



L'Essentiel
**ENGAGEMENT
SOCIÉTAL**



LE GROUPE LA POSTE

L'engagement de La Poste face aux défis sociétaux

La Poste simplifie la vie de tous, partout et tous les jours. Elle est partie prenante du lien social.

L'engagement sociétal du Groupe La Poste a débuté il y a 500 ans avec une mission d'échanges et de lien social.

De l'attention personnelle de votre postier à la démocratisation des innovations, l'engagement de La Poste se poursuit et s'adapte aux nouveaux enjeux.

Pour préparer la société de demain, c'est la mobilisation de toutes les énergies qui nous permettra de relever trois défis pour lesquels nous pouvons être utiles à travers nos métiers : **la cohésion sociale et territoriale**, l'avènement d'un **numérique éthique et responsable** et l'accélération de la **transition écologique**.

Ces défis sont d'une telle ampleur qu'aucun acteur ne peut prétendre y répondre seul. La Poste a la conviction que c'est à partir des territoires, et dans une dynamique de coopération avec ses parties prenantes, que les solutions émergeront.

La Poste a choisi d'agir. Son histoire, son positionnement en tête des « entreprises les plus utiles⁽¹⁾ pour les Français » la conduisent à être exemplaire pour relever les défis sociétaux à venir. Elle agit pour une transformation de la société au bénéfice de tous.

La Poste et ses 253 000 postiers œuvrent au quotidien, sur tout le territoire, pour que dans un univers de plus en plus numérique, se construise, pour tous et pour chacun, un monde solidaire, durable et plus humain.

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

**Philippe Wahl, Président-directeur général
du Groupe La Poste**

Agir maintenant pour demain



Énergie et climat.

Nous sommes de plus en plus mobiles, nous achetons de plus en plus à distance, nous consommons trop d'énergies fossiles.

Conséquence : une croissance des émissions de CO₂ qui menace l'équilibre du climat.

+ 60 % : c'est la progression des émissions mondiales de CO₂ entre 1990 et 2015. ⁽¹⁾

(1) Source : Chiffres clés du climat, édition 2018, Service de la donnée et des études statistiques, ministère de la Transition écologique et solidaire.

Fractures territoriales.

Chaque territoire a ses atouts et ses faiblesses. Maintenir la cohésion, construire de nouveaux équilibres, c'est essentiel pour que chacun trouve sa place et bénéficie des mêmes chances que les autres.

39% des emplois et 38 % de la population française sont concentrés dans les aires urbaines de plus de 200 000 habitants (hors Paris)⁽¹⁾.

(1) Source : Observatoire des territoires, rapport 2017.

Explosion du numérique.

Pour que ce nouveau monde numérique soit éthique et inclusif, et permette l'accès à la connaissance et au développement de tous, il doit être abordé aussi sous l'angle sociétal et citoyen.

x 10 : le nombre de données numériques échangées dans le monde devrait être multiplié par 10 entre 2014 et 2029. ⁽¹⁾

(1) Source : Etude IDC.

Ressources naturelles.

Nous vivons « au-dessus de nos moyens ». Il est temps de passer de l'hyperconsommation au réemploi et d'intégrer les nouvelles approches de l'économie circulaire.

1,7 planète par an, c'est ce qui est nécessaire pour assouvir nos besoins en ressources naturelles. ⁽¹⁾

(1) Sources : Global Footprint Network et WWF.

Vous avez dit « cohésion sociale et territoriale » ?

Nous contribuons à inventer de nouveaux territoires en optimisant nos modes de présence et de service et en nous engageant, avec les acteurs locaux, dans des initiatives de proximité qui nourrissent le lien social. De quoi dynamiser les territoires et l'ensemble de leurs habitants, des plus entreprenants aux plus fragiles.

Créer de nouveaux équilibres entre ville et campagne.



En France, les 15 aires urbaines de plus de 500 000 habitants concentrent 38% de la population et plus de la moitié de l'activité économique. Grâce à des formes nouvelles de présence en milieu urbain et rural, nous développons, conformément à notre mission d'aménagement du territoire, un réseau de proximité. Nous contribuons ainsi à la vitalité du lien social et au dynamisme de la vie locale.

Bien vivre près de chez soi.



La population française ne s'est pas seulement urbanisée. Elle a vu se créer de nouvelles fragilités. Avec l'allongement de la durée de vie, les nouveaux schémas familiaux, et la mobilité des parcours de vie, les personnes âgées sont souvent isolées : plus de 4 millions de personnes de plus de 60 ans vivent seules. Pour elles, nous développons des solutions adaptées : services de proximité opérés par les facteurs ou offres facilitant l'appropriation des outils numériques. Quant aux jeunes, ils connaissent également des difficultés spécifiques, notamment en milieu rural. Passer les épreuves du code de la route pour le permis de conduire dans l'un des 549 sites d'examen opérés par La Poste, c'est aussi cela, bien vivre près de chez soi.

