

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

14 mai 2020

EMBARGO 14.05.2020, 09h15

Nouvelle stratégie 2021–2024

La «Poste de demain» conjugue réorientation et atouts traditionnels

Au cours des prochaines années, la Poste entend poursuivre une croissance ciblée afin d'assurer, à l'avenir également, un service universel d'excellente qualité et de financer par ses propres moyens les investissements indispensables à cet effet. Son service public sur l'ensemble du territoire doit être à la hauteur d'une Suisse qui évolue de manière dynamique. Avec sa nouvelle stratégie, la Poste continue de développer ses compétences clés traditionnelles: le transport de marchandises et de personnes, la transmission d'informations et les prestations financières. Pour assurer sa croissance et se doter des ressources nécessaires à la garantie du service public à long terme, elle mise sur les marchés des services logistiques et de la communication. S'agissant du développement de son réseau, la Poste prévoit un net changement de cap: elle ouvre son réseau aux entreprises de services et aux autorités, tout en stabilisant le nombre de ses filiales en exploitation propre.

«À l'avenir aussi, nous voulons continuer, en tant que Poste, d'être là pour la population et pour l'économie suisses, afin de les soutenir dans une évolution dynamique», déclare Urs Schwaller, président du Conseil d'administration de la Poste. Depuis 1849, la Poste rapproche la Suisse et assure jour après jour un service public fiable. L'environnement a fortement évolué au cours des 20 dernières années. Tandis que les volumes de lettres et d'opérations au guichet déclinent, le marché des colis est en plein essor. C'est pour relever ces défis majeurs, auxquels elle fait face depuis plusieurs années, que la Poste a élaboré la stratégie «Poste de demain». Avec cette nouvelle stratégie, la Poste entend continuer à financer par ses propres moyens le service universel et les investissements nécessaires, enrayer le recul du chiffre d'affaires et des bénéfices, et ainsi inverser la tendance. «L'entreprise Poste doit renouer avec la croissance», souligne Urs Schwaller.

Stratégie de croissance axée sur les services logistiques et de communication, ouverture du réseau postal

La «Poste de demain» se fonde sur les atouts traditionnels de la Poste. «Nous nous recentrons sur les compétences et les marchés qui, de notre point de vue, procurent la plus grande utilité à la Suisse», précise Roberto Cirillo, directeur général de la Poste. La nouvelle stratégie entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2021 et s'appliquera pour les années 2021 à 2024. Elle vise toutefois un horizon plus lointain et sera déployée sur les dix prochaines années. La «Poste de demain» s'appuie principalement sur la compétence clé de l'entreprise: l'acheminement fiable et digne de confiance des marchandises et des informations. La nouvelle stratégie met en outre l'accent sur un net changement de cap dans le développement du réseau, puisque la Poste ouvre son réseau et stabilise le nombre de ses filiales en exploitation propre.

1. Logistique – développement des prestations sur le dernier kilomètre et rattachement de la Suisse aux flux internationaux de marchandises

Les clients souhaitent de plus en plus être livrés tout de suite, partout et dans le respect de l'environnement – de préférence directement sur le pas de la porte. Ces services suscitent un engouement croissant. C'est pourquoi la Poste entend développer de nouvelles offres et prestations qui ciblent précisément le «dernier kilomètre». En

concevant par ailleurs des solutions de branche et des solutions clients d'un seul tenant, elle contribue à renforcer la compétitivité de la Suisse. En matière de transport des marchandises, la Poste conforte sa position de leader sur le marché, développe l'activité de la logistique des marchandises également au-delà des frontières nationales et garantit ainsi aux entreprises suisses l'accès aux marchés internationaux. Par le biais de partenariats et de participations à des plateformes logistiques, la Poste entend fournir à l'avenir des services logistiques basés sur des solutions de pointe et contribuer à façonner la numérisation de la logistique. L'augmentation considérable des volumes de colis liée à la crise du coronavirus laisse entrevoir la direction dans laquelle l'évolution va se poursuivre. Pour être prête à affronter l'avenir, la Poste doit agir dès aujourd'hui. Elle exploite le transfert des volumes qui s'est opéré des lettres vers les colis pour mobiliser ses ressources existantes au profit de l'ensemble des produits, et prévoit de regrouper ses services logistiques pour les lettres et les colis au sein d'une seule unité d'affaires. La Poste pourra ainsi continuer de proposer des postes de travail intéressants dans les secteurs du tri et de la distribution.

