



HISTOIRE

LE SENS DE L'HISTOIRE

Depuis son origine, La Poste se transforme. Le groupe est un acteur clé dans la lutte contre les fractures de la société. Son action vise à accompagner les citoyens dans toutes les transitions, démographique, numérique, territoriale et environnementale. Pour répondre aux défis posés par celles-ci, La Poste a lancé en 2021 son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ». Il doit la positionner comme 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. Pour renforcer l'impact de son action sociale, La Poste a également adopté en 2021 le statut d'entreprise à mission.

ITINÉRAIRE D'INTÉRÊT GÉNÉRAL

AU SERVICE DES FRANÇAIS DEPUIS SON ORIGINE...

16^e siècle

Les relais de poste permettent de transporter les messages royaux

C'est Louis XI qui a créé cette « Poste aux chevaux » en 1477. Dès 1576, les nouveaux messagers royaux sont autorisés à acheminer le courrier des particuliers, même si la pratique reste rare.

17^e siècle

Un service postal ouvert à tous : « la poste aux lettres »

Créée en 1602 par Henri IV, cette administration permet à tous les citoyens d'expédier du courrier. À l'époque, les frais de port sont payés par le destinataire.

18^e siècle

Un service d'État, réparti sur tout le territoire

À partir de 1760, le facteur fait son apparition dans plusieurs grandes villes. À la Révolution, alors que le monopole de la poste passe du roi à la République, on compte environ 1400 relais poste.

19^e siècle

La démocratisation du courrier s'accélère

Avec la réduction du prix de la lettre, la mise en place du service rural en 1830 et le développement du train, le service postal devient accessible à tous.

20^e siècle

Une entreprise publique autonome

L'automobile, l'avion puis le TGV permettent au service postal de gagner encore fortement en proximité et en efficacité. Le ministère des Postes et Télécommunications devient un établissement public à caractère industriel et commercial, au service de tous.

21^e siècle

Une entreprise tournée vers le futur

Devenue société anonyme à capitaux 100% publics, La Poste accompagne les grandes mutations de notre époque en continuant à se réinventer. Elle développe un modèle multiactivité novateur et robuste, tout en plaçant ses engagements sociétaux au cœur de ce modèle.

1

Le service universel postal

La Poste assure la levée et la distribution du courrier 6 jours sur 7 au domicile des Français, sur tout le territoire, à des prix encadrés et maîtrisés. Respectant les principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité, ce service concourt à la cohésion sociale et au développement équilibré des territoires.

2

Le transport et la distribution de la presse

Partout en France, et 6 jours sur 7, La Poste distribue près de 7000 publications à des tarifs abordables. Une mission essentielle au pluralisme démocratique, qui garantit à tous les citoyens un accès égal à l'information.

3

L'aménagement du territoire

La Poste s'est engagée à maintenir au moins 17 000 points de contact afin d'assurer une présence postale sur l'ensemble du territoire. Premier réseau de proximité humaine en France, le réseau La Poste permet ainsi à 97,1% de la population de résider à moins de 5 km ou à 20 minutes en voiture d'un point de contact.

4

L'accessibilité bancaire

Toute personne qui en fait la demande peut ouvrir un livret A à partir de 1,50 euro et y effectuer gratuitement des retraits ou des dépôts. La Banque Postale garantit ainsi aux personnes exclues du système bancaire classique un accès universel à des services bancaires gratuits, simples et indispensables.

ET FORTE DE SES 4 MISSIONS DE SERVICE PUBLIC...



LA POSTE DÉFINIT SA RAISON D'ÊTRE...

Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, développe les échanges et tisse des liens essentiels en contribuant aux biens communs de la société tout entière.

Révélee en 2021, la raison d'être de La Poste exprime le sens fondamental de ses activités au service de la société. Coconstruite avec les postiers et toutes les parties prenantes du groupe, elle s'inscrit dans le prolongement de son histoire et de ses missions de

service public. Intemporelle, elle établit un pont avec le monde de demain en ancrant la volonté de La Poste d'accompagner les grandes transitions – numérique, territoriale, démographique et écologique – de notre époque.

ET DEVIENT ENTREPRISE À MISSION.

En adoptant le statut innovant d'entreprise à mission quelques mois après sa promulgation, La Poste conforte son positionnement d'entreprise à impact positif, conciliant performance économique et intérêt général. En phase avec les exigences de ce statut, elle a pris quatre engagements sociétaux reflétant sa raison d'être et incarnant sa contribution aux biens communs de la société tout entière :

- Contribuer au développement et à la cohésion des territoires
- Favoriser l'inclusion sociale
- Promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal
- Œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous

Créé pour l'occasion, un comité des parties prenantes est chargé d'assurer le suivi de ces engagements en toute indépendance.

