

# ***1998 – 2013 : l'évolution des Postes Italiennes***

***Communication sous la direction de SLP CISL – Italie  
(première partie)***

**Symposium du STTP sur les services  
bancaires postaux**

**Ottawa, les 26 et 27 avril 2014**



# 1998 – 2013 : assainissement et développement des Postes Italiennes

- Début 1998, l'agence Postes Italiennes avait un déficit très important;
- Les bilans annuels subissaient des pertes;
- La qualité du service postal était très basse;
- Les services étaient traditionnels (lettres, cartes postales illustrées, paquets et services de paiement).
- Depuis lors, Postes Italiennes a lancé une politique – encore en acte aujourd'hui – d'assainissement et de développement de nouveaux services;

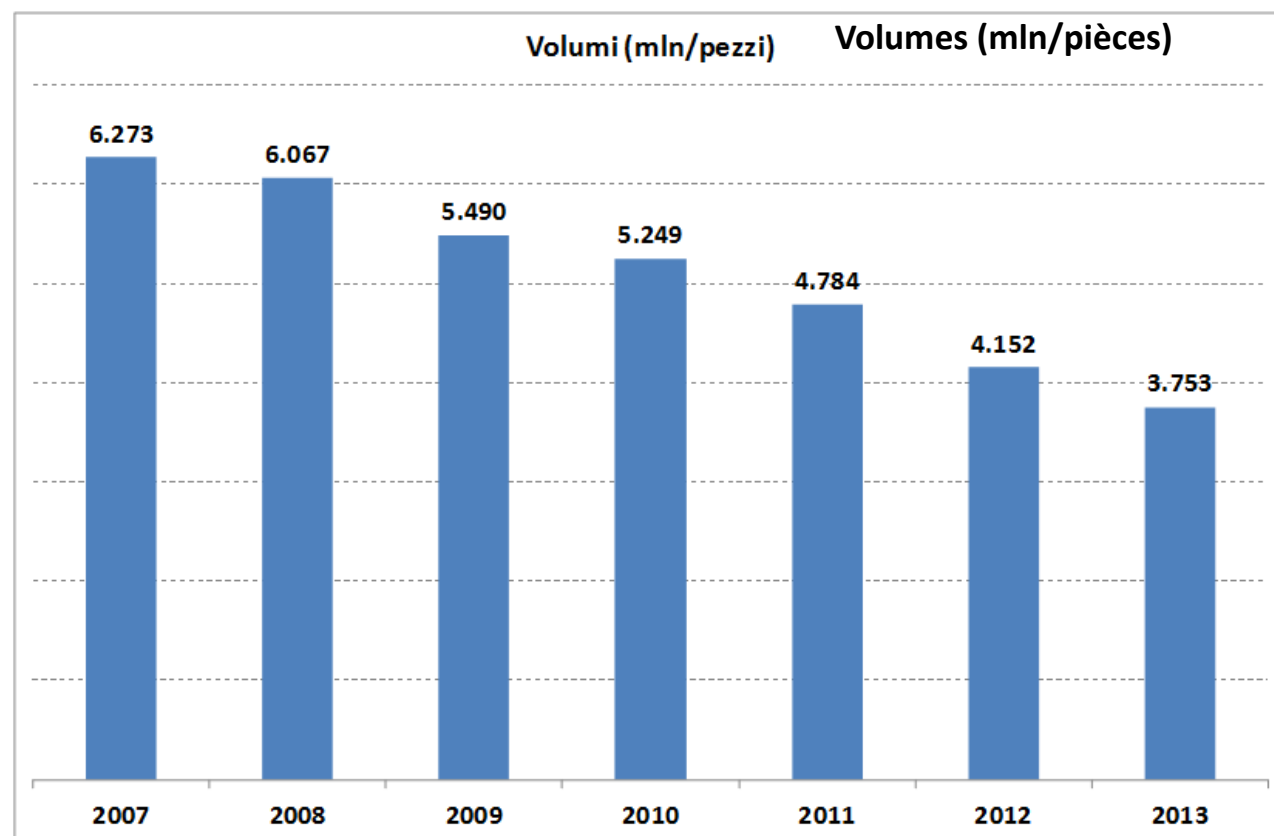
# La crise du service postal

- Le service postal traditionnel (correspondance sur papier) est en crise en Italie et dans le reste du monde occidental; les volumes de correspondance diminuent constamment;
- À la crise **structurelle**, liée au développement des technologies et de la « e-substitution » (e-mail, MMS, PEC, etc.), s'est greffée une crise **conjoncturelle** liée aux difficultés de l'économie (entreprises qui ferment ou qui taillent dans leurs budgets publicité via poste);
- Le processus de libéralisation a également contribué à faire diminuer les volumes des Postes Italiennes;

# Les volumes de correspondance de Postes Italiennes, années 2007 - 2013

Andamento Volumi Servizi Postali

Evolution Volumes Services Postaux



# Le Groupe Postes : la **diversification**

- À partir de 1999 Postes Italiennes a créé de nombreuses autres sociétés, au capital social détenu entièrement, spécialisées dans la production de services innovateurs (bancaires, financiers et numériques) par rapport à l'offre de type traditionnel (poste papier et services de paiement);
- Postes Italiennes est aujourd'hui active, par le biais de ses sociétés, sur de nouveaux marchés, comme les assurances, la téléphonie, le crédit, la numérisation;
- Une des principales nouveautés offertes par le Groupe sont les transactions financières par téléphone mobile;

## SERVICES POSTAUX ET COMMERCIAUX

Poste, courrier express, logistique et paquet, philatélie et des activités proposées des différentes aires commerciales de la «Maison-mère»

**Postel**



**Poste**com

## SERVICES FINANCIERS

Fourniture de comptes courants et de services de paiement, produits d'investissement et services financiers tierces

