



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DE LA COMMUNICATION
SERVICE DE PRESSE

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 28 février 2013

RESULTATS 2012 DU GROUPE LA POSTE

Objectifs atteints et résultats solides en 2012 Un contexte économique difficile qui perdurera en 2013

- **Chiffre d'affaires consolidé** : 21,658 milliards d'euros en progression de 1,5 % (+1% à données retraitées¹)
- **Résultat d'exploitation** : 816 millions d'euros (+1,6 % à données retraitées)
- **Résultat net part du Groupe** : 479 millions d'euros, stable (-4,3 % à données retraitées)
- **Renforcement de la structure financière du Groupe** : deuxième versement de l'augmentation de capital (1,050 milliard d'euros), endettement net en diminution de 1,1 milliard d'euros, ratio Dette nette / Capitaux propres² ramené à 0,46 (0,67 en 2011)
- **Investissements supérieurs à 1 milliard d'euros**
- **Nouveaux records de qualité de service**
- **Dialogue social et accord-cadre** sur la qualité de vie au travail signé le 22 janvier 2013

Ce jeudi 28 février 2013, le Conseil d'administration de La Poste, réuni sous la présidence de Jean-Paul Bailly, a adopté les comptes consolidés du Groupe pour l'exercice clos le 31 décembre 2012. A cette occasion, le président a indiqué que dans un contexte difficile, la mobilisation des postières et des postiers a permis de poursuivre le développement du Groupe et d'assurer aux clients de La Poste la meilleure qualité de service. Il a souligné que 2012 a été marquée par le Grand Dialogue, base d'un renouvellement du contrat social au sein du Groupe. Forte du soutien de ses actionnaires, de l'engagement de ses collaborateurs et de la confiance de ses clients, La Poste est en mesure non seulement d'affronter le recul des volumes du courrier et un contexte économique dégradé mais également de se développer durablement.

CONTACTS PRESSE

Le Groupe La Poste
Virginie Gueidier
Tél : 01 55 44 22 41
Fax : 01 55 44 22 62
virginie.gueidier@laposte.fr

Jacques Gourier
Tél : 01 55 44 22 43
Fax : 01 55 44 22 62
jacques.gourier@laposte.fr

RELATIONS INVESTISSEURS

Yasmina Galle
Tél : 01 55 44 17 02
yasmina.galle@laposte.fr

¹ Données retraitées des effets périmètre et change, de la provision pour risque grec, de la provision épargne logement et de l'amende image chèque

² Dette Nette du Groupe, hors banque (DN) / Capitaux Propres part du Groupe (CP)

CHIFFRES CLES au 31 décembre 2012

Le Groupe La Poste

En millions d'euros	31/12/2012	31/12/2011	Evolution	
			Publiée	à données retraitées
Chiffre d'affaires	21 658	21 341	+1,5 %	+1 %
Résultat d'exploitation ³	816	670	+21,8 %	+1,6 %
<i>Marge d'exploitation</i>	3,8 %	3,1 %	+0,7 pts	
Résultat net part du Groupe	479	478	+0,2 %	-4,3 %
<i>Marge nette</i>	2,2 %	2,2 %		

Solidité financière

Dette nette (DN) ¹	3 460	4 544	-24 %
Capitaux Propres part du Groupe (CP) ¹	7 470	6 783	+10 %
DN/CP	0,46	0,67	-0,2 pt
Flux de trésorerie des opérations (FTO) ⁴	959	1 217	-21 %
FTO/DN	27,7 %	26,8 %	+0,9 pt

Le Groupe La Poste a connu en 2012 une dynamique de développement et d'innovation dans l'ensemble de ses Métiers, notamment en matière d'offres de produits et de services numériques. L'amélioration de la qualité de service et l'évolution maîtrisée des charges ont été au cœur des priorités du Groupe, qui a par ailleurs évolué dans un environnement interne marqué par la mise en œuvre du Grand Dialogue, cycle d'écoute sur le bien-être au travail, engagé avec l'ensemble des collaborateurs.

PERFORMANCES ECONOMIQUES DU GROUPE LA POSTE

Le chiffre d'affaires consolidé du Groupe La Poste s'établit à 21 658 millions d'euros à fin 2012, en progression de 1,5% par rapport à l'année 2011 (+1% à données retraitées), sous l'effet conjugué d'une baisse du chiffre d'affaires Courrier marqué par le recul des volumes, la poursuite de la croissance du Colis-Express et une augmentation du produit net bancaire.

