



LE GROUPE LA POSTE

DIRECTION DE LA COMMUNICATION
SERVICE DE PRESSE

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 8 mars 2012

RESULTATS 2011 DU GROUPE LA POSTE

- L'EXERCICE 2011 CONFIRME LA ROBUSTESSE DE LA STRATEGIE ET DU MODELE MULTIMETIER DU GROUPE
- UNE PERFORMANCE OPERATIONNELLE SOLIDE DANS TOUS LES METIERS
- UN ENGAGEMENT FORT ET CONTINU DU GROUPE ET DES POSTIERS AU SERVICE DES CLIENTS ET DE L'INNOVATION
- DES RESULTATS IMPACTES PAR LA PROVISION SUR LA DETTE GRECQUE

Le Conseil d'Administration de La Poste, réuni ce jour sous la présidence de Jean-Paul Bailly, a arrêté les comptes consolidés du Groupe pour l'exercice 2011. Jean-Paul Bailly a, par ailleurs, tenu à saluer et remercier l'ensemble des postiers pour leur engagement quotidien et leur très forte implication au service des clients et de la modernisation du Groupe. Il a ainsi annoncé le versement d'un intéressement d'un montant total de 58,6 millions d'euros, soit 242 euros par collaborateur.

CHIFFRES CLES

- Le chiffre d'affaires s'élève à 21,3 milliards d'euros, en hausse de 1,9 % (+1,2 % à données comparables), avec une performance solide dans tous les métiers.
- Le résultat d'exploitation atteint 670 M€. Le résultat d'exploitation ajusté¹ s'établit à 931 M€, en progression de 21 %.
- Le résultat net part du Groupe s'élève à 478 M€, le résultat net part du Groupe ajusté est de 661 M€, en progression de 23 %.
- La structure bilantielle s'améliore : réduction de la dette nette de -260 M€ et du ratio Dette Nette / EBE de 0,2 point à 2,16
- Poursuite d'une politique active d'investissement à hauteur de 1 327 M€, principalement dans l'outil de production

CONTACTS PRESSE

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

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

¹ Ajustements : périmètre et change comparable, après neutralisation de la provision épargne logement et de la provision sur la dette grecque

PERFORMANCES DU GROUPE LA POSTE

Le Groupe La Poste a réussi une bonne année 2011. Son chiffre d'affaires a dépassé 21 milliards d'euros. Cette performance résulte d'une forte dynamique commerciale et d'une politique d'innovation soutenue, associées à une évolution maîtrisée des charges. Elle illustre la pertinence du modèle multimétier du Groupe et de sa stratégie.

L'augmentation de capital de 2,7 milliards d'euros, souscrite par l'Etat et la Caisse des Dépôts, a donné lieu le 6 avril 2011 au versement de la première tranche à hauteur de 1,050 milliard d'euros.

Données clés au 31 décembre 2011

<i>En m€</i>	2011	2010	Evolution 2011/2010
Chiffre d'affaires	21 341	20 939	+1,9 %*

Résultat d'exploitation ajusté	931	770	+20,9 %
<i>Dettes grecques</i>	-241	-	-
<i>Périmètre, change et Epargne Logement</i>	-20	14	
Résultat d'exploitation	670	784	-14,5 %

Résultat net part du Groupe ajusté	661	538	+22,9 %
<i>Dettes grecques</i>	-166	-	-
<i>Périmètre, change et Epargne Logement</i>	-17	12	
Résultat net part du Groupe	478	550	-13,1 %

Dettes nettes / EBE	2,16	2,36	-0,2 pt
Dettes nettes / Capitaux propres	0,67	1,08	-0,4 pt

* +1,2 % à données comparables

Le chiffre d'affaires du Groupe La Poste progresse de 1,2 % en 2011 à données comparables, pour s'établir à 21 341 millions d'euros.

Le résultat d'exploitation consolidé du Groupe s'établit à 670 millions d'euros. Le résultat d'exploitation ajusté atteint 931 M€, en progression de 21 % par rapport à 2010. L'impact sur le résultat d'exploitation de la crise de la dette grecque (dépréciation à hauteur de 72 %) s'élève à 241 millions d'euros.

Les charges opérationnelles sont stables (+0,4 %) à données comparables. Cette stabilité est le fruit d'une politique continue de maîtrise des coûts.

Le résultat net part du Groupe atteint 478 millions d'euros, après prise en compte du résultat financier, stable à -230 millions d'euros, et de la contribution de CNP Assurances à hauteur de 160 millions d'euros. Le résultat net part du Groupe ajusté est en progression de 23 % par rapport à 2010.

Ce résultat permettra à La Poste de proposer à l'Assemblée Générale un dividende de 144,5 millions d'euros au titre de l'exercice 2011.