**BancoPostaFondi SGR**



## SERVICES D'ASSURANCE

Vente de produits d'assurance

**Postevita Posteassicura**  
GruppoAssicurativoPostevita

## AUTRES SERVICES

Activités proposés par Poste Mobile, l'opérateur en ligne mobile

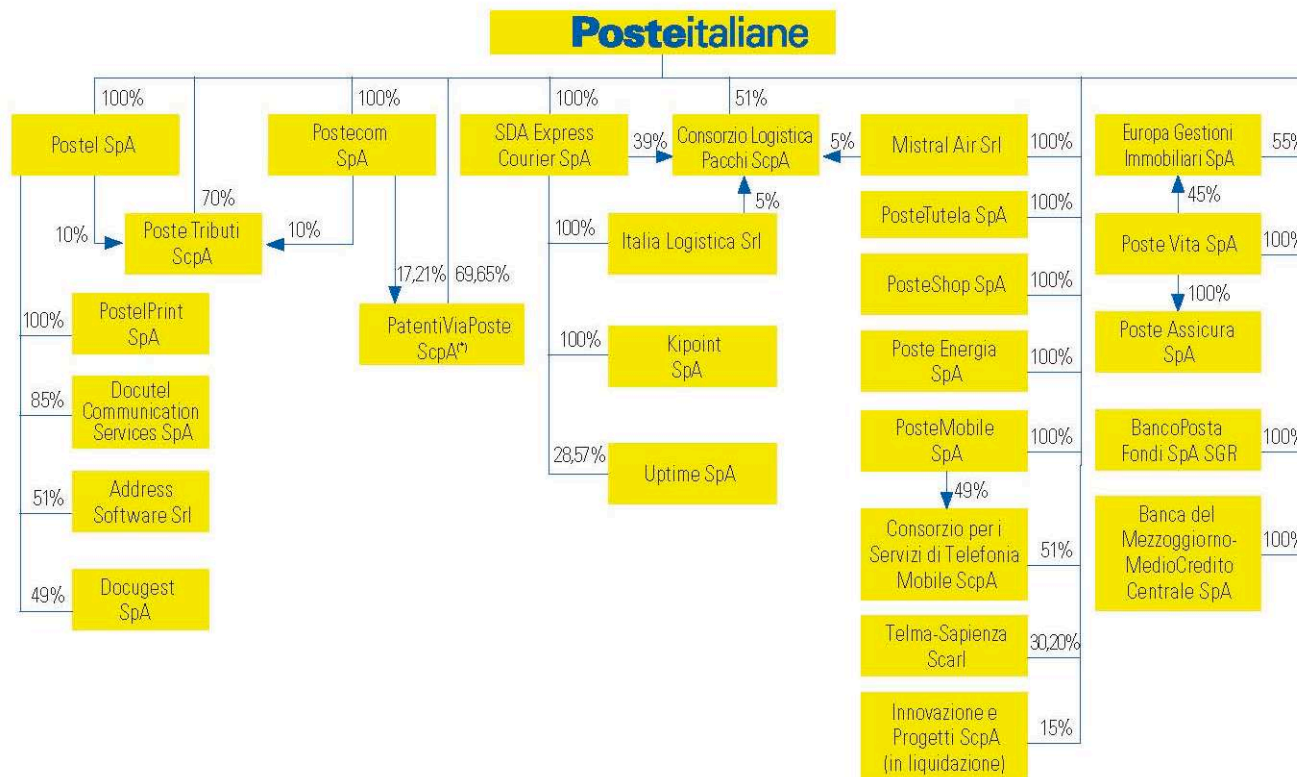
**Poste** mobile

# Le Groupe Postes : la diversification

# Postes Italiennes hier et aujourd'hui

- Fin 1998 Postes Italiennes était donc une unique entreprise postale, de type traditionnel, qui proposait des services postaux et à paiement;
- 175 000 personnes étaient employées par l'Agence;
- Aujourd'hui Postes Italiennes est la maison mère d'un holding qui emploie environ 142 000 personnes et s'occupe de nombreux services postaux, financiers et de communication électronique.
- Le Groupe assure la livraison de la correspondance dans chaque localité 5 jours par semaine, du lundi au vendredi;
