

## LA POSTE LANCE UN GRAND DISPOSITIF D'ÉCOUTE DE TOUS SES CLIENTS POUR CONSTRUIRE SON PLAN STRATÉGIQUE 2030

**La Poste lance une grande démarche participative auprès de l'ensemble de ses parties prenantes : clients particuliers et entreprises, postiers, élus, associations, fournisseurs, start-up et partenaires. Cette vaste consultation permettra de recueillir leurs besoins et leurs attentes en matière de services postaux de demain. Pendant 3 mois des rencontres seront ainsi organisées sur tout le territoire et la plateforme digitale [2030.laposte.fr](https://2030.laposte.fr) permettra au plus grand nombre de donner son avis sur ce que doit être La Poste en 2030.**

L'année 2020 marque la fin du plan stratégique « La Poste, conquérir l'avenir » lancé en 2014. Pour les 10 prochaines années, La Poste fait appel à l'ensemble de ses parties prenantes pour recueillir leurs avis.

*« La Poste de 2030 doit se construire en restant utile à la société tout entière et pour y parvenir, il est indispensable d'être à l'écoute et de recueillir les besoins de l'ensemble de nos parties prenantes : postiers, clients, élus, partenaires...Tous les avis sont précieux pour nous améliorer en permanence et proposer les services de demain. »* a déclaré Philippe Wahl, Président - directeur général du Groupe La Poste.

A l'issue de cette grande consultation, toute la matière recueillie pendant 3 mois, en territoire et sur la plateforme [2030.laposte.fr](https://2030.laposte.fr) sera analysée et intégrée dans l'élaboration d'un nouveau plan stratégique qui sera présenté en février 2021.

### Une plateforme en ligne ouverte à tous

Chaque personne qui le souhaite peut se connecter jusqu'à fin novembre sur la plateforme [2030.laposte.fr](https://2030.laposte.fr) et répondre à une dizaine de questions adaptées à son profil, selon qu'il soit client particulier, entreprise ou partenaire. Les postiers sont aussi acteurs de cette consultation et peuvent, soit se connecter via la plateforme en répondant à des questions qui leur sont dédiés, soit en participant à des ateliers organisés dans leur entité de rattachement sur l'ensemble du territoire. Après analyse, l'ensemble des contributions en ligne viendra nourrir le prochain plan stratégique de La Poste.

### Des conférences citoyennes pour identifier les besoins en territoire

Comme en 2013, La Poste fait le choix d'aller à la rencontre de la population en territoire. Un panel de 100 citoyens sera réuni lors de 4 conférences citoyennes :

- **A Nantes, les 18 et 19 septembre**, sur le thème de la transition numérique (impact du numérique, besoin de sécurité et de confiance...);
- **A Toulouse, les 25 et 26 septembre**, sur le thème de la transition démographique (vieillesse de la population, besoin de services de proximité humaine, aspirations des jeunes);
- **A Lille, les 25 et 26 septembre**, sur le thème de la transition territoriale (isolement rural, diversification urbaine, besoins de proximité...)

- **A Lyon, les 2 et 3 octobre**, sur le thème de la transition écologique (impacts environnementaux, changement climatique, politique énergétique, économie circulaire...).

Ce panel sera amené à réfléchir, lors d'ateliers et débats en présence d'experts à la question : « *Face aux défis auxquels devra faire face le pays d'ici 2030 [numérique/écologique/démographique/territorial], quelle doit être la contribution de La Poste ?* ».

Des avis et une déclaration citoyenne seront rédigés par le panel et remis sous la forme d'une déclaration citoyenne au Ministre de l'Economie, des Finances et de la Relance, Bruno Le Maire et à Philippe Wahl, Président – directeur général du Groupe La Poste.

A propos :

### **Le Groupe La Poste**

La Poste est une société anonyme à capitaux publics, filiale de la Caisse des dépôts et de l'Etat. Le groupe La Poste est organisé en cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Réseau La Poste, GeoPost, Numérique. Le Groupe est présent dans 47 pays sur 4 continents. Chaque jour, les 17 000 points de contact de La Poste, 1er réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,3 million de clients. La Poste, neutre en carbone depuis 2012, distribue 21,6 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. En 2019, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 26 milliards d'euros, dont 30% à l'international, et emploie plus de 249 000 collaborateurs. La Poste s'est donné pour objectif d'accélérer sa transformation en continuant à se diversifier. Avec pour ambition de devenir la première entreprise de services de proximité humaine, pour tous, partout et tous les jours, La Poste s'engage à simplifier la vie.

### **Contacts presse**

Service de presse Le Groupe La Poste  
service.presse@laposte.fr  
01 55 44 22 37