Dans la foulée de sa maison-mère, La Banque Postale est aussi devenue entreprise à mission en février 2022, avec des objectifs sociaux, environnementaux et territoriaux inscrits au cœur de ses statuts. Elle a placé son plan stratégique 2030 sous le signe d'une transition juste.

UNE AMBITION FORTE...

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.

« La Poste 2030, engagée pour vous », c'est le nom du plan stratégique qui guidera le développement du groupe pendant les dix prochaines années. Un nom qui fait écho à la raison d'être de La Poste et à ses engagements pris en tant qu'entreprise à mission, au service de tous et utile à chacun.

À travers son plan stratégique, La Poste veut développer un modèle économique autoporteur pour l'ensemble du groupe et pour chacune de ses activités : c'est ainsi qu'elle entend réussir sa transformation, en étant durablement une entreprise en croissance rentable.

**« C'EST LE PLAN STRATÉGIQUE
D'UNE ENTREPRISE QUI
SE DONNE COMME PREMIER
OBJECTIF DE MIEUX
SERVIR SES CLIENTS ET DE
LEUR SIMPLIFIER LA VIE.**

C'est le plan d'une entreprise qui s'engage aussi pour la société tout entière, pour l'aider à gérer la transition démographique, la transition numérique, la transition écologique et la transition territoriale. »

Philippe Wahl, président-directeur général
du groupe La Poste

REPOSANT SUR TROIS DYNAMIQUES :

**— Conforter le socle
des activités
historiques du groupe :**

le courrier, le réseau et ses missions
de service public.

**— Accélérer
le développement
de ses moteurs de
croissance actuels :**

le colis et l'e-commerce pour devenir le leader
de la logistique décarbonée; la bancassurance pour
devenir le leader de la finance durable.

**— Construire la
croissance de demain
en préparant les
nouveaux modèles**

avec des services digitaux de confiance pour répondre
aux enjeux de protection numérique, et les
services de proximité humaine pour répondre
aux besoins de lien social et de solidarité.

Chacune des quatre activités du groupe traduira ces trois dynamiques en actions concrètes : la logistique (courrier, colis, services à l'e-commerce), la bancassurance, les services numériques de confiance, les services de proximité (dont la silver santé) et le réseau de distribution.

7 AXES PRIORITAIRES

Pour réaliser ses ambitions stratégiques et atteindre son objectif de croissance rentable, le groupe La Poste s'est fixé sept priorités.



Client

Servir les clients au plus haut niveau de qualité, innover pour rester leur intermédiaire privilégié et conquérir de nouvelles clientèles (professionnels, jeunes...).

EN ACTION

90% des services de La Poste sont désormais accessibles en ligne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur le site laposte.fr et son application mobile.



Présence

S'affirmer toujours plus présent, grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numériques et humains, au service du développement.

EN ACTION

35 000 points d'accès à un service postal accueillent les clients sur l'ensemble du territoire.



Numérique

Accélérer la transformation digitale, développer les services de confiance numérique et contribuer à l'inclusion numérique.

EN ACTION

Plus de 500 000 Identités Numériques La Poste ont déjà été créées fin 2021. Preuve d'identité et moyen de connexion universel sécurisé, L'Identité Numérique simplifie les démarches en ligne.



International

Dépasser les frontières géographiques en captant la croissance internationale.

EN ACTION

Le groupe La Poste, présent dans 63 pays, réalise 41% de son chiffre d'affaires à l'international et a distribué 2,8 milliards de colis en France et à l'international en 2021.



Vert

S'engager en tant qu'entreprise leader de la transformation écologique et la rendre accessible à tous.

EN ACTION

Le groupe La Poste et la Caisse des Dépôts lancent Movivolt, société de location longue durée de véhicules électriques pour les professionnels, avec un objectif de 10 500 véhicules loués à l'horizon 2025. Elle bénéficie des savoir-faire de Véhiposte (gestion de flottes de véhicules électriques d'entreprise), de La Banque Postale Leasing & Factoring (financements locatifs), et de la capacité conjointe de la Banque des Territoires et de La Banque Postale à investir dans la transition énergétique des territoires.



Citoyen

S'affirmer dans son nouveau statut à mission. Donner les preuves de sa responsabilité citoyenne, sociale et sociétale.

EN ACTION

370 bureaux de poste sont labellisés France services mi-janvier 2022 : ils proposent aux clients un accompagnement dans leurs démarches administratives du quotidien, auprès de 9 opérateurs publics. La Poste et la Banque des Territoires ont aussi lancé des expérimentations de France services en mobilité.



