

# DISTRIBUER DE MANIÈRE DURABLE

***DIE POST***   
***LA POSTE***  
***LA POSTA***

Oumaima Rehane, Loris Briguet, Vincent Bröckelmann  
Marketing durable, Prof. Dr. Olivier Furrer  
Semestre de printemps, le 12 mai 2022

# table des matières

**01**

La distribution

**02**

Présentation de  
l'entreprise

**03**

Description et  
analyse des  
activités de  
marketing durable

**04**

Discussions  
critique et  
théorique

**05**

Conclusion

***DIE POST***   
***LA POSTE***  
***LA POSTA***



**01**

# La distribution

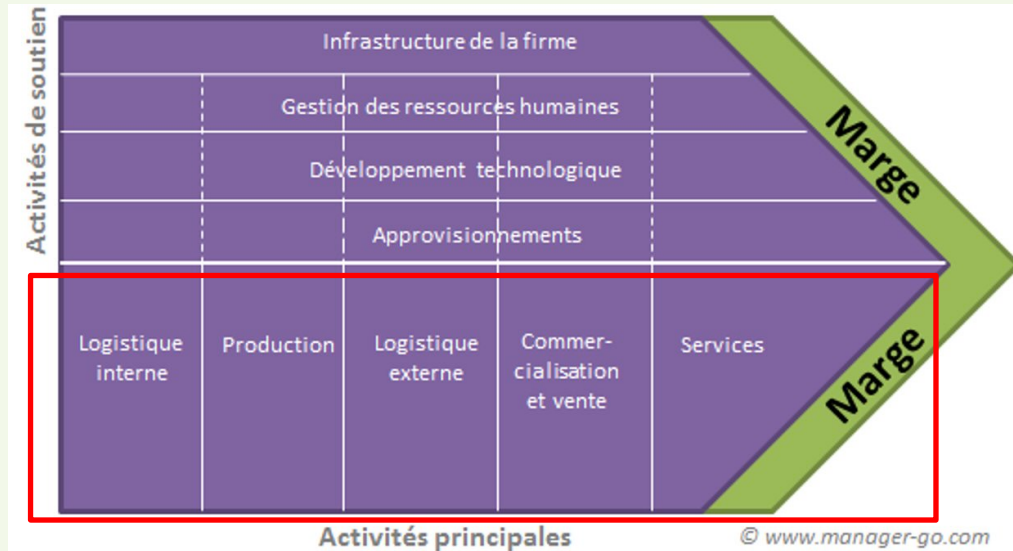
# La distribution

Définition: „La distribution comprend toutes les tâches et institutions qui servent à rendre les produits prêts à être consommés" (Weinhold-Stünzi 1994, p. 338).

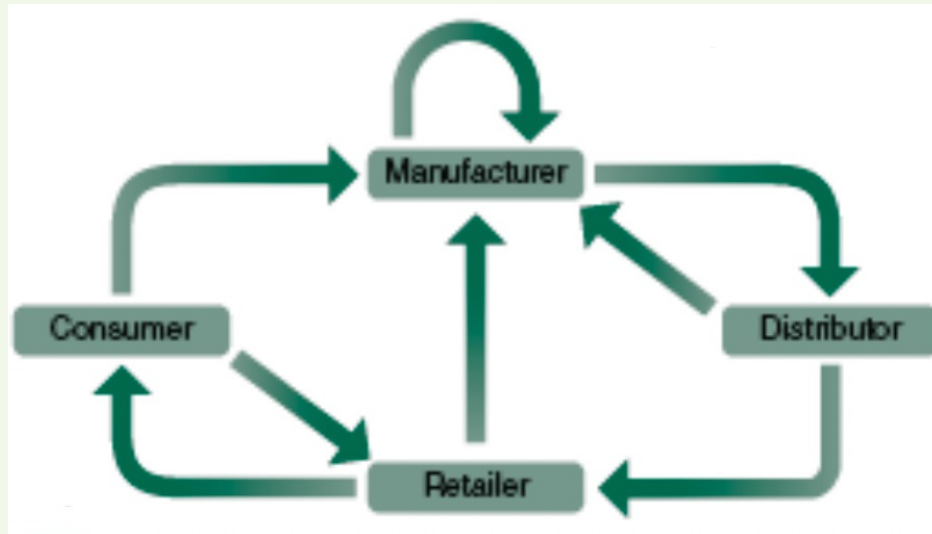
Complémentaire : „de manière durable".