- Les bureaux financiers sont également ouverts le samedi (au contraire des banques);

# Le Groupe Postes Italiennes aujourd'hui





# 2013 : les bénéfices du Groupe Postes

fonds: site web Poste.it

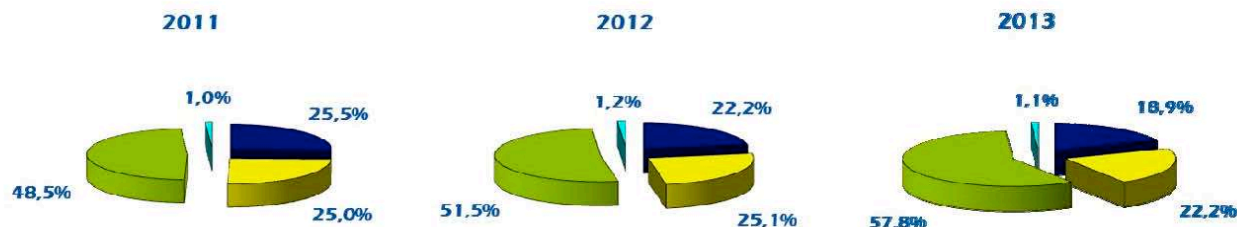
## Bénéfices, revenus et produits d'assurances – Contributions des secteurs de Business (Millions d'Euro)

Ricavi, proventi e premi assicurativi – Contributo delle Aree di Business

(milioni di euro)					Var %	
		2011	2012	2013	12 vs 11	13 vs 12
Services postaux et commerciaux	■ Servizi Postali e Commerciali	5.005	4.533	4.309	(9,4)	(4,9)
Services financiers	■ Servizi Finanziari	4.906	5.145	5.068	4,9	(1,5)
Services d'assurances	■ Servizi Assicurativi	9.526	10.531	13.200	10,6	25,3
Autres services	■ Altri Servizi	209	255	245	22,0	(3,9)
<b>Totale</b>		<b>19.646</b>	<b>20.464</b>	<b>22.822</b>	<b>4,2</b>	<b>11,5</b>

