



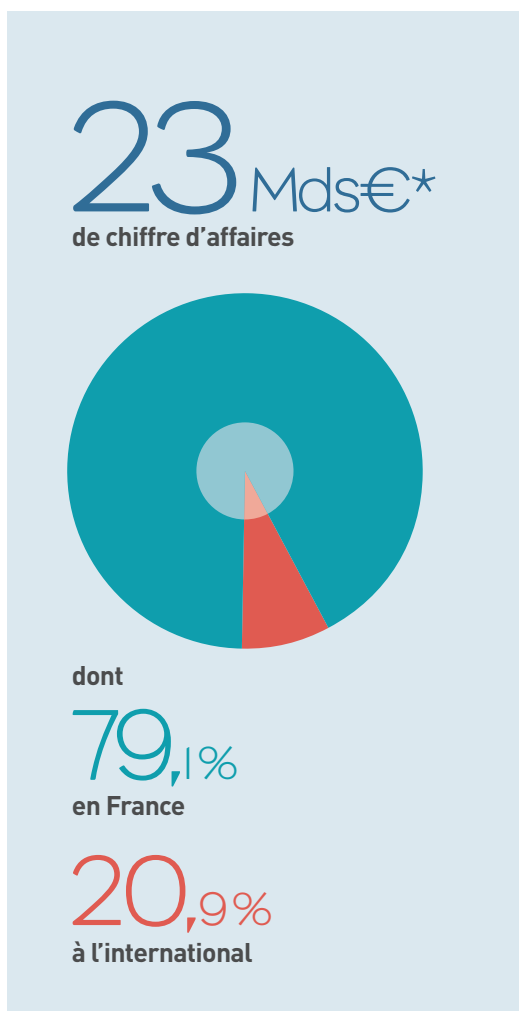
PROFIL D'UNE ENTREPRISE QUI SE TRANSFORME



LE GROUPE LA POSTE

Un groupe qui compte

UN GROUPE MAJEUR DE L'ÉCONOMIE FRANÇAISE



250 000
collaborateurs dans le monde

17 000
points de contact

44
Pays

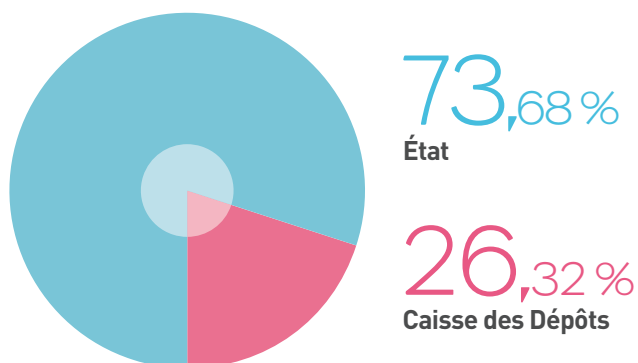
5
continents

8 Mds€
d'achats

* Chiffres 2015.

Un groupe au service de tous

2 ACTIONNAIRES PUBLICS



4 MISSIONS DE SERVICE PUBLIC

- Distribution du courrier 6 jours sur 7 au domicile de tous les Français.
- Accessibilité bancaire via La Banque Postale.
- Contribution à l'aménagement du territoire par la présence postale.
- Transport et distribution de la presse.

3 NOUVELLES ACTIVITÉS D'INTÉRÊT PUBLIC

- Être un acteur majeur de la transition énergétique.
- Contribuer à la modernisation de l'action publique.
- Devenir le tiers de confiance numérique.

UN GROUPE RESPONSABLE

100%

des offres courrier, colis, numériques neutres en carbone

100%

de l'électricité consommée issue des énergies renouvelables

100%

des collaborateurs suivent une formation tous les deux ans

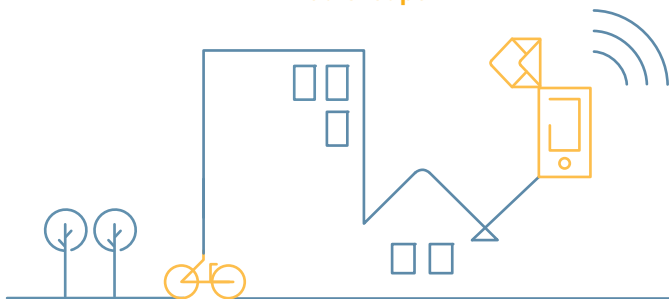
Un groupe multiactivité et décidé à le rester

Exception dans le paysage postal européen, Le Groupe La Poste a choisi de conjuguer ses activités courrier, colis et banque. Le Réseau en distribue les produits, le Numérique les transforme et la foncière Poste Immo accompagne l'évolution de son implantation territoriale.