# La chaîne de valeur de Porter



# La Transformation



***DIE POST***   
***LA POSTE***  
***LA POSTA***



02

# Présentation de l'entreprise

**DIE POST**   
**LA POSTE**  
**LA POSTA**

# l'histoire

Fondation de  
la Poste CH  
**1849**

Introduction des  
codes postaux  
**1964**

Transformation de  
la Poste en SA  
**2013**



**1903**

Le premier  
car postal

**1998**

Lancement d'e-finance  
par PostFinance

**2020**

Lancement de la  
«Poste de demain»



# Les activités

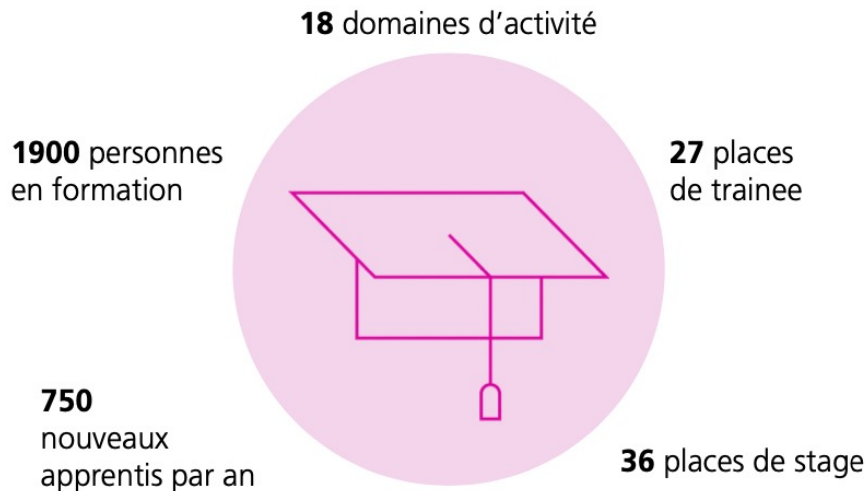
- Le mandat de service universel
  - Distribution
  - Fiabilité
  - Accessibilité
  - L'ouverture d'esprit
- La «Poste de demain»
  - 2021 jusqu'à 2024
  - Investissements
  - Services logistiques
  - Services de communication
  - Réseau postal

# Les employés

- La Poste comme employeur
- La Poste comme formatrice

Notre personnel

## Formation à la Poste



# l'organisation

## La Poste Suisse SA

### Conseil d'administration

Christian Levrat

### Révision du groupe

Esther Brändli

### Secrétariat général

Roger Schoch

### Direction du groupe

Roberto Cirillo\*

### PostFinance

#### Conseil d'administration

Marcel Bührer

#### Comité directeur

Hansruedi Köng

### Services logistiques

Johannes Cramer\*

### Services de communication

Nicole Burth\*

### RéseauPostal

Thomas Baur\*

### Services de mobilité

Christian Plüss\*

### Finances et Immobilier

Alex Glanzmann\*

### Informatique/Technologie

Wolfgang Eger\*

### Communication

Alexander Fleischer

### Personnel

Valérie Schelker\*

### État-major

Katrin Nussbaumer / Matthias Dietrich

\* Membre de la Direction du groupe

Poste CH SA

Poste CH Communication SA

Poste CH Réseau SA

CarPostal SA

PostFinance SA

# Le management

La Poste en chiffres

## Produits d'exploitation et résultat d'exploitation 2021 (par segments)

Segment	Produits d'exploitation en mio. de CHF	Résultat d'exploitation <sup>1</sup> en mio. de CHF
Services logistiques	4'176	465
RéseauPostal	613	-68
Services de communication	38	-80
Services de mobilité	1'083	18
PostFinance	1'624	272

