

— 2020 —

Année du bilan du plan stratégique « Conquérir l'avenir »

En 2014, le Groupe lançait le plan stratégique baptisé « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir ». Son ambition : devenir la première entreprise de services de proximité humaine pour tous, partout, tous les jours. Retour sur des transformations majeures.



Retour en 2014. Un monde différent et pourtant si proche. Le quotidien de chacun est moins digitalisé que celui de 2020, l'idée d'une pandémie mondiale semble inimaginable. Mais, pour La Poste, les grands défis de l'avenir sont déjà bien présents : l'e-commerce bouleverse les modes de consommation, l'urgence environnementale ne cesse de se confirmer et le courrier poursuit sa chute dans tous les pays d'Europe. Cette baisse fragilise le modèle économique, l'organisation et, tout simplement, l'avenir de La Poste. Les équipes se mobilisent pour définir de nouveaux axes de croissance pour les années à venir. En janvier 2014, le plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir » est annoncé, avec une vision fédératrice : faire de la confiance et de la proximité humaine les facteurs clés de la réussite.

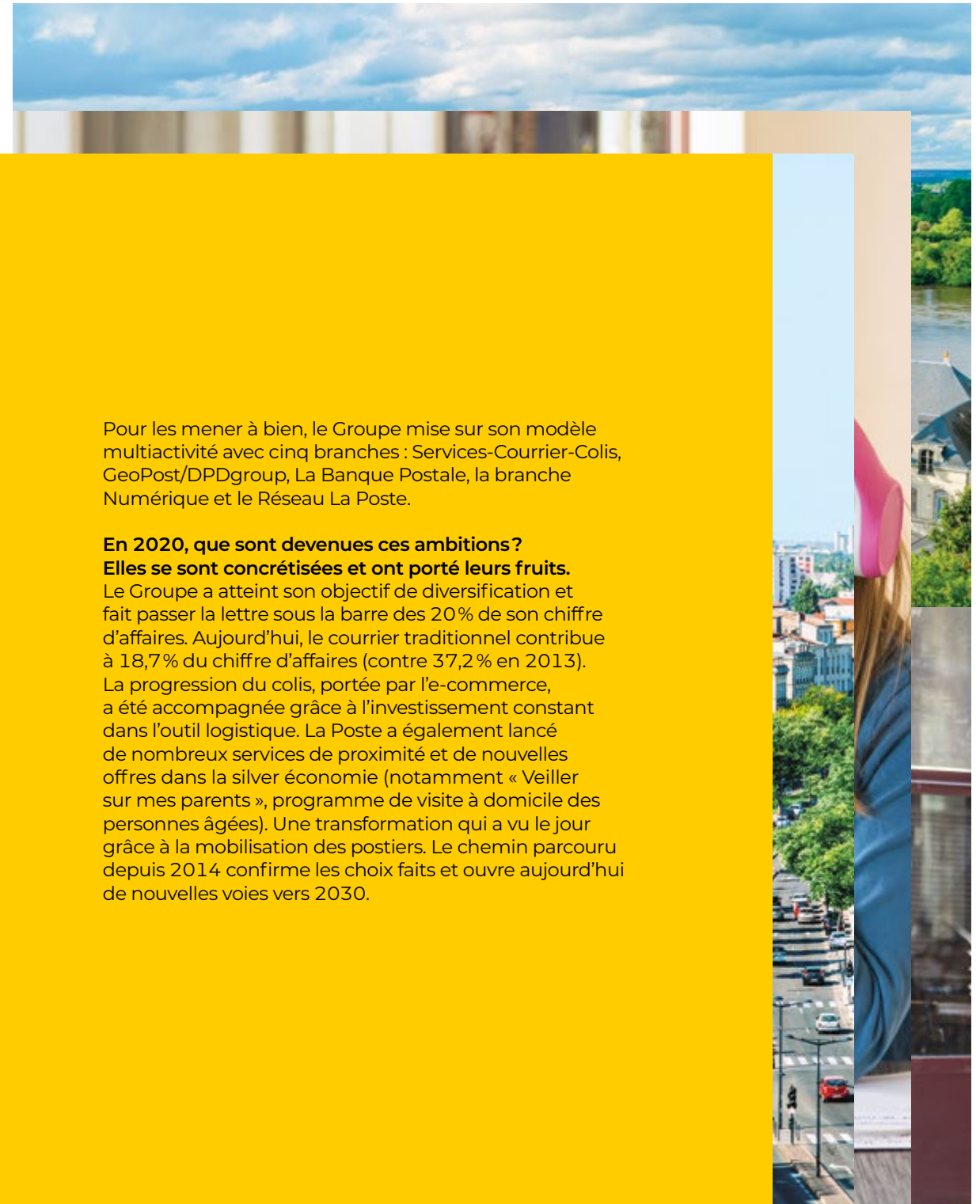
Le plan s'articule autour de cinq projets prioritaires communs : la transition énergétique, l'accompagnement de la révolution de l'e-commerce, la contribution à la modernisation de l'action publique, la logistique urbaine, le développement du numérique et la connaissance approfondie des clients particuliers.