Ns: non significativo

n.s.: non significativo



# Une réflexion sur les bénéfices des Postes

- Actuellement la majeure partie des bénéfices du Groupe Postes proviennent des services financiers et des assurances;
- La croissance de l'Entreprise et le maintien substantiel du taux d'occupation ont été rendus possibles grâce aux nouveaux services;
- Les bénéfices postaux sont en constante diminution;

# 2007 – 2013 : la réorganisation du secteur postal

- A partir de 2007 différents accords de réorganisation du secteur postal ont été réalisés; par effet de la crise et de la diminution du volume des échanges traditionnels l'Entreprise et le syndicat ont convenu de réduire le personnel du secteur postal d'environ 15 000 postes;
- Le personnel excédentaire a été en partie accompagné à la retraite et en partie muté dans le secteur des services financiers. Ce secteur est en développement croissant au contraire de celui postal.

# Postes Italiennes aujourd'hui

- Actuellement Postes Italiennes est la plus grande **infrastructure** logistique et technologique de mon Pays;
- Celle-ci dispose de 13 000 bureaux postaux : il s'agit d'un grand réseau de petits "supermarchés" où sont vendus des produits postaux, financiers, téléphoniques, bancaires, numériques (le Cloud par exemple) et des assurances; le Groupe est aussi au service de l'Administration Publique (renouvellement des passeports, des permis de séjour pour les étrangers, etc.)
- La livraison de la correspondance et des paquets est assurée par environ 2 500 centres de distributions et 19 nœuds logistiques;

# Postes Italiennes aujourd'hui : l'infrastructure

- ✓ L'infrastructure de Postes Italiennes est puissante, fiable et extrêmement sécurisée. Le réseau ICT soutient et relie les réseaux postaux physiques et logistiques, fournissant l'accès multicanaux aux Clients et Partenaires

## Réseau Physique



- 13 000 Bureaux Postaux
- 2 500 Bureaux de Consignes
- 19 Centres Postaux Automatisés

## Infrastructure ICT

- 12 500 Bureaux reliés sur un vaste territoire à travers un *backbone* national bénéficiant d'une rapidité allant jusqu'à 10 GBps
- Grande capacité du réseau de transmission IP
- 7 Data Centres qui intègrent la fonction de *Business Continuity* et *Disaster Recovery*
- Une *Datawarehouse* avec 47 mln de clients
- Monitoring en temps réel en fonction 24/7

## Réseau Logistique

- 38 000 Véhicules
- 3 800 Transporteurs
- 540 Camions
- 7 avions (8 vols journaliers)
- 3 Hubs logistiques automatisés

## Réseau d'accès multicanaux

- 110 000 postes de travail
- 1 700 opérateurs du centre d'appel
- 8 mln de clients du canal web et 127 mln de pages web visitées chaque mois
- 26 300 Employés à la livraison de la poste équipés de terminaux pour fournir des services "en mouvement"

- 7 000 ATMs (guichets automatiques bancaires)
- 700 kiosques Multimédias
- Téléphones portables

# La privatisation des Postes Italiennes

- D'ici à la fin de l'année, 40 % du capital des Postes Italiennes sera relié au marché actionnarial italien et international;
- Le Groupe a aujourd'hui une grande valeur sur le marché, (environ 10 – 12 milliards d'euros) : le Gouvernement a décidé de vendre une partie des actions des Postes pour diminuer le déficit public;
- Les employés bénéficieront d'une partie des actions (5 %).

# Pour conclure .....

- Sans la diversification des services et la naissance du secteur financier, le Groupe serait aujourd'hui une des nombreuses entreprises en crise du monde occidental; le taux d'activité se serait écroulé;
- À travers une politique de diversification de l'offre, Postes Italiennes a pu maintenir une forte présence sur le marché et compenser, avec les services financiers, les pertes du secteur postal.