

LA POSTE 2020  
**CONQUÉRIR  
L'AVENIR**

**Résultats 2017  
du Groupe La Poste**

Conférence de presse

22 février 2018



LE GROUPE LA POSTE



# **Sommaire**

## **Faits marquants de l'année 2017**

Philippe Wahl, Président-Directeur Général

## **Présentation des comptes consolidés 2017**

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



LA POSTE 2020  
**CONQUÉRIR**  
*L'AVENIR*

**Faits marquants  
de l'année 2017**

Philippe Wahl



LE GROUPE LA POSTE



## Des résultats solides

croissance du chiffre d'affaires et du résultat d'exploitation, portée par le développement et la conquête des nouveaux marchés

**Chiffre d'affaires**

**24 110** millions d'euros, **+3,5%**

**Résultat d'exploitation<sup>1</sup>**

**1 012** millions d'euros, **+3,8%**

**Résultat net part du Groupe**

**851** millions d'euros , **+0,3 %**

**Indicateur de santé économique<sup>2</sup>**

**436** millions d'euros (vs. 233 millions d'euros en 2016)

**Dettes nettes<sup>3</sup>**

**3 820** millions d'euros, +101 millions d'euros

**Ratio d'endettement<sup>3</sup>**

**0,34** (vs. 0,34 en 2016)



1) Après quote-part du résultat net des sociétés sous contrôle conjoint.

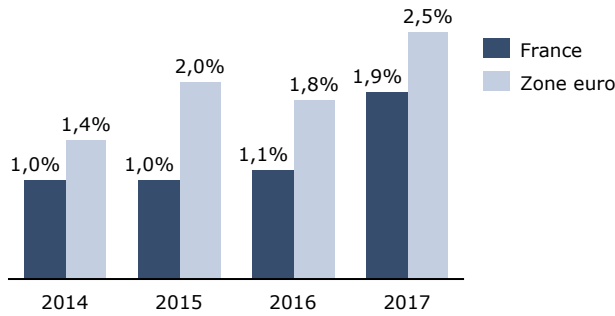
2) Indice de santé économique = flux de trésorerie des activités hors banque – Investissements bruts hors banque nets des cessions Vehiposte - Intérêts et dividendes.

3) La dette du Groupe ne prend pas en compte les activités bancaires pour lesquelles ce concept n'est pas pertinent.

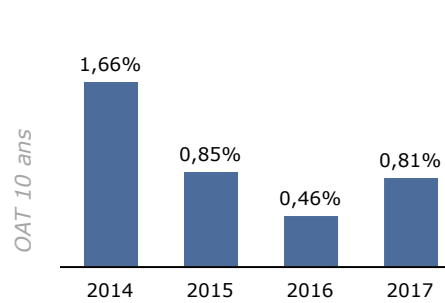


# Eléments d'environnement

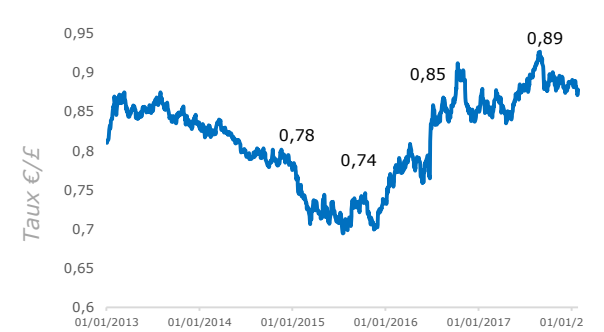
PIB France et zone euro<sup>1</sup>



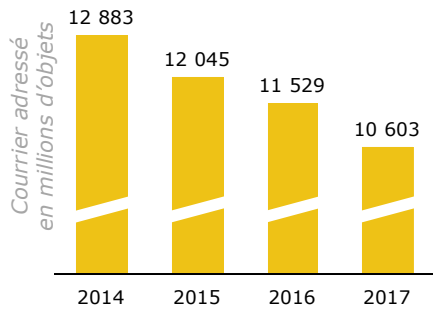
Taux d'intérêt<sup>2</sup>



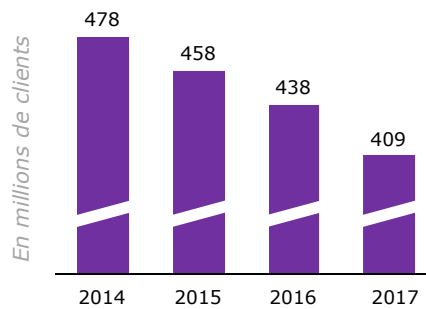
Taux de change €/£



Volumes de courrier

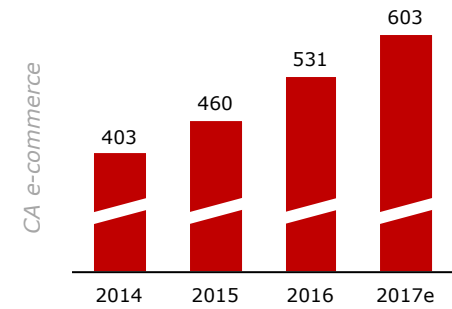


Fréquentation en bureau de poste



E-commerce<sup>3</sup>

BtoC Europe, en Md€



1) PIB en volume, en moyenne annuelle, sources Insee, Eurostat, LBP  
 2) Taux moyen annuel, Source Banque de France.  
 3) Source : Rapport e-commerce Foundation 2017