Pour les mener à bien, le Groupe mise sur son modèle multiactivité avec cinq branches : Services-Courrier-Colis, GeoPost/DPDgroup, La Banque Postale, la branche Numérique et le Réseau La Poste.

En 2020, que sont devenues ces ambitions ?

Elles se sont concrétisées et ont porté leurs fruits.

Le Groupe a atteint son objectif de diversification et fait passer la lettre sous la barre des 20 % de son chiffre d'affaires. Aujourd'hui, le courrier traditionnel contribue à 18,7 % du chiffre d'affaires (contre 37,2 % en 2013). La progression du colis, portée par l'e-commerce, a été accompagnée grâce à l'investissement constant dans l'outil logistique. La Poste a également lancé de nombreux services de proximité et de nouvelles offres dans la silver économie (notamment « Veiller sur mes parents », programme de visite à domicile des personnes âgées). Une transformation qui a vu le jour grâce à la mobilisation des postiers. Le chemin parcouru depuis 2014 confirme les choix faits et ouvre aujourd'hui de nouvelles voies vers 2030.

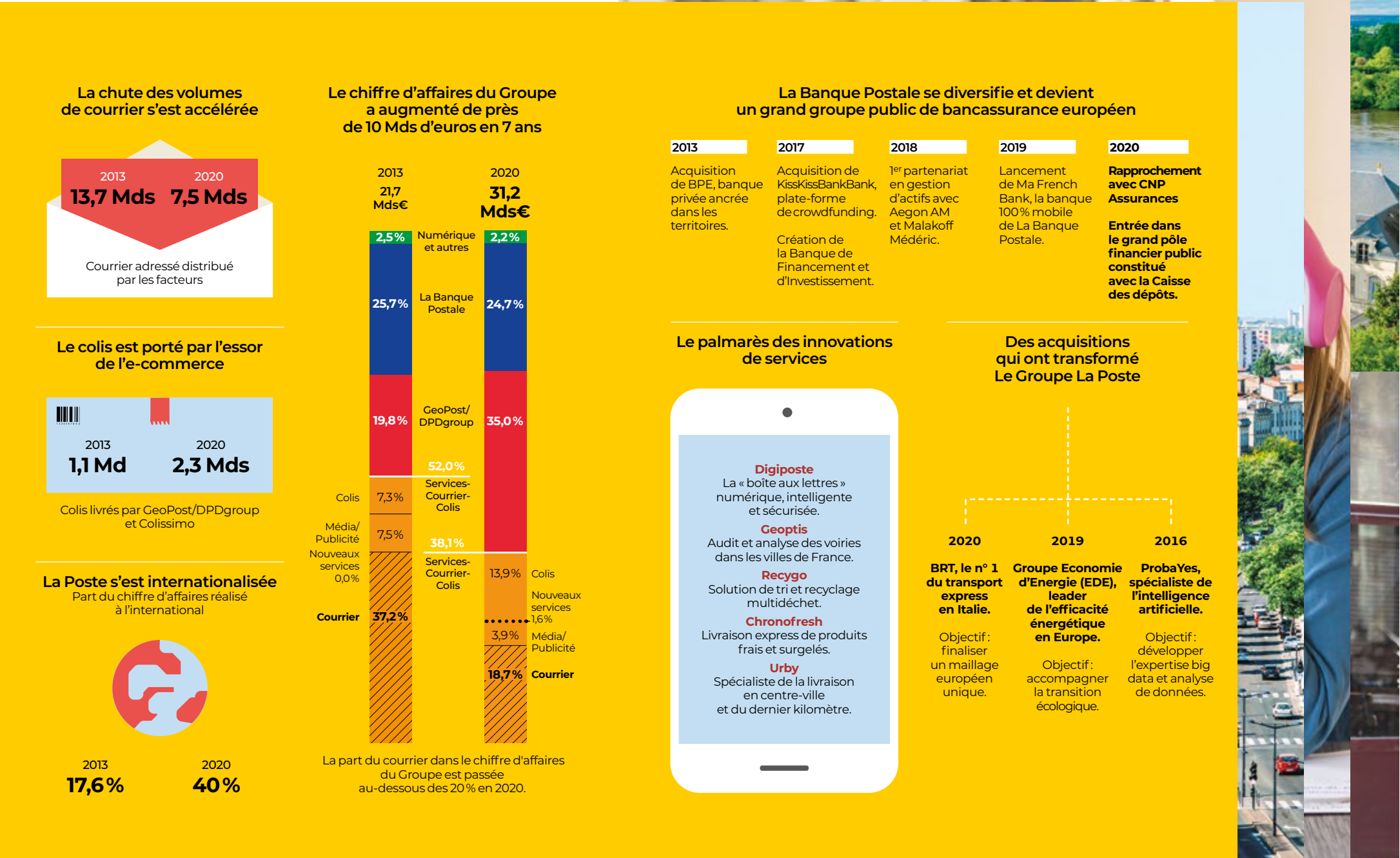


