



Le Groupe La Poste en chiffres

Le Groupe poursuit sa transformation et prépare l'avenir grâce à l'engagement des postières et des postiers au quotidien et au bénéfice de la société tout entière. Il adosse ses activités et sa stratégie sur un engagement sociétal ancré dans sa culture et son histoire.

Performance financière

UNE CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES EN 2019

2019 : une croissance des revenus de toutes les activités du Groupe grâce à la solidité du modèle multiactivité, des progrès dans la transformation et une priorité donnée à l'investissement et au développement du Groupe.

En 2019, le chiffre d'affaires consolidé du Groupe s'est élevé à 26 milliards d'euros, en croissance de 5,2%, et toutes les activités ont progressé. Son résultat d'exploitation a atteint 889 millions d'euros, stable par rapport à 2018. Le résultat net part du Groupe croît quant à lui de 3% à 822 millions d'euros. Ces résultats ont permis de poursuivre ses investissements, la diversification de ses activités, son développement à l'international et la formation de ses collaborateurs afin de préparer l'avenir et la réussite de la transformation du Groupe.

Chiffre d'affaires

2019 **25 983** M€

2018 **24 699** M€

Résultat d'exploitation

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

2019 **889** M€

2018 **892** M€

Résultat net part du Groupe

2019 **822** M€

2018 **798** M€

Capitaux propres part du Groupe

2019 **12 624** M€⁽¹⁾

2018 **12 014** M€

Dettes nettes

2019 **6 462** M€⁽¹⁾

2018 **3 442** M€

Dettes nettes/capitaux propres

2019 **0,51**⁽²⁾

2018 **0,29**

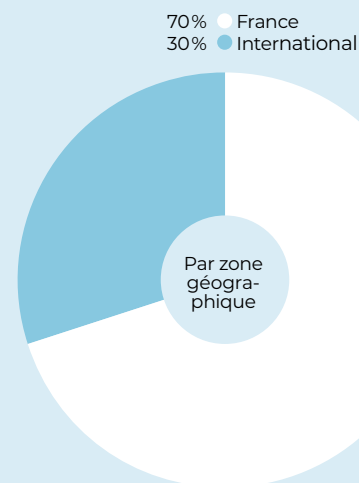
(1) Dont 2 469 millions d'euros impact IFRS 16 sur la dette nette d'ouverture).

(2) Dont 0,31 hors impact IFRS.

(3) Équivalents temps plein en moyenne.

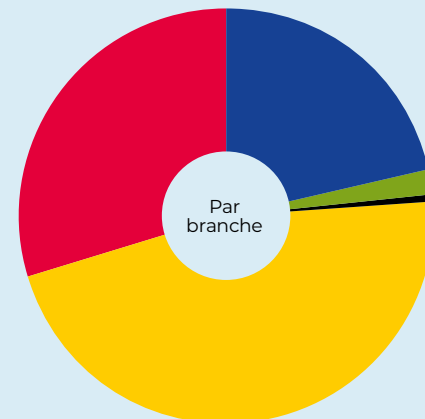
26 Mds€

de chiffre d'affaires

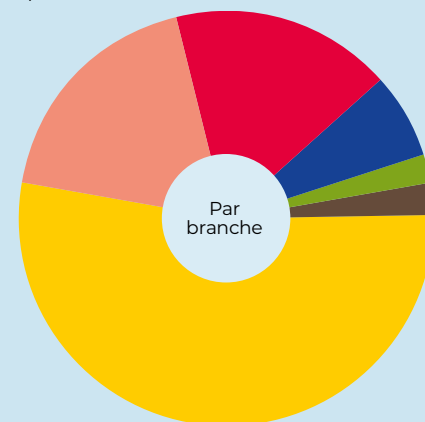
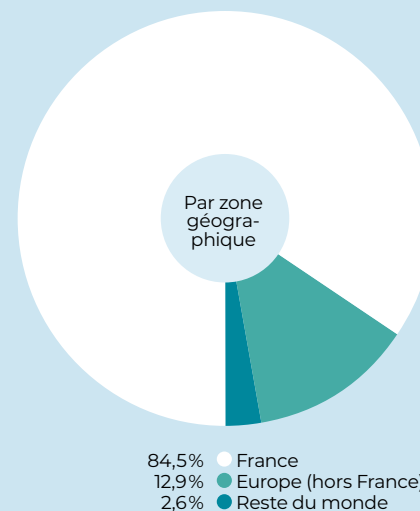


