

«La Poste accomplit un travail formidable!»

Exposé de Jürg Bucher
Directeur général

Apéritif pour les médias
Berne, le 22 décembre 2010

SEULE LA VERSION PRONONCEE FAIT FOI

Chers représentants de la presse,
Mesdames et Messieurs,

La Poste accomplit un travail formidable! Tel devrait être le titre de vos articles! Et si vous deviez ne pas encore partager cet avis, je pense que vous le ferez au plus tard après ma brève allocution.

La Poste accomplit un formidable travail: en cette période de Noël, elle traite chaque jour jusqu'à 20 millions de lettres, 1 million de colis les jours de pointe et 650 000 transactions financières. Actuellement, les collaborateurs de la Poste répondent aux 16 000 lettres adressées par des enfants au père Noël. Bien que nous ne soyons pas parfaits nous non plus, ils sont certainement rares, vos paquets et lettres de Noël qui n'ont pas été distribués à temps. Dans ce domaine, la Poste se classe parmi les meilleurs, en période de Noël mais aussi toute l'année.

Ces dernières années, la Poste a connu de profonds changements: entreprise autrefois monopolistique, elle est devenue un groupe compétitif qui remplit son mandat de fourniture de la desserte de base dans tout le pays.

Pour une entreprise postale nationale, le principal défi consiste à faire en sorte que l'activité de base portant sur les lettres, les colis et les paiements physiques soit rentable, y compris lorsque les volumes baissent, et à pénétrer de nouveaux domaines en proposant des solutions électroniques.

La Poste est ainsi en passe de devenir une plaque tournante incontournable pour les offres physiques et électroniques sur les quatre marchés sur lesquels elle est présente: communication, logistique, services financiers grand public et transports publics. Sur chacun de ces marchés, nous faisons face à la concurrence. Cette dernière ne sommeille pas. Tous veulent avoir leur part du gâteau, c'est-à-dire une certaine part de marché.

La Poste est promise à un bel avenir. Nous ne nous contenterons pas de nous adapter aux nouvelles conditions-cadres, mais entendons exploiter au maximum ces dernières. Nous voulons enregistrer chaque année un bénéfice compris entre 700 et 800 millions de francs avec un rendement conforme à la branche pour les quatre marchés afin de minimiser les risques. Nous avons besoin d'un bénéfice de cet ordre pour

- disposer des fonds nécessaires à notre croissance,
- amortir les risques au moyen de fonds propres suffisants,
- demeurer un employeur attrayant conscient de ses responsabilités sociales et garantir la bonne santé de la caisse de pensions,
- verser des dividendes à la Confédération.

Où en sommes-nous aujourd'hui et comment envisageons-nous notre évolution?

Sur le marché de la communication:

- nous avons poursuivi le développement du réseau postal et introduit un traitement du courrier ultramoderne,
- nous avons augmenté notre part de marché dans le domaine des services postaux avec l'étranger,
- nous avons amélioré les interfaces entre traitement de l'information physique et électronique,
- nous avons affirmé la place des lettres, des journaux et des envois publicitaires.

Pour l'avenir, nous voulons:

- développer les points d'accès du réseau de manière rentable et conviviale pour les clients,
- acquérir de nouveaux clients qui nous confieront la gestion de leur courrier entrant ainsi que le traitement électronique et physique de leurs documents,
- développer nos prestations ayant trait aux lettres, aux journaux, aux envois publicitaires et aux services électroniques.

Sur le marché de la logistique:

- nous disposons d'un tri moderne des colis,
- nous pouvons proposer à nos clients une gamme complète pour toutes les prestations logistiques,
- nous offrons nombre de prestations complémentaires telles que la prise en charge des envois, PickPost, le suivi des envois sur Internet, etc.

Pour l'avenir, nous voulons:

- rester le numéro 1 sur le marché coursier, exprès et colis,
- proposer des solutions globales d'un seul tenant dans le cadre de la logistique des marchandises, de la logistique de stockage et de la logistique nocturne
- tout en maintenant les coûts à un niveau bas et en offrant une qualité supérieure.