Le résultat d'exploitation consolidé du Groupe de 816 millions d'euros, est en hausse de 21,8% par rapport à 2011 (+1,6% à données retraitées).

Après prise en compte du résultat financier d'un montant de -284 millions d'euros, de l'impôt sur le résultat (-231 millions d'euros) et de la contribution des entreprises mises en équivalence (+180 millions d'euros), le **résultat net part du Groupe** est stable à 479 millions d'euros [-4,3% à données retraitées].

Ce résultat permettra à La Poste de proposer à l'Assemblée Générale un dividende de 171 millions d'euros.

Investissements et croissance externe

Le Groupe a réalisé 1 065 millions d'euros d'investissements bruts, principalement consacrés à la modernisation de l'outil industriel, la poursuite de la rénovation des bureaux de poste et plus généralement du parc immobilier. Ces investissements ont également concerné le renforcement du réseau européen et international de l'activité Express, la modernisation des systèmes d'information notamment de La Banque Postale et l'équipement en véhicules en particulier électriques.

³ Provision pour risque grec : 17 M€ en 2012 vs 241 M€ en 2011. Au 31/12/2012, le Groupe ne détient plus de titres grecs

⁴ Flux de trésorerie des opérations (FTO) = EBE + dividendes reçus – impôts versés – charges financières versées

Le Groupe a parallèlement mené une politique active d'acquisitions ciblées, en cohérence avec sa stratégie, à hauteur de 139 millions d'euros.

Il a ainsi poursuivi sa politique de diversification sur les marchés en croissance de la communication commerciale et de la logistique e-commerce. Sur ce dernier secteur, avec l'acquisition de MixCommerce, Orium et Morin Logistic, le Groupe La Poste offre à ses clients une gamme complète de solutions logistiques, et devient un acteur majeur de la e-logistique en France. Par ailleurs, avec l'acquisition des sociétés Adverline et de Cabestan, l'offre numérique du Groupe regroupe désormais toutes les expertises liées à la relation commerciale multicanale.

Sur le marché du courrier transfrontière, La Poste et Swiss Post ont créé Asendia, coentreprise regroupant les activités des deux opérateurs dans le courrier international et présente dans 15 pays à travers 25 implantations.

Par ailleurs, pour renforcer son réseau sur le marché du colis/express en Europe, le Groupe a poursuivi l'acquisition de sociétés du réseau espagnol Seur et a pris le contrôleur du franchiseur Seur SA, désormais consolidé en intégration globale, et a acquis trois sociétés, GTR Logistics en Hongrie et Biocair et Worldnet au Royaume-Uni.

Enfin, La Banque Postale est entrée en négociations exclusives pour le rachat de la Banque Privée Européenne, qui devrait être finalisé au cours du premier semestre 2013, complétant son offre pour les clientèles patrimoniales.

Une structure financière renforcée et une capacité de développement accrue

Dans le cadre de l'augmentation de capital de La Poste de 2,7 milliards d'euros à laquelle l'Etat et la Caisse des Dépôts ont souscrit, une seconde tranche de 1,050 milliard d'euros a été versée en avril 2012 (après le versement d'une première tranche du même montant, en avril 2011). Le troisième et dernier versement d'un montant de 600 millions d'euros sera effectué au printemps 2013 par l'exercice de bons de souscription d'action.

Les capitaux propres part du Groupe s'élèvent à 7,470 milliards d'euros au 31 décembre 2012 et progressent de 687 millions d'euros, après affectation du résultat et distribution aux actionnaires d'un dividende de 144 millions d'euros. La dette nette 2012 du Groupe s'établit à 3,460 milliards d'euros, soit une diminution de près de 1,1 milliard d'euros par rapport au 31 décembre 2011. Le ratio Dette nette / Capitaux propres s'établit à 0,46, à comparer à 0,67 fin 2011 et 1,08 en 2010.

Par ailleurs, La Poste a procédé en novembre 2012 au placement d'un emprunt obligataire d'un montant de 750 millions d'euros à 12 ans et 2,75% de coupon, donnant au Groupe une capacité de développement renforcée.

LA MOBILISATION PERMANENTE AU SERVICE DE LA QUALITE

De nouveaux records de qualité de service ont été atteints en 2012 : 87,9% des lettres prioritaires ont été distribuées en J+1, et 92,7% des Lettres Vertes en J+2. Alors que des records de volumes ont été franchis par ColiPoste avec plus de 2 millions de colis traités dans la journée du 17 décembre, en progression de +9,4% par rapport au pic de décembre 2011, la qualité de service de ColiPoste s'est encore améliorée pour atteindre 94% de colis livrés en J+2 (y compris dans la période de pic de fin d'année). La rapidité moyenne d'accès au service en bureau de poste progresse également : l'attente dans les 1 000 plus grands bureaux de poste est désormais réduite à 2,5 minutes⁵ pour retirer ou déposer courriers et colis, et 89 % des clients sont servis en moins de 5 minutes pour une opération courte de type lettre recommandée.