Investissements

Le Groupe a réalisé 1 327 millions d'euros **d'investissements** en 2011, à comparer à 1 062 millions d'euros en 2010. Dans les activités industrielles et commerciales, les investissements ont été consacrés à la poursuite du déploiement de Cap Qualité Courrier, à l'augmentation des capacités de l'Express en Europe et à la poursuite du plan de modernisation des bureaux de poste. La croissance externe a principalement été réalisée dans le Courrier (acquisitions de Sogec et Mediaprism), l'Enseigne (Debitel) et le Colis/Express (acquisition d'Iloxx et participations complémentaires dans Seur, Laser et Lenton). La Banque Postale a, de son côté, consacré 249 millions d'euros à ses investissements principalement orientés vers la modernisation de ses outils informatiques.

Structure financière

Suite à l'augmentation de capital, les capitaux propres du Groupe s'élèvent à 6 783 millions d'euros au 31 décembre 2011 (y compris capital souscrit non appelé). Le Groupe La Poste a poursuivi le renforcement de sa structure bilantielle en 2011 en réduisant sa dette nette de 260 millions d'euros sur l'année. La dette brute obligataire du Groupe s'élève pour sa part à 5 822 millions d'euros en baisse de plus de 400 millions d'euros par rapport à 2010. Sa maturité moyenne est de 7 ans et son coût moyen ressort à 3,5 %. Le ratio dette nette/capitaux propres atteint 0,67 en 2011, en baisse de 0,4 point par rapport à 2010. Le ratio dette nette/Excédent Brut d'Exploitation, quant à lui, s'établit à 2,16 sur l'exercice, à comparer à 2,36 fin 2010.

PERFORMANCES DES METIERS

Le Courrier

Le Courrier affiche **un chiffre d'affaires** de 11 568 millions d'euros, en progression de 0,3 % et stable à données comparables.

Le Courrier recueille les fruits d'une politique active d'innovation et de renouvellement de son offre : lancement de la Lettre Verte, de la Lettre en Ligne, déploiement de Digiposte, etc. La baisse des volumes se poursuit avec une diminution de 3 % (-3,3 % en 2010). Cette décroissance a été compensée par la hausse des tarifs au 1er juillet 2011 et par le développement de nouveaux services à valeur ajoutée, à la maison-mère comme dans les filiales.

Le chiffre d'affaires de Sofipost, qui regroupe les quatre filiales du Courrier (Mediapost, Docapost, Viapost et La Poste Global Mail) s'élève à 1 553 millions d'euros, en croissance dans ses quatre pôles. En 2011, les sociétés Sogec et Mediaprism ont été acquises.

La qualité de service, mesurée par un organisme indépendant, a atteint un niveau record en 2011 (87,2 % en J+1 sur la Lettre prioritaire, au-delà de l'objectif de 85 % du contrat de service public, soit 4 points de plus qu'en 2010 et la meilleure performance jamais atteinte).

2011 a par ailleurs été la première année d'ouverture totale du marché postal à la concurrence.

Le résultat d'exploitation consolidé du Courrier s'établit à 757 millions d'euros en 2011, en progression de 15 % à données comparables par rapport à 2010, malgré la poursuite de la baisse des volumes de courrier traités. La réduction de 1 % des charges opérationnelles, couplée à la performance de Sofipost font progresser le résultat d'exploitation de 105 millions d'euros (soit 97 millions d'euros à données

comparables).

Le Colis-Express

Le Colis-Express enregistre un **chiffre d'affaires** de 5 201 millions d'euros, en progression de 7,4 % et de 6,5 % à données comparables.

Geopost, positionné sur le marché de l'Express en France et en Europe, enregistre un chiffre d'affaires de 3 668 millions d'euros, en croissance de 6,6 % à données comparables. La progression des volumes, qui s'est élevée à 6,8 %, a été forte dans l'ensemble des pays à l'exception des pays d'Europe du Sud impactés par la crise économique. L'effet prix a été légèrement négatif.

Sur le marché du colis domestique, le chiffre d'affaires de ColiPoste s'établit à 1 533 millions d'euros, en progression de 5,5 % à données comparables. Le développement de l'activité a profité de deux effets : la hausse des trafics et un effet prix/mix positif.

En 2011, le Colis-Express a réalisé diverses opérations de croissance externe : acquisition d'Iloxx (Allemagne), prise de contrôle de DPD Laser (Afrique du Sud), et renforcement dans SEUR (Espagne) et Lenton (Hong-Kong).

Le résultat d'exploitation consolidé du Colis/Express s'établit à 387 millions d'euros, en hausse de 13 % sur l'année à données comparables. Le modèle économique du Colis-Express a permis de bénéficier de la croissance de l'activité pour générer des économies de coûts, démontrant sa robustesse.

Les activités bancaires

La Banque Postale enregistre un **Produit Net Bancaire** consolidé qui s'élève à 5 231 millions d'euros, en progression de 0,3 % et stable à données comparables.

L'activité commerciale a été soutenue en 2011, notamment grâce à la production du crédit immobilier, du crédit à la consommation et du lancement réussi de l'assurance IARD.

