

# 2014-2020 : « 2020, conquérir l'avenir »

En janvier 2014, une feuille de route est d'abord dégagée en six points :

- accélérer et développer les activités existantes
- conquérir de nouveaux territoires
- assurer et moderniser les missions de service public et développer de nouvelles activités d'intérêt public
- construire et négocier un pacte social
- améliorer la compétitivité de l'entreprise
- rétablir une bonne santé économique

En avril 2014, cinq grands projets prioritaires communs sont identifiés pour fédérer les énergies transversales au Groupe : la transition énergétique ; le e-commerce ; la contribution de La Poste à la modernisation de l'action publique ; la logistique urbaine et les métropoles ; l'Enseigne numérique et la connaissance des clients particuliers

A l'été 2014, le Plan met en avant des priorités clairement définies pour chacune des cinq branches d'activité nouvellement créées :

## 1. Service-courrier-colis

Poursuivre la mission de service universel avec un haut standard de qualité, développer de nouveaux services à domicile, devenir le partenaire de référence du e-commerce et un acteur majeur de la logistique urbaine, inscrire le courrier publicitaire dans une offre multimédia.

*Faire du réseau des facteurs le 1<sup>er</sup> réseau connecté de service de proximité*

## 2. Geopost

Se renforcer sur le marché de l'express en France, développer son réseau international et son réseau combiné alliant B to C et B to B, c'est-à-dire adapté aux destinataires particuliers comme aux entreprises.

*Accroître les volumes de 6,6 % en moyenne par an*

## 3. Réseau La Poste

Devenir une référence en matière de service et de développement commercial, à priorité bancaire et au service de chacune des branches du Groupe.

*Atteindre plus de 2 millions de clients La Poste Mobile dès 2017*

## 4. Numérique

Transformation numérique des entreprises tant dans leur processus opérationnel que dans l'optimisation de leur relation-client, la simplification de la relation client en ligne, le développement de services marchands sur internet et le lancement d'une plateforme de services à destination des TPE et PME.

*Construire la première base de données de connaissance des clients particuliers en France*

## 5. La Banque Postale

Accélérer le développement sur les marchés des particuliers, professionnels, entreprises et collectivités locales.

*1 000 conseillers dédiés à la clientèle patrimoniale et*

*1 000 conseillers aux professionnels en 2020*

Ce plan s'accompagne d'un concours interne intitulé « 20 projets pour 2020 » qui récompense les meilleures idées de collaborateurs dans le cadre de l'« intrapreneuriat » pour le développement de nouveaux business.

Source : *Forum*, juin-juillet 2014