Développer l'attractivité locale.



Opérateur de poids dans le paysage économique local, forts d'un maillage de proximité exceptionnel, nous contribuons grandement aux dynamiques des territoires, notamment autour de nouvelles filières économiques (Silver économie, énergies renouvelables, écomobilité...). Attentifs aux personnes les plus fragiles et les plus éloignées de l'emploi, nous développons nos achats dans les secteurs adaptés, protégés et de l'insertion, tout en tissant des liens privilégiés avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire.

La promesse

« Avec La Poste, mon territoire se développe »



8 formats de présence postale

pour s'adapter aux besoins de la population.

504 MSAP à l'ère numérique

pour guider au mieux le public. Nos chargés de clientèle présents dans les Maisons de services au public ont été formés à la médiation numérique.

1747 consignes Pickup

installées (au 6 juin 2018).

97,1%

des Français sont à moins de 5 kilomètres et à moins de 20 minutes en voiture d'un point de contact de La Poste.



1 million de personnes

ont passé les épreuves du code de la route en 2017 dans l'un des centres agréés opérés par La Poste.

3400 contrats signés en 2017

pour le nouveau service de visites régulières du facteur au domicile de personnes âgées lancé en 2017, « Veiller sur mes parents ».

25 000 tablettes Ardoiz déjà vendues

Avec leur ergonomie simplifiée, les tablettes numériques Ardoiz répondent aux besoins spécifiques des plus de 70 ans.

318 partenariats

avec des associations et plus de 800 intervenants pour accompagner en bureau de poste nos clients qui rencontrent des difficultés.



81%

des fournisseurs de La Poste sont des PME en 2017.

100 000 emplois

soutenus en France par les achats du Groupe La Poste.

50% des encours de La Banque Postale sont des investissements socialement responsables

Notre objectif est d'atteindre 100% en 2020.

26 M€

d'achats aux secteurs adapté et protégé et de l'insertion.

Aide aux économies d'énergie

À travers une plateforme lancée en 2017 par La Banque Postale.

Vous avez dit « numérique éthique et responsable » ?

Tous connectés ? Attachés à mettre le numérique au service de tous, nous aidons nos clients à s'approprier ces nouveaux outils et nous faisons des technologies un levier d'inclusion sociale. Une démarche, que nous souhaitons exemplaire, en faveur d'un numérique utile, responsable et choisi.

Les nouveaux usages numériques, en toute confiance.



En 2011, moins d'un quart des Français possédaient un smartphone. En 2017, 73% de la population en détiennent un, et cette proportion atteint 99% chez les 18-24 ans. C'est aujourd'hui l'outil le plus utilisé pour accéder à Internet, devant l'ordinateur ou la tablette. En équipant nos facteurs de terminaux mobiles qui apportent à domicile les produits du bureau de poste et en offrant de plus en plus de services en ligne accessibles sur mobile, nous participons à l'appropriation de ces outils par le grand public, en toute confiance.

Pour un big data éthique.



Pas d'innovation numérique sans utilisation de données personnelles. La question de la protection de ces données est au cœur des interrogations sociétales : 25% seulement des Français estiment aujourd'hui que la confidentialité de leurs données personnelles est correctement assurée sur Internet. Attachés à construire et renforcer la confiance numérique, nous développons un dispositif robuste pour garantir à nos clients la sécurité et l'utilisation responsable de leurs données.

Un numérique accessible à tous.



Pour 65% des Français, l'accès à Internet est important pour se sentir intégré dans la société. Le numérique peut être un formidable levier d'insertion et de développement... à condition d'en maîtriser les codes. Pourtant, entre trois et quatre Français sur dix se disent incompetents dans l'utilisation des produits technologiques du quotidien. Pour mettre le numérique au service de l'humain nous travaillons à en faire un outil d'inclusion et de solidarité, à travers les équipements proposés dans nos agences, la formation de nos équipes à la médiation numérique ou le développement d'un plan d'inclusion bancaire.

La promesse

« Avec La Poste, je vis en confiance le monde numérique »



96 000 smartphones Facteo

équipent aujourd'hui les facteurs : ce « couteau suisse digital » simplifie déjà les opérations du quotidien (signer une lettre ou un colis suivi, gérer une procuration) et permet d'aller au-devant des clients avec de nouveaux services.

