

DIRECTION DE LA COMMUNICATION  
SERVICE DE PRESSE

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 26 juin 2014

### « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir » Trajectoire financière et Plan d'actions des branches

**Conformément au calendrier annoncé le 28 janvier dernier, Philippe Wahl, Président Directeur-Général du Groupe La Poste a présenté ce jour devant le conseil d'administration le dernier volet du plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir ».**

**Ce volet présente la trajectoire financière du Groupe à horizon 2020 et le plan d'actions de chacune de ses cinq Branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, GeoPost, Réseau La Poste, Numérique.**

**Après avoir vu son modèle économique diverger en 2013, La Poste se donne, avec ce plan stratégique fondé sur le développement et grâce aux efforts de tous, les moyens de retrouver une bonne santé économique garante de l'avenir de l'entreprise et de celui des postiers.**

#### **1. Vers le rétablissement d'une bonne santé économique**

Le Groupe La Poste a vu, en 2013, son modèle économique diverger et générer pour la première fois un flux de trésorerie négatif. Dans un contexte de baisse des volumes du courrier et de taux d'intérêts durablement bas, le Groupe a donc défini sa nouvelle trajectoire financière pour retrouver les flux de trésorerie nécessaires au financement de son activité opérationnelle. Cet objectif implique pour La Poste d'activer l'ensemble de ses leviers d'actions au premier rang desquels :

- **Le développement** par l'accélération des activités existantes de chacune de ses Branches et la conquête de nouveaux territoires,

- **La performance**, par la maîtrise des charges, notamment à travers un effort spécifique de réduction des coûts sur les sièges et structures et l'adaptation des coûts d'exploitation à l'évolution des activités,
- **Les synergies et la coopération entre les Branches au service du développement**, notamment à travers la mise en place de 5 projets prioritaires communs sur le e-commerce, la logistique urbaine, la modernisation de l'action publique, la transition énergétique et la connaissance des clients particuliers.

Dans cette perspective, La Poste prévoit **une croissance organique de son chiffre d'affaires de l'ordre de 2 % par an en moyenne** sur la période pour atteindre plus de **25 milliards d'euros à horizon 2020**. **Le résultat d'exploitation du Groupe s'établira autour de 1,9 milliard d'euros hors croissance externe**, grâce aux effets combinés de son développement, à la réorganisation en profondeur de ses processus et à la diminution de ses coûts de fonctionnement.

Pour soutenir son développement, Le Groupe La Poste consacrera environ 6 milliards d'euros sur la période en investissements et de l'ordre de 2 milliards d'euros en croissance externe.

## 2. Plan d'actions des Branches

**La Branche Services-Courrier-Colis** poursuit sa mission de service universel avec un haut standard de qualité.

Elle va développer de nouveaux services à domicile, en faisant du réseau des facteurs le 1er réseau connecté de services de proximité. Elle va devenir le partenaire de référence du e-commerce et un acteur majeur de la logistique urbaine. La Poste ambitionne également de valoriser le « média courrier » en inscrivant le courrier publicitaire dans une offre multimédia. La Poste entend simplifier la vie des Français en leur proposant des innovations utiles : harmonisation de la gamme Courrier-Colis pour les documents et les marchandises, collecte des colis en boîte à lettres des particuliers, livraison choisie à domicile...

La Branche Services-Courrier-Colis anticipe une diminution des volumes du courrier de 6 à 7 % par an sur la période mais vise à contenir la baisse de son chiffre d'affaires et à maintenir son résultat d'exploitation à 400 millions d'euros à l'horizon 2020 grâce au développement du colis, aux hausses des tarifs dans le cadre défini par l'ARCEP, à l'innovation et aux nouveaux services du facteur.

**La Branche GeoPost**, va renforcer son positionnement sur le marché de l'express en France et développer son réseau combiné (toB et toC) en Europe. GeoPost entend également reproduire son modèle européen dans d'autres régions clés du monde tout en cherchant à connecter ces régions avec le continent européen. GeoPost enrichira son offre de services: livraison interactive, développement des points relais, livraison le samedi en Allemagne, livraison le dimanche au Royaume-Uni, solutions de retour en Allemagne, développement de Pickup et d'un réseau d'automates avec Neopost.

La Branche GeoPost prévoit d'ici 2020 une augmentation de son chiffre d'affaires porté par l'accroissement des volumes de 6,6 % par an en moyenne pour atteindre près de 7 milliards d'euros à périmètre constant. L'accélération de son développement lui permettra d'atteindre un résultat d'exploitation de l'ordre de 540 millions d'euros en 2020.

**La Branche Réseau La Poste**, se fixe pour objectif, tout en assurant ses missions de service public, de devenir une référence en matière de service et de développement commercial, à priorité bancaire et au service de chacune des Branches du Groupe. Avec de nouveaux points de contacts de proximité, notamment dans les zones urbaines : mise en œuvre de nouveaux partenariats (Relais Poste urbains) et de nouveaux formats de bureaux ou encore création de nouveaux espaces pour la clientèle professionnelle. Dans les zones rurales et péri-urbaines, le Réseau augmentera les mutualisations en s'appuyant sur des partenariats innovants. Le Réseau portera également la simplification des offres et des parcours clients au sein de ses points de contact. Distribuée en bureaux de Poste, La Poste Mobile, qui vise plus de 2 millions de clients dès 2017, poursuivra son développement autour d'offres innovantes dans l'intérêt du client.

