

Et si on simplifiait tout!

Tentons l'expérience
avec le rapport d'activité 2017
du Groupe La Poste



LE GROUPE LA POSTE



Marion est heureuse, elle a réussi son code, qu'elle a passé il y a deux jours à La Poste ! Tout est allé tellement vite : elle s'est inscrite sur le site de La Poste pour 30 euros à une session trois jours après, tout près de chez elle. La théorie en poche, Marion est très motivée pour se lancer dans la pratique !

**Demain est
à La Poste et
à tout le monde.**

« Nous sommes en train de créer la plus grande entreprise de services de proximité humaine. »

Philippe Wahl, Président-directeur général du Groupe La Poste

2017 marque un point d'étape important, à mi-parcours de notre plan stratégique « La Poste 2020 : Conquérir l'avenir ». Nos bons résultats le prouvent : notre modèle multiactivité est solide et notre ambition d'être la première entreprise de proximité humaine est possible. Jour après jour, nous nous transformons pour répondre aux besoins de tous, nous innovons pour accompagner les grandes transformations sociétales avec un seul objectif : créer de nouveaux services utiles à tous.

Simplification. *Simplifier la vie* grâce à des services utiles et innovants, améliorer le quotidien des gens en n'oubliant personne, c'est la posture humaine de La Poste, le moteur de sa transformation dans un monde qui bouscule toutes ses activités. La mutation numérique s'accélère, de nouveaux acteurs apparaissent sur le marché bancaire, celui du colis voit gonfler les flux de l'e-commerce, les seniors sont de plus en plus nombreux et demandent des services spécifiques, partout de nouveaux opérateurs émergent. Le Groupe a pris la mesure de ces défis et de ces opportunités.



« Développer de nouveaux services utiles pour tous... »



« Allier la force du facteur humain aux solutions numériques... »



« Contribuer activement à l'intérêt général. »

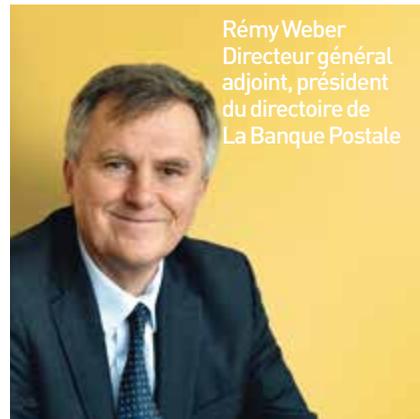
Diversification. La diversification des services du facteur est lancée : le déploiement de « Veiller sur mes parents », l'arrivée de la tablette Ardoiz dédiée aux personnes âgées ou l'acquisition d'Asten Santé, spécialiste des équipements médicaux à domicile, scellent notre entrée dans la silver économie. Côté Réseau, les formats de présence postale se diversifient pour accompagner l'aménagement du territoire et répondre aux attentes de tous nos clients, publics et privés. Le Réseau a ouvert ses portes à plus d'un million de candidats à l'examen du code de la route en 2017. La transformation du Groupe est bien réelle.

Dynamisme. Fort de sa stratégie offensive, Le Groupe La Poste avance vite. Il surfe sur l'essor de l'e-commerce avec 100 millions de colis supplémentaires distribués en France en 2017, et notre politique de croissance externe volontariste conforte nos positions en Italie, en Russie et au Brésil. En France, le mouvement de la logistique urbaine s'intensifie. Le Groupe signe de nouveaux partenariats à Montpellier, à Lille et à Saint-Étienne et relève le défi d'une ville plus humaine dans 22 grandes métropoles. Plus agile que jamais, La Banque Postale, banque de proximité et omnicanale, s'adapte aux enjeux de ses clients. Elle est devenue le leader du financement des collectivités locales en 2017, un secteur dont elle était encore absente en 2011. Sa future banque digitale et citoyenne, Ma French Bank, va nous étonner en 2019.

Confiance. La confiance du public est la force du Groupe La Poste. C'est le levier de son activité Numérique, qui progresse en chiffre d'affaires comme en savoir-faire grâce à des acquisitions ciblées et en servant la transformation numérique de toutes nos activités. Avec 10 millions de comptes clients sécurisés dans sa base de données, La Poste s'impose en tiers de confiance numérique majeur. Cette confiance est ancrée dans nos missions de service public historiques auxquelles les Français et les postiers sont très attachés. Notre contrat d'entreprise pour la période 2018-2022 les réaffirme et porte de nouveaux engagements citoyens, reflets de notre volonté de contribuer plus activement que jamais à l'intérêt général.

Proximité. Toutes ces réalisations et ces avancées, nous les devons à l'engagement des 253 000 postières et postiers, acteurs et bénéficiaires de notre transformation. Et si, pour la deuxième année consécutive, les Français ont nommé La Poste l'entreprise la plus utile* de France pour la vie quotidienne, c'est grâce aux postières et aux postiers. Ils construisent une Poste multiactivité solide en passe de devenir la première entreprise de proximité humaine au service de tous, partout, tous les jours. Notre nouveau rapport d'activité 2017 témoigne de cette transformation ; c'est un document plus simple, plus moderne et conçu pour toucher chacune et chacun, dans son quotidien. À l'image du Groupe La Poste.

* Étude Ifop-Terre de Siègne, 2^e édition du baromètre de l'utilité des marques, décembre 2017



La force d'un Groupe multiactivité

Services-Courrier-Colis

La branche réinvente le courrier média, dynamise l'e-commerce avec les solutions Colissimo et développe un bouquet de services de proximité en s'appuyant sur le réseau de près de 72 000 facteurs et livreurs de colis, sur ses filiales Axéo Services, pour les services à la personne, et Asten Santé, pour les prestations de santé à domicile.

GeoPost, n° 2 en Europe et acteur international de la livraison express de colis de moins de 30 kg dans le monde, rassemble ses filiales sous la marque ombrelle internationale DPDgroup (DPD, Chronopost, SEUR et BRT).

La Banque Postale

Particuliers, entreprises, professionnels, acteurs du secteur public local et de l'économie sociale : La Banque Postale propose une gamme complète de produits et services de banque et d'assurance simple, utile et transparente, à un tarif raisonnable.