**2017 : une année de fort développement**

Proximité  
humaine

Développement et  
Diversification

Présence postale  
territoriale

Conquête  
et Innovation

Confiance  
Numérique



## Services-Courrier-Colis

### Vers le monde des services

**Stratégie de conquête**



**Toutes les activités** ont contribué à **compenser** la baisse du courrier traditionnel

**Valorisation du courrier**



Développement des flux **internationaux**  
**Stabilisation du courrier publicitaire**

**Le colis, moteur de croissance**



**318** millions de colis vendus (+**8,1%**<sup>1</sup> vs 2016)

**Les nouveaux services**



**84** millions d'euros (vs 46 millions d'euros en 2016)  
**7** millions de prestations « nouveaux services » réalisées par les facteurs (**+40%**)  
**768 000** examens code la route **54%** de part de marché  
Co-entreprise **RECYGO** avec SUEZ

**La « Silver Economie »**



**3 400** contrats « **Veiller Sur Mes Parents** » signés  
**14 000** tablettes **Ardoiz** vendues  
**Prise de participation** majoritaire dans Asten Santé





# GeoPost

## Poursuite de la conquête et des innovations

**Des volumes soutenus**



**1 228** millions de colis (+9,8% vs 2016)

**39%** BtoC<sup>1</sup>

**Une entreprise internationale**



**78%** du chiffre d'affaires hors de France

Présent dans **44 pays**<sup>2</sup>

**Croissance externe active**



**DPD Russie/SPSR**  
(77,9%)



**BRT**  
(37,5%)



**Stuart**  
(100%)



**Delifresh**  
(100%)

**Jadlog**  
(60%)



**Ninja Van**  
(participation minoritaire)



**Des solutions et des services innovants**



**A domicile**

→ **Livraison le dimanche**  
par Chronopost<sup>3</sup>

**Precise**  
(service d'interactivité)

**Hors domicile**



**32 000** points relais

**1 000** consignes





# La Banque Postale

## Développement et diversification

**Dynamique commerciale**



Encours de **crédits** : **85** milliards d'euros, **+12 %**  
dont encours de crédits aux personnes morales<sup>1</sup> **+43,5%**



Encours du pôle **gestion d'actifs** : **218** milliards d'euros, **+15%**

**Synergies avec le Réseau**



**317** conseillers spécialisés pour les pros en bureaux de poste  
**22** espaces BPE dans les bureaux de poste



**Stratégie digitale**



**KissKissBankBank**



**Banque digitale**



**Efficacité opérationnelle**



Déploiement des **programmes** informatiques **dédiés à la transformation et à la qualité**

**Une Banque citoyenne**



1ères Assises de la Banque citoyenne : lancement du **plan d'inclusion bancaire par le numérique**

**Accessibilité bancaire**



**Accord** de la Commission européenne sur le montant de la compensation accordée par l'Etat à La Banque Postale pour la période 2015-2020<sup>2</sup> au titre de sa **mission d'accessibilité bancaire**



LE GROUPE LA POSTE



# Réseau La Poste

## Une présence postale qui s'adapte

### Multiplicité des formats



**504** Maisons de Services Au Public et **755** facteurs guichetiers

**198** ouvertures de La Poste relais urbains 

**Développement de nouveaux formats** : Station F, Aéroports, Nomade



### Priorité bancaire



« **Délégation d'octroi** » aux directeurs de secteur pour des dossiers simples de crédit à la consommation et crédit immobilier

Personnalisation du **conseil pour les clients professionnels et patrimoniaux**

**Une organisation managériale** profondément renouvelée



### Formation



**L'École de La Banque et du Réseau** :  
**312 000** journées de formations<sup>1</sup> en 2017



### La Poste Mobile



Poursuite de la croissance et de l'**élargissement de la gamme** (box, offre « pro » mobile ...)