<sup>1</sup> Valeurs normalisées 2021



**03**

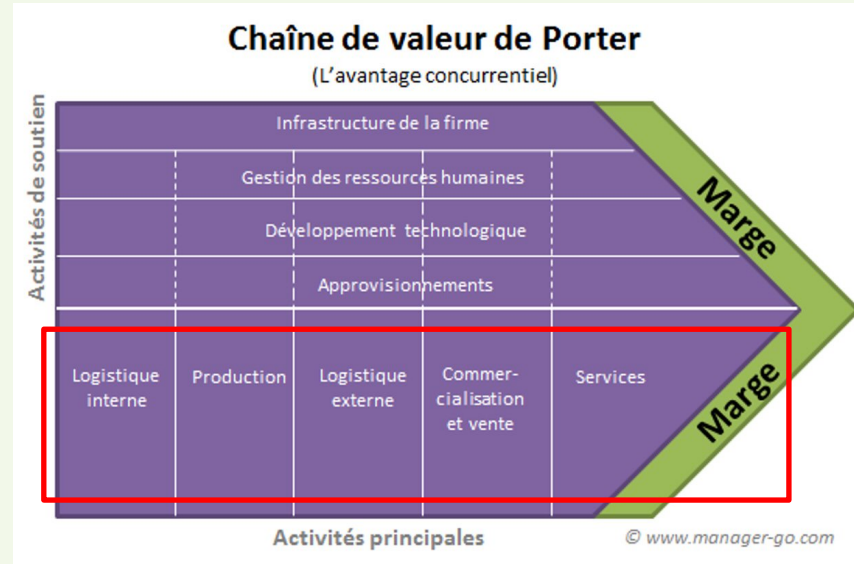
Description et analyse  
de ses activités de  
marketing durable

# La situation initiale

Vidéo: <https://www.post.ch/fr/notre-profil/responsabilite/nos-priorites/une-logistique-durable>

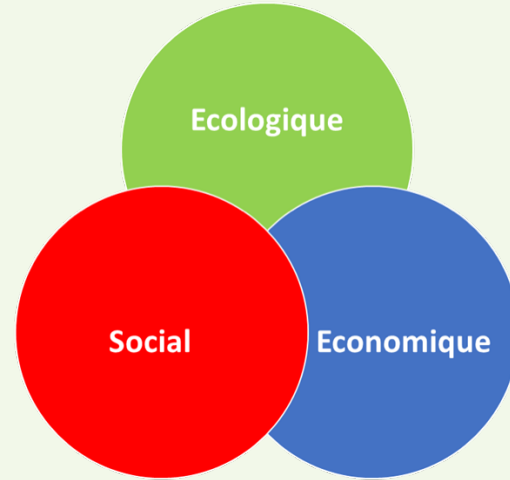
# La chaîne de valeur de la Poste

- Nous allons maintenant mettre l'accent sur les activités de marketing dans **la distribution de la Poste**.



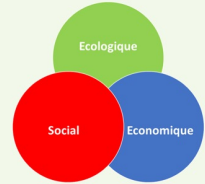
# Le modèle d'analyse

- On va faire l'analyse avec le concept du Triple Bottom Line





# Logistique interne



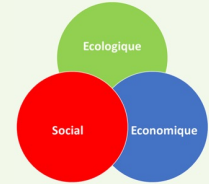
## Fournisseurs

La Poste intègre des critères de durabilité dans ses appels d'offres et elle a soumis d'importants fournisseurs à des conditions et évaluations du risque, en convenant avec eux des mesures correctives dont elle contrôle la mise en œuvre

La Poste a implémenté le network **SAP Ariba**, une plateforme digitale qui assure les transactions commerciales avec les fournisseurs en toute sécurité et efficacité

# Logistique interne

Au sein de l'organisation



Informatique verte = Réduire chaque année la consommation énergétique en matière d'imprimantes d'environ 1,3 millions kWh au total soit une économie de près de 193.000.000 CHF

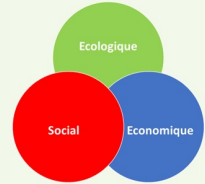
Sécurité de l'information = protection des données confiées a la poste

D'ici 2030, pour environ 80% de la surface de nos bâtiments, les chauffages seront remplacés par des solutions alternatives durables telles que des pompes à chaleur, des pellets ou des chauffages à distance

Electricité produite par un courant vert dans diverses fermes, parcs éoliens, petites centrales hydrauliques écologiques dans plusieurs régions suisses (Mont Crosin, Jura bernois)

Le programme bug bounty

# Production



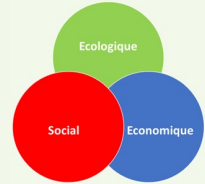
## Dépôts des envois

L'ensemble des dépôts utiliseront 100% de courant vert a partir de 2022

Les automates My Post 24 seront également alimentés à 100% avec du courant vert certifié



# Production



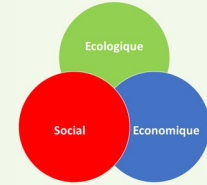
## Traitement des envois

Les centres de traitement sont équipés d'un éclairage LED à économie d'énergie.

