmes-Hommes

Périmètre : Le Groupe La Poste (inclut La Poste maison mère et les filiales du Groupe en France, hors filiales à l'étranger).

Indicateurs :

Part des femmes au sein du Comité du management : Les membres du Comité du management sont titulaires des fonctions stratégiques de La Poste et de ses filiales françaises, telles que définies par le Comité exécutif du Groupe.

Les indicateurs publiés dans le Rapport RSE 2018 du Groupe La Poste sont les mêmes que ceux utilisés dans le Document de référence 2018 du Groupe La Poste. La note méthodologique pour le calcul des indicateurs est présentée en pages 499 à 501 du Document de référence 2018 du Groupe La Poste. Certains indicateurs présentés dans le Rapport RSE sont vérifiés par un organisme tiers indépendant. Le rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion est présenté en pages 502 à 504 du Document de référence 2018 du Groupe La Poste.

## 8.3 Lexique

### Achats responsables

« Les achats responsables sont des achats de biens ou services qui, tout au long du processus d'approvisionnement, intègrent une responsabilité sociale, environnementale et économique, basée sur les principes du développement durable, favorisant l'équité des échanges et s'inscrivant dans une transparence optimum » (source : Afnor).

### Afep-Medef

Association française des entreprises privées – Mouvement des entreprises de France.

### AMF

Association des maires de France.

### AMRF

Association des maires ruraux de France.

### ANEM

Association nationale des élus de Montagne.

### Arcep

Autorité de régulation des communications électroniques et des postes : autorité administrative française indépendante, a pour mission de veiller à l'ouverture et au bon fonctionnement du marché postal (délivrance des autorisations d'exercer une activité postale, émission des avis sur les tarifs et les objectifs de qualité du service universel, approbation des tarifs du service universel).

### Avere

Association pour le développement de la mobilité électrique.

### BBC

Bâtiment basse consommation.

### BOE

Bénéficiaire de l'obligation d'emploi.

### BREEAM

Méthode d'évaluation de la performance environnementale des bâtiments développée par le *Building Research Establishment*.

### BtoB

*Business to Business* – Se dit d'une relation d'entreprise à entreprise.

### BtoC

*Business to Consumer* – Se dit d'une relation d'une entreprise vers un particulier.

### CDPPT

Commission départementale de présence postale territoriale : chargée notamment de négocier avec La Poste les dépenses qui visent à améliorer l'accès aux services postaux dans les territoires ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville et à renforcer l'offre postale dans les DOM et de veiller à l'application des dispositions relatives au contrat de présence postale territoriale.

### CFDT

Confédération française démocratique du travail.

### CGC

Confédération générale des cadres.

### CGPME

Confédération générale du patronat des petites et moyennes entreprises.

### CGT

Confédération générale du travail.

### Chaîne de valeur

Séquence complète d'activité ou d'acteurs qui fournissent ou reçoivent de la valeur sous forme de produits et services (ISO 26000).

### CHSCT

Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail.

### Client

Organisation ou particulier achetant des biens, produits ou services à des fins commerciales, privées ou publiques (ISO 26000).

### Cnaf

Caisse nationale des allocations familiales.

### CNAMTS

Caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés.

### CNAV

Caisse nationale de l'assurance vieillesse.

### Cogas

Conseil d'orientation et de gestion des activités sociales : met en œuvre la politique sociale définie par le Groupe, répartit le budget et contrôle sa mise en œuvre dans le cadre d'un pilotage partagé avec les organisations syndicales.

**Comité 21**

Composé de quatre collègues, il réunit les parties prenantes concernées en France : entreprises, (multinationales et PME) collectivités (des communes aux régions) associations (d'environnement, de développement, de solidarité locale, de défense des droits humains... institutions, établissements d'enseignement supérieur et médias.

**Consommateur**

Particulier achetant ou utilisant des biens, des produits et services à des fins privées (ISO 26000).

**Contrat d'entreprise**

Le contrat d'entreprise entre La poste et l'État fixe le cadre et les modalités d'exécution des quatre missions de service public confiées à La Poste (distribution des courriers/colis six jours sur sept au domicile de tous les Français, accessibilité bancaire via La Banque Postale, contribution à l'aménagement du territoire via la présence postale, transport et distribution de la presse). Le contrat en cours couvre la période 2018-2022.

**COP21**

Conférence Paris-Climat 2015.

**Courrier adressé**

Type de courrier ciblé, comportant un destinataire et une adresse définis (à la différence d'un courrier non adressé).

**Courrier égrené**

Objets postaux postés et traités individuellement par opposition à un envoi en nombre. Synonyme de courrier individuel.