Un parc de **1,38 million** de lignes, en croissance de **+6,4%**



LE GROUPE LA POSTE



# Numérique

## Acteur majeur de la confiance numérique

Connaissance clients



**9,8 millions** de **Comptes Clients** La Poste créés

Ventes en ligne



**181 m€** de ventes sur la poste en ligne (+12% vs 2016)

Offres au grand public et aux entreprises



**2,2 millions** d'utilisateurs de l'assistant personnel **Digiposte+**

Expertise



Acquisitions de **Ametix**, **Localéo** et **Eukles**<sup>1</sup>



Transformation numérique interne



**Plus de 100 000** postiers formés au numérique (60 000 en 2016)





## Des missions de service public réaffirmées

**Etat**

Signature du 4ème **contrat de présence postale territoriale** 2017-2019  
le 11 janvier 2017 (Etat, Association des Maires de France, La Poste)

Signature du **contrat d'entreprise** 2018-2022  
le 16 janvier 2018 (Etat, La Poste)

- Présence postale renforcée
- Nouveaux indicateurs de qualité de service
- Engagements citoyens renouvelés

**ARCEP**

Fixation du **plafond tarifaire 2018** relatif au Service Universel Postal

**Encadrement tarifaire** du Service Universel Postal pour la période **2019-2022**

- Hausse plafonnée à 5% pour 2018
- Hausse annuelle plafonnée à 5% sur la période, avec clause de révision à mi-parcours



# Engagement social

## Faire des postiers les acteurs et les bénéficiaires du développement

### Dialogue social

**12 accords nationaux** signés

Dont l'**Accord**<sup>1</sup> « Facteurs 2017 » sur l'amélioration des conditions de travail des facteurs et de leurs encadrants

Création d'un **comité de dialogue social stratégique** Groupe La Poste

### Formation et évolution

**Plus de 84%** des postiers ont bénéficié d'une **formation** durant l'année

**10 730** managers formés au sein de l'Institut du Management (+36% par rapport à 2016)

**28 000** parcours qualifiants engagés à fin 2017

**21 000** promotions au cours de l'année pour La Poste<sup>2</sup>

### Qualité de vie au travail

Emploi de **salariés en situation de handicap** supérieur à 6%

**Droit à la déconnexion**, en place

**2 300** opérations de rénovation des locaux professionnels





# Engagement sociétal

## Sur les grandes transitions écologiques, numériques et territoriales

### Réalisation des transitions écologiques

#### Exemplarité

- **Réduction** des émissions de GES des activités de La Poste **de 14% depuis 2013**
- **7 197** VUL électriques détenus

#### Engagement

- **12** métropoles majoritairement délivrées par des dispositifs à faibles émissions
- **CA transition énergétique: 3,6 m€** (Bemobi, Action habitat)
- **CA Recy'go : 14,8 m€**

### Cohésion sociale et territoriale

#### Exemplarité

- **26 m€** d'achats auprès des secteurs adapté et protégé et de l'insertion
- **504 MSAP** (Maisons de Service au Public)

#### Engagement

- **1 million** de personnes ont passé **l'épreuve théorique du permis de conduire** depuis son lancement<sup>1</sup>
- Dynamiques territoriales : **85 start'up accompagnées** dont des acteurs de l'ESS

### Numérique responsable et éthique

#### Exemplarité

- Déploiement de la **Charte Data**
- Lancement du **plan d'inclusion bancaire par le numérique**

#### Engagement

- **4 100 tablettes** installées dans les points de contact La Poste agence communale



LA POSTE 2020  
**CONQUÉRIR**  
*L'AVENIR*

**Présentation des  
comptes consolidés  
2017**

Yves Brassart



LE GROUPE LA POSTE



# Compte de résultat consolidé

En m€

|  | 2016   | 2017          | Δ<br>en % |
|--|--------|---------------|-----------|
| <b>Chiffre d'affaires</b>  | 23 294 | <b>24 110</b> | +3,5%     |
| <b>Résultat d'exploitation</b><br>après quote-part du résultat net des sociétés sous contrôle conjoint | 975    | <b>1 012</b>  | +3,8%     |
| <i>Marge opérationnelle</i>  | 4,2%   | <b>4,2%</b>   | stable    |
| <b>Résultat financier</b>  | -169   | <b>-168</b>   | -0,7%     |
| Impôt sur le résultat  | -104   | <b>-248</b>   | n.s       |
| Quote-part du résultat des sociétés mises en équivalence   | 191    | <b>297</b>    | +55,5%    |
| <b>Résultat net part du Groupe</b>   | 849    | <b>851</b>    | +0,3%     |

+2,5% à périmètre et change constants

+12,6% hors éléments exceptionnels<sup>1</sup> et à périmètre et change constants