La branche Numérique

La branche Numérique assure le développement de l'activité numérique et construit des infrastructures pour accompagner la transformation du Groupe vers le client particulier : la connaissance client, le Data Lake, le Hub numérique, Digiposte+ et La Poste en ligne.

Réseau La Poste

Avec 17 100 points de service, le Réseau La Poste est le premier réseau de proximité en France. Lieu de proposition des offres et services du Groupe, en particulier de ceux de La Banque Postale, il est ancré dans le quotidien et les projets de tous ses clients, et dans le développement économique des territoires.

17 100

points de services

1^{er}

prêteur aux collectivités territoriales

230

pays desservis par DPDgroup/GeoPost

24,1 Mds€

de chiffre d'affaires, dont 24,4% réalisés à l'international

2,2

millions d'utilisateurs de l'appli Digiposte+

96 000

smartphones Facteo, l'outil de travail des facteurs et de leurs encadrants

253 219

collaborateurs⁽¹⁾ dans le Groupe

14 658

recrutements en CDI dans le Groupe en France en 2017

37 534

véhicules et vélos électriques pour livrer courrier et colis 6 jours sur 7

23

milliards d'objets distribués par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis)

« Les branches d'activité travaillent ensemble, la force de l'une compense la difficulté conjoncturelle de l'autre, et elles se relaient pour faire croître le Groupe. »

Philippe Wahl, Président-directeur général du Groupe La Poste

(1) en équivalents-temps-plein.

Etsion simplifiait tout!

Tentons l'expérience
avec le rapport d'activité 2017
du Groupe La Poste

Page 12	Simplifier la vie de tous
Page 22	La dynamique territoriale
Page 36	L'e-commerce facile
Page 50	Le numérique utile
Page 64	Transformer La Poste
Page 80	Le Groupe La Poste en chiffres

Simplifier la vie de tous

Pour La Poste, simplifier la vie de tous, c'est améliorer le quotidien des gens en n'oubliant personne, c'est proposer des services utiles et innovants.

Être au service de nos clients et de la société, c'est faciliter l'envol des jeunes, l'autonomie des seniors, le business des professionnels – artisans, commerçants, TPE, PME, ETI, start-up – et la modernisation de l'action publique aux côtés des collectivités.

67,2 millions de Français,
tous clients de La Poste

Pour tous et pour les jeunes

La Banque Postale va au devant des jeunes et les aide à révéler leur potentiel avec #TalentBooster, une **offre banque et assurances** dédiée, et des événements interactifs inspirants sur les réseaux sociaux. Déjà 1 million de jeunes séduits ! La Banque Postale leur prépare également **MaFrenchBank**, une banque 100 % digitale et mobile first comme ils l'aiment, pour 2019. Les ados font tout avec leur **mobile** : leurs photos et leurs devoirs, *liker*, partager, acheter, télécharger de la musique ou regarder un film en streaming. Ils comptent parmi les 1,5 million d'abonnés de **La Poste Mobile**. Elle leur a concocté des **forfaits téléphone sur mesure** qui multiplient les services gratuits, les options « plus » et les bonus, à partir de 3,99 euros par mois.

Fini le casse-tête du permis de conduire ! Il suffit de s'inscrire sur laposte.fr pour passer l'examen du **code de la route** à La Poste. En seulement dix-huit mois, plus d'un million d'examens ont été passés dans les 550 sites postaux déployés partout en France.

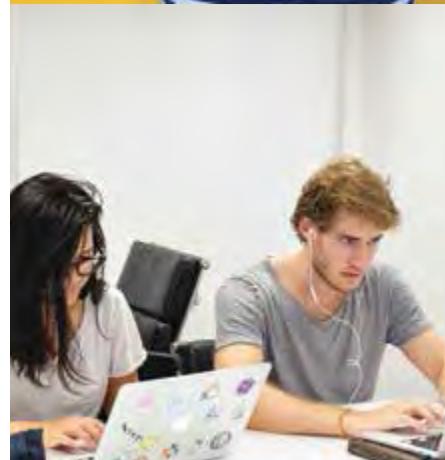
Parce que l'**égalité des chances** est au cœur de son engagement, en cinq ans 650 collaborateurs de La Banque Postale ont accompagné près de 500 jeunes de milieux modestes, de la seconde jusqu'à la fin de leurs études supérieures, dans le cadre du **campus L'Envol**.

La branche Numérique, quant à elle, a recruté plus de 300 **profils digitaux** en 2017 et recherche plus de 40 développeurs dans toutes les technologies en 2018. Elle passe notamment par le site **Welcome to the jungle** (WTTJ pour les initiés). Cette start-up a décidé de réenchanter la recherche d'emploi et fait elle-même ses reportages dans les entreprises qui recrutent.

La Poste fait aussi émerger les **jeunes artistes**. En 2017, le Musée de La Poste a rejoint le dispositif des « Enfants conférenciers », qui apprend aux enfants dès la maternelle à guider les visiteurs de leur âge à travers une exposition. **2000 enfants** sont engagés dans cette initiative pour l'année scolaire 2017-2018. La 11^e édition du Prix Clara-Nouvelles d'ados a repéré **8 écrivains** en herbe, qui verront leur nouvelle publiée grâce au soutien de la Fondation La Poste.

En savoir +

#TalentBooster
laposte.fr/passerlecodedelivrout
lapostemobile.fr
digiposteplus.laposte.fr
welcometothejungle.com
fondationlaposte.org



Pour tous et pour les seniors

La distribution du courrier et des colis 6 jours sur 7 au domicile de tous les Français reste le service de proximité n° 1 de La Poste.

Selon les 35 000 facteurs qui se sont exprimés dans la démarche participative du Groupe en 2017, les services à la personne figurent dans le Top 5 des services à développer.

Mois après mois, **les nouveaux services dédiés aux seniors** prennent leur place dans la tournée des facteurs. Ils rendent les visites « Veiller sur mes parents », livrent les repas « Savourer chez vous » 6 jours sur 7 en partenariat avec Elixir et développent le portage de médicaments.

Le Groupe complète son **offre de services et d'accompagnement à domicile**, initiée en 2016 avec la prise de participation dans Axéo Services, acteur de services à la personne (ménage, jardinage, garde d'enfants). L'acquisition d'**Asten Santé**, spécialiste des prestations de santé au domicile, en 2017, confirme ce positionnement **d'acteur global des services à domicile**.