Le PNB est impacté par la volatilité des taux et la dégradation des marchés financiers. Les produits nets d'intérêts sont en baisse du fait de l'augmentation des intérêts sur les dépôts et de la baisse des revenus de portefeuille. Les produits de commissions progressent sous l'impulsion du développement de l'équipement des clients et de l'augmentation des commissions liées à la hausse des encours clientèle.

Le 9 septembre 2011, La Poste a souscrit à une augmentation de capital de La Banque Postale, à hauteur de 860 millions d'euros, avec pour objectif de soutenir le développement de la banque.

La contribution des Activités Bancaires au résultat d'exploitation du Groupe (après charge du risque) atteint 369 millions d'euros.

L'Enseigne

Réseau de distribution de services bancaires et de proximité de premier ordre au travers de ses 17 000 points de contact présents sur tout le territoire national,

l'Enseigne a poursuivi son développement commercial au service des Métiers.

L'Enseigne a atteint 2 446 millions d'euros de ventes en 2011, un chiffre stable par rapport à 2010 (18 % du chiffre d'affaires du Courrier, 27 % de celui de ColiPoste et 11 % de celui de Chronopost).

L'activité bancaire est en constante progression dans le réseau : l'ensemble des flux (collecte nette, crédit immobilier et crédit à la consommation) est en croissance de plus de 18 % par rapport à 2010. L'Enseigne a réalisé 7,7 millions d'entretiens conseil bancaire.

Capitalisant sur la densité de son réseau de proximité, l'Enseigne a élargi son offre de téléphonie en devenant un opérateur de réseau mobile virtuel en partenariat avec SFR, opérateur retenu suite à appel d'offre. L'offre commerciale a été lancée le 23 mai 2011. Près de 85 % des ventes ont été réalisées en bureau de poste, 2 000 d'entre eux commercialisant l'offre. Le parc à fin 2011 est de 565 000 lignes.

L'Enseigne a poursuivi son programme de modernisation et de rénovation. A fin 2011, le réseau compte 1 250 bureaux au format ESC (Espace Service Client). 453 bureaux ont été modernisés en 2011.

La satisfaction client est au centre des objectifs stratégiques. Ainsi, la rapidité d'accès au service pour effectuer une opération courte type Lettre Recommandée dans l'un des 1 000 plus importants bureaux en France métropolitaine s'améliore de façon continue, 87 % des clients étaient servis en moins de 5 minutes au dernier trimestre 2011, à comparer à 82 % un an auparavant et 70 % en 2009.

UNE PERFORMANCE COLLECTIVE

Dans un contexte dégradé, la performance du Groupe La Poste a été réalisée en s'appuyant sur son modèle social et sur ses valeurs : absence de plan de départs imposés, accompagnement attentif des mobilités, développement des compétences, attention portée à la sécurité, à la sûreté et au partage des fruits de la croissance.

Soucieux de conforter son modèle social et de préserver le pouvoir d'achat de ses collaborateurs, le Groupe a mis en place des dispositifs d'intéressement et d'épargne salariale afin d'associer les collaborateurs à la performance de l'entreprise.

Pour la période 2012-2014, le Groupe s'engage à recruter au moins 10 000 personnes en CDI et réaffirme en parallèle son engagement sur le développement de l'alternance : au moins 7 500 contrats d'alternance seront proposés sur la même période.

PERSPECTIVES

Dans un environnement marqué par l'incertitude, le Groupe anticipe une stabilisation de son chiffre d'affaires, avec un développement de chaque métier soutenu par une politique d'innovation dynamique, une performance opérationnelle visant la réduction des coûts et l'adaptation rapide des charges à l'activité, l'amélioration continue de la qualité de service et la recherche de l'excellence dans l'exécution des missions de service public.

Dans le cadre de l'augmentation de capital de 2,7 milliards d'euros, le versement de

la deuxième tranche de 1,05 milliard d'euros, prévu en avril 2012, viendra encore améliorer la solidité du bilan et confortera la capacité de développement du Groupe.

En 2012, Le Groupe La Poste va également renforcer son ancrage territorial et son engagement aux côtés des acteurs locaux en France, en lançant une activité nouvelle de prêts aux collectivités locales en France. La Banque Postale et la Caisse des Dépôts et Consignations ont décidé de créer une co-entreprise dédiée au financement des collectivités locales, détenue à 65 % par la Banque Postale et à 35 % par la Caisse des Dépôts. Les premières offres devraient être proposées à la fin du premier semestre 2012.

Le Conseil d'Administration a par ailleurs approuvé fin 2011 le principe d'une augmentation de capital réservée aux collaborateurs du Groupe au cours du premier semestre 2012 sous réserve des autorisations nécessaires. Ce projet d'actionnariat salarié s'adressera à tous les postiers, de la maison-mère et des filiales françaises du Groupe, et leur permettra d'investir dans l'avenir du Groupe.

Le modèle économique du Groupe fondé sur un portefeuille d'activités complémentaires, la cohésion sociale et l'innovation, lui confère une réelle capacité de réactivité tout en confortant les moyens de son ambition : devenir un groupe européen leader des services de proximité au service de ses clients et assurer ses missions de service public durablement.