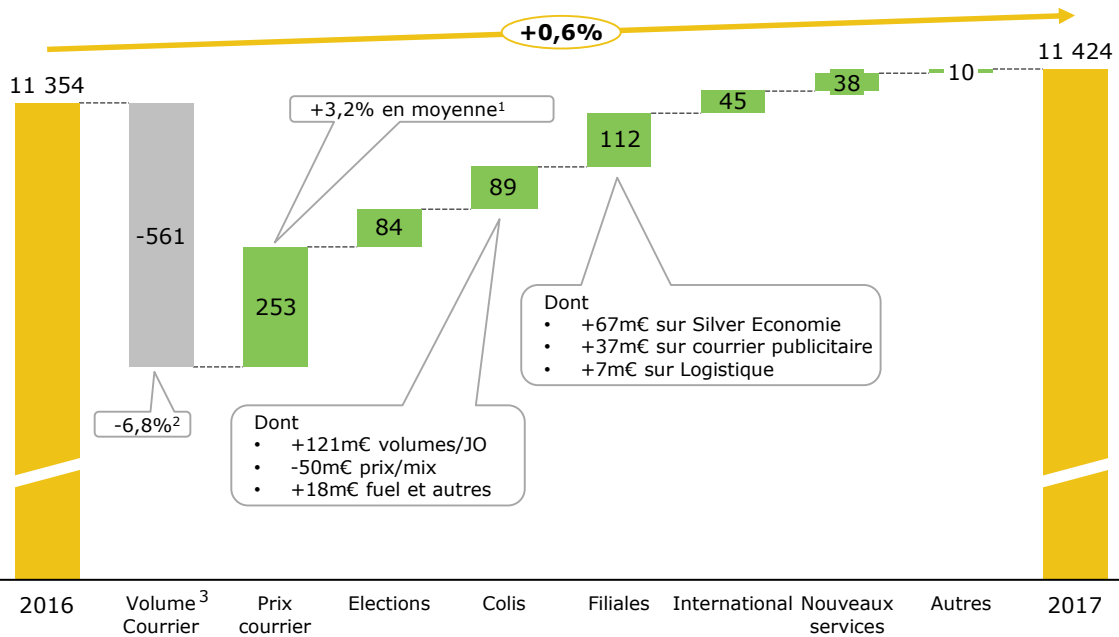


# Services-Courrier-Colis

Poursuite de la baisse des volumes courrier traditionnel, contribution favorable du colis, montée en puissance des nouveaux marchés et services

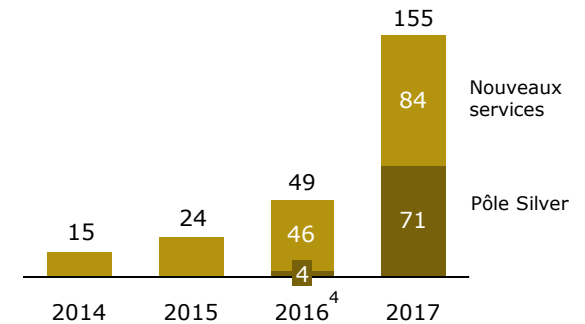
## Chiffre d'Affaires en m€

stable à périmètre et change constants

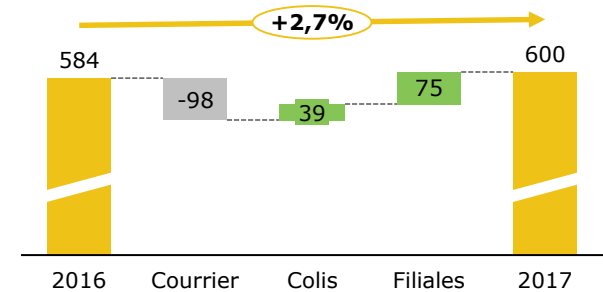


## Conquête des nouveaux marchés

Chiffre d'affaires en m€



## Résultat d'Exploitation<sup>5</sup> en m€



1) Hausse rapportée à la base du chiffre d'affaires donnant lieu à trafic  
 2) En jours ouvrés équivalents,  
 3) Effets mix, JO et autres inclus  
 4) Proforma 2016  
 5) Après quote-part du résultat net des sociétés sous contrôle conjoint