La Banque Postale est la première banque des seniors avec 7 millions de clients de plus de 60 ans, soit un senior sur deux. Elle répond à toutes leurs préoccupations : de la préparation de leur retraite à celle de leur transmission, en passant par la complémentaire santé personnalisée.

Enfin, **la tablette Ardoiz**, conçue rien que pour les seniors, resserre les liens intergénérationnels et ouvre une fenêtre sur le monde.

Dans le cadre du nouveau contrat d'entreprise avec l'État 2018-2022, La Poste a pris l'engagement citoyen de structurer la filière silver économie, et c'est parti ! Pour bien vivre chez soi le plus longtemps possible, on va pouvoir compter sur La Poste tous les jours et partout. La nouvelle proximité est lancée.



En savoir +
laposte.fr



↙ Pour tous et pour les pros

La Poste se met en quatre. Ils sont boulangers, restaurateurs ou experts-comptables, leurs métiers et leurs situations varient, leurs besoins aussi. La plate-forme de services en ligne « Côté Pro » met **le numérique à la portée de tous**. Avec elle, les pros peuvent tout faire via leur tablette ou leur smartphone – devis, contrats, factures – et tout sauvegarder dans un coffre-fort Digiposte+. Les **solutions de communication** Annuaire.com et Desclientsdansmonmagasin.com dopent la visibilité et la performance commerciale des pros.

Avec 350 responsables clientèle dédiés (1 000 d'ici à 2020), La Banque Postale les écoute sur tout le territoire. Elle les aide à se développer avec une **gamme d'e-crédit** accessible via une plate-forme d'instruction en ligne et des crédits participatifs via Lendopolis. Et pour protéger leurs salariés, elle leur propose une **assurance santé collective** sur mesure.

Pour les commerçants, le numérique La Poste est un booster. Ils deviennent experts en référencement grâce à Mediapost Communication et accélèrent leur conquête. L'appli Genius **caisse connectée** leur simplifie **la transition digitale** et les nouvelles obligations en matière d'encaissement. Les restaurateurs livrent leurs menus à domicile via Stuart, filiale à 100% de La Poste. 130 producteurs de toute la France proposent 5000 **produits frais** et d'épicerie fine directement aux consommateurs sur la plate-forme en ligne Pourdebon. L'offre de **transport express** de produits frais et surgelés Chronofresh relie les acteurs de l'agroalimentaire aux clients professionnels et aux particuliers du monde entier.

Pour les PME-TPE et les ETI, porteuses de développement et d'emplois, La Poste passe en mode agile. La Banque Postale accélère sa production de crédit avec plus de 2,4 millions d'euros octroyés en 2017. La filiale La Banque Postale Crédit entreprises déploie tous les outils de crédit disponibles. Elle inaugure le crowdlending avec la plate-forme WeShareBonds qui lève 10 millions d'euros auprès des particuliers et des entreprises pour soutenir une cinquantaine de PME françaises. Les TPE apprivoisent le **big data** avec Docapost, filiale du Groupe La Poste, pour adapter leurs offres aux désirs de leurs clients.

Pour les start-up, Le Hub numérique, **plate-forme de La Poste**, héberge et promeut **leurs offres de services connectés**. La Poste s'installe à la Station F, le plus grand campus de start-up au monde, avec une sélection ciblée d'offres B2B et digitales du Groupe et des services conçus avec des partenaires pour simplifier la vie des professionnels de l'incubateur : conseil juridique, location d'espaces de travail ou de boîtiers Wi-Fi.



En savoir +
cotepro.laposte.fr
labanquepostale.fr



↙ Pour les collectivités

Les collectivités locales comptent sur La Poste pour accompagner leurs projets, et elles ont raison. Depuis trois ans, **La Banque Postale** est le **1^{er} prêteur des collectivités locales** et des hôpitaux publics. Plus de 50% des crédits accordés par La Banque Postale bénéficient à des communes de moins de 10000 habitants. L'abaissement du seuil de crédit à 40000 euros prouve sa volonté d'être toujours plus accessible et de rester **la banque de référence du secteur public local**.

La Poste met son **réseau de facteurs et de points de services** et ses **innovations digitales** au service de la modernisation de l'action publique locale. Les nouveaux services du facteur créent du lien et améliorent le quotidien des habitants : la visite de prévention chez les personnes fragiles ou isolées (Cohesio), l'audit de la voirie grâce à une caméra embarquée sur la voiture du facteur (Geoptis), la remontée des anomalies constatées sur la voie publique (Proxi vigie urbaine) ou encore l'aide à la dénomination d'adresses pour le raccordement à la fibre contribuent à **l'attractivité du territoire**. Sur tout le territoire, La Poste adapte ses formes de présence en propre (MSAP⁽¹⁾, facteurs-guichetiers) et en partenariat chez les commerçants, dans les mairies ou ailleurs, à l'aune des modes de vie d'aujourd'hui.

Pour mettre **le numérique au service de l'humain**, les solutions Localéo dématérialisent les échanges entre la collectivité et ses administrés, qui peuvent **réaliser leurs démarches 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7** via un ordinateur, une tablette ou un smartphone, et simplifient la gestion de la **relation citoyen**.

Pour porter le **plan numérique pour l'éducation** dans les collèges et les lycées, la puissance logistique de La Poste a permis d'équiper les élèves avec 10000 tablettes Sqool, développées par le constructeur Unowhy.

La Poste accompagne aussi les collectivités locales dans la **transition écologique** avec des offres de recyclage (Recygo), de mobilité à vélo pour les collaborateurs (Bemobi) et de diagnostic et de rénovation énergétique (Osae, Action Habitat).

Arkadea, la filiale de copromotion créée en 2017 par Icade et Poste Immo, foncière de La Poste, a vocation à développer des immeubles essentiellement résidentiels sur tout le territoire national. C'est à Lyon que le premier programme immobilier a été lancé.

(1) Maison de services au public.



En savoir +
laposte.fr



La dynamique territoriale

Éric, jeune maire, a découvert le service Action Habitat de La Poste et Cindy, factrice, la formation au diagnostic de rénovation énergétique, et tous deux sont fiers de simplifier la transition écologique.