L'utilisation de la **commande intelligente** de l'éclairage extérieur des centres logistiques permet d'économiser de l'énergie et de réduire la pollution lumineuse

Les installations solaires sur les toits des centres de traitement de la poste Suisse produisent au total 10.3 gigawatts d'électricité par année, ce qui correspond à la consommation annuelle de 4000 personnes

# Production



## Traitement des envois

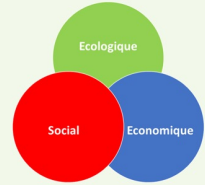
Abritation des ruches sur l'un des toits du centre courrier à Zurich

Les surfaces non bâties de nos centres de traitement sont végétalisées, offrant un habitat précieux aux plantes et aux insectes.



# Production

## Matériaux

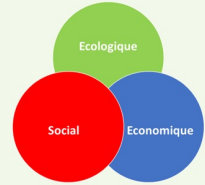


Utilisation des drones au service de la santé

Matériaux d'emballage : carton, bois, métal, cuir et bandes adhésives

Aucune information divulguée à propos des matériaux sur le site web

# Logistique externe



## Transport

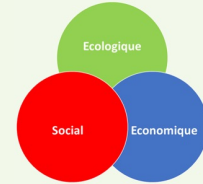
Recours au transport ferroviaire

En ce qui concerne le transport routier, nous incitons progressivement nos transporteurs à convertir leurs camions à des modes de propulsion alternatifs.

Actuellement, deux poids lourds fonctionnent à l'hydrogène et à l'électricité



# Logistique externe



## Distribution de lettres et de colis

Plus de 6000 scooters électriques sont rechargés avec le courant vert et sont utilisés dans le processus de distribution = diminution de 7000 tonnes de CO2

Réduction supplémentaire d'émissions de CO2 grâce à l'emploi des véhicules de livraison électriques et au biogaz

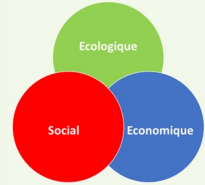
Nombre de courses vides réduites

Les modes de propulsion alternatifs seront instaurés dès 2030

Formation de conduite écologique pour les chauffeurs



# Logistique externe



## Distribution de lettres et de colis

A Zurich, une filiale de la poste distribue les achats en ligne de Digitec Galaxus uniquement dans leur emballage d'origine, même sans étiquette-adresse supplémentaire = les facteurs identifient l'adresse de livraison dès qu'il ont scanné le code-barres de l'article.

# Logistique externe

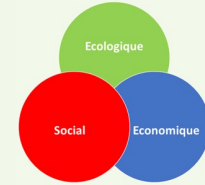
## Envoi pro clima

Label et engagement en faveur du climat qui visent à réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, promouvoir les énergies renouvelables et à atteindre les objectifs d'efficacité énergétique.

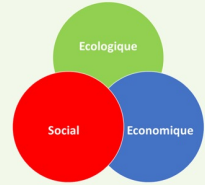
La Poste aspire à la neutralité climatique dans toutes les étapes de sa distribution.

Tous les envois de la Poste sont expédiés avec le label «pro clima» et bénéficieront ainsi d'une compensation des émissions de CO<sub>2</sub>.

La compensation du CO<sub>2</sub> s'effectue via des projets de protection du climat de haute qualité, en Suisse et à l'étranger



# Commercialisation et vente



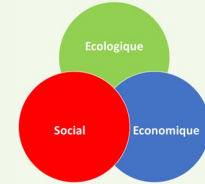
Services d'information basés sur la confiance

Services d'assistance numérique

Prestations administratives numériques

Cybersanté

# Services



## Economie circulaire

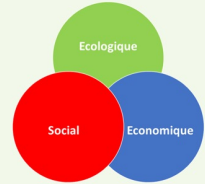
Les batteries usagées des scooters électriques servent d'accumulateurs d'énergie électrique dans les bâtiments équipés de panneaux solaires.

