

Ancré dans les territoires, le Groupe poursuit sa transformation et prépare l'avenir grâce à l'engagement des postières et des postiers et au bénéfice de la société toute entière.



# Le Groupe La Poste en chiffres





# Performance financière

2018 : une croissance du chiffre d'affaires grâce à la solidité du modèle multiactivité, des progrès dans la transformation et une priorité donnée à l'investissement et au développement du Groupe.

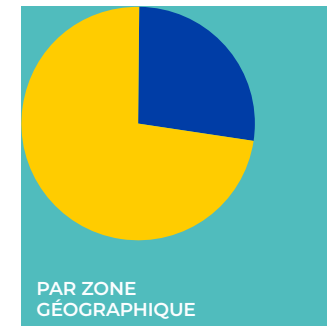
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>Capitaux propres part du Groupe</b>
2018 <b>24 699 M€</b>	2018 <b>12 014 M€</b>
2017 <b>24 110 M€</b>	2017 <b>11 364 M€</b>
<b>Résultat d'exploitation</b> Après quote-part du résultat net des sociétés sous contrôle conjoint	<b>Dettes nettes</b>
2018 <b>892 M€</b>	2018 <b>3 442 M€</b>
2017 <b>1 012 M€</b>	2017 <b>3 820 M€</b>
<b>Résultat net part du Groupe</b>	<b>Dettes nettes/capitaux propres</b>
2018 <b>798 M€</b>	2018 <b>0,29</b>
2017 <b>851 M€</b>	2017 <b>0,34</b>

En 2018, le chiffre d'affaires consolidé du Groupe s'est élevé à 24,7 milliards d'euros, en croissance de + 2,4% ; et son résultat d'exploitation a atteint 892 millions d'euros, en repli de 11,8 %. Le résultat net part du Groupe recule quant à lui de 6,3% à 798 millions

d'euros. Le Groupe a fait le choix de maintenir ses investissements et de poursuivre ses opérations de croissance externe afin de préparer efficacement son avenir et la réussite de sa transformation.



Répartition des revenus du Groupe

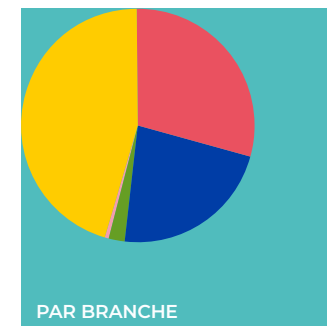


- 73% France
- 27% International

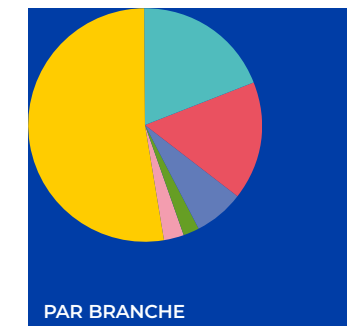
Répartition des effectifs du Groupe



- 85,3% France
- 8,0% Autres pays d'Europe de l'Ouest
- 4,4% Europe de l'Est et Russie
- 2,3% Autres pays



- 45,6% Services-Courrier-Colis
- 29,6% GeoPost/DPDgroup
- 22,5% La Banque Postale
- 2,2% Numérique
- 0,1% Autres



- 52,7% Services-Courrier-Colis
- 19,0% Réseau La Poste
- 16,5% GeoPost/DPDgroup
- 6,9% La Banque Postale
- 2,2% Numérique
- 2,7% Tête de Groupe, immobilier et autres

(1) Équivalents temps plein en moyenne.



### Performance opérationnelle par activité

#### Services-Courrier-Colis

##### Chiffre d'affaires

2018 **11 577 M€**  
2017 **11 424 M€**

##### Résultat d'exploitation

2018 **495 M€**  
2017 **600 M€**

Poursuite de la conquête, notamment à l'international, développement des nouveaux services et dynamique du colis.

#### La Banque Postale

##### Produit net bancaire

2018 **5 570 M€**  
2017 **5 687 M€**

##### Résultat d'exploitation

2018 **813 M€**  
2017 **870 M€**

Dynamique commerciale confirmée, poursuite de la digitalisation des services.

#### GeoPost/DPDgroup

##### Chiffre d'affaires

2018 **7 373 M€**  
2017 **6 816 M€**

##### Résultat d'exploitation

2018 **346 M€**  
2017 **430 M€**

Croissance des volumes, acquisitions et développement des services.

#### Numérique

##### Chiffre d'affaires

2018 **716 M€**  
2017 **672 M€**

##### Résultat d'exploitation

2018 **1 M€**  
2017 **- 20 M€**

Développement des expertises à travers des acquisitions et des partenariats, déploiement d'infrastructures numériques transverses orientées vers le client.

La branche Réseau La Poste réunit les activités de vente et de distribution, auprès du grand public, des produits et services du Groupe La Poste et son offre de téléphonie

sous la marque La Poste Mobile. Son chiffre d'affaires représente la facturation interne des prestations réalisées par le Réseau La Poste pour le compte des autres branches.

## Performance sociale

La Poste a décidé de faire de l'engagement sociétal un de ses vecteurs de développement.

#### Transitions écologiques

**20%**

de réduction des émissions de GES des activités de La Poste depuis 2013.

**46 M€**

de chiffre d'affaires pour la transition énergétique (Bemobi, Action Habitat), contre 3,6 M€ en 2017.

**39 696**

véhicules électriques toutes catégories (dont 16 260 hors vélos et chariots).

**19 M€**

de chiffre d'affaires de l'activité recyclage.

**15**

métropoles majoritairement livrées par des dispositifs à faibles émissions.