17 100 points de services physiques, adaptés aux besoins et au rythme de vie des habitants

Éric n'a pas hésité, quand il a mesuré l'étendue de sa responsabilité dans la loi de transition énergétique et découvert le service Action Habitat de La Poste, qui permet de simplifier la vie des communes comme la sienne. Faire le tour de la ville pour repérer les logements énergivores et sensibiliser un à un ses concitoyens, c'est un chantier colossal pour lequel il n'a ni équipe ni budget. Et, franchement, qui mieux que le réseau des facteurs peut le faire pour lui en toute confiance ?

Et pour demain, Éric travaille déjà main dans la main avec La Banque Postale pour financer la rénovation énergétique de sa mairie et des établissements scolaires de son territoire. Il étudie aussi avec son conseiller les services qu'il pourrait proposer aux seniors de sa commune.

10 Mds€ de financement

accordés à plus de 3000 organismes territoriaux, collectivités, établissements de santé, bailleurs sociaux et entreprises publiques locales en 2017.



En savoir +
laposte.fr
legroupe.laposte.fr





Cindy n'a pas hésité, quand on lui a proposé de suivre cette formation au diagnostic énergétique de logements et aux outils recommandés par l'Ademe⁽¹⁾. Être accueillie chez les gens, faire avec eux un état des lieux pour réduire les dépenses d'énergie, c'est une question de confiance, et ça, c'est l'atout des facteurs. Pour Cindy, Action Habitat est une corde de plus à son arc et une fierté de démontrer l'utilité de La Poste au quotidien.

« Nous sillonnons les quartiers à longueur d'année, nous connaissons chaque maison. Alors, faire un diagnostic énergie ou géolocaliser un problème sur la chaussée, c'est toujours être facteur et au service du public. »

Cindy L., factrice à Avallon

(1) Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.



En savoir +
laposte.fr
labanquepostale.fr

Simple comme La Poste

La dynamique territoriale

Les engagements sociétaux du Groupe vont de pair avec nos missions de service public concrétisées par le contrat d'entreprise 2018-2022

Les 4 missions de service public vont plus loin

- **Le service universel** : assurer la distribution du courrier et des colis 6 jours sur 7 sur tout le territoire, en permettant le suivi de tout courrier, et rendre compte de la satisfaction client.
- **Le transport et la distribution de la presse** : assurer la distribution de la presse sur tout le territoire et entrer dans la distribution numérique.
- **L'aménagement du territoire** : assurer l'accessibilité du service postal sur tout le territoire en continuant de diversifier les partenariats et faciliter l'accès au numérique.
- **L'accessibilité bancaire** : favoriser la bancarisation et l'épargne pour tous.

Une politique d'engagement sociétal

Le Groupe se veut au rendez-vous de trois des principales transformations sociétales en cours :

- la mobilisation pour la cohésion sociale et territoriale;
- l'avènement d'un numérique responsable et éthique;
- la réalisation des transitions écologiques.



Dans les territoires

Les nouveaux services du facteur simplifient la vie

- Le portage de repas et de médicaments ; la visite aux personnes âgées, fragiles ou isolées.
- Le diagnostic énergétique ; la remontée d'anomalies constatées sur la voie publique ; le diagnostic de la voirie.

Nos 17 100 points de services

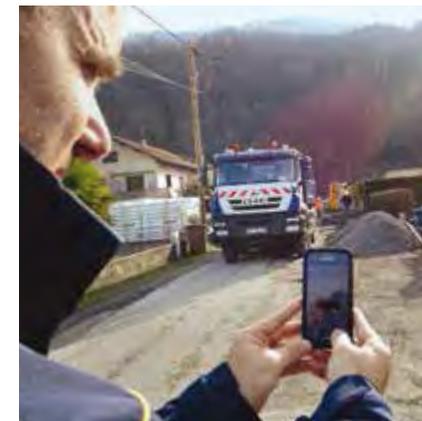
Pour s'adapter aux nouveaux modes de vie et aux usages des clients :

- le réseau est multiactivité : banque, courrier et autres services ;
- le réseau est omnicanal : téléphone, Internet, automates, applications mobiles ;
- le réseau accueille les Maisons de services au public ;
- le réseau devient phygital⁽¹⁾ pour simplifier la vie de tous.

La Banque Postale, au service des territoires

- Le financement de plus de 3000 organismes territoriaux.
- Le premier prêteur du secteur public local, avec 10 milliards d'euros financés ; de l'équipement et l'investissement des communes de moins de 5000 habitants aux grands projets.

(1) physique et digital.



**4,3 Mds€
d'achats dans
les territoires**

**Plus de
40 000 fournisseurs
en France**

Qui d'autre que La Poste ?

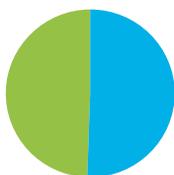
La Poste est depuis toujours le partenaire naturel des territoires. Les projets stratégiques du Groupe s'attellent à leurs enjeux : vieillissement de la population, révolution numérique, urgence écologique. C'est à cette échelle que La Poste déploie sa présence et ses initiatives pour renforcer le lien social et les dynamiques territoriales. Voici comment...

La proximité.

Les territoires changent, La Poste réinvente sa présence. Son réseau de 17 100 points de services physiques s'adapte aux besoins des utilisateurs. Ils se répartissent désormais à égalité entre bureaux de poste et partenariats, et de nouvelles formes optimisent sans cesse la présence postale. Ainsi, 755 bureaux fonctionnent avec un facteur-guichetier et plus de 500 Maisons de services au public assurent l'accessibilité des services publics dans les territoires les plus isolés. Le réseau humain de près de 72 000 facteurs se renforce avec 4 709 recrues en 2017 pour délivrer les nouveaux services à la personne qui contribuent au bien vieillir chez soi. Les réseaux numériques complètent cette présence 24 heures sur 24, le site laposte.fr en tête. Le tout ancre La Poste dans le quotidien de tous ses clients et dans le développement économique et social des territoires.