_ Services-Courrier-Colis

Réinventer la proximité, c'est le pari de la branche qui enrichit les services du facteur, cultive le média courrier et multiplie les solutions de livraison des e-colis.

48,6 %
du chiffre d'affaires
du Groupe



_ Numérique

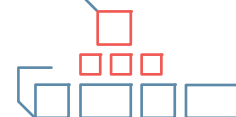
La transformation numérique du Groupe passe par cette branche, de la distribution en ligne avec laposte.fr à l'Internet des objets et à l'acculturation des postiers.

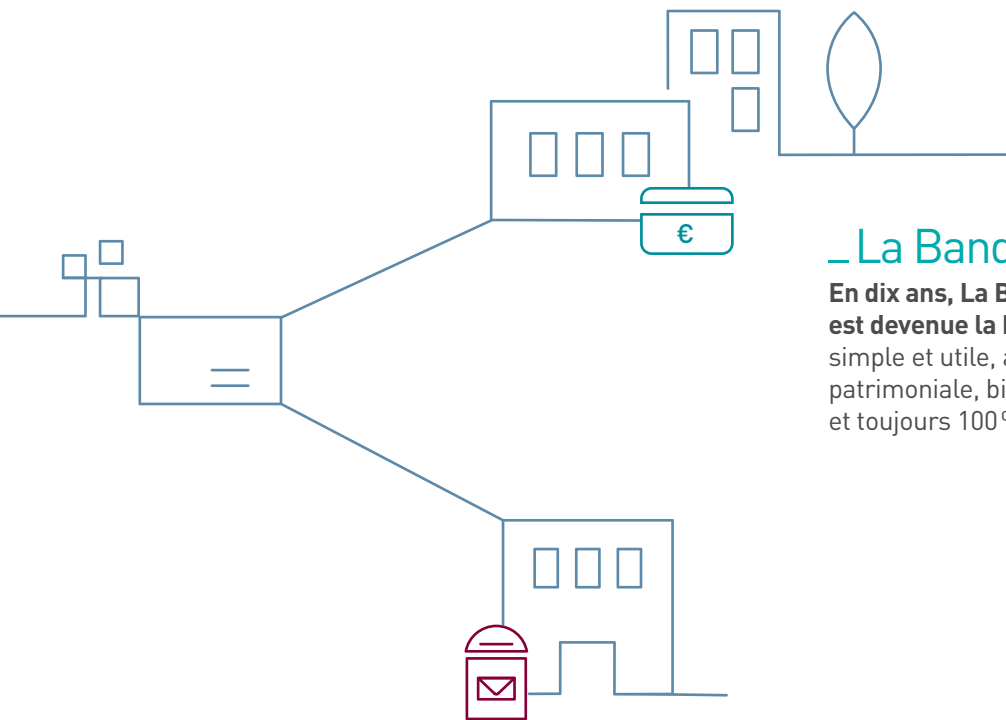
550 M€
investis dans les
projets numériques
entre 2016 et 2019

_ GeoPost

Acteur majeur du colis express dans le monde, GeoPost a conquis les entreprises sous la marque DPDgroup et séduit les particuliers avec ses relais Pickup.

1 milliard
de colis livrés sur
les 5 continents





_ La Banque Postale

En dix ans, La Banque Postale est devenue la banque de tous : simple et utile, accessible et patrimoniale, bientôt 100 % digitale et toujours 100 % humaine.

10,8 millions de clients actifs

_ Réseau La Poste

Symbole de la présence postale au cœur des territoires avec plus de 17000 points de contact, le Réseau La Poste adopte la priorité bancaire et adapte sa présence pour rester le premier réseau de proximité de France.