2. Communication – le secret épistolaire, clé d'un monde numérique sécurisé

La Poste met à profit le principe éprouvé du secret épistolaire en l'appliquant aussi à l'univers numérique. Elle s'appuie sur sa longue expérience d'intermédiaire de confiance pour les informations dignes de protection en proposant de nouvelles solutions numériques aux entreprises, aux autorités et aux citoyens. Les données confidentielles peuvent ainsi être échangées en passant par un prestataire suisse d'une fiabilité avérée. Ce besoin s'est révélé de manière encore plus évidente sous l'effet de la crise du coronavirus. En tant qu'entreprise de service public détenue par la Confédération, la Poste soutient la Suisse, et notamment les PME, dans la démarche de transformation numérique et dans les échanges sécurisés d'informations avec les clients et les citoyens.

3. Réseau postal – développement des points d'accès et ouverture du réseau aux entreprises de services et aux autorités

Les filiales et les différents points d'accès demeurent un pilier porteur de l'offre de la Poste, dont les prestations sont ainsi accessibles sur l'ensemble du territoire suisse. La Poste va continuer de développer et d'étendre ses points d'accès, aussi nombreux que variés. Au cours de la période stratégique à venir, le réseau doit être stabilisé à environ 800 filiales en exploitation propre, chiffre qui avait été prédéfini lors de la précédente période stratégique. La Poste va ouvrir son réseau aux entreprises de services et aux autorités. Ce net changement de cap doit permettre de mettre un terme à la transformation systématique des filiales en exploitation propre. Les partenaires qui auront accès au réseau profiteront des prestations de services de la Poste et auront la possibilité d'offrir, à l'ère du numérique, un contact physique à leur clientèle via le réseau de filiales postales. Avec cette ouverture du réseau, la Poste établit de véritables centres de services pour les régions et crée une valeur ajoutée pour la Suisse.

La Poste investit de manière ciblée dans ses compétences clés

Pour continuer d'assurer un service universel autofinancé dans toute la Suisse, il est indispensable de dégager des excédents. Par conséquent, l'entreprise doit poursuivre sa croissance, ce qui nécessite dans un premier temps des investissements substantiels. «En matière de logistique et de communication numérique, nous voulons acquérir de nouvelles compétences et nous développer de manière significative. Dans cette optique, nous allons investir plus de 3 milliards de francs au cours des quatre prochaines années», explique Roberto Cirillo. Avec des acquisitions et des partenariats dans les domaines de la logistique et de la communication, la Poste entend consolider et étoffer son offre afin de garantir la pérennité du service public en Suisse. Pour cela, elle puisera dans ses solides réserves financières et utilisera aussi d'autres ressources, qui pourraient par exemple provenir de la vente de certains objets sans impact pour l'exploitation issus de son portefeuille immobilier.

Positionnement dans d'autres secteurs

La stratégie de **CarPostal** avait déjà été réorientée à la suite des corrections apportées dans le cadre des événements révélés en 2018. CarPostal reste une composante importante de la Poste, conserve son rôle de leader du transport

régional des voyageurs sur route et mise encore davantage sur des solutions de mobilité durables. Filiale de la Poste, **PostFinance** est la seule banque de Suisse à assurer un mandat de service universel dans le trafic des paiements. À l'avenir, elle doit pouvoir octroyer des crédits et des hypothèques de manière autonome. Il revient au Parlement de prendre une décision en la matière. La Poste attend des services financiers qu'ils contribuent, ces prochaines années également, au résultat global du groupe de manière durable et dans une perspective d'avenir. Autre filiale de la Poste, **Swiss Post Solutions** (SPS) s'est imposée à l'échelle internationale comme partenaire d'externalisation pour les solutions liées aux processus d'affaires et les prestations innovantes dans la gestion numérique des documents. La Poste œuvre pour que SPS puisse poursuivre son développement sur la voie empruntée jusqu'à présent.