**La Banque Postale** va accélérer son développement sur tous ses marchés : particuliers, professionnels, entreprises et collectivités locales. Ainsi, à titre d'illustration, elle aura déployé sur le territoire à l'horizon du plan, 1000 conseillers dédiés aux clientèles patrimoniales et 1000 conseillers dédiés aux professionnels. Parallèlement elle poursuivra tout en la modernisant sa mission de service public d'accessibilité bancaire. La Banque Postale met actuellement en place avec Le Réseau La Poste une organisation managériale unique ayant pour objectif une responsabilité bancaire au plus près du client dans les bureaux de poste. Avec un plan d'investissement important dans les systèmes d'information et le numérique, La Banque Postale finalisera l'intégration de ses canaux dans un environnement omni-canal complet.

La Banque Postale vise une progression de 3,3 % en moyenne annuelle de son chiffre d'affaires pour atteindre 7 milliards d'euros de PNB en 2020. Avec ce développement commercial et la maîtrise des charges et des risques, La Banque Postale a un objectif de résultat d'exploitation de 1,5 milliard d'euros à horizon 2020.

**La Branche Numérique**, nouvellement créée, prévoit à horizon 2020 un chiffre d'affaires en croissance de 35 % à plus de 600 millions d'euros (hors croissance externe) autour de trois axes majeurs : la transformation numérique des entreprises tant dans leur process opérationnel que dans l'optimisation de leur relation client, la simplification de l'expérience client en ligne et le développement de services marchands sur internet, et le lancement d'une plateforme de services à destination des TPE et PME. Le résultat d'exploitation de la Branche devrait s'établir à 65 millions d'euros en 2020.

La Branche se fixe également, après croissance externe, l'ambition d'un chiffre d'affaires global de plus de 1 milliard d'euros à l'horizon 2020.

La Branche Numérique s'engage dans la construction de la 1ère base de données de connaissance des clients particuliers en France et le développement de plates-formes de nouveaux services numériques du quotidien. En tant que tiers de confiance, dans le cadre d'une mission d'utilité publique, La Poste proposera à chaque Français une identité numérique, une adresse mail la poste.net et un coffre-fort numérique. Pour intégrer la révolution numérique à l'intérieur du Groupe, La Poste permettra à chaque postier de s'approprier culture, méthodes et outils utiles, tant pour leurs propres usages professionnels que pour l'accompagnement de leurs clients.

### **3. Un plan stratégique de développement qui implique l'ensemble des parties prenantes**

Devant les défis que constituent le développement d'activités nouvelles et les évolutions de ses activités traditionnelles, La Poste doit évoluer rapidement et se transformer en profondeur, avec l'adhésion de l'ensemble de ses parties prenantes, au premier rang desquels les postiers et l'Etat.

- **Les postiers** : le développement au service des postiers. Construire un avenir professionnel pour chacun, donner de la visibilité, développer l'employabilité, c'est aussi répondre aux attentes des postiers. Sur la période du plan stratégique 2014-2020, Le Groupe La Poste engagera un effort de formation sans précédent pour favoriser l'évolution professionnelle sous toutes ses formes : nouvelles compétences, nouveaux métiers et nouveaux parcours professionnels, tout en restant engagé en faveur de la qualité de vie au travail de l'ensemble de ses collaborateurs. Ces enjeux sont au cœur des préoccupations du Groupe La Poste, et des négociations actuellement menées avec les organisations syndicales.
- **Une juste compensation des missions de service public** : le service public est au cœur du modèle du Groupe La Poste, qui souhaite investir de nouveaux champs de l'utilité publique. Une juste compensation des missions de service public sera essentielle pour accompagner les efforts de l'entreprise afin de retrouver la convergence de son modèle économique ainsi qu'**un service universel postal financé**, permettant de maintenir une haute qualité de service, dans le cadre défini par le régulateur. Ainsi, en octobre prochain, les missions de service public feront l'objet d'une évaluation conjointe entre les parties prenantes du Groupe La Poste.

***Le Groupe La Poste construit pour ses clients, et pour les postiers un modèle postal multi-activités et omni-canal performant. Il s'appuie sur le développement de ses Branches, l'innovation, l'adaptation de ses coûts à son niveau d'activité, la croissance externe et les efforts de l'ensemble des parties prenantes.***

***Ce modèle permettra au Groupe de retrouver une bonne santé économique, et de financer son développement de manière pérenne, au service et en proximité de tous les publics, pour tous, partout, tous les jours.***

***Le Groupe La Poste s'inscrit dans l'avenir, se développe autour de ses valeurs et avec l'ensemble des postières et des postiers.  
C'est tout le sens de son nouveau plan stratégique :  
« La Poste 2020 : Conquérir l'avenir », ensemble.***

## **Le Groupe La Poste**

### **CONTACT PRESSE**

Virginie Gueidier  
01 55 44 22 41  
[virginie.gueidier@laposte.fr](mailto:virginie.gueidier@laposte.fr)

Jacques Gourier  
01 55 44 22 43  
[jacques.gourier@laposte.fr](mailto:jacques.gourier@laposte.fr)

Société anonyme à capitaux 100 % publics depuis le 1er mars 2010, La Poste est un modèle original de groupe structuré autour de cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Réseau La Poste, GeoPost, Numérique. Le Groupe est présent dans plus de 40 pays sur 4 continents. Chaque jour, les 17 000 points de contact de La Poste, soit le 1er réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,7 million de clients. La Poste distribue 25 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. En 2013, le Groupe La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 22,08 milliards d'euros, dont 17 % à l'international, et emploie plus de 266 000 collaborateurs. Le Groupe La Poste, dans son plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir » s'est donné pour objectif d'accélérer le développement de ses cinq branches et de conquérir de nouveaux territoires. La Poste met le facteur humain et la confiance au cœur de la relation avec ses clients. Grâce à la convergence de ses réseaux, présente pour tous, partout et tous les jours, elle accompagne ses clients pour leur simplifier l'avenir.