PLAN

STRATÉGIQUE 2020 :

LES REPÈRES DE

LA TRANSFORMATION



Conquérir les services de proximité humaine

LES FACTEURS AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION



27

millions de prestations de services de proximité en 2020.

Plus de 640

millions de kilomètres parcourus chaque année par les facteurs.

110 880

tonnes de matières collectées pour recyclage et réemploi dans le cadre de Recygo.



Ils ont mené la révolution de leur métier, adopté le numérique, initié les nouveaux services qui simplifient le quotidien des Français et font vivre la fibre humaine de La Poste : les 65 000 facteurs sont des acteurs clés de la transformation depuis 2013.

Pour bien vieillir chez soi

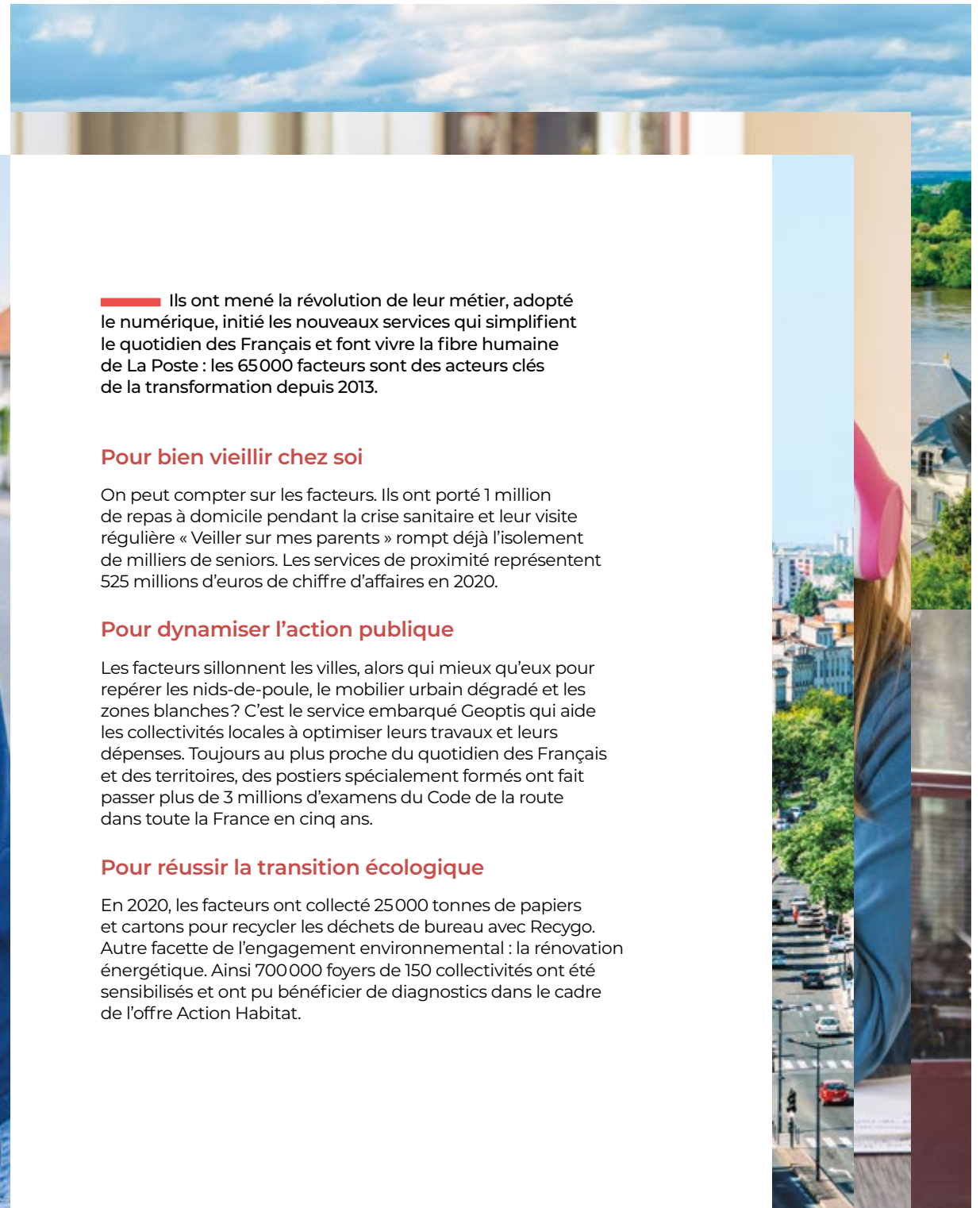
On peut compter sur les facteurs. Ils ont porté 1 million de repas à domicile pendant la crise sanitaire et leur visite régulière « Veiller sur mes parents » rompt déjà l'isolement de milliers de seniors. Les services de proximité représentent 525 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2020.