Plus de 350 collectivités

territoriales sont déjà utilisatrices de Docapost Localéo, et plus de 500, d'une application mobile unique. La gestion de la relation citoyen est un levier d'attractivité des collectivités territoriales, à travers lequel elles retissent le lien avec leurs administrés.

672 millions d'euros

de chiffre d'affaires réalisé par notre branche Numérique pour accompagner la transition numérique.



2,3 millions de Digiposte+ utilisés par des particuliers

Véritable assistant doublé d'un coffre-fort numérique, Digiposte+ permet de déléguer en toute simplicité à une application mobile unique la gestion de sa vie administrative.

1 charte Data

Adoptée en 2016, notre charte Data permet de renforcer la transparence et l'éthique pour le traitement des données de tous nos clients. Tous les postiers prêtent serment sur le respect de l'intégrité des données numériques qui leur sont confiées.

Le service Identité numérique de La Poste

existe depuis 2015. Toute personne disposant d'un compte auprès de La Poste peut se connecter à tous les services publics en ligne en utilisant un identifiant unique.



4 100 tablettes

à la disposition de nos clients dans les points de contact La Poste agence communale.

100 % numérique, 100 % inclus

Lancé en 2017, notre plan d'inclusion bancaire par le numérique s'adresse aux 5 millions de personnes en situation de précarité financière et/ou d'exclusion numérique en France.

Avec Smarteo, poste de travail embarqué,

les guichetiers vont à la rencontre des clients en bureau de poste pour faciliter leurs opérations.

Vous avez dit « transitions écologiques » ?

Oui, on peut lutter contre la congestion des centres-villes et les pics de pollution, consommer mieux et moins d'énergie et de ressources. Pour accélérer la transition vers un modèle durable et responsable, nous modifions nos outils, nos process et nos comportements.

Réduire et changer notre consommation d'énergie...



Par sa consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre (GES) qu'il génère, le secteur du bâtiment est aussi un acteur majeur du climat. Avec un parc de plus de 12 000 sites et immeubles, nous sommes un opérateur immobilier de poids. Grâce à un programme de mesure, de réduction et de compensation carbone, nous réduisons les émissions de GES dans nos bâtiments. Forts de ce savoir-faire, nous développons des offres pour permettre aux collectivités et aux entreprises de rester dans cette dynamique de sobriété énergétique. Et nous soutenons aussi, par nos investissements, la transition vers une économie bas carbone.

... et opter pour de nouvelles mobilités.



Le secteur des transports est responsable de 29% des émissions de GES en France⁽¹⁾. Or, l'évolution des habitudes de consommation, avec le e-commerce notamment, a fait naître de nouveaux besoins logistiques, liés à l'acheminement sur tout le territoire de millions de colis. Premier acteur de la livraison en centre-ville, nous avons été pionniers dans l'adoption de nouvelles pratiques de mobilité plus propres, plus agréables à vivre, avec l'une des premières flottes de véhicules électriques au monde et un travail sur nos pratiques. Aujourd'hui, nous mettons cette expertise au service des entreprises et des territoires notamment à travers des solutions de logistique urbaine innovantes.

(1) Source : Chiffres clés du climat, édition 2017/Service de l'observation et des statistiques, ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer.

Favoriser l'économie circulaire pour produire et consommer autrement.



En 2015, la France a produit 324,5 millions de tonnes de déchets. Fortement concernés, à travers nos métiers et nos offres de services, par la question du bon usage des ressources, nous sommes engagés dans une démarche d'approvisionnement responsable, de réemploi et de recyclage de nos déchets. Nous avons aussi à cœur d'entraîner le changement, en permettant à l'ensemble des entreprises d'évoluer vers l'économie circulaire, grâce notamment à des solutions de logistique inversée, comme notre offre Recygo de collecte de papier et déchets de bureau.

La promesse

« Avec La Poste, les échanges sont meilleurs pour la planète. »



-14% de GES

C'est la baisse de nos émissions totales de gaz à effet de serre depuis 2013. Et nous définissons une nouvelle trajectoire à l'horizon 2025 pour réduire nos émissions, conformément aux objectifs fixés par l'Accord de Paris (COP21).

100% d'énergie d'origine renouvelable

en 2017, pour l'approvisionnement en électricité de tous les bâtiments gérés par Poste Immo, filiale immobilière du Groupe.

6,2 GWh

C'est ce que produisent annuellement les bâtiments gérés par Poste Immo en autoproduction photovoltaïque, soit la consommation annuelle d'une ville de 10 000 habitants.