Une nouvelle organisation à l'appui de la stratégie

Au 1^{er} janvier 2021, la Poste va adapter la structure du groupe à sa réorientation stratégique. CarPostal, RéseauPostal, PostFinance et Swiss Post Solutions ne feront l'objet d'aucune modification sur le plan organisationnel. En revanche, les compétences en matière de logistique et de communication vont être regroupées au sein des unités «Services logistiques» et «Services de communication». Ainsi, à compter du 1^{er} janvier 2021, la nouvelle Direction du groupe sera composée des responsables des unités Services logistiques, Services de communication, RéseauPostal, CarPostal, Swiss Post Solutions, Finances, Personnel ainsi que du directeur général. Le responsable PostFinance y conservera son rôle et participera aux réunions sans disposer du droit de vote. L'entité Informatique élargira son champ d'activité dans la nouvelle unité IT/Technologie et deviendra une fonction de direction du groupe à compter du 1^{er} janvier 2022. Tout en demeurant dans le giron de la holding «La Poste Suisse SA», Swiss Post Solutions doit pouvoir poursuivre son développement en toute autonomie. La société Swiss Post Solutions SA ne subit aucun changement. L'unité RéseauPostal sera transférée dans la nouvelle société «RéseauPostal SA», juridiquement indépendante, afin que la Poste puisse continuer de développer son réseau et l'ouvrir à des partenaires tiers.

Les deux membres de la Direction du groupe Ulrich Hurni, responsable de l'unité PostMail, et Dieter Bambauer, responsable de l'unité PostLogistics, prendront leur retraite avant la fin de la prochaine période stratégique et n'assumeront aucune des deux nouvelles fonctions au sein de la Direction du groupe. Dans l'unité Services logistiques, ils mettront à profit leur vaste expérience pour promouvoir le développement continu de deux entités essentielles à la réussite de la stratégie. Dieter Bambauer s'attachera à poursuivre le développement de l'unité Logistique des marchandises au plan national et international, où d'importants investissements sont prévus. Outre sa fonction de président du Conseil d'administration d'Asendia, Ueli Hurni assurera le regroupement de l'exploitation (Operations) des unités KEP Mail national et international, ainsi que celui de l'unité Marché des médias et marché publicitaire. Cette nouvelle organisation doit permettre de renforcer la collaboration au sein du traitement et de la distribution, et de libérer des capacités qui pourront être affectées au marché des colis, en forte progression. Le potentiel d'une telle approche a été démontré au cours des dernières semaines, dans le cadre de la crise du coronavirus.

Avec sa réorganisation et la mise en place de sa nouvelle stratégie, la Poste reste un employeur attractif

L'exploitation optimisée des infrastructures va permettre d'assurer des emplois dans toutes les régions, et les métiers proposés à la Poste gagneront encore en attrait. Il sera ainsi plus facile pour la Poste de compenser la vague de départs à la retraite à venir par de nouvelles embauches. Même si des changements sont apportés au niveau des processus de tri et de distribution, les postes de travail du personnel à la production et sur le terrain seront préservés. En revanche, il se peut que certaines attributions et fonctions d'encadrement évoluent. La transformation du groupe qui se poursuit avec la stratégie «Poste de demain» requiert le développement de nouvelles compétences. Elle ne vise pas à supprimer des postes de travail mais à promouvoir la croissance. Comme il est d'usage à la Poste, les changements organisationnels seront accompagnés par les partenaires sociaux.

La «Poste de demain» tient compte de l'évolution dynamique de la Suisse. Sur cette base, grâce à son personnel qualifié et motivé, la Poste pourra continuer à développer le service public au profit de la population et de l'économie. «Nous nous considérons comme le moteur d'une Suisse moderne», déclare le directeur général Roberto Cirillo.

Renseignements

Jacqueline Bühlmann, Service de presse Poste, 058 341 37 80, presse@poste.ch