755 facteurs-guichetiers qui partagent leur temps entre les activités de facteur et celles de chargé de clientèle en bureau de poste



● 8414 bureaux de poste

● 8686 partenariats dont :
6 161 La Poste agences postales communales
2 525 La Poste relais (1 817 en zone rurale et 708 relais urbains)

L'accompagnement.

Sociale ou numérique, la médiation fait partie de l'ADN de La Poste, qui s'appuie sur des partenariats locaux et sur l'engagement des postiers pour apprendre aux personnes vulnérables à effectuer leurs démarches en ligne. L'Appui, la plate-forme d'orientation bancaire et budgétaire de La Banque Postale, a déjà accompagné plus de 100 000 clients. En 2017, la Banque a organisé les premières Assises de la Banque citoyenne avec ses partenaires associatifs pour échanger sur les innovations relationnelles et numériques au service des personnes en situation de fragilité financière, et lancé un plan d'inclusion bancaire par le numérique en partenariat avec WeTechCare.



L'Appui, la plate-forme d'orientation bancaire et budgétaire de La Banque Postale, a déjà accompagné plus de 100 000 clients

La confiance.

Depuis toujours, La Poste assure son rôle de tiers de confiance en facilitant la relation entre les personnes. En 2017, les postières et postiers ont permis au Groupe d'être nommé par les Françaises et les Français dans deux sondages comme **l'entreprise la plus utile de France** pour la vie quotidienne⁽¹⁾, et comme **l'entreprise à laquelle ils font le plus confiance**⁽²⁾. Ce sont **72 000 facteurs** qui au quotidien, 6 jours sur 7, tissent personnellement ces liens uniques avec tous les Français. Cette relation privilégiée s'enrichit avec **les nouveaux services** que le Groupe propose aux particuliers comme aux entreprises et aux institutionnels. Outre les **services à la personne** qui renforcent cette relation privilégiée, l'offre de **services numériques pour tous** renforce le rôle de tiers de confiance de La Poste. Elle assure la **confidentialité des données**, conformément à l'engagement de chaque postier de respecter le secret des correspondances, y compris numérique.



En 2017, La Poste est déjà le 1^{er} hébergeur de données santé en France, avec 39 millions de dossiers de santé accessibles par les pharmacies, en toute sécurité et confidentialité



En savoir +
laposte.fr

(1) La Poste, 1^{re} place au classement des entreprises les plus utiles (étude Ifop-Terre de Siègne, 2^e édition du baromètre de l'utilité des marques, décembre 2017).

(2) La Poste, 1^{re} marque de confiance pour les Français, se distingue sur les notions d'utilité et de praticité (étude Link Trust de KR Media, Lagardère Publicité et Le Celsa, octobre 2017).

La Poste va plus loin

Conversation sur les nouveaux champs d'action de La Poste.



Henri, Bordeaux

— Quelles sont les missions de service public de La Poste ?

— Le Groupe assure 4 missions de service public historiques qui lui sont confiées par l'État : la distribution du courrier et des colis 6 jours sur 7, le transport et la distribution de la presse, l'accessibilité bancaire et la contribution à l'aménagement du territoire. Il fait aujourd'hui le choix d'investir également, au bénéfice de tous, de nouveaux champs d'intérêt général où émergent de nouveaux besoins. Le Groupe La Poste se concentre aujourd'hui sur les enjeux de la transition numérique, des transitions écologiques et de la cohésion sociale et territoriale, en particulier du vieillissement de la population.



Michael, Lorient

— Alors, La Poste est un acteur de la transition numérique ?

— Oui, parce que les démarches en ligne sont devenues incontournables et que La Poste ne veut laisser personne sur le bord du chemin. 15% des Français n'ont pas accès à Internet à leur domicile, les 500 Maisons de services au public leur offrent cette possibilité. La transition numérique concerne aussi les collectivités, et La Poste les accompagne pour simplifier l'accès à leurs services et les échanges avec les citoyens en s'adaptant aux nouveaux usages.



Solenn, Angoulême

— En quoi La Poste peut-elle réduire l'encombrement des centres urbains ?

— Les flux de marchandises entrent, sortent et circulent dans la ville, tous les jours, 24 heures sur 24. Les nouveaux modes de consommation et de livraison multiplient le nombre de véhicules en ville, mobilisent des stationnements et des voies de circulation. Cette logistique urbaine doit concilier des objectifs apparemment contradictoires : concourir à l'essor de villes plus durables, plus attractives et plus agréables à vivre, sans pour autant freiner leur dynamisme économique et commercial. La Poste propose des solutions à ce défi : les alternatives à la livraison à domicile, le recours à des flottes de véhicules moins polluants pour le « dernier kilomètre », ou encore la création de plates-formes de logistique urbaine partagées par plusieurs opérateurs. Le résultat ? La concentration des activités en un seul lieu permet de réduire le nombre de véhicules en circulation et les émissions polluantes et de proposer des services aux commerçants et artisans : stockage de proximité, livraisons à la demande...



Roméo, Paris

— La Poste a-t-elle un avenir dans la silver économie ?

— Bien sûr. D'expérimentations en services, elle y travaille depuis longtemps avec les collectivités territoriales et joue un rôle actif au sein du comité d'orientation de la silver économie créé fin 2016 par l'État. En France, il y avait 660 000 personnes de 90 ans et plus en 2013, il y en aura 1,3 million en 2030. Les besoins de proximité et de services vont exploser, et les secteurs associatif et mutualiste ne seront pas en capacité de prendre en charge seuls les besoins sociaux qui vont en découler. C'est pourquoi La Poste développe dès aujourd'hui, avec les postiers, l'activité de services au domicile des personnes âgées.



