



COMMUNICATION  
CONSEIL CULTURE  
S'ENGAGER POUR CHACUN  
AGIR POUR TOUS



## ENGAGÉS ET RESPONSABLES, BÂTISSONS ENSEMBLE LA POSTE 2030.



N° 3 - 1<sup>er</sup> semestre 2022

Vos administrateurs publient régulièrement des flashs infos sur l'appli **CFDT Groupe La Poste**, traitant de façon simple différents thèmes comme les impacts à long terme de la politique d'achat des entreprises, les risques et enjeux liés à la remontée des taux et ses conséquences sur les activités de la bancassurance, du schéma industrie du Colis à la BSCC avec notamment le volet emploi et la limitation des contrats courts, le risque social lié aux engagements du pacte vert européen...

**Cette lettre n'est qu'un élément de la communication des administrateurs vers l'ensemble des salariés et agents du Groupe, l'appli CFDT Groupe La Poste est un moyen pour toutes et tous de rester informés.**



À l'heure où nous écrivons cet édit, cela fait 6 jours que l'Ukraine est en guerre et que le monde est confronté à une nouvelle menace. Face à l'agression du « maître du Kremlin » l'Union européenne, géant économique, mais nain militaire, a fait un saut longtemps impensable dans le domaine de la défense. En mobilisant le fonds de « facilité européenne de paix » doté de 5 milliards d'euros, pour faciliter la délivrance d'armes létales et l'envoi d'assistance militaire à l'Ukraine pour un montant de 450 millions d'euros, l'UE est rentrée dans un nouveau monde. A cela s'ajoute les contraintes économiques et financières (*gel des réserves détenue par la banque centrale russe à l'étranger et l'exclusion du système de paiement international Swift*) à l'encontre des oligarques et de Poutine, l'objectif pour les américains et les européens étant de durcir les sanctions.

Au-delà de ces contraintes économiques, quelle sera la chance donnée à la diplomatie ? Cette guerre au cœur de l'Europe est une menace pour toutes et tous, et un risque de déstabilisation économique important après la crise sanitaire mondiale que nous traversons et qui a déjà laissé de nombreux stigmates, notamment sur le coût des matières premières. **Evidemment le Groupe La Poste par ses activités à l'international sera impacté. D'abord directement via ses activités logistiques (Geopost) mais sans doute également via la déstabilisation financière et la chute des cours des bourses mondiales.** Quels seront les impacts à court et moyens termes, il est trop tôt pour le dire. En tant qu'administrateurs des salariés du Groupe nous serons très attentifs aux répercussions possibles, tant financières qu'humaines, et ne manquerons pas de revenir vers vous via nos flashs infos et notre communication digitale. **Mais en attendant, tout comme l'ensemble des postières et postiers du Groupe La Poste, nos pensées vont aux victimes civiles et militaires.**

## Intéressement 2021

Pour la CFDT il est essentiel de permettre aux salariés d'être intéressés à l'accroissement de la performance de leur entreprise. C'est pour cette raison qu'elle a signé le 22 juin 2021 l'accord d'intéressement malgré les critiques de certaines organisations syndicales.

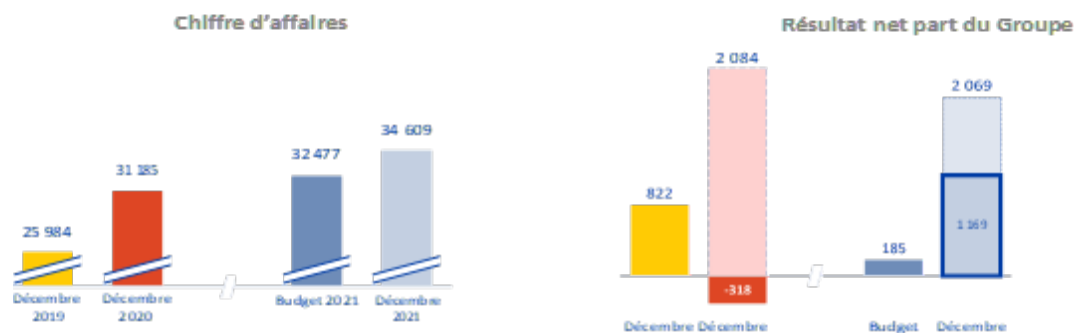
**Le montant de cette prime sera versé mi-avril 2022, et pourra atteindre 690,93€ en cas de versement sur l'épargne salariale** grâce aux dispositions d'abondement prévues dans l'accord sur l'épargne salariale, accord lui aussi signé par la CFDT !