La Poste a obtenu la première place au Podium de la Relation Client dans la catégorie Entreprises de Services⁶. Le Groupe a également été élu n°1 des donneurs d'ordre responsables et cité comme « un exemple à suivre » pour sa politique d'achats responsable⁷.

⁵ Opérations courtes au guichet dans les 1 000 plus grands bureaux

⁶ Enquête Bearing Point et TNS Sofres auprès de 4 000 clients de plus de 180 entreprises et administrations

⁷ Enquête menée auprès de 120 grandes entreprises, publiée dans Challenges (juin 2012)

PERFORMANCES DES METIERS

Le Courrier

Le chiffre d'affaires du Courrier s'élève à 11 410 millions d'euros, en diminution de 1,4 % par rapport à 2011 (-1,9% à données retraitées).

L'accélération de la baisse des volumes (-5,6% à jours ouvrés équivalents) est partiellement compensée par l'effet année pleine de la hausse des tarifs de juillet 2011 et l'impact positif des élections présidentielles et législatives. Sofipost poursuit sa progression avec un chiffre d'affaires en croissance de 12% (+5,1% de croissance organique). Tous les pôles - Mediapost, Docapost, Viapost et Asendia - sont en développement. La stratégie d'acquisition de Sofipost permet au Courrier de consolider et de compléter ses expertises sur les marchés de la communication relationnelle, de l'édition, des prestations logistiques et du courrier international.

Le résultat d'exploitation du Courrier atteint 684 millions d'euros, contre 757 millions d'euros en 2011, sous l'effet de la réduction des volumes. Sofipost contribue à hauteur de 66 millions d'euros, en progression de 46%.

Le Colis-Express

Le chiffre d'affaires du Colis-Express est en croissance de 7,3% (+4,3% à données retraitées) pour atteindre 5 580 millions d'euros, porté par la progression des volumes de 5,6% et des offres de services innovantes en matière de livraison.

Sur le marché du colis, le chiffre d'affaires de ColiPoste s'élève à 1 554 millions d'euros en progression de +1,4% (publiée et à données retraitées) grâce à la croissance de ses volumes soutenue par la bonne tenue du marché du e-commerce et notamment des produits Colissimo. Sur le marché de l'express en France et en Europe, GeoPost connaît un développement important avec un chiffre d'affaires s'établissant à 4 026 millions d'euros, en augmentation de 9,8% (dont 5,5% de croissance organique). Les volumes ont poursuivi leur progression dynamique. A l'exception des marchés d'Europe du Sud, la croissance a été soutenue dans l'ensemble des pays et plus particulièrement en Grande-Bretagne, ainsi qu'en Russie et dans les pays d'Europe de l'Est.

Le résultat d'exploitation du Colis-Express progresse de 4,1% à 403 millions d'euros. La progression des volumes a été en partie compensée par des pressions sur les prix et l'évolution des coûts d'exploitation en Allemagne.

Les activités bancaires

Le Produit Net Bancaire de La Banque Postale a atteint 5 241 millions d'euros, en progression de 2,5% à données retraitées, montrant la force du modèle de La Banque Postale dans un contexte de taux historiquement bas et dans un marché de crédits en ralentissement.

La Banque Postale a collecté 1,5 milliards d'euros d'épargne avec une forte progression sur le Livret A et est en collecte positive sur l'assurance vie dans un marché en décollecte.

La Banque Postale est entrée en 2012 sur le marché du financement des collectivités locales, avec le lancement progressif d'une offre complète de prêts à court et moyen/long terme. De nouveaux produits et services ont par ailleurs été déployés tout au long de l'année en matière de financement des personnes morales, d'assurance santé et d'assurance dommages. Sur l'activité banque de patrimoine, des négociations exclusives sont en cours en vue d'acquiescer Banque Privée Européenne. Enfin, fidèle à ses valeurs de proximité et de services au plus grand nombre, La Banque Postale s'est engagée en faveur de l'accession sociale à la propriété et vise 1 milliard d'euros de crédits immobiliers par an à destination des clients les plus modestes à partir de 2013.