96,7% de la population française à moins de 5 km d'un point de contact

_ Post Immo

La foncière gère le parc immobilier du Groupe La Poste, le deuxième de France par sa taille, et pilote sa mutation à l'aune du multicanal et de la transition énergétique.

6,5 millions de m², dont 57 % détenus en propre

Un groupe qui se transforme activement

Le Groupe La Poste a entrepris une transformation profonde avec son plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir ». Son objectif : se réinventer tout en confortant ses valeurs.

La Poste investit des marchés innovants

Le e-commerce explose. Les innovations bancaires se multiplient. La branche Colis-Express et La Banque Postale accélèrent leur développement sur des marchés qui ont le vent en poupe.

L'odyssée du e-colis passera par La Poste

- Le Colis réinvente ses modes de livraison au rythme des usages des clients : des applis mobiles aux points de livraison hors domicile toujours plus diversifiés.
- Le réseau s'internationalise pour répondre à la mondialisation des échanges. Deuxième opérateur de livraison européen avec 3,6 millions de colis livrés par jour dans le monde, GeoPost monte à 100% du capital de DPD Russie et prend une participation majoritaire dans Resto In, place de marché de restaurants proposant une livraison rapide à domicile.
- La diversification sur des marchés émergents du e-commerce commence par la livraison express de produits alimentaires partout en France avec Chronofresh, et par les courses urbaines urgentes avec l'investissement dans Stuart.



3,6 millions

de colis livrés par jour dans le monde par GeoPost sous la marque DPDgroup



La montée en puissance de la Banque

- La digitalisation de La Banque Postale est en marche avec les Twittoriels bancaires pour répondre aux questions des clients et l'appli de paiement en ligne par authentification vocale, Talk to Pay, lancée en première mondiale.
- La montée en compétences des conseillers, grâce à l'École de la Banque et du Réseau, et leur équipement en outils de gestion de dernière génération transforment les bureaux de poste en un réseau à priorité bancaire.
- La gamme de produits et services de banque et d'assurance continue de s'étendre. Après les solutions pour les collectivités locales, le programme « Banque des pros » va de la révolution de l'accueil à la création d'une filière de conseillers dédiés à la clientèle professionnelle. Ils étaient 100 à fin 2015, ils seront 1000 en 2020.

4 millions

de pros en France,
dont 3 millions sont clients
de La Poste

La Poste adopte les nouveaux usages

La numérisation de la société donne à La Poste une formidable opportunité de se numériser elle-même pour mieux servir ses clients. Faire de La Poste l'opérateur universel des échanges physiques et numériques, c'est l'objectif stratégique d'ici à 2020.

La Poste digitalise ses pratiques

- 100% des facteurs sont désormais équipés du terminal Facteo, qui fluidifie la relation client et la gestion des tournées.
- Les guichetiers de 195 bureaux ont découvert la tablette Smarteo, qui améliore l'accueil et le conseil.
- Le poste de travail intelligent Cap Client 3.0 révolutionne le quotidien des 10000 conseillers bancaires du Réseau et de La Banque Postale.
- Le premier bureau *full digital*, inauguré à Tours, affiche les offres en mode dynamique tout au long du parcours client.
- Engagement emblématique, le serment des postiers, qui garantit la confidentialité des correspondances, est étendu à toutes les données numériques.



100%
des facteurs équipés de Facteo



La Poste digitalise ses services

- Ardoiz, la tablette spécialement adaptée aux seniors, donne envie d'apprivoiser le numérique dans les bureaux de poste.
- Domino, le bouton connecté, inaugure l'envoi de colis depuis sa boîte aux lettres, sans se déplacer ni l'emballer!
- Le portail laposte.fr crée une grande vitrine en ligne de tous les services postaux, et le compte client unique assure la continuité de reconnaissance et de service avec les points de contact physique.
- La base de données unique, partagée par toutes les branches, permet d'apporter à chaque client des réponses hautement personnalisées.