Pour dynamiser l'action publique

Les facteurs sillonnent les villes, alors qui mieux qu'eux pour repérer les nids-de-poule, le mobilier urbain dégradé et les zones blanches ? C'est le service embarqué Geoptis qui aide les collectivités locales à optimiser leurs travaux et leurs dépenses. Toujours au plus proche du quotidien des Français et des territoires, des postiers spécialement formés ont fait passer plus de 3 millions d'examen du Code de la route dans toute la France en cinq ans.

Pour réussir la transition écologique

En 2020, les facteurs ont collecté 25 000 tonnes de papiers et cartons pour recycler les déchets de bureau avec Recygo. Autre facette de l'engagement environnemental : la rénovation énergétique. Ainsi 700 000 foyers de 150 collectivités ont été sensibilisés et ont pu bénéficier de diagnostics dans le cadre de l'offre Action Habitat.



Conquérir tous les colis du monde

UNE IMPLANTATION MONDIALE
ET UN OUTIL INDUSTRIEL PERFORMANT



Hub ultra moderne de GeoPost/DPDgroup, situé à Hinckley dans le comté du Leicestershire (Royaume-Uni).

— L'essor de l'e-commerce est aussi celui des colis. Dans le monde entier, La Poste gère ce flux en constante croissance grâce à son expertise logistique.

Implanté dans 49 pays, GeoPost/DPDgroup et ses 97 000 experts sont aujourd'hui n° 1 sur le marché européen du transport de marchandises. En 2020, la filiale a poursuivi son déploiement international avec la montée à 85 % au capital de BRT, le leader italien sur le marché du colis. Une avancée majeure qui consolide le maillage européen avec plus de 50 nouveaux hubs ouverts en 2020. GeoPost/DPDgroup a ainsi livré 1 868 millions de colis en 2020 et enregistré une croissance de son chiffre d'affaires de 42,1 %. GeoPost/DPDgroup va investir 200 millions d'euros d'ici à 2025 pour réduire son empreinte carbone dans 225 villes européennes, avec notamment le déploiement de 7 700 véhicules de livraison alternatifs à zéro ou faibles émissions de CO₂ et 100 % des livraisons propres.