Sur le marché des services financiers grand public:

- nous avons étendu notre offre en matière de paiements et d'épargne et ne cessons de lancer des innovations,
- nous sommes les premiers à avoir mis en place le trafic électronique des paiements et, aujourd'hui, nous sommes leader en Suisse avec 1,2 million d'utilisateurs d'e-finance,
- enfin, nous avons développé la vente et proposons aux PME un réseau national avec prestations de conseil directement chez le client.

Pour l'avenir, nous voulons

- que nos clients puissent encore mieux gérer par eux-mêmes leur argent,
- proposer un large accès via tous les canaux de distribution ainsi qu'un service à la clientèle disponible 24 heures sur 24,
- veiller à ce que nos produits et prestations ayant trait à notre activité clé – les paiements et l'épargne – restent simples, compréhensibles et avantageux en termes de prix.
- Notre objectif est et reste: nous sommes différents des banques.

Sur le marché des transports publics:

- nous sommes la plus importante entreprise de transport par car en Suisse,
- nous proposons, outre le transport, de nombreuses prestations complémentaires,
- nous nous sommes également imposés comme prestataire de qualité dans les pays frontaliers.

Pour l'avenir, nous voulons:

- étendre davantage encore nos prestations système,
- faciliter la «mobilité combinée» recourant à divers moyens de transport (train, vélo, bus et plus),
- inscrire la mobilité dans une logique de développement durable et, là aussi, apporter notre contribution au respect de l'environnement.

Il est donc évident que les offres électroniques ne sont pas en concurrence avec notre activité clé, autrefois composée d'offres physiques, mais qu'elles la complètent et la soutiennent. Elles symbolisent ainsi le développement conséquent de la Poste. En tant que groupe présent sur quatre marchés distincts, la Poste est en mesure d'aménager des offres globales pour différents segments de clientèle. C'est ainsi que son unité Swiss Post Solutions mettra sur pied, ces prochains mois, une fabrique de produits dédiée aux solutions électroniques. Les prestations développées seront proposées aux clients par les différentes unités du groupe en combinaison avec des produits physiques tels que les lettres et les colis.

Notre activité en Suisse est soutenue par nos activités à l'étranger, où la Poste procède avec précaution et de façon progressive. Nous nous concentrons sur les besoins des clients suisses à l'étranger et proposons à ces derniers l'accès à un réseau mondial. La Poste investit peu dans des infrastructures, mais coopère avec des entreprises et des réseaux. Nous évaluons toujours adéquatement les risques, nos activités à l'étranger doivent constituer 15% de notre chiffre d'affaires et 11% de notre bénéfice. Par sa présence à l'étranger, la Poste défend avant tout son marché domestique face à la concurrence internationale. Car nous devons avoir pour ambition de nous imposer comme leader sur nos marchés même dans un contexte de libéralisation totale.

A propos de l'étranger, encore un mot sur les événements concernant WikiLeaks. L'attaque en ligne menée contre e-finance et orchestrée au niveau international, dont nous avons été la cible, est une nouvelle dimension à laquelle toutes les entreprises devraient réfléchir. Quant à la procédure relative à l'ouverture et à la fermeture du compte du fondateur de WikiLeaks, rien de nouveau n'est à signaler.

Je suis convaincu qu'une Poste performante est la meilleure garante d'une desserte de base de qualité. Nous considérons ce mandat de desserte postale comme l'occasion de prouver que nous sommes à la hauteur de la confiance placée en nous: nous continuerons de proposer à nos clients un dense réseau de 3600 points d'accès et des prestations d'excellente qualité. Il ne s'agit pas là de paroles vides de sens. Je sais de quoi je parle. En effet, je constate

chaque jour que les 60 000 collaborateurs de la Poste font un travail formidable!

Notre devise sera la même en 2011: nous transportons personnes, biens, argent et informations de façon fiable, valorisante et durable.

Je vous remercie de votre attention.