Nos facteurs récupèrent les capsules de café Nespresso usagées à domicile afin de les faire recycler. Dans le cadre des commandes coop@home, nous reprenons les bouteilles en PET, les cabas et les cartons de protection.

Une deuxième vie pour les tenues postales

La poste développe des solutions d'économie circulaire pour sa clientèle commerciale

# Services



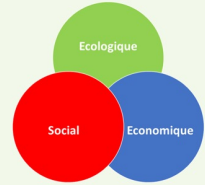
## Economie circulaire

Service « Take me Back » aux clients de Swisscom

La Poste génère de la valeur ajoutée pour ses clients en proposant des prestations innovantes et en s'engageant dans des coopérations en tant que partenaire logistique. Exemple : Kickbag

La Dispobox : emballage réutilisable en plastique résistant aux chocs

# Services



## Economie circulaire

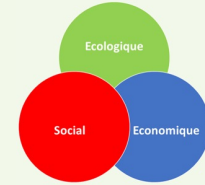


# Fact sheet

<b>Utilisation des ressources<sup>4</sup></b>		2017	2018	2019	2020	2021
Consommation d'énergie	GWh	1 453	1 479	1 538	1 495	1 580
Consommation au sein de la Poste	GWh	887	902	875	850	908
de sources renouvelables	%	19,6	20,4	20,2	20,0	19,0
Consommation hors de la Poste	GWh	567	578	663	645	672
<b>Impact sur le climat (scopes 1 à 3)<sup>4</sup></b>						
Scopes 1 et 2 (propres activités)	équivalent t CO <sub>2</sub>	208 368	212 584	191 014	185 794	200 327
Scope 3 (reste de la chaîne de création de valeur) <sup>3</sup>	équivalent t CO <sub>2</sub>	228 182	227 371	248 132	242 573	256 338

Source: Rapport de gestion de la Poste Suisse (2021)

# En général



**ODD3 – Bonne santé et bien-être**



**ODD7 – Énergie propre et d'un coût abordable**



**ODD8 – Travail décent et croissance économique**



**ODD9 – Industrie, innovation et infrastructure**



**ODD11 – Villes et communautés durables**

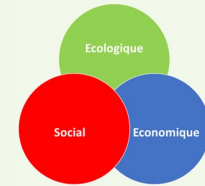


**ODD12 – Consommation et production durables**

 **OBJECTIFS**  
**DE DÉVELOPPEMENT**  
**DURABLE**



# En général



Garantir l'accès de toutes et tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable

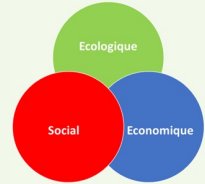
La Poste aspire à atteindre la neutralité climatique au plus tard en 2030 dans les activités de distribution et dès 2040 pour la Poste Suisse SA

La Poste favorise une productivité économique élevée en misant sur la modernisation et l'innovation

Elle vise une amélioration de l'efficacité des ressources ainsi qu'une dissociation de la croissance économique et de la destruction de l'environnement

Prône le plein emploi productif pour tous, hommes et femmes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, ainsi qu'un salaire égal pour un travail équivalent

# En général



## Partenariats sélectifs

"Suisse Rando": La Poste souhaite d'une part promouvoir le sport de randonnée et d'autre part proposer des activités attrayantes à la population suisse.

Festival du film de Locarno : la Poste propose un service de navettes pour que les visiteurs puissent renoncer à leur voiture.

FUTURE SOCIETY ASSOCIATION : La Poste explore les défis sociétaux de demain avec le think tank W.I.R.E.



**04**

Discussion  
critique et  
théorique

# Logistique interne : fournisseurs

La Poste intègre des critères de durabilité dans ses appels d'offres et elle a soumis d'importants fournisseurs à des conditions et évaluation du risque, en convenant avec eux de mesures correctives dont elle contrôle la mise en œuvre

La Poste CH a pour fournisseurs deux géants mondiaux de l'e-commerce : Amazon et Zalando. Ces deux fournisseurs sont-ils motivés par la durabilité ?