Répartition des **revenus** du Groupe

46,5% Services-Courrier-Colis
29,6% GeoPost/DPDgroup
21,6% La Banque Postale
2% Numérique
0,3% Autres



Répartition des **effectifs** du Groupe



52,8% Services-Courrier-Colis
18,6% Réseau La Poste
17,0% GeoPost/DPDgroup
6,8% La Banque Postale
2,2% Numérique
2,6% Tête de Groupe, immobilier et autres

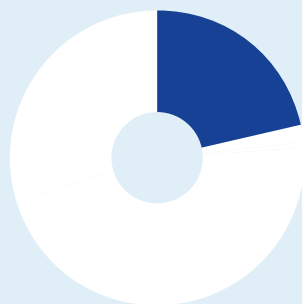
249 304

collaborateurs⁽³⁾

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.



Services-Courrier-Colis



La Banque Postale

Performance opérationnelle par activité



Chiffre d'affaires

2019 **12 376** M€
2018 11 699 M€

Résultat d'exploitation

2019 **410** M€
2018 490 M€

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

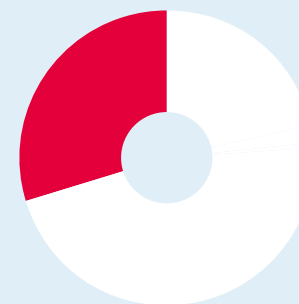
Produit net bancaire

2019 **5 647** M€
2018 5 570 M€

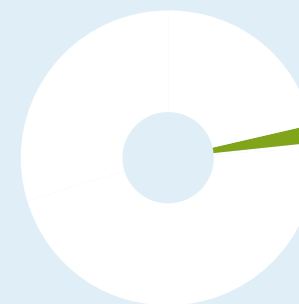
Résultat d'exploitation

2019 **820** M€
2018 813 M€

Dynamique commerciale et poursuite de sa stratégie de diversification et de digitalisation des services.



GeoPost/DPDgroup



Numérique

Chiffre d'affaires

2019 **7 768** M€
2018 7 278 M€

Résultat d'exploitation

2019 **379** M€
2018 344 M€

Acquisitions majeures en Europe et en Asie, croissance des volumes et développement des services, notamment de logistique urbaine durable.

Chiffre d'affaires

2019 **697** M€
2018 656 M€

Résultat d'exploitation

2019 **10** M€
2018 7 M€

Acquisitions majeures dans le domaine des services aux entreprises.

Performance sociale

L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL,
UN VECTEUR DE DÉVELOPPEMENT

Ses performances extrafinancières placent Le Groupe La Poste parmi les entreprises 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.

Transitions écologiques



21,8%

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

62 M€

de chiffre d'affaires pour la transition énergétique, contre 46 M€ en 2018.

37 442

véhicules électriques toutes catégories (dont 16 503 hors vélos et chariots).

116 182

tonnes de matières collectées par Recygo et Nouvelle Attitude, envoyées en réemploi et recyclage.

196

sites La Poste certifiés ISO 50001, attestant de la qualité de leur système de management de l'énergie.

100%

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

22

métropoles engagées dans des processus de livraison en mode propre.

1,25 Md€

levés grâce à l'émission de deux *green bonds* par Le Groupe La Poste et La Banque Postale pour financer la transition écologique.

Cohésion sociale et territoriale



95,6%

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

209 M€

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

26 M€

d'achats auprès des secteurs adapté et protégé et de l'insertion (contre 22 M€ en 2018).

462 000

emplois soutenus directement et indirectement par La Poste et La Banque Postale en tant qu'employeurs et acheteurs implantés dans les territoires.

968 000

examens du code de la route passés à La Poste en 2019.

137 Mds€

d'encours sous gestion de LBPAM en investissements responsables.