En savoir +
laposte.fr

Bienvenue dans le futur simple

La présence renouvelée
de La Poste, tous les jours

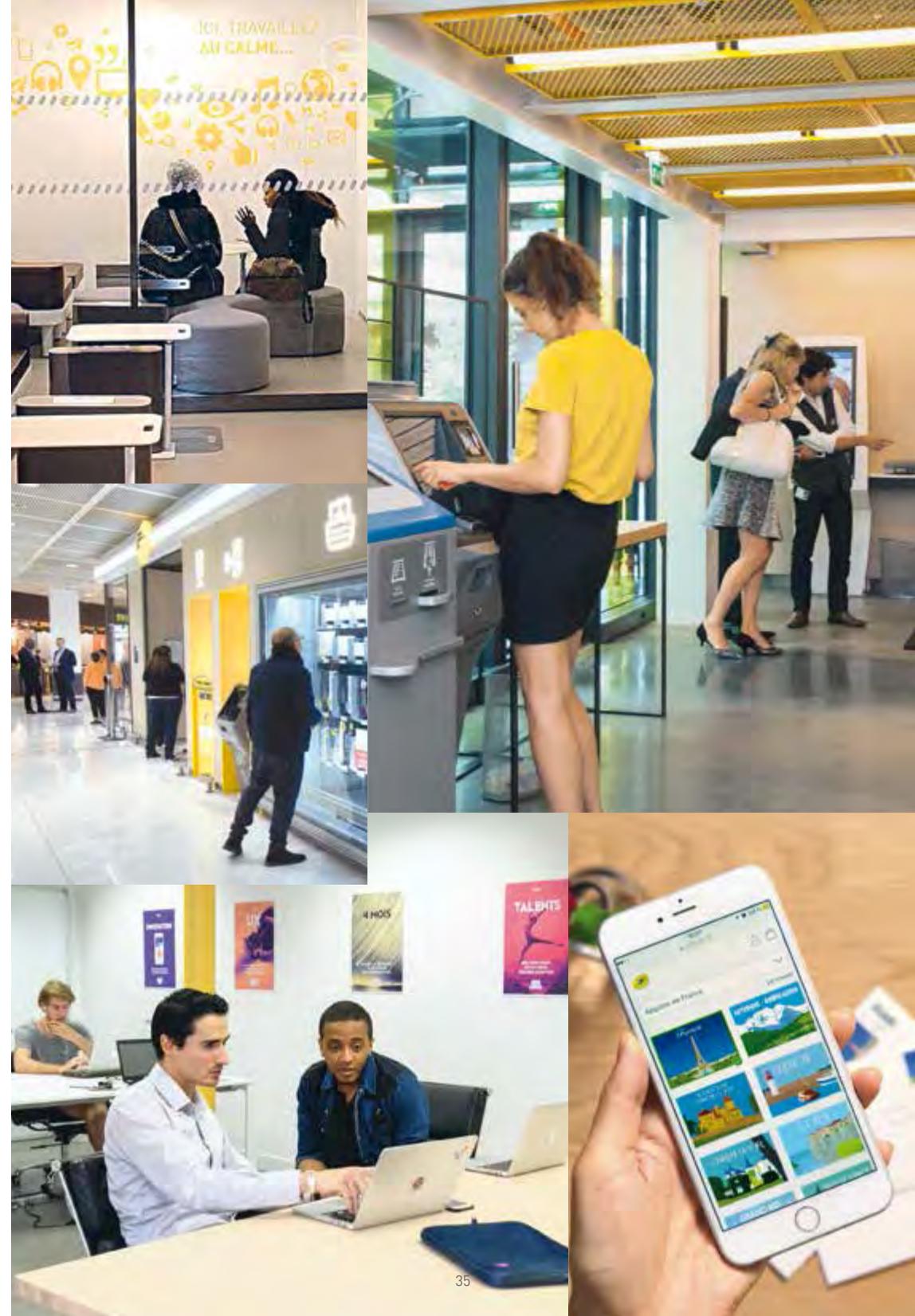
Demain, innover pour tous, partout

Tous les jours et partout, même là où on ne l'attend pas et à des heures où on ne l'attend plus, c'est tout l'enjeu de l'évolution de la présence postale. Pour s'adapter aux nouveaux usages des consommateurs, La Poste déploie ses **automates** click and go du futur. Pour améliorer l'accessibilité de son offre, elle élargit ses **horaires** et les adapte au rythme des habitants quartier par quartier. Pour épouser la nouvelle mobilité des clients, les services de La Poste s'installent dans les lieux de **flux touristiques**. Dans les offices de tourisme, dans les gares et dans les aéroports d'Île-de-France, à Orly et Roissy, avec une offre à destination des voyageurs : Prêt-à-Poster touristiques, bornes pour impression de cartes postales, Chrono cadeaux, produits connectés ou location d'espaces de travail. Comptez sur La Poste pour simplifier demain dès aujourd'hui.

Fin 2018, les **jeunes**, étudiants et futurs actifs, auront un format de **bureau dédié** à leurs besoins à Rennes, à Nancy, à Lyon et à Évry : espace de co-working avec Wi-Fi et imprimantes, code de la route, Digiposte+, les offres de La Banque Postale, de La Poste Mobile et de partenaires pour les accompagner (coaching premier emploi...).



En savoir +
laposte.fr



L'e-commerce facile

Juliette est accro aux achats en ligne et au « tout, tout de suite », et Laurent, facteur connecté grâce à son smartphone Facteo, gère en temps réel ses envies et ses échanges.