Comment Amazon traque ses employés pour mieux les licencier

© 2020/01/19/1910

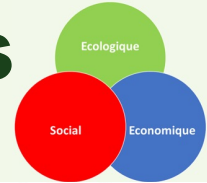


Amazon : quelle place pour la dignité humain ? Licenciement - surveillance  
quelle place pour l'environnement ? Taille colis – Retour colis – solde  
=> Durabilité économique > sociale/environnementale

Zalando : quelle place pour la dignité humaine ? Partenariats douteux (liste de la honte)  
quelle place pour l'environnement ? Taille colis – Retour colis – fast fashion  
=> Durabilité économique > sociale/environnementale

## La liste de la honte

Abercrombie & Fitch, Acer, Alstom, Apple, ASUS, BAIC Motor, BMW, Bombardier, Bosch, BYD, Candy, Carter's, Cerruti 1881, Changan Automobile, CRRC, Dell, Electrolux, Fila, Founder Group, GAC Group, Gap, Geely Auto, General Electric, General Motors, Google, Haier, Hart Schaffner Marx, Hisense, Hitachi, HP, HTC, HUAWEI, iFlyTek, Jack & Jones, Jaguar, Japan Display Inc., L.L.Bean, Land Rover, Lenovo, LG, Li-Ning, Mayor, Meizu, Mercedes-Benz, MG, Microsoft, Mitsubishi, Mitsumi, NIKE, Nintendo, Nokia, Oculus, Oppo, Panasonic, Polo Ralph Lauren, Roewe, SAIC Motor, SMCP (Sandro, Maje, Claudie Pierlot, De Fursac), SGMW, Sharp, Siemens, Skechers, Sony, TDK, Toshiba, Tsinghua Tongfang, Uniqlo, Victoria's Secret, Vivo, Volkswagen, Xiaomi, ZARA, Zegna, ZTE.



La Poste confirme son contrat avec le géant de l'e-commerce Amazon



## Les retours en masse

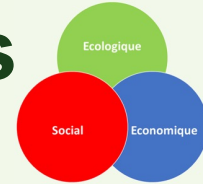
Une autre tendance de consommation causée par le e-commerce est la **multi-commande**.

**41 % des cybers acheteurs commandent des produits en plusieurs versions pour les essayer. A cause de cela, le taux de retour peut atteindre 40 %.**<sup>(1)</sup>

Malheureusement, **seuls 10 % des retours sont remis à la vente**. Le reste est soit déstocké, soit donné à des associations, soit détruits car trop abimés à cause des allers-retours. Ainsi, **Amazon aurait détruit 3,2 millions de produits neufs en 2018.**<sup>(1), (2)</sup>

# Logistique interne : fournisseurs

La Poste a implémenté le network **SAP Ariba**, une plateforme digitale qui assure les transactions commerciales avec les fournisseurs en toute sécurité et efficacité



## La Poste à l'ère de la numérisation

Le monde se transforme à une vitesse effrénée du fait de la transformation numérique et de l'automatisation. L'économie et la société doivent relever le défi de créer des innovations, développer des nouveaux modèles commerciaux et se réinventer en permanence.

La Poste CH à l'ère de la numérisation. Comment s'aligner et répondre aux besoins de sa clientèle ?

En 2019, le numérique mondial représente un 7<sup>ème</sup> continent de la taille de :  
 → 2 à 3 fois celle de la France (selon l'indicateur environnemental observé) ;  
 → et jusqu'à plus de 5 fois la France si on considère d'autres indicateurs (masse, etc.).

Sa contribution à l'empreinte de l'humanité est loin d'être négligeable :

- Consommation d'énergie primaire (EP) : 4,2 %
- Émissions de gaz à effet de serre (GES) : 3,8 %
- Consommation d'eau (eau) : 0,2 %
- Consommation d'électricité (Elec.) : 5,5 %\*

Rapporté à des usages quotidiens, cela revient à :

- GES : 1,5 milliard de salariés français allant travailler pendant 1 an ;
- Eau : 242 milliards de packs d'eau minérale (9 litres) ;
- Elec. : 82 millions de radiateurs électriques (1000 Watts) allumés en permanence.\*

\*La consommation électrique n'est pas un indicateur environnemental pertinent.