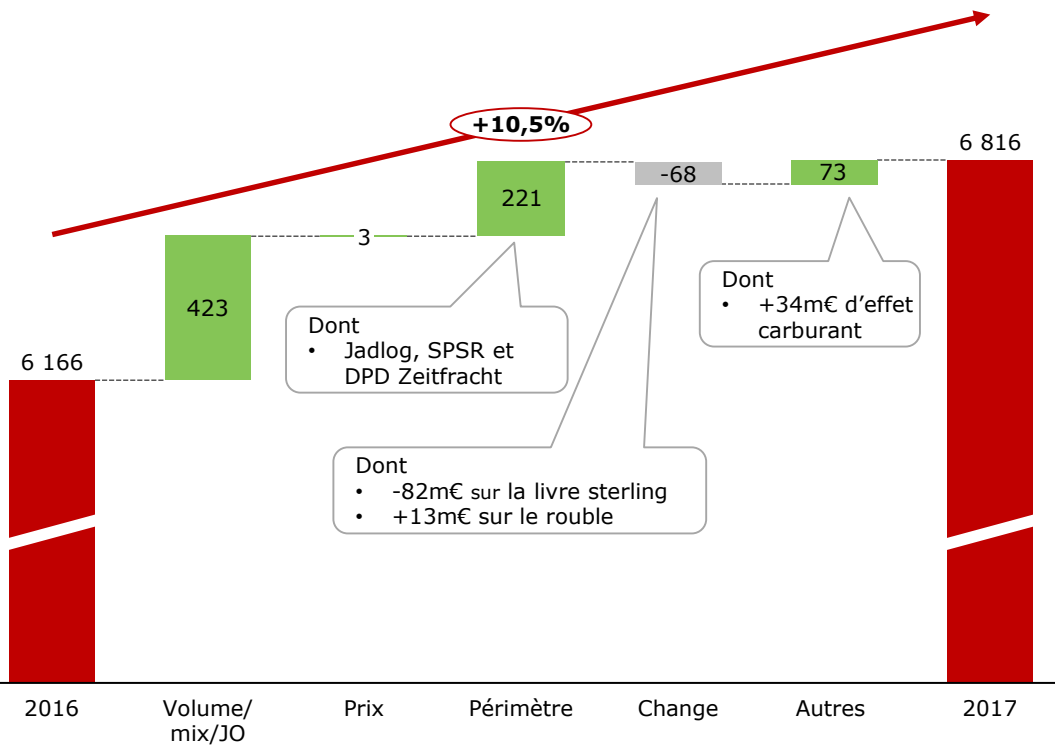


# GeoPost

## Dynamique des volumes, contribution positive des acquisitions

### Chiffre d'Affaires en m€

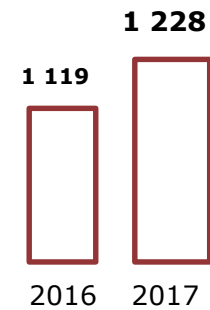
+8,2% à périmètre et change constants



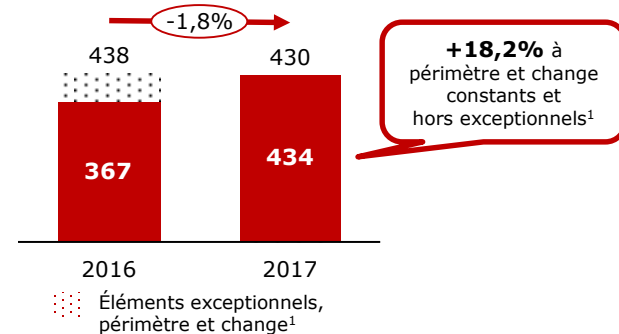
### Dynamique commerciale

Volume (en m)

(en % du CA)



### Résultat d'Exploitation<sup>1</sup> en m€



(1) Le REX 2016 intègre l'impact favorable (+60 m€) de la revalorisation de titres dans le cadre de l'acquisition par GeoPost des 50% non encore détenus d'Armadillo (Russie). Les impacts périmètre et change s'élèvent à 14 millions sur 2016 et 2017.

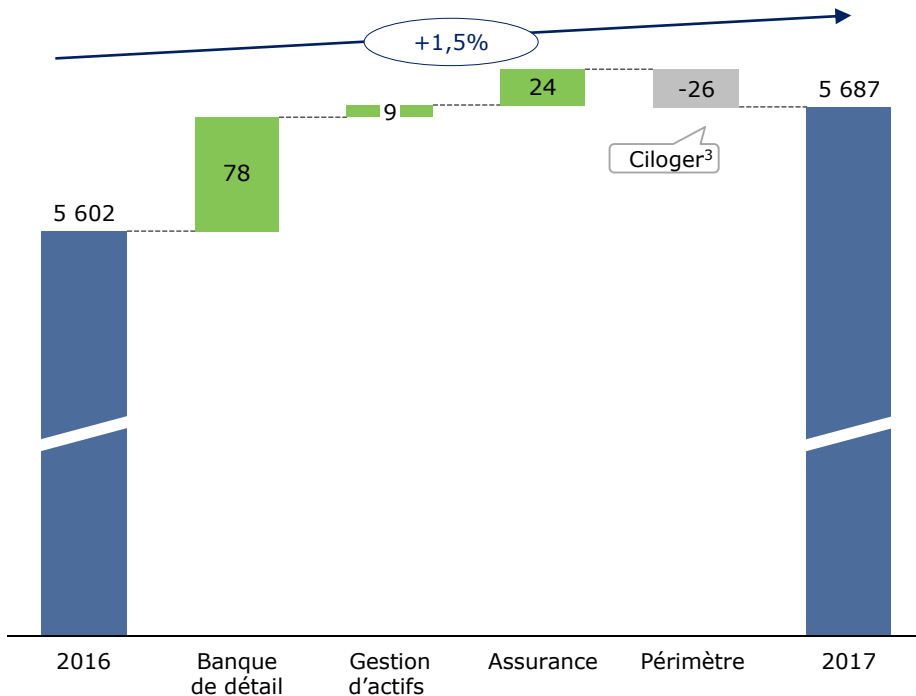


# La Banque Postale

## Bonne dynamique commerciale, progression de tous les pôles d'activité

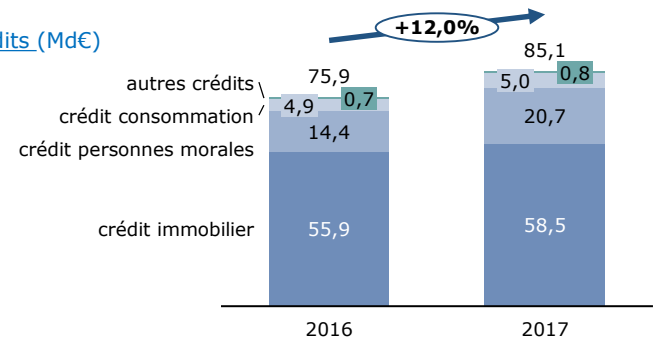
### Produit net bancaire<sup>1</sup> en m€