Numérique éthique et responsable



501

MSAP⁽¹⁾ offrant l'accès gratuit au Wi-Fi et proposant un accompagnement pour l'accès aux services partenaires nationaux.

45 millions

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

4 millions

de boîtes aux lettres électroniques Digiposte ouvertes à fin 2019.

100%

des managers formés à la protection des données personnelles.

(1) Maisons de services au public.

Indicateurs sociaux⁽¹⁾



Agir en faveur du développement des compétences

2019 **80,33**%
2018 80,35%

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

Améliorer la santé et la sécurité au travail

2019 **24,66**
2018 24,44

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

Favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle

2019 **4 583**
2018 4 787

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

Promouvoir l'égalité professionnelle femmes-hommes

2019 **50,65**%
2018 50,1%

Évolution de la part des femmes dans l'encadrement.

Favoriser le maintien dans l'emploi des seniors

2019 **31,6**%
2018 30,9%

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

Agir en faveur de l'emploi des personnes handicapées

2019 **7**%
2018 6,75%

Évolution du taux de BOE.

La Poste, qui figure parmi les premiers employeurs de France, poursuit en 2019 ses engagements en matière d'emploi responsable et inclusif : 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, insertion des jeunes dans la vie professionnelle et maintien dans l'emploi des seniors, 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

2019 **95**%
2018 95%

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

Améliorer le traitement des réclamations clients (résultats consolidés annuels)

2019 **95,50**%
2018 98,50%

Évolution du taux de traitement des réclamations en moins de 15 jours ouvrés (dont 85,5% en moins de 5 jours en 2019).

Améliorer la distribution du courrier (résultats consolidés annuels)⁽¹⁾

2019 **91,50**%
2018 93,50%

Informar sur les conditions de la distribution du courrier et effectuer la tournée de distribution dès le lendemain en cas de dysfonctionnement.

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

Depuis l'été 2019, La Poste expérimente la prise en charge des clients réclamants dans plus de 1000 bureaux de poste et Carrés pros avec rappel du client sous 24 heures. Une enquête effectuée par les services de La Poste en septembre-octobre 2019 dans les zones de test a montré que plus 72% des clients souhaitent sa généralisation du fait de la simplicité du dispositif (84%). De leur côté, les postiers sont 95% à être favorables à la généralisation en bureaux de poste. Ce dispositif facilite la prise en charge des clients et assure une réponse rapide. Selon les résultats de cette expérimentation, il sera déployé d'ici début 2021 sur tout le territoire.

(1) Attention, un changement de système d'information de la relation client est intervenu courant 2019 et a pu avoir un impact sur le calcul du résultat.

Pour retrouver l'ensemble des publications institutionnelles du Groupe La Poste, rendez-vous sur : www.groupelaposte.com/publications



Suivez-nous sur les réseaux sociaux



Conception et réalisation : **HAVAS PARIS**
Crédits photo : Denis Allard, Sophie Brändström/Signatures, Adrien Buchet, Alex Cretey Systemans, Philippe Driss/AFP, Romain Étienne/Item, Benjamin Genet, Stéphane Grangier, Pascaline Goret, Éric Huynh, Fatima Jellaoui, Letizia Le Fur, Pierre Le Tulzo, Pessina Massimo, Patrice Maurein, Christophe Pelletier, Natacha Raymond, Joël Saget/AFP, Jérémy Suyker ; médiathèque La Poste; DPD UK; Getty Images; Adobe Stock; l'Œil du diaph, Thierry Débonnaire_Musée de La Poste. Bloc de timbres Croix-Rouge p 67 : Mise en page Aurélie Baras.
Photos : Nicolas Beaumont pour le haut de bloc et le timbre Aide alimentaire ; Noël le Boyer (DR) pour le timbre Accès à la santé ; Philippe Koch pour le timbre Aide vestimentaire.



Impression ALTAVIA Paris R.C.S. Bobigny B 323 790 956
Document imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement.



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus aux personnes handicapées moteurs, 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.



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.groupelaposte.com

La Poste – Société anonyme au capital de 5 364 851 364 euros – 356 000 000 RCS PARIS
Siège social : 9 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA – 75015 PARIS