SAP Ariba : quelle place pour l'autonomie humaine ?  
 «Manipulation»

quelle place pour l'environnement ?

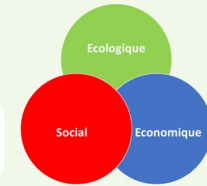
Pollution numérique - consommation

A propos des fonctions l'IA de SAP Ariba : « Une des plus basiques est de hiérarchiser les informations du fil d'actualité d'un utilisateur en fonction de son titre et de ses consultations passées. Une autre est de présélectionner des fournisseurs en fonction des besoins de l'acheteur, de l'historique du fournisseur, et des évolutions prédites d'un marché. » (lemagit.fr, 2018) »

=> Durabilité économique > sociale/économique

# Production – logistique externe

Les automates My Post 24 seront également alimentés à 100% avec du courant vert certifié



La Poste CH tend vers une automatisation ou digitalisation de ses services.  
Quel(s) impact(s) sur la durabilité de l'entreprise ?

## Le réseau postal du futur :

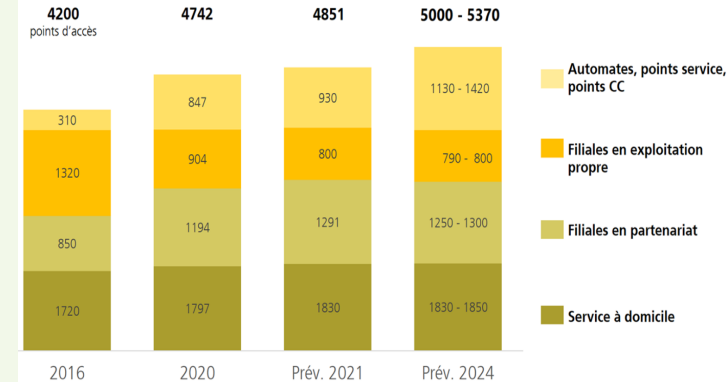
quelle place pour l'emploi humain ?

Diminution du travail humain au profit du numérique / self-service,  
qualité du service ?

=> Durabilité économique et environnementale > sociale bien que  
motivée par la demande digitale et l'innovation dans la société.

## Le réseau postal du futur

Hier – aujourd'hui – demain



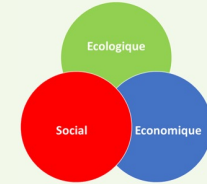
A Zurich, une filiale de la poste distribue les achats en ligne de Digitec Galaxus uniquement dans leur emballage d'origine, même sans étiquette-adresse supplémentaire = les facteurs identifient l'adresse de livraison dès qu'il a scanné le code-barres de l'article.

Digitex Galaxus (partenariats): quelle place pour l'environnement ? Amazon Suisse - surconsommation

=> Durabilité économique et sociale > environnementale

# Logistique externe

La Poste aspire à la neutralité climatique dans toutes les étapes de sa distribution.



La Poste CH tend vers la neutralité climatique. Peut-elle faire mieux ?

Livraison/distribution des colis:

quelle place pour l'environnement ?

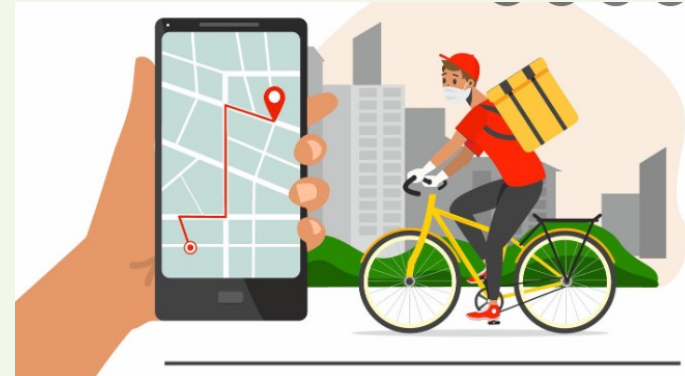
Diminution de la pollution en utilisant des véhicules électriques ?

Vélo ?

=> Durabilité économique et sociale (innovation) > environnementale.