+3,4% hors périmètre et provision épargne-logement<sup>2</sup>

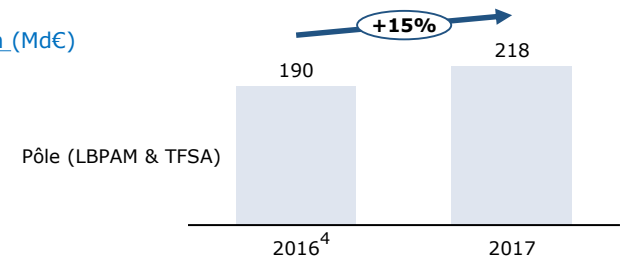


### Dynamique commerciale

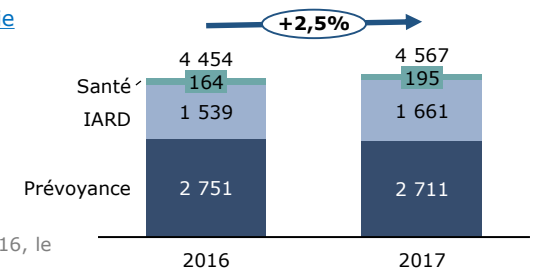
#### Encours de crédits (Md€)



#### Actifs sous gestion (Md€)



#### Stocks d'assurances non vie (en milliers d'unités)



- 1) Le PNB 2016 incluait, en contrepartie de la cession des titres Visa Europe, une plus-value de 107m€. Le PNB 2017 inclut, au titre de 2016, le relèvement de la compensation au titre de la MIG pour 130 m€.
- 2) La variation de la provision pour épargne logement représente -73m€ en 2017, i.e. +69m€ en 2017 et +142m€ en 2016
- 3) Sortie du périmètre de consolidation suite au rapprochement avec AEW Europe (mis en équivalence dans les comptes au 31/12/2016)
- 4) Ajustement technique pour 9 milliards d'euros à fin 2016



# La Banque Postale

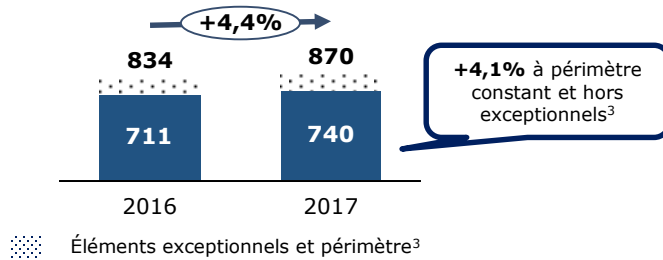
## Charges et coût du risque maîtrisés, structure financière solide

### Performance opérationnelle

Coefficient d'exploitation



REX<sup>1</sup> (m€)

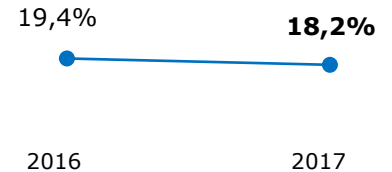


### Solvabilité

Ratio CET1



Ratio global de solvabilité

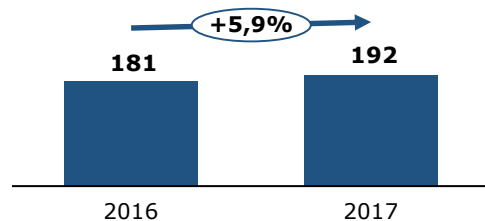


### Coût du risque

CdR/encours<sup>2</sup>



Coût du risque (m€)

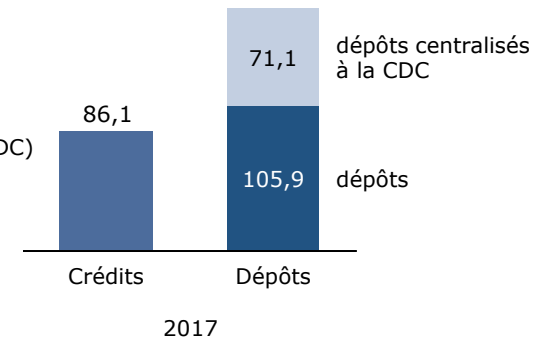


### Position de liquidité

en md€

Ratio Crédits/Dépôts  
81%

(hors dépôts centralisés à la CDC)



1) Le REX 2016 incluait, en contrepartie de la cession des titres Visa Europe, une plus-value de 107m€. Le REX 2017 inclut, au titre de 2016, le relèvement de la compensation au titre de la MIG pour 130 m€. L'effet périmètre est de 16 millions sur 2016.

