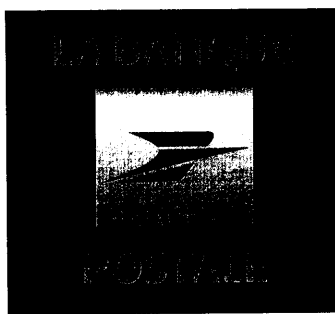


## La Banque Postale

# COMME LES AUTRES, CERTES, MAIS AUSSI **PAS COMME LES AUTRES**

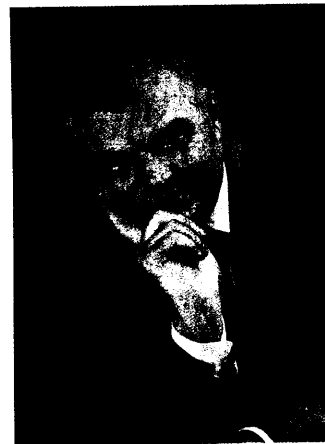


Le Comité des Établissements de Crédit et des Entreprises d'Investissement (CECEI) ayant donné son agrément, les Services Financiers de La Poste deviendront officiellement La Banque Postale le 1<sup>er</sup> janvier 2006. Ses maîtres mots ? Proximité, simplicité, accessibilité, conformité.

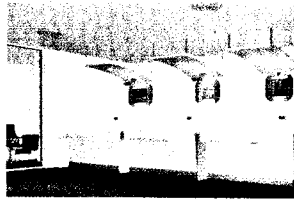
**P**our Patrick Werner, Directeur Général Délégué, Directeur des Activités Financières du groupe La Poste, « un certain nombre d'idées fausses circulent au sujet de La Banque Postale. En réalité, les fondamentaux ont été fixés dans la loi de régulation des activités postales du 20 mai 2005, notamment dans son article 16. La Banque Postale se situe dans la parfaite continuité des Services Financiers de La Poste. Il s'agira d'une Société Anonyme à directoire et conseil de surveillance ayant le statut de banque et détenue à 100 % par La Poste, qui sera totalement intégrée dans le dispositif postal. Elle reprendra l'ensemble des missions d'intérêt général qui étaient assurées jusqu'à présent. » Une évolution légitime eu égard à la présence historique de La Poste sur le marché de la banque de détail qui remonte au XIX<sup>e</sup> siècle. Dans les années cinquante, La Poste était la principale banque de particuliers en France.

### Pourquoi « La Banque Postale » ?

« La » parce qu'elle est unique. « Banque » car c'est une vraie banque comme les autres, professionnelle, efficace et rentable, conforme aux règles du marché et de la concurrence, désireuse de proposer une gamme complète de produits et services à ses clients. Et « Postale » parce que c'est une banque pas comme les autres, fidèle aux valeurs de La Poste : accueil de tous, tarifs raisonnables, transparence des conditions, simplicité et proximité... Tout en s'appuyant sur un réseau multimétiers. À l'instar de la plupart des postes européennes, la poste française bénéficie dorénavant d'une loi de régulation des activités postales. Elle s'ouvre ainsi de nouveaux horizons. « La création d'un établissement bancaire postal français est depuis longtemps une nécessité, affirme Jean-Pierre Sueur, Sénateur du Loiret. Il est illogique que la majorité de la clientèle des Services Financiers, constituée essentiellement de personnes âgées et de jeunes, soit obligée de quitter La Poste dès



**Patrick Werner,** Directeur Général Délégué, Directeur des Activités Financières du groupe La Poste.



La Banque Postale est au cœur de la configuration du bureau de poste de demain. Du conseiller financier aux guichets en passant par les automates, le client disposera d'un accès privilégié aux services bancaires.



**Jean-Pierre Sueur,**  
Sénateur du Loiret.

qu'elle souhaite obtenir un prêt. En effet, l'établissement bancaire qui leur consent ce prêt leur demande généralement de domicilier chez lui leurs salaires et leurs ressources. Cette situation est préjudiciable à La Poste. Elle l'aurait été encore davantage si la situation était restée identique, à l'heure où la concurrence européenne, voire internationale, touche un grand nombre d'activités postales, y compris le courrier. La Poste doit aborder cette nouvelle donne avec un maximum d'atouts. Mais dans ce projet, je déplore notamment qu'il n'y ait pas de garantie que La Poste reste à 100 % actionnaire de La Banque Postale car cette banque ne sera pas une banque comme les autres et son état d'esprit doit rester celui du Service public. »



