



# ENGAGEMENT SOCIÉTAL

## L'ESSENTIEL

# SOMMAIRE

<b>LE MOT DU PRÉSIDENT</b>	3
<b>LE GROUPE LA POSTE SE TRANSFORME</b>	4
<b>LE GROUPE LA POSTE AGIT POUR LA COHÉSION SOCIALE ET TERRITORIALE</b>	6
<b>LE GROUPE LA POSTE AGIT EN FAVEUR D'UN NUMÉRIQUE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE</b>	8
<b>LE GROUPE LA POSTE AGIT POUR LES TRANSITIONS ÉCOLOGIQUES</b>	10
<b>LE GROUPE LA POSTE ACCOMPAGNE LES TRANSFORMATIONS SOCIALES</b>	12
<b>LE GROUPE LA POSTE S'ENGAGE AU SERVICE DU CLIENT</b>	14
<b>UNE RECONNAISSANCE PAR LES AGENCES DE NOTATION</b>	16

Ce document est disponible en version anglaise en téléchargement sur le site du Groupe La Poste [www.groupelaposte.com](http://www.groupelaposte.com)  
L'ensemble des données chiffrées du document portent sur l'année 2018, sauf date spécifique mentionnée.  
Ce document est disponible en version e-accessible.



# “Le Groupe La Poste s’engage et agit face aux défis sociétaux”

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

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**.

Être exemplaire et entraîner la société toute 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.



# LE GROUPE LA POSTE SE TRANSFORME



## UN MONDE...

DÉMOGRAPHIQUE

TERRITORIALE

### NOS RESSOURCES

#### CAPITAL HUMAIN <sup>(1)</sup>

251 219 collaborateurs  
dont 37 094 à l'international  
160 métiers <sup>(2)</sup>

#### CAPITAL INDUSTRIEL

11 983 bâtiments,  
94 694 véhicules <sup>(3)</sup>,  
Environ 700 000 équipements  
informatiques <sup>(4)</sup>,  
réseau logistique,  
infrastructures numériques

#### CAPITAL SOCIÉTAL ET RELATIONNEL

Proximité  
17 238 points de présence postale  
40 000 points relais en Europe <sup>(5)</sup>

#### CAPITAL FINANCIER

100 % capitaux publics  
12 Md€ de capitaux propres  
24,7 Md€ de chiffre d'affaires  
dont 27 % à l'international

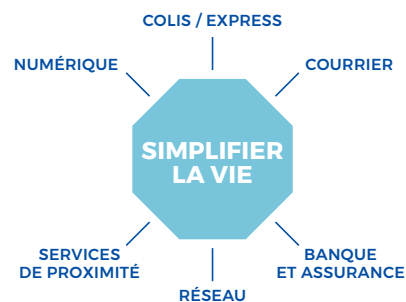
#### CAPITAL NATUREL

Électricité 100 % renouvelable  
Une des premières flottes mondiales  
de véhicules électriques  
16 260 véhicules électriques,  
24 % de la flotte hors vélos et chariots

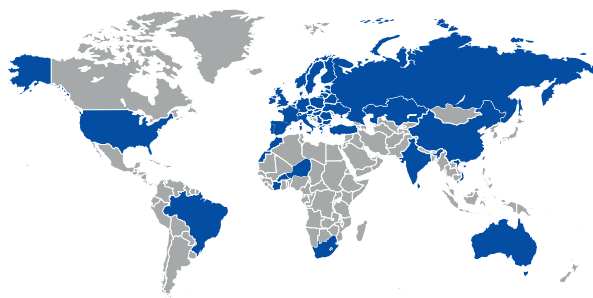
#### CAPITAL INTELLECTUEL

Image de confiance  
Innovation

### UN MODÈLE MULTIACTIVITÉ



### UN DÉVELOPPEMENT À L'INTERNATIONAL



### 4 MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

- SERVICE UNIVERSEL POSTAL
- TRANSPORT ET DISTRIBUTION DE LA PRESSE
- AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE
- ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

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 inférieur 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].



LE GROUPE LA POSTE **AGIT**



## 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



**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**® 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** réalisés 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.





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



## 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, 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.





## 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 utilisée, 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



## - 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'approvisionnement 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.





## 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

**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 et logement de La Poste.





## 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



**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 Sienne.

### 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.





## UNE RECONNAISSANCE PAR LES AGENCES DE NOTATION

Agence de notation	Année	Rang	Commentaire
CDP	2019	<b>n° 1 mondial</b> du secteur transport et noté 'A'	Top 1,8 % parmi 7 000 entreprises mondiales
	2019	<b>Médaille d'or</b> , avec un score de 70/100	Isoskele, la marque de La Poste regroupant les expertises de Mediapost Publicité, Cabestan, Vertical Mail, SDS et Mediaprism l'Agence
EcoVadis	2018	Le Groupe La Poste <b>classé Gold</b>	Le Groupe La Poste : score global 78/100
			GeoPost classé Gold : Score global 63
			Docaposte classé Gold : Score global 68
			Chronopost classé Gold : Score global 67
Sustainalytics	2018	<b>Leader</b> du secteur transport	Le Groupe La Poste n° 4 sur 129 entreprises du secteur
Vigeos Eiris	2017	<b>n° 1</b> du secteur Transport et logistique	score global : 72/100 pour Le Groupe La Poste (67/100 pour La Banque Postale)
ISS Oekom	2017	<b>n° 1</b> du secteur Transport et logistique	score global : C+ Prime pour le Groupe La Poste (B-Prime pour La Banque Postale)



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.grounelaposte.com

La Poste - Société anonyme au capitale de 3 800 000 000 euros - 356 000 000 RCS PARIS