



**Concours d'inspecteur
de la concurrence, de la consommation
et de la répression des fraudes
du 10 décembre 2018**

Concours externe dominante juridique

EPREUVE N° 2 : Option A → Gestion et Administration des Entreprises

(Durée 3 heures - coefficient 1)



En vous appuyant, sans les paraphraser, sur les documents suivants (article Ouest France, article du site la Poste), vous présenterez l'analyse qui a mené au déploiement de ces nouveaux éléments stratégiques. Vous pourrez utilement présenter, entre autres, la matrice SWOT ainsi que l'analyse des Forces Concurrentielles de M. Porter.

Ouest France, Samuel Nohra, 28/09/2018

C'est une première en France. A Rennes, sur la très estudiantine place Sainte-Anne, la Poste va ouvrir, lundi, son premier bureau de Poste multi-services dédié aux jeunes. Non seulement on pourra avoir accès aux traditionnels services de la Poste mais aussi y trouver un stage ou un job, y passer son code de la route... Un bureau aussi où les files d'attente ne seront plus d'actualité. Ouest-France vous fait visiter.

« Avant, on avait l'image d'une Poste un peu vieillotte où on faisait la queue, où on devait attendre et où on ne savait jamais à qui s'adresser », explique Léa, étudiante en langues étrangères à l'université Rennes 2. Mais vendredi 28 septembre, en avant-première, elle a découvert, avec une amie en fac de droit, la nouvelle Poste de la place Sainte-Anne, lieu incontournable de la vie estudiantine de la capitale bretonne.

Première réaction : **« C'est beaucoup plus moderne et l'espace est épuré. »** Même constat pour son amie. **« On est accueilli directement par une personne qui, avec son smartphone, nous aide dans nos démarches. Plus besoin d'attendre aux guichets. »** La surprise des étudiantes ne s'arrête pas là. **« On ne savait pas qu'à La Poste, on pouvait aussi trouver des offres d'emploi, des stages à l'étranger, acheter des téléphones ou des équipements multimédias. »**

« C'est nous qui allons vers le client »

« Cette nouvelle Poste, qui ouvrira ses portes lundi, est unique en France, explique Sandrine Michel, chef de ce projet. **Le design a été revu ainsi que les services, principalement orientés vers les jeunes de 15 à 25 ans, même si ce bureau est bien évidemment ouvert à tout le monde. »**

Aux oubliettes la célèbre file d'attente. **« Ce n'est plus le client qui vient vers nous, c'est nous qui allons vers lui. Les sept agents sont équipés d'un Smarteo, un périphérique mobile, qui permet de remplir de nombreuses tâches. »** Par exemple, pour retirer ou déposer un colis, ou accéder à la plupart des services de La Poste. Avec une baisse annuelle de 6 % de son activité courrier, La Poste cherche à développer de nouveaux services.

Des services innovants

« Nous proposons aussi de multiples automates de dernière génération avec paiement sans contact. » Plus inédit, un écran géant tactile multiservice. **« Il permet, en quelques clics, d'être mis en contact avec nos partenaires pour trouver un stage, déménager facilement, passer son code dans un espace dédié dans ce bureau... Notre philosophie est vraiment de transformer ce bureau en lieu de vie pour les jeunes. »** Et quitte à casser les codes, même les employés ont le droit à un nouvel uniforme avec veste design.

<https://legroupe.laposte.fr/profil/la-strategie/a-la-conquete-de-l-avenir>

LA POSTE 2020 : CONQUÉRIR L'AVENIR

Un projet de conquête et de développement au service du client

Priorité au développement ! C'est le mot d'ordre du plan stratégique du Groupe La Poste pour 2020. Le cap est fixé, les premières actions ont commencé à porter leurs fruits et le déroulement du plan stratégique se poursuit pour redonner au Groupe une perspective durable de développement.

Une nouvelle vision

Avec son nouveau plan stratégique, Le Groupe La Poste se dote d'une nouvelle vision en adéquation avec ses valeurs, ses missions fondamentales et ses savoir-faire. Ainsi, **il met le facteur humain et la confiance au cœur de la relation avec ses clients**. Grâce à la convergence de ses réseaux physiques et numériques, il est présent pour tous, partout, tous les jours et accompagne ses clients pour leur simplifier l'avenir.

Activer tous les leviers de conquête

Pour soutenir son ambition, Le Groupe La Poste se donne les moyens de réussir son développement et sa transformation. **Il s'agit pour le Groupe de poursuivre et d'accélérer le développement de ses différentes branches d'activités, mais également de conquérir de nouveaux territoires, en plein essor** : le commerce en ligne, la logistique de proximité, l'assistance aux personnes âgées (*silver economy*), fragiles et/ou isolées, les échanges numériques sécurisés, l'habitat connecté, l'économie sociale et solidaire et enfin les nouvelles activités basées sur les actifs du Groupe (gestion immobilière pour le compte d'un tiers, téléphonie mobile, etc.).

Le commerce en ligne, un secteur dynamique et un relai de croissance pour le Groupe.

Le Groupe entend poursuivre et moderniser ses missions de service public et poursuivre son action citoyenne en proposant de nouvelles activités d'intérêt public autour de la transition énergétique, de la confiance numérique et de la modernisation de l'action publique. Condition indispensable de son développement, **l'amélioration de la performance et de la compétitivité permettront au Groupe de trouver un nouvel équilibre économique durable**.

Pour que chacun ait les moyens de maîtriser son avenir, **Le Groupe La Poste souhaite faire de chaque postier un acteur et un bénéficiaire de la transformation profonde et rapide du Groupe**. C'est l'ambition du pacte social.

Une nouvelle organisation au service du développement

En avril 2014, Le Groupe La Poste a mis en place une nouvelle organisation en cinq branches d'activité. Les priorités sont claires pour chacune d'entre elles :

- La branche Services-Courrier-Colis développe les nouveaux services du facteur ;
- GeoPost pilote l'expansion d'un réseau de livraison hybride BtoB et BtoC européen ;
- La Banque Postale poursuit son développement commercial, en particulier sur le marché des professionnels ;
- Le Réseau La Poste se positionne comme le réseau de référence en matière de service de proximité ;
- La branche Numérique accompagne la transformation numérique du Groupe, de ses clients et de la société.

Si chaque branche poursuit sa propre ambition en s'appuyant sur ses expertises, toutes multiplient les coopérations pour contribuer à la dynamique impulsée par le plan stratégique.

C'est dans cette logique que le Groupe a défini cinq projets prioritaires communs, placés sous la responsabilité d'un membre du comité exécutif, qui fusionnent les talents des branches : transition énergétique, logistique urbaine, e-commerce, connaissance des clients particuliers et modernisation de l'action publique.

La trajectoire financière à l'horizon 2020

Les objectifs 2020

- Le premier réseau connecté de services de proximité grâce aux facteurs
- 1000 conseillers dédiés aux professionnels + 1000 dédiés à la clientèle patrimoniale
- + 7% de volumes de colis express par an pour GeoPost
- La première base de données de connaissance des clients particuliers en France
- Plus de 2 millions de clients La Poste Mobile dès 2017