2) CDR : coût du risque de crédit de la banque commerciale

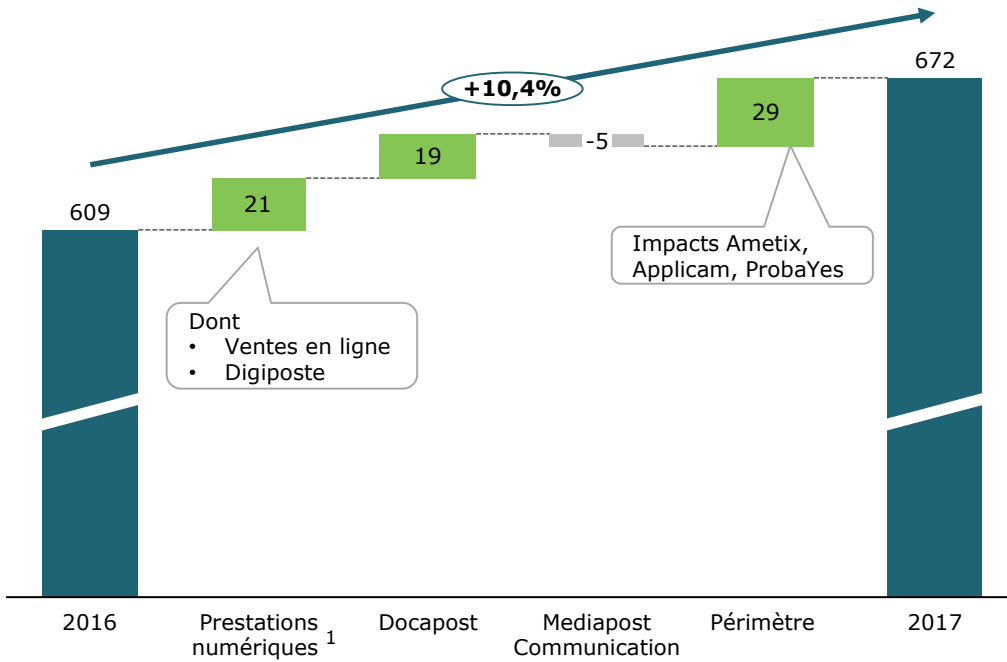


# Numérique

## Acquisitions et projets numériques

### Chiffre d'affaires en m€

+5,7% à périmètre et change constants

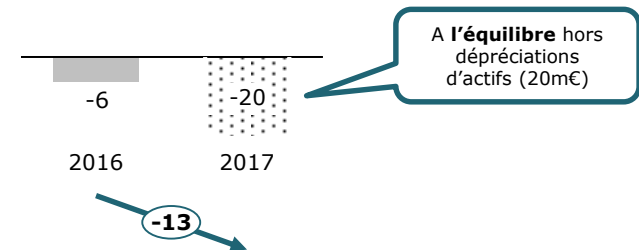


### La Poste en ligne

Ventes en ligne : **+12%**

Part des e-services dans le CA : **54%**

### Résultat d'Exploitation en m€



● Dépréciations d'actifs



LE GROUPE LA POSTE



## Compte de résultat consolidé

| En m€  | 2016   | 2017        | Δ en % |
|--|--------|-------------|--------|
| <b>Chiffre d'affaires</b>  | 23 294 | 24 110      | +3,5%  |
| <b>Résultat d'exploitation</b><br>après quote-part du résultat net des sociétés sous contrôle conjoint | 975    | 1 012       | +3,8%  |
| <i>Marge opérationnelle</i>  | 4,2%   | 4,2%        | stable |
| <b>Résultat financier</b>  | -169   | <b>-168</b> | -0,7%  |
| Impôt sur le résultat  | -104   | <b>-248</b> | n.s    |
| Quote-part du résultat des sociétés mises en équivalence   | 191    | <b>297</b>  | +55,5% |
| <b>Résultat net part du Groupe</b>   | 849    | <b>851</b>  | +0,3%  |

Montant 2016 particulièrement faible du fait de produits peu ou pas taxables

Essentiellement au titre de CNP Assurances et, pour la 1<sup>ère</sup> année, de BRT



# 2017 : une année d'investissements internes et de croissance externe

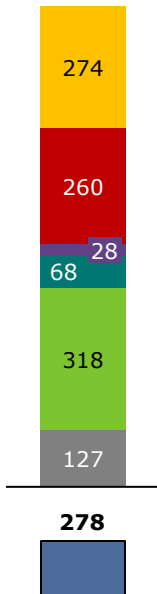
## Investissements

1 352 m€

## Croissance externe

677 m€

1 075



**Services-Courrier-Colis** : systèmes de mécanisation (déchargement des colis, plateformes colis ...), développements informatiques, matériels

**GeoPost** : entretien et maintenance du réseau, Dépôts, Hubs

**Réseau** : matériel informatique, mobilier, matériel de vidéosurveillance

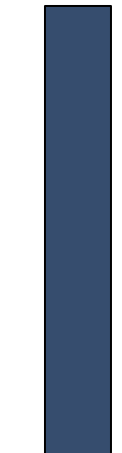
**Numérique** : infrastructures numériques (référentiels CCU, La Poste en ligne ...)