3,5 millions
de particuliers dans la base
de données clients à fin 2015

La Poste part à la conquête de nouveaux marchés

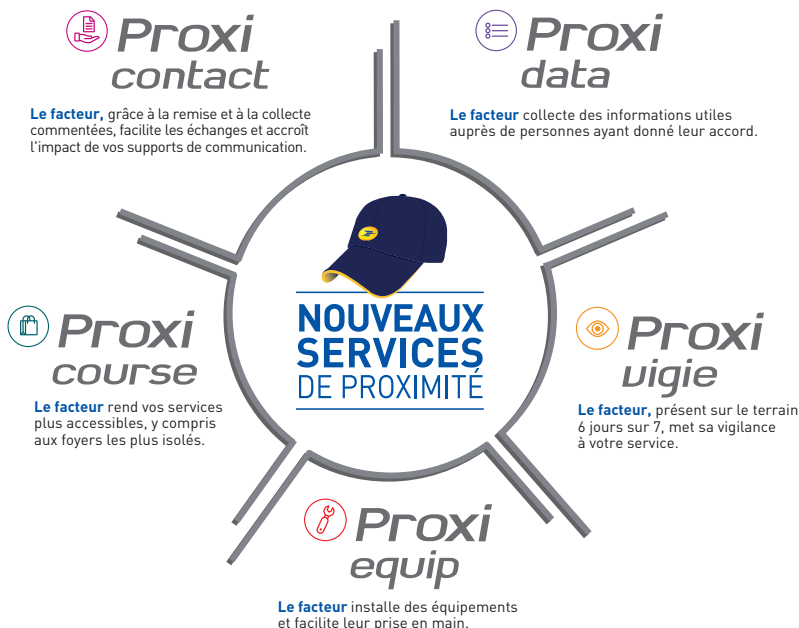
Le monde bouge. Les modes de consommation évoluent. Pour accompagner la tendance, le Groupe passe à l'offensive et développe de nouvelles activités en lien avec ses savoir-faire et ses valeurs.

La transition énergétique

Acteur de sa propre transition énergétique depuis plus de dix ans, le Groupe expérimente des solutions pour le climat à grande échelle et les décline en offres innovantes et utiles. Exemple : le Groupe possède l'une des plus grandes flottes de véhicules électriques au monde et propose des formations à l'écoconduite, des conseils en écomobilité et une offre de gestion durable de flottes de véhicules.

La vie numérique

Grâce à son réseau de postiers assermentés, La Poste a gagné la confiance des Français. Elle l'étend aujourd'hui au monde virtuel en inventant les services qui simplifient la vie numérique du plus grand nombre : de l'identité numérique, sésame universel en ligne, au coffre-fort numérique intelligent Digiposte, en passant par le hub des objets connectés.



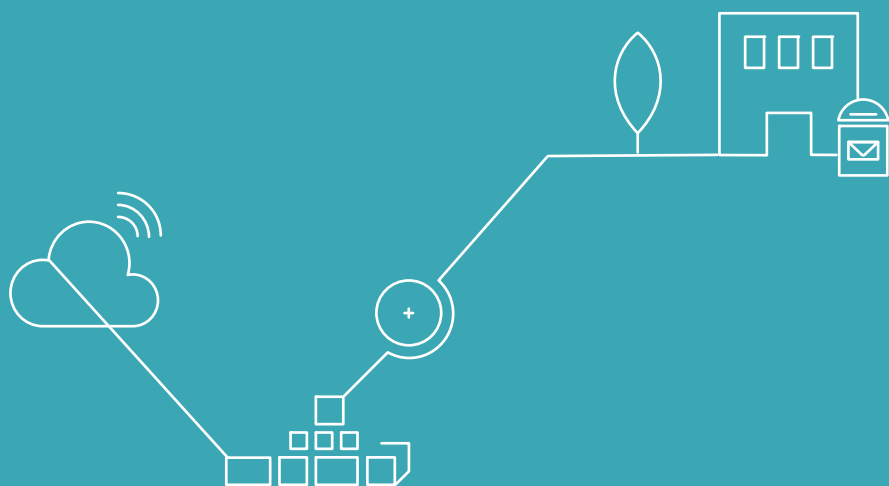
LES SERVICES DE PROXIMITÉ

6 jours sur 7, les postiers rencontrent en moyenne 3,7 millions de Français. Ils sont bien placés pour leur proposer une gamme de services de proximité humaine. Avec son offre de logistique inversée aux PME-TPE, La Poste favorise le recyclage : elle collecte déjà le papier, le carton et bientôt le textile, les cartouches...