La contribution des Activités Bancaires **au résultat d'exploitation** du Groupe s'élève à 621 millions d'euros, en forte augmentation, notamment du fait de la variation des provisions passées sur les titres souverains grecs (17 millions d'euros en 2012 à comparer à 241 millions d'euros en 2011). A données retraitées, le résultat d'exploitation des Activités Bancaires est en progression de 25% grâce au développement de l'activité et de la maîtrise des coûts.

L'Enseigne

Réseau de distribution multimétier du Groupe, présent sur tout le territoire à travers ses 17 075 points de contact, L'Enseigne a réalisé 2,5 milliards d'euros de ventes⁸, en diminution de 2,9% en lien avec la baisse des volumes du courrier. Le flux de clients reste important et la fréquentation des bureaux de poste se maintient à un niveau équivalent à celui de 2011, confortant la politique d'amélioration du service rendu mise en œuvre au cours des dernières années.

La Poste Mobile continue de développer son parc d'utilisateurs, avec 643 000 clients à fin 2012. L'arrivée d'un nouvel opérateur sur le marché français a initialement freiné son développement, mais l'adéquation de la gamme aux besoins des clients et l'extension progressive de l'offre à 10 000 bureaux de poste au cours du premier semestre ont contribué à faire progresser le parc ainsi que le chiffre d'affaires, qui atteint 139 millions d'euros en 2012 (à 100%).

UNE DEMARCHE SOCIALE RESPONSABLE, DES ENGAGEMENTS CONCRETS

Le président de La Poste a ouvert en mars 2012 un Grand Dialogue dans l'entreprise, mené pendant six mois. Les recommandations émises ont toutes été adoptées et des plans d'action engagés. Ils portent notamment sur l'accompagnement du management, l'organisation du travail et la conduite du changement, la santé et la sécurité au travail, le renforcement de la fonction RH de proximité, ainsi que sur la gestion prévisionnelle des effectifs et des compétences. L'accord-cadre signé le 22 janvier 2013 complète et renforce l'ensemble du dispositif.

En parallèle, afin de valoriser les efforts accomplis, développer l'association des personnels à la bonne marche de l'entreprise, et conforter le principe d'un partage équitable des résultats, le Groupe a signé un nouvel accord d'intéressement en juin 2012. 110 millions d'euros seront versés au titre de l'année 2012, soit 429 euros par collaborateur, à comparer à 242 euros en 2011.

Au titre de la responsabilité sociale et environnementale, le Groupe est fortement mobilisé pour réduire son empreinte environnementale et pour adapter ses offres de produits et services. Plus de 2 100 véhicules électriques sont en circulation à fin 2012. Le Groupe a également lancé une démarche volontaire de neutralité carbone, toutes ses offres Courrier, Colis et Express sont intégralement neutres en carbone, en France et à l'international. La Poste a également généralisé Recy'go papiers, son offre de collecte de papiers de bureau à recycler, auprès de l'ensemble des TPE/PME et collectivités locales françaises.

Au cours de l'année, La Poste a par ailleurs déployé une démarche de recrutement d'envergure, inscrite dans la politique de l'emploi du gouvernement et porteuse des engagements du Groupe en la matière. 15 000 recrutements en CDI sont prévus sur la période 2012-2014, soit 5 000 de plus qu'initialement annoncé, et 7 500 contrats d'alternance. Une attention particulière sera portée aux habitants des quartiers prioritaires de la politique de la ville, aux jeunes - notamment dans le cadre d'emplois d'avenir - et aux personnes en situation de handicap.

PERSPECTIVES

L'année 2013 devrait être marquée par le maintien d'une faible croissance en Europe, la persistance de taux d'intérêt à un niveau bas et la poursuite de la baisse des volumes du Courrier.

Globalement, le Groupe prévoit une légère croissance de son chiffre d'affaires en 2013 portée par une politique d'innovation produits dynamique, l'amélioration continue de la qualité de service et l'augmentation des prix dans le cadre défini par l'ARCEP⁹. Le Groupe poursuivra ses efforts de maîtrise des charges.

Les capitaux propres seront renforcés grâce à la dernière phase de l'augmentation de capital de 2,7 milliards d'euros souscrite par l'État et la Caisse des Dépôts en 2011 avec 600 millions d'euros versés en 2013.

2013 sera l'année d'un nouveau contrat de service public et d'un nouveau plan stratégique donnant au Groupe La Poste une perspective à 2018.

⁸ 18% du CA Courrier, 28% du CA ColiPoste, 11% du CA Chronopost

⁹ Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