**100%**

d'électricité d'origine renouvelable pour alimenter le parc immobilier géré par Poste Immo.

**500 M€**

levés grâce à l'émission d'un *green bond* pour financer la transition écologique du Groupe.

La performance extra-financière du Groupe La Poste a sensiblement progressé depuis 2017, plaçant l'entreprise parmi les mieux notées dans son secteur d'activité sur le plan international, toutes agences de

notation confondues. Le niveau des notations obtenues témoigne du sérieux de la politique d'engagement sociétal du Groupe et de la qualité du pilotage mis en œuvre.



### Cohésion sociale et territoriale

**95,7%**

de la population à moins de 5 km et à moins de 20 minutes en voiture d'un point de contact La Poste.

**115 M€**

de chiffre d'affaires consolidé dans les nouveaux services pour des territoires durables.

**22 M€**

d'achats auprès des secteurs adapté et protégé et de l'insertion (contre 26 M€ en 2017).

**+ de 100 000**

emplois soutenus à travers la politique d'achats du Groupe.

**1,8 million**

d'examens du code de la route passés à La Poste depuis 2016.

**115 Mds€**

d'encours ISR<sup>(1)</sup> gérés par La Banque Postale (soit 50% des encours sous gestion).

### Numérique éthique et responsable

**503**

MSAP offrant l'accès gratuit au Wi-Fi et proposant un accompagnement pour l'accès aux services partenaires nationaux.

**3 millions**

d'utilisateurs du coffre-fort Digiposte.

**40 millions**

de dossiers de santé hébergés par La Poste dans des datacenters uniquement en France.

**100%**

des managers formés à la protection des données personnelles.

(1) Investissement socialement responsable.

### Indicateurs sociaux<sup>(1)</sup>

#### Agir en faveur du développement des compétences

Évolution de la part de personnes ayant suivi au moins une formation.

2018 **80,35%**  
2017 **84,00%**

#### Améliorer la santé et la sécurité au travail

Évolution du taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt.

2018 **24,44**  
2017 **26,51**

#### Favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle

Évolution du nombre des moins de 30 ans dans les recrutements en CDI.

2018 **4 787**  
2017 **4 302**

#### Promouvoir l'égalité professionnelle femmes-hommes

Évolution de la part des femmes dans l'encadrement.

2018 **50,1%**  
2017 **49,5%**

#### Favoriser le maintien dans l'emploi des seniors

Évolution de la part des 55 ans et plus dans l'effectif permanent.

2018 **30,9%**  
2017 **29,8%**

#### Agir en faveur de l'emploi des personnes handicapées

Évolution du taux de BOE.

2018 **6,75%**  
2017 **6,42%**

La Poste, qui figure parmi les premiers employeurs de France, poursuit en 2018 ses engagements en matière d'emploi responsable : insertion des jeunes dans la vie professionnelle et maintien dans l'emploi des seniors,

développement des compétences des postiers, prévention de la santé, de la sécurité et de la qualité de vie au travail, promotion de l'égalité femmes-hommes, actions en faveur de l'emploi des personnes handicapées...

(1) Périmètre : La Poste maison mère.

## Indicateurs qualité : engagements clients

### Améliorer la qualité perçue par nos clients en bureau de poste

Satisfaction globale des Français à l'issue de la visite en bureau.

2018 **95%**  
2017 **95%**

### Améliorer la distribution du courrier

(Résultats consolidés annuels, données extraites du système SIEC.) Informer sur les conditions de la distribution du courrier et effectuer la tournée de distribution dès le lendemain en cas de dysfonctionnement.

2018 **93,60%**  
2017 **95,97%**

### Améliorer le traitement des réclamations clients

(Résultats consolidés annuels.) Évolution du taux de réponse aux réclamations Courrier particuliers en moins de 5 jours ouvrés.

2018 **94,6%**  
2017 **95,6%**

### Le traitement des réclamations courrier et colis en « boucle courte »

En 2018, une expérimentation a été menée en Normandie pour tester un nouveau processus de traitement des réclamations courrier et colis en « boucle courte ». Ce dernier a pour objectif de répondre aux nouvelles attentes des clients en termes de rapidité – voire d'immédiateté issue des pratiques de référence dans

le numérique – et de proximité. Ainsi, le client qui souhaite exprimer sa réclamation en bureau de poste est pris en charge immédiatement par un chargé de clientèle et mis en relation avec les équipes Courrier et Colis qui vont le recontacter dans les 24 heures pour convenir des modalités de rétablissement du service. Cette expérimentation va être étendue largement en 2019 avant d'être généralisée début 2020.

Pour retrouver l'ensemble des publications institutionnelles du Groupe La Poste, rendez-vous sur : [www.groupeposte.com/publications](http://www.groupeposte.com/publications)



Suivez-nous sur les réseaux sociaux



Conception et réalisation : **HAVAS PARIS**

Crédits photo : Jérôme Abou, Denis Allard, Anne Balestier, William Beaucardet, Adrien Buchet, Jean Chiscano, Alex Cretey Systemans, Stephen Daniels/Danpics, Philippe Driss/AFP, Benjamin Genet, Gilles Havard, Eric Huynh, Fatima Jellaoui, Pierre Le Tulzo, Pessina Massimo, Patrice Maurein, Julien Millet, Lionel Moreau, Guillaume Murat, Hubert Raguét, Joël Saget/AFP, Sarai Suarez, Jérémy Suyker, Grégoire Voevodsky, Caroline Warin; Getty Images; Médiathèque La Poste; Shutterstock.

Accède PDF   
La démarche accessibilité  
www.accesso.info

La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées motrices, leur permettant de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce, à partir de n'importe quel support numérique.