**Courrier publicitaire**

Courrier qui assure la promotion d'une marque, de ses produits ou de ses services (peut être adressé ou non adressé).

**Crowdfunding**

Terme anglais pour désigner un « financement participatif ». Décrit tous les outils et méthodes de transactions financières qui font appel à un grand nombre de personnes afin de financer un projet. Cette pratique se fait essentiellement par le biais d'internet et connaît un essor grâce aux réseaux sociaux. Ce mode de financement s'inscrit dans un processus de désintermédiation et la contribution peut se faire par des particuliers ou des entreprises, quel que soit le domaine d'activité.

**CtoC**

*Consumer to consumer* – Se dit d'un envoi expédié par un particulier vers un autre particulier.

**DEEE**

Déchets d'équipements électriques et électroniques.

**Dernier kilomètre**

Ultime maillon de la chaîne logistique dans la livraison, cette phase assure l'approvisionnement individuel des entreprises ainsi que la livraison à domicile des particuliers.

**Développement durable**

« Un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs » (ISO 26000). C'est un concept et un objectif essentiel au niveau mondial.

**Développement responsable**

Manière dont Le Groupe La Poste entend mettre en œuvre son développement économique en y intégrant chacune des composantes de la responsabilité sociétale des organisations.

**DES**

Direction de l'engagement sociétal Groupe.

**E2C**

Ecole de la deuxième chance.

**EA**

Entreprise adaptée.

**Éco-conduite**

Style de conduite basé sur une sollicitation modérée d'un véhicule dans le but de limiter les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation de carburant.

**Économie circulaire**

A pour objectif de passer d'un modèle de réduction d'impact à un modèle de création de valeur positive sur un plan social, économique et environnemental (nouveaux modes de conception, de production et de consommation, prolongement de la durée d'utilisation, usage plutôt que possession, réutilisation et recyclage des composants).

**Économie collaborative**

Désigne un modèle économique où l'usage prédomine sur la propriété (partage, échange, troc, vente ou location). Pratique fortement liée à l'essor des échanges en ligne.

**EFQM**

*European Foundation for Quality Management.*

**ELU**

Espace logistique urbain : espace destiné à la distribution et à la collecte des colis, express de moins de 30 kg en zone urbaine.

**Employé**

Individu placé dans une relation reconnue comme étant « une relation de travail », dans la pratique ou dans la législation nationale (ISO 26000).

**Engagement solidaire**

C'est pour Le Groupe La Poste la réalisation conjointement par La Poste et les Postiers d'actions de solidarité active dans le prolongement de l'activité de La Poste et de ses missions de service public.

**Environnement**

Milieu naturel dans lequel opère une organisation, constitué de l'air, de l'eau, des sols, des ressources naturelles, de la flore, de la faune, des êtres humains, de l'espace extérieur, y compris de leurs interactions (ISO 26000).

**EpE**

Entreprise pour l'environnement.

**ERP**

Etablissement recevant le public.

**ESAT**

Etablissement et service d'aide par le travail.

**ESG**

Environnement, sociaux et de gouvernance.

**ESS**

Économie sociale et solidaire : ensemble d'entreprises organisées sous forme de coopératives, mutuelles, associations ou fondations, dont le principe de fonctionnement interne et les activités sont fondés sur la solidarité et l'utilité sociale.

**ETC**

Espace-temps communication.

**Facteur-guichetier**

Facteur qui, à la fois, réalise l'ensemble des prestations de son métier (distribution du courrier, services de proximité) et tient le guichet du bureau de poste. Il assure ainsi une prise en charge complète de l'offre de services de La Poste (Courrier, Colis, Chronopost, La Banque Postale et vente de recharges prépayées de La Poste Mobile).

**FNE**

France nature environnement.

**FNH**

Fondation Nicolas Hulot.

**FO**

Force ouvrière.

**Green IT**

*Green information technology* ou *green computing* (en français : informatique écoresponsable) ou encore écoTIC (les écotecnologies de l'information et de la communication) vise à réduire l'empreinte écologique, économique et sociale des technologies de l'information et de la communication (TIC). Il s'agit à la fois de réduire les nuisances liées à la fabrication et à la fin de vie (pollution, épuisement des ressources non renouvelables) et à la phase d'utilisation (consommation d'énergie).

**Gouvernance d'une organisation**

Système au moyen duquel une organisation prend et applique des décisions dans le but d'atteindre ses objectifs (ISO 26000).