+1,5 milliard de colis

distribués en 2017 par Le Groupe La Poste en France et dans le monde

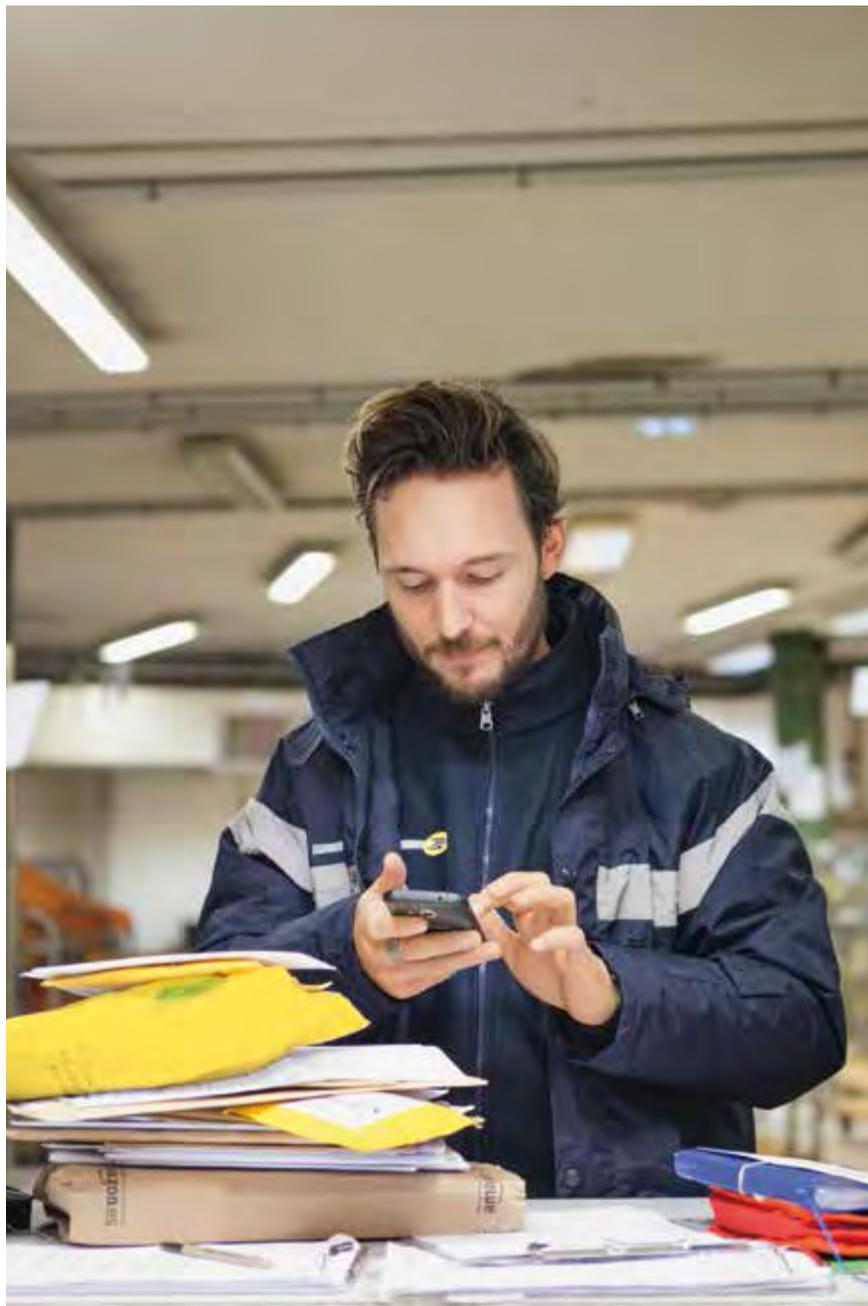
Juliette les voulait, ces running légères montées sur coussins d'air pour amortir les chocs du bitume à chaque foulée de sa première Parisienne! Cette course 100% femmes en soutien à la recherche contre le cancer du sein. En gris, bordeaux et rose bien sûr, prête à battre son record de style... Commandées juste à temps, livrées chrono au pressing du quartier qui fait point relais, déballées, essayées et zut! Trop justes... Retour à l'expéditeur direct depuis sa boîte aux lettres, relivrées le soir même, ouf! Parée pour la course. Bravo facteur!

Et demain Juliette, rendez-vous en petites foulées dans un relais Pickup en gare ou dans le magasin d'en bas, et pourquoi pas la livraison à la demande, personnalisée et dans l'heure, même le dimanche.



En savoir +
[chronopost.fr/
service-client-en-ligne](https://chronopost.fr/service-client-en-ligne)





Laurent sait que l'e-commerce est l'avenir de La Poste, et le sien d'ailleurs, vu qu'il est facteur. L'explosion du commerce en ligne donne un nouvel élan à son métier. Reste que ce n'est pas tout à fait le même métier, qu'il faut repenser beaucoup de pratiques, adopter le numérique pour maîtriser ce flux en temps quasi réel et satisfaire les clients et les e-commerçants toujours plus exigeants.

« La réexpédition de colis depuis sa boîte aux lettres, ça peut sembler aussi simple que la livraison tout court, mais, quand on parle de milliers de Colissimo par jour, on comprend mieux le défi non ? »

Laurent V., facteur à Lille

**1 million
de colis traités
chaque jour
par Colissimo**



En savoir +
chronopost.fr/
[service-client-en-ligne](https://service-client-en-ligne.laposte.fr/)
laposte.fr



Simple comme La Poste

E-commerce facile

Pour livrer plus de 1,5 milliard de colis par an en France et dans le monde (Colissimo, Chronopost et DPD France), en offrant tous les choix de livraison (en boîte aux lettres, en bureau de poste, chez un commerçant, dans une consigne ou sur rendez-vous à domicile), il faut :

Toute une organisation

72000 facteurs et livreurs de colis en France.

68000 experts en livraison de DPDgroup répartis dans le monde.

Une flotte verte

Des vélos, des triporteurs, des camionnettes fonctionnant à l'électrique ou au GNV⁽¹⁾, et un drone pour livrer le dernier kilomètre sans polluer.

2,5 millions

de colis acheminés par jour pendant la période de Noël.

32000 points relais Pickup en Europe.

17100 points de services La Poste en France.

(1) Gaz naturel pour véhicules.



En savoir +
chronopost.fr
dpd.com

Des connexions

Avec le site laposte.fr et sa version mobile pour affranchir, créer des timbres en ligne selon ses envies et expédier ses colis en trois clics.

Avec les e-marchands pour programmer l'expédition en temps réel et améliorer le service de livraison.

Des formations

Pour optimiser les trajets et les gestes, pour organiser le travail des facteurs et des livreurs de colis, pour intégrer le numérique et mieux répondre aux attentes des clients, enfin pour simplifier la vie des postières et des postiers tout au long de la chaîne de distribution de l'e-commerce.

Une expertise unique

La Poste accompagne 57 villes et métropoles françaises dans leur réflexion sur la logistique urbaine.

L'objectif : une distribution plus vertueuse des marchandises en ville, avec des solutions adaptées à l'essor de l'e-commerce.

Les moyens : optimiser les flux de livraison vers le centre-ville via des centres logistiques partagés par plusieurs opérateurs ; réaliser le « dernier kilomètre » en transport propre, avec une flotte de véhicules à faible émission ; développer les alternatives à la livraison à domicile (8000 points relais, 300 consignes automatiques).