Qu'il s'agisse du temps partiel, du chômage technique (*notamment due à la crise Covid*), des congés (*annuels, conventionnels, ou légaux*), les autorisations spéciales d'absence pour événements familiaux, les périodes de formation, les congés maternité, les absences dans le cadre d'accidents de travail ou pour maladie professionnelle, les périodes de mise en quarantaine, les absences pour garde d'enfants, ... n'auront pas d'impacts sur le montant attribué.

**Vos collègues élus ou représentants CFDT sont évidemment à votre disposition pour toutes les questions que vous pouvez vous poser.**

# Une réalité comptable loin de la réalité opérationnelle



Comme tous les ans, les postières et les postiers du Groupe vont être ensevelis sous les chiffres. Certaines présentations feront état du chiffre d'affaires, d'autres du résultat net part du Groupe (*RNPG*) et d'autres enfin du free cash flow (*Flux de trésorerie disponible pour l'autofinancement*).

**Ce qui est certain, c'est que les années que nous venons de vivre auront eu un impact colossal sur le modèle du Groupe et que sans l'opération « Mandarine » avec l'apport de la CNP, le Groupe aurait été dans une situation moins confortable.** Mais les résultats font apparaître des éléments comptables contraints par la réglementation loin de la réalité commerciale :

■ **La BSCC termine l'année 2021 avec un résultat d'exploitation de plus de 2 milliards d'euros** notamment dû à la compensation du SU (*Service Universel*) et à la reprise de dépréciations pour 1,8 milliard d'euros. **Ces chiffres masquent la baisse tendancielle du cœur de métier de la branche.** Saluons néanmoins la hausse du chiffre d'affaires des filiales et des services.

■ La BGPN créée en cours d'exercice précédent rend la lecture difficile puisque nous sommes passés de 5 à 4 branches au sein de la Maison Mère. De plus, la création de cette Branche s'est accompagnée de la reprise du chiffre d'affaires sur les clients particuliers et petits pro BSCC. En outre, la compensation SU et la reprise de charges du Réseau ont eu un effet comptable positif. **Cela ne doit pas faire oublier la chute de fréquentation des bureaux et le manque de chiffre d'affaires.**

■ Bancassurance : **la collecte assurance vie est en croissance, mais l'activité assurance non-vie est en demi-teinte.** À l'international le chiffre d'affaires de l'épargne progresse de plus de 11%, celui de la protection reste quasiment plat. CNP a eu à faire face au Brésil à une hausse de la sinistralité due à la crise sanitaire. Côté banque, **la baisse des clients particuliers continue à peser**, et la hausse de la partie patrimoniale nous interroge : est-ce une activité en développement ou un transfert de clients de LBP vers BPE ? La politique des taux négatifs semble se terminer, permettant à long terme de retrouver de l'oxygène. **Malheureusement pour LBP la remontée des taux des livrets A aura des effets comptables négatifs immédiats.**

■ Geopost : **le chiffre d'affaires est en forte hausse porté par le volume de colis dans le BtoC, et une marge nette part du Groupe elle aussi en progression, et cela malgré une conjoncture difficile**, entre la crise Covid, le Brexit et la directive TVA. **Cette branche qui réalise une bonne part du chiffre du Groupe est aussi une activité très consommatrice en investissements (industriels et commerciaux).** C'est aussi la part du Groupe qui se développe le plus à l'international et qui consomme de forts capitaux.