**Jean Proriol,**  
Député de la Haute-Loire.

#### Une banque comme les autres

« La Banque Postale pourra proposer tous les types de crédits immobiliers à sa clientèle, avec ou sans épargne préalable, se félicite Jean Proriol, Député de la Haute-Loire. Elle pourra envisager un alignement sur ses concurrents au plan de la gamme de produits et services, à la condition de respecter les règles en vigueur dans la profession pour l'exercice de ces activités. » Cependant, il reste encore une bataille à gagner. « La Banque Postale doit pouvoir délivrer des prêts à la consommation, précise Jean-Pierre Sueur. Cet atout supplémentaire sera indispensable à La Poste et il doit être mis en œuvre le plus vite possible. » Pour les organisations de consommateurs, c'est un vieux rêve. « Le crédit à la consommation est très attendu par les clients de La Poste, affirme Paul Emaer, Représentant de la Confédé-

ration Syndicale des Familles. Cela leur évitera d'avoir deux banques différentes. Avec des produits et des services en plus, les consommateurs vont plus que jamais se tourner vers La Banque Postale. Par son appartenance au groupe La Poste, elle bénéficiera d'une forte image de confiance. Ce sont les valeurs du Service public par excellence, ouvert à tous, sans discrimination. »

#### Une banque pas comme les autres

« La Banque Postale poursuivra ses missions d'intérêt général: accueil de tous, lutte contre l'exclusion bancaire, paiement aux allocataires sociaux des prestations telles que le RMI, les allocations familiales ou les allocations spéciales de solidarité, distribution du Livret A, présence dans les zones urbaines sensibles. La Banque Postale continuera d'être la banque de détail

pour les plus modestes, voire les intérêts bancaires, avec des modalités spécifiques, assure Jean Proriol. Ce sont les valeurs postales fondamentales auxquelles les postiers, mais aussi les clients sont attachés. » L'UNCCAS (Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale) et La Poste ont des valeurs et des engagements communs. Une conjonction d'intérêts identiques qui se retrouvent dans les actions de lutte contre le surendettement et l'exclusion bancaire. Il existe également, de part et d'autre, le même souci d'offrir un accueil de qualité et des services de proximité dans une logique de guichet proche des clients-usagers. Forts de ces valeurs partagées, les deux organismes se sont associés. Déjà, plusieurs pistes de travail et des actions concrètes se mettent en place. Une plaquette « Agir ensemble, pour vous, partout » est diffusée dans les ►►►

#### POUR ALLER ↓

### LES SERVICES FINANCIERS EN CHIFFRES (2004)

- ▶ 4,3 milliards d'euros (Mds) de produit net bancaire en 2004, soit 23 % du CA total du Groupe.
- ▶ 4,7 Mds de collecte nette.
- ▶ 4,8 Mds de crédits immobiliers accordés.
- ▶ 220,4 Mds d'encours.
- ▶ 10,9 millions de Comptes Courants Postaux (CCP).
- ▶ 10 % du marché des cartes bancaires.
- ▶ 3<sup>e</sup> réseau français de Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) 3000.
- ▶ 6 000 conseillers financiers.
- ▶ 600 conseillers spécialisés en immobilier.
- ▶ 600 conseillers spécialisés en patrimoine.

## TÉLEX

### Résultats du groupe La Poste

La qualité de service progresse de façon significative avec 83 % des lettres prioritaires distribuées en J + 1 et 90,5 % des colis suivis remis en J + 2 (au 31 août 2005). Sur le plan économique, le groupe La Poste affiche, au 30 juin 2005, un chiffre d'affaires de 9 817 millions d'euros, soit 3,9 % d'augmentation par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2004. Le résultat d'exploitation s'élevait à 841 M€ et le résultat net à 550 M€. Le Groupe confirme son objectif de marge d'exploitation d'au moins 3 % pour cette année. Des résultats en constante évolution depuis 3 ans.

### Environnement

De septembre 2005 à fin décembre 2007, La Poste expérimente huit véhicules électriques « nouvelle génération » sur deux sites de distribution du courrier (Paris X<sup>e</sup> et Bordeaux Centre). L'entreprise, qui dispose déjà de

la seconde flotte européenne de véhicules propres, veut être exemplaire en matière de développement durable et de protection de l'environnement, notamment dans les centres-villes. Ceci pour répondre aux attentes de ses clients et partenaires engagés dans la même démarche et contribuer, de plus, aux performances économiques du Groupe en réduisant les coûts liés aux consommations de carburant. Si l'issue de l'expérience est positive, La Poste pourrait alors étudier le renouvellement d'une part importante de son parc automobile.



“ Les bureaux de poste restent le lieu d'accès à La Banque Postale pour les clients qui garderont leurs interlocuteurs habituels. »

►►► bureaux de poste et dans les Centres Communaux ou Intercommunaux d'Action Sociale (CCAS, CIAS). Elle explique aux clients-usagers, en termes simples et concis, les missions de La Poste et celles des CCAS et CIAS. Elle présente aussi le compte Adispo Essentiel. Commercialisé depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2005, ce dispositif est destiné aux personnes en situation financière fragile. Il intervient dans le cadre du dispositif du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie visant à améliorer l'accès de tous aux services bancaires, intitulé « La banque plus facile pour tous ». Pour trois euros par mois, Adispo Essentiel propose aux personnes en situation financière fragile d'accéder à un ensemble de services bancaires adaptés à

leur situation. « L'UNCCAS se félicite aussi de l'engagement et du soutien des Services Financiers de La Poste dans l'attribution du "Prix de l'innovation sociale", ajoute Patrick Kanner, Président de l'UNCCAS. Nous organisons cet événement depuis l'année dernière, afin de valoriser les projets originaux dans le réseau des CCAS et CIAS. Il s'agit d'initiatives, d'actions dont le caractère exemplaire ou pourquoi pas innovant, font qu'elles gagnent à être remarquées, valorisées et partagées. »