100% de neutralité carbone

de nos offres courrier, colis express et numérique depuis 2012.



12 métropoles en mode propre

à travers des dispositifs de logistique urbaine à faibles émissions, comme à Bordeaux, où les émissions de GES liées à nos activités ont baissé de 81% depuis 2013.

Plus de 50% des tournées des facteurs

(courrier) réalisées en mode doux ou électrique à fin 2017.



43 tonnes de jouets

ne sont pas parties à la poubelle en 2017 et ont contribué au retour à l'emploi de personnes qui en sont éloignées grâce à l'association Rejoué, soutenue par La Poste.

7400 tonnes de papier

ont été collectées par les facteurs par le biais de l'offre Recygo choisie par 7100 clients et désormais proposée dans le cadre d'une co-entreprise avec Suez.

95% des DEEE

(déchets d'équipements électriques et électroniques) émis par La Poste en Île-de-France en 2017 ont été valorisés, grâce notamment à un partenaire de l'économie sociale et solidaire.

Vous avez dit « jeu collectif » ?

Notre engagement est d'abord humain : il commence avec la mobilisation de nos collaborateurs...

253 000 postiers engagés

L'élément différenciant de La Poste, c'est le facteur humain, ces milliers de femmes et d'hommes qui incarnent au quotidien l'engagement de leur entreprise et se reconnaissent dans ses valeurs. 90 000 d'entre eux ont ainsi participé à la démarche « simplifier la vie des clients et des postiers » dans le cadre de notre projet stratégique d'entreprise. En toute logique, ils doivent aussi être les premiers bénéficiaires du changement. Travailler dans les meilleures conditions de santé et de sécurité, progresser et s'épanouir professionnellement, évoluer dans un environnement où l'égalité des chances est la règle : ces principes guident notre politique sociale, levier essentiel d'une transformation réussie.

« La Poste est l'entreprise la plus utile⁽¹⁾ aux yeux des Français. »

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

Une politique RH en faveur de l'équité professionnelle

84 %

des collaborateurs ont bénéficié d'une formation en 2017.

7 033 jeunes

recrutés en contrat d'alternance en 2017.

51,1 %

de femmes dans l'effectif du Groupe La Poste.

48,9 %

des fonctions d'encadrement sont occupées par des femmes.

0,05 %

c'est l'écart de salaire entre les femmes et les hommes en CDI à La Poste.

12 800 collaborateurs

avec une reconnaissance du handicap. La Poste est le 1^{er} employeur en France de personnes en situation de handicap.

5 500 embauches

en CDI prévues en 2018.



En savoir +
legroupe.laposte.fr/
rapport RSE 2017

Notre engagement sociétal

...et il se prolonge par le soutien à un réseau d'entrepreneurs de nouvelle génération.
Dans la nouvelle société du partage, la réussite ne peut être que collective.

Les É lanceurs pour ouvrir de nouvelles voies

Lancé en 2015 par le Groupe, le site Les É lanceurs⁽²⁾ est dédié aux initiatives responsables, solidaires et écologiques qui se multiplient partout en France. En rendant ces initiatives accessibles, le Groupe souhaite leur donner de l'élan et ainsi favoriser leur développement. Chaque année, un trophée récompense les meilleurs projets et leur donne encore plus d'élan, grâce à un accompagnement renforcé.

(2) leselanceursdugroupelaposte.fr

Un soutien à l'Économie Sociale et Solidaire

Le Groupe La Poste a initié l'Alliance Dynamique en 2014 pour renforcer ses liens avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS). 50 réseaux nationaux ont signé cette charte de coopération qui se donne pour objectif de construire des réponses aux besoins contemporains, de faire émerger des innovations et de coproduire des solutions avec et au service des territoires.

Un engagement reconnu par les agences de notation

N° 1 des entreprises du secteur logistique et transports

C'est le rang de La Poste dans le classement Vigeo 2017, avec une note de 72/100.

Première du secteur selon
le classement Oekom sur le niveau C+prime.

4^e sur 129 entreprises du secteur

selon le classement de Sustainalytics, avec
une note de 74 et la mention « leader ».

L'ensemble des données chiffrées du document portent sur l'année 2017 sauf date spécifique mentionnée.

Conception et réalisation :  havas paris - **Crédits photo :** Médiathèque Groupe La Poste, Alex Cretey Systemans, Fatima Jellaoui, Sophie Loubaton/Capa Pictures, Vincent Prieur, Studio des Plantes.

 **PEFC** 10-31-2607 Papier PEFC® et encres végétales. Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées.

 **Accede PDF** > Ce document est disponible en version e-accessible.



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.legroupe.laposte.fr