**Pour les administrateurs CFDT, même si la situation du Groupe est positive, il n'en demeure pas moins que nous avons à faire face à une poursuite, voire d'une accélération, de la transformation de notre modèle** et qu'il est primordial d'y arriver sur la base de notre développement commercial organique sans avoir recours à l'emprunt. Ce n'est pas encore le cas. De plus, **ces transformations doivent se faire avec les postières et postiers du Groupe.** Cela implique une démarche encore plus volontariste sur les moyens mis dans la formation et les parcours croisés de carrières, **en se basant sur ce qui fait la force du Groupe, son modèle social inclusif et progressiste.**

## Nouvelle vie pour une nouvelle Poste : La Poste du Louvre

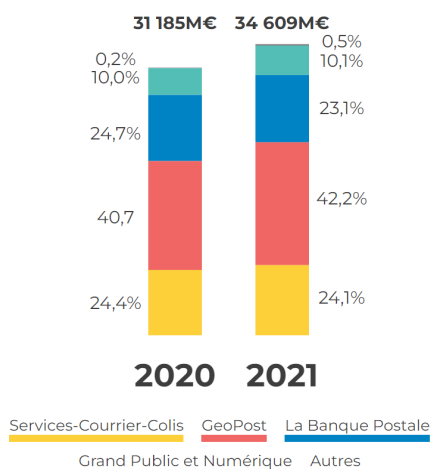


© Eric Huynh

De fer et de pierre l'ancien hôtel de La Poste imaginé par Julien Guadet et inauguré en 1888 occupe dans le 1<sup>er</sup> arrondissement de Paris l'îlot délimité par la rue du Louvre, la rue Étienne Marcel et par la rue Jean Jacques Rousseau. Il fût pendant des siècles le cœur battant de la capitale par ses activités postales. Depuis des décennies ce bâtiment est resté sous exploité, mais il est redevenu ce haut lieu du quartier accueillant aujourd'hui outre le nouveau bureau de poste, un lieu de vie avec des activités commerciales, un rendez-vous tendance avec l'hôtel « Madame rêve » et son bar à la décoration très début de siècle. C'est aussi maintenant l'écran de BPE, la banque patrimoniale de LBP. Cette transformation dessinée par l'architecte Dominique Perrault, rend hommage à son illustre prédécesseur, mettant en scène l'armature métallique, la pierre et les formes du bâtiment originel tout en imprimant la modernité de notre époque... Un résultat incroyable porté par les équipes de La Poste Immo !

# La Poste Groupe change de dimension

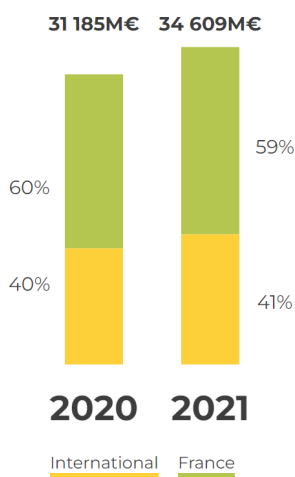
## Répartition par branche



## peut que croître par l'entremise des acquisitions régulières hors de nos frontières.

Géopost, au travers de sa marque DPD est présent en Russie depuis 2014 par exemple. Ce changement de physionomie du groupe accroît sa sensibilité aux risques géopolitiques (ex : l'Ukraine), pandémiques (ex : Les impacts du Covid sur l'assurance vie au Brésil), sociaux, naturels (sismiques ou incendies par exemple). **La réussite d'un développement à l'international implique une solidité à toute épreuve de son marché domestique dans toutes ses dimensions.** Nous pouvons légitimement être fiers du redressement des comptes 2021, de la progression en France du colis, des services de proximité, des activités santé. En revanche, la transformation doit s'accélérer dans la banque de détail et le digital. Là encore, les facteurs clés de succès sont avant

## Répartition géographique



Le Groupe La Poste a réalisé en 2021 41% de son chiffre d'affaires à l'international et continue sa progression, principalement en Europe et plus largement dans le Monde.

Cette progression provient principalement de la croissance de Géopost sur l'ensemble du globe et à La Banque Postale au travers des développements de la CNP sur les produits assurance vie en Italie et surtout au Brésil.

