

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^{er} 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