**Groupe vulnérable**

Groupe d'individus partageant une ou plusieurs caractéristiques qui constituent la base d'une discrimination ou de circonstances défavorables en matière sociale, économique, culturelle, politique ou touchant à la santé et qui empêchent les individus en question de disposer des moyens leur permettant de mettre leurs droits en application ou par ailleurs de bénéficier d'opportunités légales (ISO 26000).

**HQE**

Haute qualité environnementale.

**Hub**

Plate-forme de concentration/redistribution pour une « région » nationale. Le réseau, dans lequel s'insèrent les hubs, est organisé en « toile d'araignée » : le groupage de toutes les expéditions express collectées le jour se fait dans un *hub*, en général proche d'un aéroport, d'une gare ou de toute plate-forme multimodale, pour ensuite les redistribuer vers des dépôts ou agences de destination, ou vers un autre *hub*.

**IMS – Entreprendre pour la cité**

Institut de mécénat de solidarité.

**Imprimé publicitaire/ISA**

Imprimé sans adresse : publicité distribuée en boîtes aux lettres. Type de courrier ne comportant pas de destinataire et d'adresse définis (à la différence du courrier adressé).

**Incubateur**

Organisme d'aide et d'accompagnement à la création d'entreprise. Sa mission principale est d'assister les porteurs d'un projet innovant en vue de créer une société. Les incubateurs interviennent essentiellement dans le cadre de projets liés à une innovation technologique. Ils accompagnent les porteurs de projet dans la rédaction d'un business plan, pour le dépôt de brevets... Ils leur fournissent des locaux, des bureaux, et les aident à créer un réseau.

**Instance**

Objets postaux en attente de retrait en points de contact.

**IPC**

*International Post Corporation* : association coopérative d'opérateurs postaux d'Europe, d'Amérique du Nord et d'Asie-Pacifique ayant pour missions d'améliorer la qualité de service internationale, de réaliser des études et recherches dans le domaine postal et d'animer des forums d'échanges sur les questions postales.

**ISR**

Investissement socialement responsable.

**La Poste agences communale et internationale**

Points de contact gérés en partenariat avec une mairie ou une communauté de communes. En contrepartie d'une indemnité compensatrice, des prestations postales sont assurées.

**La Poste Relais (rural/urbain)**

Point de contact géré par un commerçant, proposant l'essentiel des services postaux sur une plage horaire étendue. Il contribue au maintien des commerces en zone rurale. En zone urbaine, implanté dans des lieux à fort trafic, gares et supermarchés, il place les services postaux les plus utilisés sur le chemin quotidien d'un grand nombre de citoyens.

**Logistique inverse**

La logistique inverse, ou logistique des retours, concerne la gestion des flux du consommateur vers le producteur (gestion du service après-vente, recyclage des déchets, gestion des invendus, etc.).

**Logistique urbaine**

Façon d'acheminer dans les meilleures conditions les flux de marchandises qui entrent, sortent et circulent dans la ville en tenant compte de composantes multiples (habitat, activité économique, gestion urbaine, transports, pollution et engorgement des villes, etc.).

**Management responsable**

Façon de manager qui intègre l'identité managériale (un manager à la fois performant et responsable des conséquences de ses décisions, novateur et fidèle aux valeurs du Groupe, coopératif et attentif à chacun, courageux et respectueux des femmes et des hommes) et dans la prise de décision toutes les facettes, économique, sociale, environnementale et sociétale, en cherchant le meilleur équilibre.

**Marketing responsable**

Il a pour finalité d'intégrer les préoccupations environnementales, sociales et sociétales dans le processus des filières marketing afin d'améliorer progressivement la performance environnementale et sociale de l'ensemble des offres du Groupe et de contribuer à la promotion de la consommation responsable auprès du plus grand nombre.

**Microcrédit personnel**

Prêt destiné aux particuliers qui souhaitent concrétiser un projet (hors création d'entreprise), mais qui n'ont pas accès au crédit bancaire classique.

**Microcrédit social**

Dispositif de prêt dont l'objectif est d'aider à l'insertion sociale et professionnelle de particuliers démunis ou exclus du système bancaire.

**OCDE**

Organisation de coopération et de développement économique.

**Orée**

Association multi-acteur, créée en 1992, qui rassemble plus de 150 entreprises, collectivités territoriales, associations professionnelles et environnementales, organismes académiques et institutionnels, pour développer une réflexion commune sur les meilleures pratiques environnementales et mettre en œuvre des outils pratiques pour une gestion intégrée de l'environnement à l'échelle des territoires.

**Partie prenante**

individu ou groupe de personnes et d'installations, structuré sur la base de responsabilités, d'autorités et de relations, et ayant des objectifs identifiables (ISO 26000).