Asendia, co-entreprise entre La Poste française et Swiss Post a été fondée en 2012. Expert de l'e-commerce et spécialiste des flux transfrontières, elle a réalisé en 2020 un chiffre d'affaires de **1 793 millions d'euros**, en progression de 50 % par rapport à 2019.



58 000

points Pickup dans le monde, dont plus de 13 000 en France.

1,9

milliard de colis livrés dans le monde par GeoPost/DPDgroup en 2020 (+40 %).

471

millions de Colissimo livrés en 2020, +30 % en un an.

450 M€

investis pour moderniser l'outil industriel et logistique.

Conquérir le cœur des villes

LA POSTE, PIONNIÈRE DE LA LOGISTIQUE URBAINE DURABLE

40 millions de personnes, vivant dans les 115 plus grandes villes de l'Union européenne, sont exposés à une qualité de l'air médiocre. Le trafic de marchandises représente 40% des embouteillages en centre-ville.

Le succès de l'e-commerce se traduit par une forte progression des livraisons avec 10 millions de livraisons ou enlèvements de colis par jour en France. La logistique urbaine s'impose donc aujourd'hui comme un enjeu sociétal et environnemental majeur. Depuis 2017, Urby, la filiale logistique urbaine de La Poste, propose une organisation conjuguant mutualisation des marchandises et modes de transport durables. Les résultats sont là. Une étude d'impact menée sur trois sites pilotes Urby a montré des réductions de la circulation dense pouvant atteindre 26%. Les émissions de GES sont réduites de 19% et les polluants atmosphériques locaux de 76%. En 2020, Urby a accéléré son développement grâce à un investissement conjoint de La Poste et de la Caisse des dépôts (via la Banque des Territoires) qui en détiennent respectivement 60% et 40%. Le service est désormais déployé dans 17 grandes villes et ambitionne, d'ici à 2025, de couvrir 10% de la massification des flux de 22 métropoles françaises.

Avec **6 800** voitures, **7 400** Staby, **1 300** Quadeo électriques et **18 800** vélos à assistance électrique, La Poste s'est dotée d'une des premières flottes de véhicules propres au monde.



Transporteurs
Pour tout type de marchandise dépassant 30 kg, entrant ou sortant des villes.

Dépôt en périphérie
Hôtels logistiques urbains multiopérateurs opérant en centres de mutualisation de 2 000 m² à 4 000 m².

La chaîne de valeur Urby



Transports propres
Les flux du premier et du dernier kilomètre sont assurés par la flotte de véhicules à faible émission d'Urby (véhicules électriques ou roulant au gaz, vélos cargos).

Transporteurs et recyclage



Centre de stockage
Établissements de logistique urbaine (ÉLU), de 200 m² à 400 m², collectant et stockant les marchandises des commerces et des entreprises.

Flux entrants
Clients Urby : transporteurs.

Flux sortants
Clients Urby : commerces et entreprises.



À Bordeaux, l'hôtel de logistique urbaine de 4 700 m² rassemble trois entités du Groupe : Colissimo, Chronopost et GeoPost/DPDgroup France. 17 quais réceptionnent les marchandises, et une flotte de 72 véhicules (à 70% électriques) assure les livraisons en centre-ville.

Conquérir la confiance numérique

DEVENIR LE TIERS DE CONFIANCE
DE LA SOCIÉTÉ DIGITALE

Depuis 2015, la branche Numérique accompagne la transformation numérique de La Poste et développe de nouveaux services pour les entreprises, les collectivités et les particuliers.

Des services novateurs et utiles

La branche Numérique affiche une maîtrise unique de l'ensemble de la chaîne de confiance numérique. Sa filiale Docaposte est aujourd'hui le leader des solutions de confiance numérique dans les secteurs banque et assurance, santé, et secteur public et compte, en 2020, plus de 23 000 clients, dont 90 % des entreprises du CAC 40.

Elle confirme son développement et sa diversification avec les acquisitions récentes d'Index Éducation, leader français des solutions numériques pour le monde de l'enseignement, et d'AR24, créatrice de la première solution de lettre recommandée électronique qualifiée eIDAS en France. L'Identité Numérique La Poste propose la création 100 % en ligne d'une identité électronique sécurisée. Elle permet d'accéder à plus de 800 services publics via FranceConnect. À la fin 2020, 300 000 identités numériques ont été créées.