Un groupe qui se transforme fidèlement

Pour se réinventer, Le Groupe La Poste réaffirme ses valeurs. Il demeure avant tout une entreprise humaine qui accompagne les grands enjeux de la société, en faisant de ses collaborateurs les acteurs et les bénéficiaires de sa transformation.



Développer des opportunités pour tous

Pour que cette transformation se fasse avec et pour les postiers, le Groupe investit massivement dans l'avenir de chacun d'entre eux en accompagnant les mutations de son quotidien.

— 450 millions d'euros supplémentaires seront investis dans la formation entre 2015 et 2020 pour favoriser le développement de nouvelles compétences et l'adaptation des postiers aux nouveaux métiers. Le Groupe s'est engagé à former 80% des collaborateurs chaque année et 100% en deux ans.

— 11 parcours qualifiants ont été créés et plus de 6500 postiers s'y sont engagés en 2015. Au cœur de la transformation du Groupe La Poste, le numérique fait l'objet d'un programme de formation complet « Tous numériques! ».



100%
des facteurs formés
en deux ans

— L'École de la Banque et du Réseau assure la montée en compétences de 70000 collaborateurs de La Banque Postale, des Services financiers et du Réseau La Poste.

— Un réseau de 370 acteurs de l'évolution professionnelle facilite la mobilité interne des postiers et des passerelles sont ouvertes vers l'économie sociale et solidaire et la fonction publique.

— Pour faciliter l'accès à l'emploi, La Poste accueille massivement des jeunes en alternance ou en contrat d'apprentissage. En 2015, 4481 contrats d'alternance ou de professionnalisation ont été signés. Un quart ont ensuite été recrutés en CDI. 7761 jeunes ont aussi été accueillis en stage conventionné.



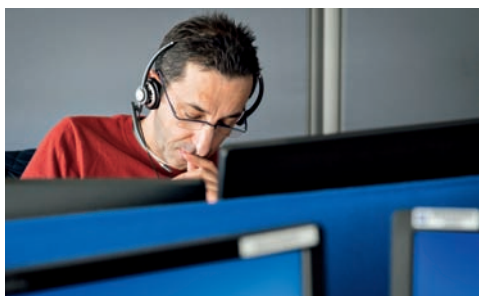
TOUS ENGAGÉS POUR LE CLIMAT

Le Groupe fait de la transition énergétique une nouvelle mission d'intérêt général. Afin d'inciter les particuliers à rénover leur logement, La Poste a décidé de faire de ses 80000 facteurs des ambassadeurs de la rénovation énergétique. Des expérimentations ont déjà eu lieu en Poitou-Charentes et en Vendée. Formés pour réaliser eux-mêmes un prédiagnostic, les facteurs reçoivent un très bon accueil de la part des habitants... Prochaine étape : la mise en relation avec des artisans locaux pour initier les travaux de rénovation énergétique.

Être utile, responsable et accessible à tous

À l'heure où la conquête de l'avenir mobilise les branches et les postiers, Le Groupe La Poste reste fidèle à sa valeur phare : le respect de la personne.

- Toute personne, quelle que soit sa situation et ses origines, est accueillie avec respect et considération.
- Des médiateurs ou des interprètes socioculturels facilitent l'accès aux produits et services dans 350 bureaux de poste implantés en zones urbaines sensibles.
- En deux ans, 16 000 clients en difficulté financière ont été accompagnés par les 30 collaborateurs de la plate-forme téléphonique L'Appui.
- Chaque année, 60 élèves de milieu modeste sont sélectionnés à leur entrée au lycée et accompagnés par des postiers jusqu'au bout de leurs études supérieures grâce à L'Envol, le campus de La Banque Postale.