#### Toujours les interlocuteurs habituels pour les clients de La Banque Postale

Les bureaux de poste restent le lieu privilégié de la relation client face à face. Le réseau


agit « au nom et pour le compte » de La Banque Postale. Les clients peuvent également toujours appeler leur centre financier et consulter leurs comptes sur Internet. Le transfert des comptes sera automatique et les documents financiers porteront le nom de La Banque Postale, avec un nouveau logo. La Banque Postale va donc bénéficier du réseau le plus dense qui existe sur le territoire, grâce au grand nombre de ses bureaux de poste. En contrepartie, « elle doit aussi être un atout supplémentaire pour maintenir dans notre pays une présence postale forte, irriguant l'ensemble du territoire », ajoute Jean-Pierre Sueur. ■

VOUS AVEZ DIT ↓



**Paul Emaer,**  
Président de l'UNCCAS

« Pour les clients des Services Financiers de La Poste, La Banque Postale sera la même "maison" puisqu'ils se rendront toujours au bureau de poste. C'est une excellente démarche. La Banque Postale devra soigner la bonne image léguée par La Poste. »



**Patrick Kanner,**  
Président de l'UNCCAS

« Si nos statuts sont différents, nos valeurs sont proches de celles de La Poste : proximité, Service public, territorialisation... Aujourd'hui, nous dépassons le stade des intérêts communs pour aboutir à une phase opérationnelle. »



VU AILLEURS ↓

## POSTBANK, LA BANQUE POSTALE ALLEMANDE

La Postbank, filiale de l'opérateur postal allemand Deutsche Post World Net (DPWN), offre un exemple particulièrement intéressant de complémentarité entre services postaux et services financiers. Après 10 ans de séparation entre l'opérateur postal et les activités de services financiers qui lui étaient historiquement rattachées, DPWN a acheté Postbank en 1999, puis

l'a introduite en Bourse en 2004. Postbank offre une gamme complète de produits bancaires, qui vont de la tenue de comptes à la gestion des crédits, en passant par l'assurance (vie et dommages), l'épargne logement et boursière. Postbank a également développé ses services de banque en ligne et se positionne sur le marché des transferts interbancaires. Elle déploie son activité dans les 12 000 points

de contacts appartenant à DPWN. Les activités de Postbank ont enregistré en 2004 une progression de 12 %, grâce à la conquête de 600 000 nouveaux clients. De quoi contribuer à hauteur de 21 % du résultat d'exploitation de DPWN. Avec plus de 12 millions de clients et près de 9 % de part de marché, Postbank est l'un des premiers opérateurs sur le marché allemand de la banque de détail. ■

TÉLEX



Cap Qualité Courrier

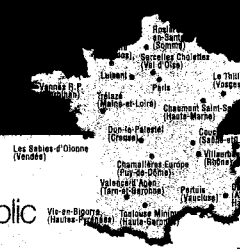
80 millions d'euros, c'est la somme que La Poste investit en région Midi-Pyrénées pour moderniser l'ensemble de son activité Courrier, du dépôt jusqu'à la distribution. L'objectif : 9 lettres sur 10 distribuées le lendemain de leur dépôt en 2010, mais aussi l'amélioration des parcours professionnels et des conditions de travail des postiers. Cette organisation s'articulera autour de deux plates-formes industrielles ultra-modernes. La première sera implantée sur la zone



Investissements prévus jusqu'en 2010	3,4 Mds€
Investissements engagés depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2005	670 M€

d'activités Eurocentre, située sur la commune de Castelnaud-Estretefonds, à 26 km de Toulouse. Dès 2006, 600 à 700 postiers y traiteront 3,4 millions de plis par jour. La seconde sera installée dans le département du Tarn ou de l'Aveyron pour traiter 750 000 plis par jour. Son ouverture est programmée pour le deuxième trimestre 2008. Cette modernisation s'inscrit dans le cadre de Cap Qualité Courrier, l'un des plus grands programmes de modernisation du pays, pour lequel La Poste investit 3,4 milliards d'euros.

La Poste Grand Public



Jeudi 3 novembre 2005, La Poste inaugure son premier bureau pionnier à Trélazé dans le Maine-et-Loire. 23 autres bureaux de ce type seront ouverts avant la fin février 2006 et 2 500 d'ici 2007. Ces espaces modernes et évolutifs offrent de nombreux avantages : un parcours agréable, une réduction du temps d'attente, un accueil personnalisé, un espace banque, des automates en ligne, des distributeurs de boissons, une boutique pour l'achat plaisir...