

2010 – 2015 : « Ambition 2015 »

Un nouveau plan stratégique est déployé pour nourrir le changement de statut de La Poste, devenue société anonyme le 1^{er} mars 2010, qui s'accompagne aussi d'une augmentation du capital. La Poste a désormais pris pleinement conscience des risques mortels à court terme que représente l'effondrement des volumes du courrier physique, la chute oscillant entre 6 et 8 % par an.

Les cinq priorités du Groupe sont :

- la parfaite exécution de ses quatre missions de services public, réaffirmé par la loi du 9 février 2010.
- la performance durable et responsable dans tous les secteurs d'activités, combinant croissance du chiffre d'affaires, réduction des coûts, amélioration de la rentabilité opérationnelle, développement des partenariats, meilleure satisfaction du client et des postiers.
- la qualité de service, l'excellence et le suivi de la relation de service.
- l'innovation de service illustrée par l'Internet de la confiance (Digiposte), la lettre hybride au Courrier, l'espace service client déployés depuis 2009 par l'Enseigne, le choix donné au client final dans la nouvelle offre colis, le téléphone mobile à l'Enseigne, l'explosion du multicanal et du service en ligne de La Banque Postale.
- le développement d'activités nouvelles rentables dans la chaîne de valeur des métiers et la recherche de nouveaux marchés en Europe.

Deux règles sont érigées pour conduire le changement :

- **Un modèle social réaffirmé** ; absence de plan de départs imposés mais non remplacement intégrale des départs en retraite ; intéressement de tous les postiers aux résultats de l'entreprise (accords de 2009) ; dispositifs d'épargne salariale accessibles à tous les postiers (accords de 2007) avec PEG et PERCO ; couverture complémentaire de santé à coût attractif pour les postiers salariés et leur famille prévoyance santé (accords de 2007) ; offre sociale en forte croissance.
- **Le développement durable** à travers de grands projets (plan véhicule décarboné), à travers des démarches institutionnelles (convention Etat-entreprise de mars 2009 pour l'innovation dans le transport de marchandises, du personnel, la gestion des bâtiments et des déchets, la consommation d'énergie), à travers des démarches au quotidien.

Les ambitions 2015 affichées sont :

- Devenir le 1^{er} réseau européen de la logistique légère
- Combiner le meilleur du papier et du numérique
- Occuper une place unique et singulière sur le marché bancaire
- Devenir professionnel de la relation client

Source : *Forum*, hors-série, avril 2010.