16 000

clients en difficulté
financière accompagnés

PROPOSER UNE OFFRE 100 % NEUTRE EN CARBONE

Depuis 2012, le Groupe met à la disposition de ses clients une offre Courrier, Colis, Express et Numérique neutre en carbone sans coût supplémentaire. Il aide ses clients à promouvoir leur engagement auprès de leurs propres clients et propose une gamme de solutions de plus en plus large en faveur du climat pour les collectivités territoriales, mais aussi pour les particuliers.

Stimuler l'économie de proximité

Pour répondre aux défis de demain, Le Groupe La Poste agit autrement dès aujourd'hui. Il opte pour une vision ouverte de l'innovation et soutient des initiatives qui profitent à tous.

Alternative

— Via la plate-forme en ligne Les É lanceurs, le Groupe promeut de nouvelles façons d'entreprendre plus solidaires, plus écologiques et plus responsables. Début 2016, 180 projets ont concouru aux premiers Trophées des É lanceurs.



Les É lanceurs du Groupe La Poste

Solidaire

— Membre de l'Alliance dynamique, le Groupe accompagne le développement de l'économie sociale et solidaire au cœur des régions françaises.

Circulaire

— Depuis 2012, l'offre Recy'go a conquis 3800 clients et affiche plus de 20000 tonnes de papier recyclées. Après la collecte de papier, l'offre s'est élargie en 2015 avec la collecte du carton, des papiers sensibles ou confidentiels et une solution de désarchivage. Le Groupe lance en 2016 la collecte de téléphones mobiles et de piles.

Collaborative

— Partenaire de KissKissBankBank depuis 2011, La Banque Postale a déjà soutenu 77 projets Coup de Cœur présentés sur la plate-forme de financement alternatif, dont La Louve, premier supermarché coopératif et participatif de Paris.

10 tonnes

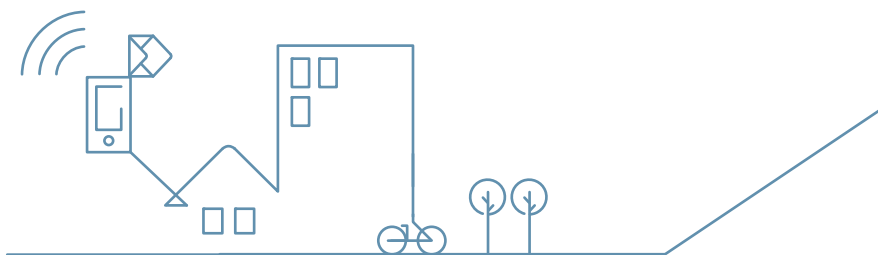
de papiers usagés collectés
en 14 jours lors de la COP21

FÉDÉRER TOUS LES ACTEURS POUR LE CLIMAT

Avec les territoires, le Groupe conçoit des solutions très innovantes : il travaille avec les 15 plus grandes villes de France pour promouvoir une logistique urbaine à faible impact. À cette fin, il a revu tous ses schémas logistiques pour réduire les kilomètres parcourus, optimiser les chargements et mis en place des caisses mobiles. Il a également modifié son parc de véhicules pour y intégrer une part significative de véhicules à faible impact dont la première flotte de véhicules électriques d'entreprise au monde alimentée par de l'énergie 100 % verte. Avec des acteurs volontaires, le Groupe participe au développement de nouvelles filières économiques. Pionnier de la filière véhicules électriques française, il est particulièrement engagé dans plusieurs filières de l'économie circulaire : papier, textile ou petits objets métalliques.

« En 2020, vous ne reconnaîtrez pas La Poste, mais vous reconnaîtrez ses valeurs. »

Philippe Wahl
Président-directeur général
du Groupe La Poste



Agissez pour
le recyclage des
papiers avec
Le Groupe La Poste
et Ecofolio.

Conception et réalisation : **IIVAS PARIS**

Crédits photo : Alex Cretey Systemans/Interlinks Image, Sophie Loubaton/CAPA Pictures, Getty Images, Médiathèque du Groupe La Poste.

Document imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement par l'imprimerie Solidaire Entreprise Adaptée.

Version e-accessible par Ipedis.



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DE LA COMMUNICATION
9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA — 75757 PARIS CEDEX 15
Tél. : +33 (0)1 55 44 00 00
www.legroupe.laposte.fr

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