Avec DPDgroup, l'expérience client sans frontières

La croissance de l'e-commerce se joue en Europe et dans le monde et passe par DPDgroup, le n° 2 de la livraison de colis en Europe et la marque internationale de GeoPost, filiale à 100% du Groupe La Poste.

L'expansion. En 2017, le Groupe La Poste a investi 677 millions d'euros en acquisitions, dont l'essentiel pour **renforcer les positions de DPDgroup dans le monde**. Le Groupe a acquis 37,5% du capital de l'entreprise BRT, leader du marché du colis en **Italie**. Au **Brsil**, il a pris le contrôle (à 60%) de JadLog, acteur majeur du colis express dans le pays. En **Russie**, la fusion de DPD Russia et de SPSR fait du Groupe La Poste le n° 2 du colis express derrière La Poste russe.



Plus de 677 millions d'euros en acquisitions en 2017

La force. DPDgroup dessert le monde entier, du Royaume-Uni à l'Estonie en Europe, via le 1^{er} réseau routier européen et la 1^{re} ligne commerciale régulière de drones en France, des hubs à couper le souffle pour dispatcher, 32 000 points relais Pickup et 68 000 experts de la livraison. Tout est fait pour **simplifier l'export à des centaines de e-commerçants** et pour offrir chaque jour l'expérience la plus simple et la plus fluide à **4,8 millions de clients dans le monde**.



Près de 68 000 experts de la livraison

L'innovation. La volonté de conquête des géants de l'e-commerce stimule la capacité d'innovation du Groupe La Poste. Pour preuve, **des nouveaux services fleurissent partout**. DPD Croatie déploie ses points relais Pickup (400 à ce jour). En France, le facteur et Chronopost peuvent distribuer des colis en s'adaptant aux choix de livraison des particuliers. Colissimo Europe permet aux entreprises de panacher les livraisons en fonction des préférences des e-acheteurs de chaque pays. Delivengo propulse les colis légers des petits e-commerçants dans le monde.



SEUR Frío permet de se faire livrer des produits frais espagnols sous 48 heures en France

DPDgroup fait du marché de la livraison de produits frais un relais de croissance phare : SEUR Frío propose une offre de livraison des produits frais espagnols sous 48 heures en France ; Chronofresh assure la **livraison de produits frais et surgelés** en Espagne, en Belgique, et maintenant entre la France et le Japon. Au-delà, le Groupe La Poste expérimente des scénarios inédits pour **réduire l'impact environnemental de l'e-commerce en centre-ville**. En partenariat avec la métropole grenobloise et des acteurs locaux, le Groupe a mis en place un centre de distribution urbain. Situé en entrée de ville, il permet de centraliser les marchandises et de mutualiser les livraisons aux entreprises, commerçants et particuliers par le biais de véhicules propres ou à faibles émissions.



En savoir +
dpd.com
chronopost.fr
laposte.fr

Nous répondons à toutes vos envies

Conversation sur la tendance européenne. Réponses grâce à l'étude « E-shopper barometer » 2017 de DPDgroup⁽¹⁾.



Piet, Bruxelles

— Quels sont les produits les plus achetés en ligne en Europe ?

— La mode (46%), les livres (39%), les chaussures (38%), les produits de beauté et de santé (33%), et le high-tech/électronique (30%) décrochent la palme.



67%

des e-acheteurs européens passent commande sur des sites européens



Cécile, Paris

— Ya-t-il des différences entre les e-acheteurs européens ?

— Oui. Les Britanniques sont en avance en matière d'achat de nourriture en ligne et les Allemands sont les plus à l'aise avec la commande de médicaments.



54%

des e-acheteurs européens ont déjà commandé sur un site web étranger



Clara, Espagne

— Les Européens achètent-ils hors de leurs frontières ?

— C'est la tendance. 54% des e-acheteurs européens ont déjà commandé sur un site étranger, et 31% des autres se disent prêts à le faire.



39%

des e-achats sont effectués par smartphone



Günther, Berlin

— Dans quels pays les e-acheteurs consomment-ils ?

— Parmi les e-acheteurs européens qui ont déjà effectué un achat sur un site web étranger, 67% passent commande sur des sites européens et 39% dans des pays voisins. Les Français aiment les sites anglais, les Belges apprécient les sites français et les Autrichiens plébiscitent les sites allemands.



81%

des e-acheteurs préfèrent se faire livrer à domicile



Elton, Londres

— À quand des nouvelles options de livraison ?

— La livraison à domicile rafle les suffrages (81%), mais les e-acheteurs européens sont ouverts à d'autres solutions comme la livraison chez un voisin (59%), et les e-acheteurs anglais peuvent déjà donner un lieu personnel où déposer le colis en leur absence, la niche du chien par exemple.

(1) Étude E-shopper barometer de DPDgroup réalisée par Kantar TNS auprès de 24871 e-acheteurs de 21 pays d'Europe et de la Russie du 1^{er} juin au 3 juillet 2017.



Bienvenue dans le futur simple

La logistique urbaine plus silencieuse et propre de La Poste, tous les jours

Aujourd'hui et demain, bien vivre nos villes

L'e-commerce explose partout dans le monde : les villes et La Poste inventent des modèles vertueux pour réduire pollution et trafic. En France, la flotte de La Poste compte 36 000 véhicules à faible émission. 57 villes dont 12 métropoles sont ses partenaires de logistique urbaine. 350 consignes desservent 55 villes 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, et DPDgroup totalise 32 000 points relais en Europe.

À **Lille**, La Poste inaugure la livraison de colis le soir en véhicules propres certifiés peu bruyants. À **Bordeaux**, elle regroupe toutes ses activités en un seul hôtel logistique urbain multiopérateur et réduit ainsi son emprise foncière. À **Grenoble**, elle centralise les flux des transporteurs en entrée de ville. Le projet Lumin **Toulouse** mutualisera les flux de colis et messagerie des opérateurs locaux du dernier kilomètre et réduira le nombre de véhicules et de kilomètres. À **Madrid** et à **Nuremberg**, la livraison à pied ou à vélo progresse, comme à **Paris** où l'Établissement logistique de proximité Beaugrenelle de 3 000 m² est opérationnel, 80 micro-hubs de proximité sont à l'étude, et la livraison à pied est en test dans deux arrondissements.



En savoir +
laposte.fr
poste-immo.fr