**Immobilier** : rénovation, mutualisation et rationalisation des sites et des surfaces

**Supports** : équipement en véhicules, notamment électriques

**La Banque Postale** : investissements informatiques

677

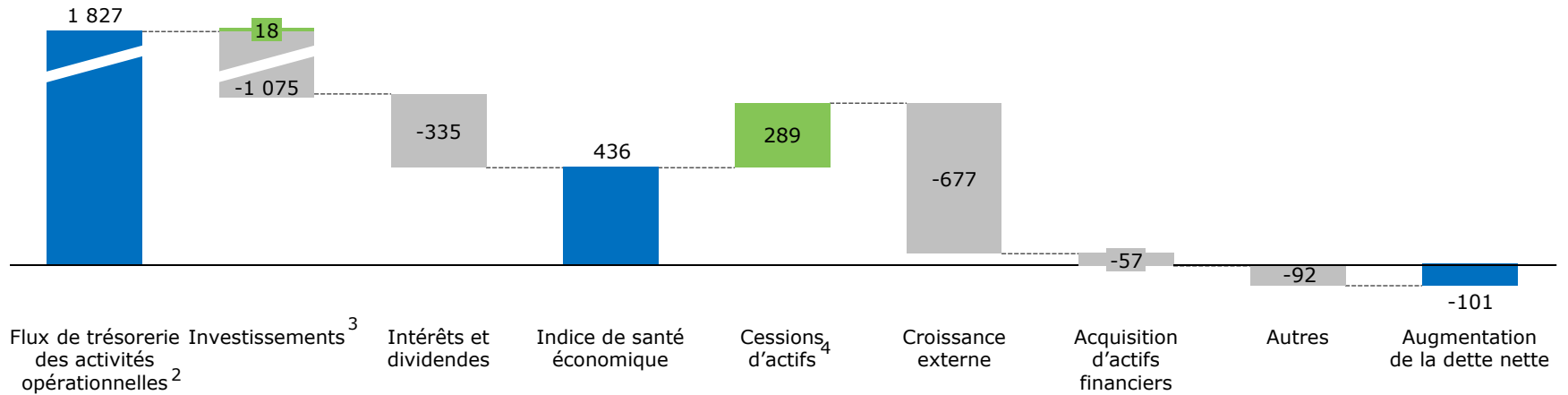


2 milliards d'euros



# Evolution de la dette nette<sup>1</sup>

En m€



1) La dette du Groupe ne prend pas en compte les activités bancaires pour lesquelles ce concept n'est pas pertinent  
 2) Flux de trésorerie des activités opérationnelles hors banque, auxquels sont ajoutés les dividendes reçus de La Banque Postale et des sociétés mises en équivalence  
 3) Investissements bruts hors banque (corporels et incorporels) décaissés par branche (1075 m€) ; produit des cessions de véhicules (18m€)  
 4) Hors cessions de véhicules



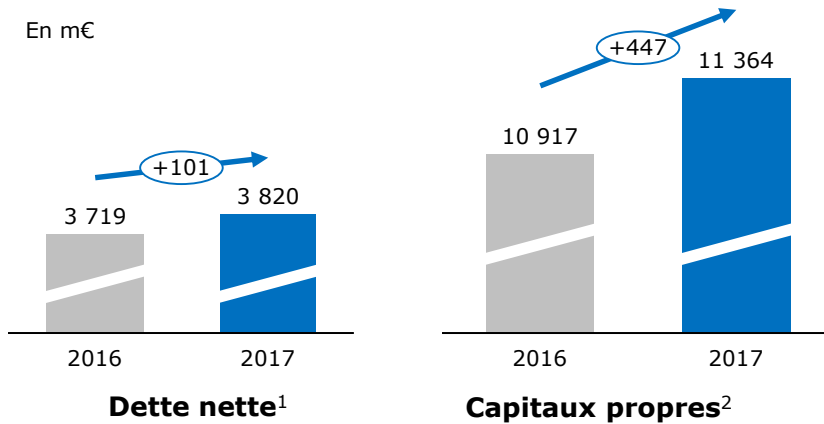


# Structure de bilan et notation

Dette nette<sup>1</sup> / Capitaux propres<sup>2</sup>

Notation

En m€



**S&P Global**  
Ratings

**A / A-1 Stable**

confirmée en octobre 2017

**Fitch**Ratings

**A+ / F1 Stable**

confirmée en décembre 2017

**Ratio DN/CP**





simplifier la vie

LA POSTE 2020  
**CONQUÉRIR**  
*L'AVENIR*



LE GROUPE LA POSTE