La Poste est communément perçue par les Français, comme un groupe riche de 6 siècles d'existence au service des échanges et services de proximité dans notre pays.

## Aujourd'hui, les postiers travaillent pour un grand groupe internationalisé et dont la part de revenus réalisée à l'étranger ne

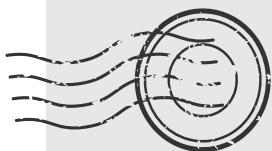
peut que croître par l'entremise des acquisitions régulières hors de nos frontières. **confiance dans le management et dans les collaborateurs pour développer leur autonomie ; coopération entre les services pour alléger les process plus conformes avec une simplicité du parcours client ; développement de l'emploi dans la banque de détail ; développement des compétences dans le digital ; développement de l'esprit client pour mieux les accompagner et anticiper leurs besoins...**

Un groupe fort et confiant dans son avenir est avant tout un groupe solide sur ses deux jambes dans tous les compartiments de jeu : humain et digital, domestique et international, capacité d'autofinancement et qualité du capital humain.





Sylvie Joseph et Stéphane Chevet se sont rendu à la rencontre des collègues postiers pour visiter leur nouveau lieu de travail, un modèle de bureau 3.0 voulu par la nouvelle branche Grand Public et Numérique. Est-ce que les espaces préfigurent ce que seront les futurs bureaux de La Poste ? Sans doute que non, mais il est en tout cas une inspiration de ce que doivent devenir des bureaux serviciels, proposant tous les services du Groupe via des espaces digitaux permettant aux clients de trouver dans un même lieu toutes nos activités.



**MARS**

Journée internationale  
des droits de la femme



## Le capital humain, un avantage concurrentiel décisif ?

On a longtemps considéré qu'une entreprise performante était une entreprise innovante sur le plan de l'offre. Cette assertion est toujours valable mais dans une économie de service, c'est avant tout la qualité de celui-ci qui crée le succès. **C'est la raison pour laquelle la qualité de service et sa traduction concrète, la satisfaction client, sont au cœur du projet d'entreprise « La Poste 2030, engagée pour vous ».**

La qualité de service, c'est la combinatoire de la qualité du process, de celle de l'expérience client et de la qualité de la relation entre le représentant de la marque et le client. **Dans une société de services de proximité, la dimension humaine et la qualité de l'interaction font toute la différence.**

C'est donc bien en investissant dans le capital humain qu'une entreprise de services construit son succès. Développer le capital humain, cela signifie notamment :

- ▶ Garantir la qualité de la formation, l'adéquation aux besoins, vérifier l'acquisition des compétences et non pas piloter un simple indicateur quantitatif ;
- ▶ Développer la capacité d'adaptation et l'autonomie de ses employés ;
- ▶ Organiser les conditions d'une bonne coopération entre les services et les employés pour innover, accélérer les résolutions de problèmes, développer de nouvelles pratiques...



**L'entreprise a aussi l'obligation de protéger et sécuriser son capital humain.** La qualité de vie au travail, la prévention des risques (*risques psychosociaux, troubles musculosquelettiques, prévention de l'accidentologie...*) et une culture managériale en phase avec les enjeux et attentes d'aujourd'hui sont des leviers incontournables pour atteindre l'excellence.

**Dans un marché de l'emploi durablement tendu, l'attractivité de l'entreprise est clé. La stratégie de marque employeur devient un investissement majeur.** La capacité à fidéliser les employés l'est tout autant. La politique salariale, les avantages complémentaires comme la protection santé, la prévoyance complémentaire, l'aide au logement, la prévention des risques santé et accident, la promotion, la parité à tous les niveaux de l'entreprise, le respect des différences, l'aide aux aidants, le télétravail, etc...sont dorénavant des facteurs-clés de succès, de performance et clairement des avantages compétitifs. **Ce sont des sujets que nous abordons en Conseil d'Administration et sur lesquels vos administrateurs parrainés par la CFDT sont très vigilants et très insistants !**



**Restons en contact !**  
Téléchargez l'application CFDT  
Groupe La Poste disponible sur  
Google Play et App Store