Pacte social et culture managériale

Renforcer la fierté et l'engagement des postiers, déployer l'accord social 2021-2023 « La Poste, engagée avec les postiers » et mettre en œuvre une organisation plus agile.

EN ACTION

En 2021, 25 000 collaborateurs ont déjà pris part au programme de formation Cap Compétences Numériques, sur le numérique, l'intelligence artificielle et la data.

5 PROJETS D'ACCÉLÉRATION

En complément des sept priorités inscrites dans son plan stratégique pour 2030, La Poste a lancé cinq « projets d'accélération groupe ». Ciblés sur des enjeux spécifiques particulièrement décisifs, ils feront l'objet d'une collaboration active des branches du groupe, avec des avancées concrètes et rapides à la clé.



Les pros

Gammes de services sur mesure, applications et espaces Web dédiés, conseils pour la création d'entreprise... La Poste est déjà très présente aux côtés des pros. Avec un potentiel de près de 5 millions de clients à conquérir, elle souhaite aller plus loin en mobilisant toutes les branches du groupe pour améliorer leur expérience client.

EN ACTION

Le groupe a lancé, en 2021, l'offre Digiposté pour les pros, une nouvelle solution pensée pour les dirigeants de TPE, les autoentrepreneurs ou les créateurs d'entreprise. En centralisant tous leurs documents importants dans une boîte aux lettres numérique intelligente et sécurisée, elle simplifie leurs démarches administratives.



Le développement territorial

Engagé aux côtés des territoires, le groupe La Poste donne une nouvelle impulsion à son action en se positionnant comme leur partenaire privilégié. Attractivité territoriale, numérisation des services au public, développement des mobilités durables ou encore maintien des seniors à domicile... Face aux multiples enjeux que les territoires doivent relever, La Poste mobilise ses expertises et conçoit des offres qui s'adaptent aux spécificités locales.

EN ACTION

La Poste Immobilier, la Banque des Territoires et 123 Investment Managers créent la société civile immobilière Résidences seniors La Poste pour accompagner le développement des résidences services seniors du groupe La Poste. Le groupe devient l'un des grands acteurs des résidences services seniors avec 11 résidences lancées en 2021.



L'intelligence artificielle et les données

Dans tous les secteurs d'activité, la collecte, l'analyse et l'exploitation des données de tous types sont aujourd'hui des leviers de performance. La Poste entend tirer parti de cette opportunité pour développer ses activités, améliorer l'efficacité opérationnelle mais aussi renforcer la qualité de service et la satisfaction de ses clients, grâce à des offres plus lisibles et adaptées aux besoins de chacun, tout en garantissant un usage éthique de ses données. Elle souhaite aussi se positionner comme un acteur de référence du conseil en intelligence artificielle (IA).

EN ACTION

En 2021, La Poste a annoncé l'acquisition d'Openvalue, cabinet de conseil en big data et en IA. Aux côtés de Probayes et Softeam, le groupe crée ainsi un champion français de la data et de l'IA, avec plus de 350 experts au service des grandes entreprises et de leurs projets d'IA.



Urby est une entreprise de logistique urbaine, filiale du groupe La Poste et de la Banque des Territoires



La logistique urbaine

Pour accompagner le défi de villes plus durables, plus attractives et plus agréables à vivre, sans pour autant freiner leur dynamisme économique, le groupe La Poste accélère pour atteindre son objectif de devenir le leader de la logistique décarbonée en France et en Europe.

EN ACTION

L'objectif de livraison zéro/faibles émissions en France et en Europe d'ici à 2025 a été rehaussé à 350 villes. Fin 2021, plus de 4 800 véhicules basses émissions livrent près de 180 villes en Europe. 300 vélos-cargos ont été déployés dans 22 métropoles françaises et 20 camions électriques ont été acquis.



Les jeunes

Les jeunes d'aujourd'hui sont les clients et, pour certains d'entre eux, les postiers de demain. La Poste veut par conséquent renforcer son attractivité auprès d'eux, avec une ambition claire : devenir le partenaire de leur autonomie, en les accompagnant à chaque étape de leur vie scolaire et étudiante.

EN ACTION

Du 7 septembre au 28 octobre 2021, La Poste a organisé une tournée des campus dans 11 villes, en allant à la rencontre de 1,4 million d'étudiants. Dans un camion aménagé pour l'occasion, des postiers leur ont fait découvrir des offres pensées pour eux, comme des prêts étudiants pour financer leurs études, des comptes bancaires adaptés, les forfaits La Poste Mobile, ou encore l'accompagnement dans leur recherche d'emploi.