



Communiqué de presse
Paris, le 16 novembre 2022

La Poste déploie une nouvelle génération de bureaux de poste

Dans le cadre de son plan d'investissement exceptionnel de 800 millions d'euros sur 5 ans dans son réseau multi-activités à priorité bancaire, La Poste déploie une nouvelle génération de bureaux de poste, qui propose un service à la fois universel et personnalisé. L'ambition est d'offrir une expérience client aux meilleurs standards du marché. Les 10 premiers bureaux transformés¹ selon ce nouveau modèle ouvriront d'ici la fin de l'année 2022 et seront suivis d'une seconde vague de 70 bureaux d'ici 2024.

Face à la montée en puissance du e-commerce, à la crise sanitaire et aux attentes des clients en termes de proximité, La Poste a décidé de refondre en profondeur l'aménagement de ses bureaux de poste et l'accueil apporté à ses clients. Pour s'adapter à ces nouveaux enjeux, elle mise sur la complémentarité du physique et du digital. Son ambition : devenir un distributeur de services omnicanal permettant à ses clients d'accéder aux solutions de La Poste (en bureau, à distance ou en ligne) au moment où ils en ont besoin.

C'est dans ce cadre que La Poste a annoncé un plan d'investissement exceptionnel de 800 millions d'euros d'ici fin 2027, dont 500 millions d'euros consacrés à la rénovation et modernisation de l'ensemble des bureaux présents sur le territoire et 300 millions d'euros au digital.

Des offres et parcours clients repensés

Plus chaleureuse, plus moderne et plus ouverte, la configuration du bureau nouvelle génération s'appuie sur une **offre socle universelle** présente dans tous les sites, avec l'essentiel des services de La Poste :

- Dès son arrivée, le client est accueilli par un chargé de clientèle facilement identifiable grâce à sa nouvelle veste noire aux couleurs de La Poste et de La Banque Postale ;
- Afin de fluidifier les parcours clients, les postiers en contact avec la clientèle sont équipés de smartphones (Smarteo), leur permettant d'accueillir le client, de l'orienter plus facilement ou encore de traiter ses opérations simples comme l'envoi de colis ou le retrait des instances. Pour faciliter la vie des clients, il est désormais possible de retirer son colis grâce à l'Identité Numérique La Poste sans présenter de carte d'identité ;

¹ Poitiers Hôtel de Ville, Villeurbanne Gratte-Ciel, Paris Sèvres, Strasbourg 22 Novembre, Rouen Jeanne d'Arc, Paris Victor Hugo, Bayonne Labat, Talence, Dijon Grangier et Marseille Canebière.

- Les conseillers bancaires sont équipés d'ordinateurs portables **permettant des rendez-vous en visio-conférence** et de tablettes tactiles, pour **la signature électronique** des documents et des contrats auprès de leurs clients ;
- De nouveaux automates et bornes digitales au design épuré, plus intuitifs et ergonomiques, sont également déployés dans les espaces commerciaux. Ils permettent notamment de prendre rendez-vous avec son conseiller bancaire ou son conseiller pro (pour la clientèle professionnelle) ou encore de demander à être rappelé, d'acheter des enveloppes et emballages préaffranchis, ou encore de peser et d'affranchir un courrier ou un colis, de consulter ses comptes ou d'éditer un RIB de La Banque Postale ;
- De nouveaux mobiliers invitant à découvrir l'offre de téléphonie La Poste Mobile sont également déployés dans la surface de vente.

L'offre socle universelle est enrichie d'un ou plusieurs modules en fonction des spécificités de la zone de chalandise. Le conseil, l'offre de services et l'expérience client sont personnalisés et adaptés selon chaque bureau :