Un numérique éthique et responsable

La Poste promeut l'utilisation responsable des données personnelles. Elle garantit la confidentialité des données numériques : son modèle ne s'appuie pas sur l'exploitation des données des utilisateurs mais sur un service payant pour les entreprises et gratuit pour les particuliers. Ce modèle repose aussi sur le choix de technologies robustes permettant d'assurer la sécurité et l'intégrité des données dans la durée ; celles-ci sont hébergées et opérées dans des datacenters en Europe. Le Groupe s'engage par ailleurs à favoriser l'inclusion numérique dans les territoires.



5,5

millions de boîtes aux lettres numériques, intelligentes et sécurisées Digiposte ouvertes à fin 2020.

29

millions de visiteurs uniques en moyenne par mois sur le site laposte.fr en 2020.



Répondre aux enjeux de cohésion territoriale

UNE PRÉSENCE POSTALE QUI S'ADAPTE AUX TERRITOIRES



Le nouveau bureau de Dijon Mansart, près de l'Université de Bourgogne et de ses 30 000 étudiants, s'adresse en priorité aux jeunes de 15 à 30 ans. Il est possible d'y passer son Code de la route, d'y ouvrir un compte ou d'y bénéficier d'un espace de coworking.

La Poste ajuste en permanence ses formes de présence pour mieux répondre aux usages et exigences des clients tout en anticipant leurs besoins futurs.

Près de 17 000 points de présence postale contribuent à la vitalité du lien social et au dynamisme de la vie locale. Le nouveau contrat de présence territoriale, couvrant la période 2020-2022, prévoit une enveloppe de 531 millions d'euros sur trois ans pour maintenir le maillage de La Poste dans les territoires et couvrir les besoins des publics.

323 bureaux Maisons de services au public et 191 bureaux labellisés France Services accueillent des opérateurs et collectivités publiques souhaitant mutualiser l'accès à leurs services en zone à faible densité et périurbaines.

Aller au plus près des besoins

Le réseau s'adapte aussi aux modes de vie avec des bureaux de poste qui proposent des services spécifiques pour les jeunes ou encore pour les clientèles touristiques dans des villes comme Nice, Chamonix, Arcachon et Fort-de-France. Par ailleurs, plus de 1 000 bureaux experts apportent, sur l'ensemble du territoire, des services personnalisés à des clients aussi diversifiés que les patrimoniaux, les professionnels ou ceux qui se trouvent en situation de vulnérabilité.

Le développement des partenariats

Grâce aux 2 827 La Poste relais ouverts avec des commerçants, les services essentiels de La Poste sont proposés dans des lieux de vie offrant des horaires élargis. 6 550 La Poste agences communales sont hébergées en mairie, contribuant par ailleurs à renforcer la présence postale dans les zones peu denses.



3 913

bureaux de poste ont été rénovés depuis 2013.

55,3%

des points de contact sont en partenariat en 2020.

Servir l'intérêt général

GRÂCE AU GRAND PÔLE FINANCIER PUBLIC

Le 4 mars 2020 restera une date historique pour Le Groupe La Poste : le double rapprochement, entre La Poste et la Caisse des dépôts d'une part, entre La Banque Postale et CNP Assurances d'autre part, est officiellement finalisé pour donner naissance à un grand pôle financier public au service de l'intérêt général.

Ce grand pôle financier public contribuera fortement au développement économique et social des territoires, via des chantiers de coopération : logistique urbaine, confiance numérique... Cette opération intensifie la transformation et la diversification des activités de La Poste tout en ouvrant un nouveau chapitre essentiel pour le futur du service public en France.

Mise en œuvre du modèle de bancassureur intégré

Le rapprochement permet à La Banque Postale et à CNP Assurances de développer une approche globale du client pour répondre à l'ensemble de ses besoins à toutes les étapes de sa vie. Une nouvelle étape qui accélère la diversification de La Banque Postale dans les métiers de la banque, de l'assurance vie et non-vie et des services financiers, en France et à l'étranger. La Banque Postale porte les engagements du groupe de bancassurance public face aux grands enjeux de société, en particulier l'exclusion bancaire et numérique et l'urgence climatique.

5 chantiers de coopération au service des territoires

- La lutte contre les fractures territoriales.
- La logistique urbaine et la ville intelligente.
- Le tiers de confiance numérique.
- La silver économie et les enjeux de santé.
- La transition énergétique et écologique.