**Pickup Station**

Service de mise à disposition des colis dans des consignes automatiques (accessibles 7j/7, 24h/24 pour celles situées en extérieur). Dès que le colis est mis à disposition, un SMS ou un courriel est automatiquement envoyé au destinataire lui indiquant le code de retrait. Il dispose alors de trois jours ouvrés pour retirer son colis.

**PMR**

Personne à mobilité réduite.

**PPC**

Programme prioritaire commun.

**Postiers**

Vise l'ensemble des employés du Groupe.

**Produit**

Article ou substance proposés à la vente ou faisant partie d'un service délivré par une organisation (ISO 26000).

**Point de contact**

Dénomination générique de l'ensemble des formes de présence postale territoriale, regroupant bureau de poste, maison de services au public (MSAP), La Poste agences communale et intercommunale, La Poste Relais (chez un commerçant ou chez un partenaire de l'Économie sociale et solidaire en milieu rural ou urbain), services délivrés par le facteur-guichetier, espace de coworking et toutes autres formes de mutualisation, visant à la mise en commun de moyens entre La Poste et tous autres partenaires publics ou privés et validés par l'Observatoire national de présence postale (ONPP).

**Portage**

Distribution d'un support de presse par porteur au domicile ou sur le lieu de travail d'un abonné, à la différence du postage.

Le portage désigne aussi le service de livraison de repas, courses, médicaments au domicile des personnes.

**PostEurop**

Association des opérateurs postaux publics européens.

**RBR 2020**

Réglementation bâtiment responsable 2020.

**RGPD**

Règlement générale de la protection des données.

**RSE**

Responsabilité sociale et environnementale.

**La définition de la Commission européenne de la RSE est la suivante**

« Un concept qui désigne l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec leurs parties prenantes. »

**Responsabilité sociétale des organisations (ISO 26000)**

Responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités (comprenant des produits, des services et des processus) sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement éthique et transparent qui contribue au développement durable, y compris à la santé et au bien-être de la société, prend en compte les attentes des parties prenantes, respecte les lois en vigueur tout en étant en cohérence avec les normes internationales de comportement, et est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en oeuvre dans ses relations (correspondant aux activités de l'organisation dans sa sphère d'influence).

**Service**

Action d'une organisation visant à répondre à une demande ou à un besoin (ISO 26000).

**Silver économie**

Économie au service des personnes âgées, destinée à accompagner une population dont l'espérance de vie croît et crée de nouveaux besoins, notamment dans les secteurs des loisirs, transport, alimentation, sécurité, santé, domicile, habitat collectif, assurance, assistance téléphonie, internet, sport.

**SME**

Système de management de l'énergie

**Sphère d'influence**

Portée/ampleur des relations politiques, contractuelles, économiques ou autres à travers lesquelles une organisation a la capacité d'influer sur les décisions ou les activités de personnes ou d'autres organisations (ISO 26000).

**SUD**

(solidaire, unitaire, démocratique) : confédération syndicale.

**Territoire**

Zone géographique plus ou moins étendue (de la commune à l'ensemble de la planète).

**Tracking ou traçabilité**

Prestation réalisée par les transporteurs express ou rapides, qui consiste à suivre informatiquement l'état d'avancement d'une expédition de sa collecte à sa livraison. Les transporteurs essayent d'offrir le plus grand nombre de points de *tracking* (en général à chaque rupture de charge). Les équipements électroniques itinérants des chauffeurs-livreurs permettent d'accéder à l'information de livraison finale.

**Travailleur**

Quiconque effectue un travail, en tant qu'employé ou personne travaillant en indépendant. (ISO 26000).

**Udaf**

Union départemental des associations familiales.

**UNSA**

Union nationale des syndicats autonomes.

**UPU**

Union postale universelle : Institution spécialisée de l'ONU dont le but est de favoriser le bon développement ainsi que la coopération des différents systèmes postaux existants. Elle fixe les règles des échanges de courrier international.

**VAE**

Vélo à assistance électrique.

**WWF : World Wildlife Fund**

Fondation pour la sauvegarde de l'environnement.

Conception, rédaction & réalisation  LABRADOR +33 (0)1 53 06 30 80  
INFORMATION DESIGN

Crédit photo : Médiathèque du Groupe La Poste, Romain Etienne, AFP/Joel Saget



**LE GROUPE LA POSTE**

DIRECTION DE L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL  
9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA - 75757 PARIS CEDEX 15  
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00  
[www.groupelaposte.com](http://www.groupelaposte.com)

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