- **Le conseil** : l'expertise et la présence physique de conseillers est renforcée pour les clients bancaires, patrimoniaux, professionnels, ou téléphonie mobile. Des conseillers numériques et/ou France services viennent aussi accompagner les clientèles éloignées du numérique ou faciliter leurs démarches administratives en ligne.
- **L'offre de services** : des offres de services spécifiques sont destinées aux jeunes, aux seniors, aux touristes ou encore aux collectionneurs. Passage du code de la route ou du permis bateau, corners dédiés aux timbres de collection, ou encore services de conciergerie...
- **L'expérience personnalisée** : pour les adeptes du e-commerce, des « stations colis » seront expérimentées dès 2023, afin que les clients puissent ouvrir leur colis, vérifier la conformité de leurs achats, déposer leur emballage pour qu'il soit recyclé, essayer les vêtements achetés en ligne dans une cabine d'essayage et gérer les éventuels retours de colis. Ces « stations colis » viennent en complément des consignes Duo installées au sein des espaces de vente. Simples et rapides d'utilisation, conçues pour le dépôt et le retrait des Colissimo, les consignes Duo répondent parfaitement à la montée en puissance du e-commerce et facilitent la gestion des retours de colis. Elles permettent de déposer ou retirer un colis en moins de 2 minutes, en toute autonomie. Elles s'ajoutent aux consignes automatiques Pickup, offrant aux clients la possibilité de retirer leurs colis en toute autonomie, et ce, 24h/24.



Le bureau de poste nouvelle génération s'articule autour de 3 grands univers, facilement identifiables par les clients :

- **L'espace de vente grand public** : plus spacieux, il est équipé d'une grande table d'accueil permettant de poser ses affaires et de préparer ses envois.... Tous les services essentiels de La Poste sont disponibles dans cet espace, soit accompagné d'un chargé de clientèle, soit en toute autonomie, grâce à des bornes tactiles au design épuré, plus intuitives et plus ergonomiques.
- **L'espace conseil bancaire** : les espaces d'accueil et de rendez-vous ont été repensés pour améliorer le confort des clients et garantir la confidentialité des échanges. Les conseillers bancaires sont équipés de tablettes afin de simplifier les parcours de vente avec la signature électronique des documents et des contrats et pourront proposer des rendez-vous en visio-conférences à leurs clients. Des espaces dédiés à Louvre Banque Privée, la banque patrimoniale de La Banque Postale, seront également présents dans certains bureaux de poste pour un accueil et un suivi personnalisé de la clientèle patrimoniale.
- **L'espace conseil pour les professionnels** : un espace est également dédié aux clients professionnels, afin de leur garantir un accueil personnalisé et confidentiel. Des conseillers sont spécialement formés pour les accompagner dans leurs démarches au quotidien : financement, assurance, juridique, visibilité et communication ...

Des bureaux de poste rénovés de manière éco-responsable

La Poste Immobilier, foncière du groupe La Poste, a piloté l'ensemble des travaux de modernisation de ces bureaux. Rénovés du sol au plafond avec du mobilier contemporain et des matériaux bio-sourcés (de la peinture aux algues a été systématiquement utilisée), ces nouveaux bureaux proposeront une meilleure acoustique et une luminosité plus responsable, avec l'utilisation de luminaires 100% LED. La qualité de l'air y est optimale grâce à l'installation de ventilation adaptée permettant également de réaliser des économies d'énergie. Les déchets ont été revalorisés à hauteur de 85%.

Enfin, en accord avec les valeurs citoyennes de la banque, les nouveaux espaces bancaires remodelés en 2022 ont été habillés d'objets de décoration réalisés spécialement pour La Banque Postale en collaboration avec Emmaüs Alternatives et fabriqués à partir de matériaux recyclés issus des dons faits à l'association.

A propos du 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 quatre branches : Services-Courrier-Colis, Grand Public et Numérique, GeoPost, La Banque Postale qui constitue avec sa filiale CNP Assurances le 11e bancassureur européen.

La Poste distribue plus de 18 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. Attaché à sa présence territoriale, le groupe compte 17 000 points de contact (bureaux de poste, agences postales communales, relais poste commerçants) et 18 000 points d'accès à un service postal (Pickup, carrés pros, consignes ou encore drive colis).

En 2021, le groupe La Poste a réalisé un chiffre d'affaires de 34,6 milliards d'euros, dont 41 % à l'international, et emploie près de 245 000 collaborateurs, dans 63 pays sur 5 continents dont 193 000 en France.

Entreprise à mission depuis juin 2021, leader de la transition écologique et de la finance verte, La Poste ambitionne d'atteindre le « zéro émission nette » à horizon 2050. Avec son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », l'entreprise publique se fixe l'ambition de devenir la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.

Contacts presse

Stephanie Noel – stephanie.noel@laposte.fr – 06 38 27 32 91

France Plasse – france.plasse@laposte.fr – 06 08 47 75 41