La question de la mitigation Vs adaptation



# Services – Commercialisation/vente

Nos facteurs récupèrent les capsules de café Nespresso usagées à domicile afin de les faire recycler. Dans le cadre des commandes coop@home, nous reprenons les bouteilles en PET, les cabas et les cartons de protection.

La Poste CH tend à des processus de cradle-to-cradle. Mais pourquoi ne pas éviter le déchet ?

Economie Circulaire : Ramassage capsules Nespresso : quelle place pour l'environnement ?

Favorise la production (bien que le recyclage) de déchets en légitimant cette multinationale malgré la nécessité de créer de l'emploi au niveau de la Poste CH

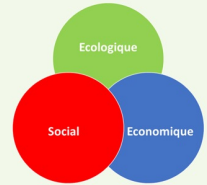
=> Durabilité économique et sociale (innovation) > environnementale.

Service « Take me Back » aux clients de Swisscom

Ramassage de l'électronique: quelle place pour l'environnement ?

Pourquoi ne pas proposer des téléphones reconditionnés dans leurs offres ? (voir Poste FR)

=> Durabilité économique et sociale > environnementale





# La Poste CH à travers la théorie

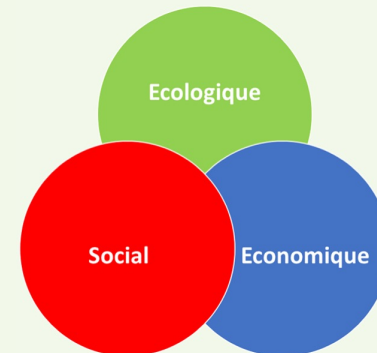
La Poste CH distribue-t-elle de manière durable ?

**Amont :** La poste CH : distributeur généraliste – Evolution progressive vers une distribution durable

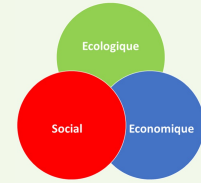
Or : Capital confiance élevé car «valeurs CH»

Partenariats économiques durables (économie circulaire, circuit court) et non-durables (circuit long, «e-commerce»)

Durabilité économique > sociale et environnementale/écologique ?



# La Poste CH à travers la théorie



La Poste CH distribute-t-elle de manière durable ? Degré d'intégration des enjeux environnementaux et sociaux

**Amont** : La poste CH : relations fournisseurs-distributeurs

Niveau 1 : Traçabilité des produits - Transparence

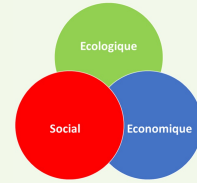
Niveau 2 : Intégration des critères de RSE (ex. SDG's)

Niveau 3 : Politique – Transition durable

Niveau 4 : Partenariats stratégiques durables et **non-durables**



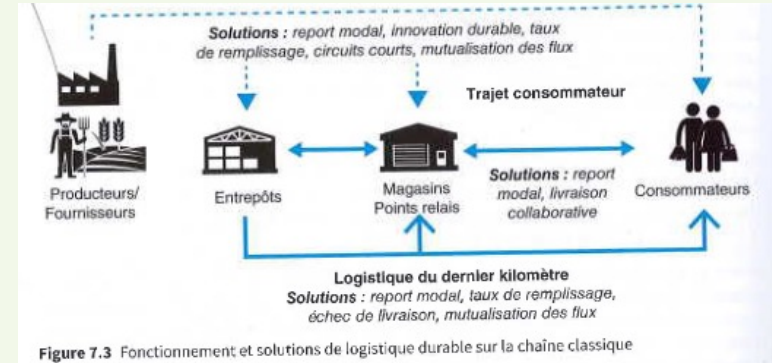
# La Poste CH à travers la théorie



La Poste CH distribue-t-elle de manière durable ?

**Amont** : La poste CH : Logistique durable

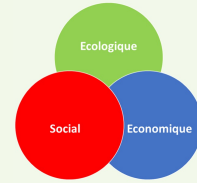
E-commerce : flux de produits démultipliés sur **chaîne classique** (lieu de production au lieu de distribution) et **chaîne inversée** (gestion des flux retours) mais également **trajet consommateur**



Chaîne classique : optimisation mode transport (Ok en CH, **international**), optimisation des flux de livraison (emballages/remplissages), livraison à domicile (**échecs** vs **sécurité**), limitation distances géographiques (circuits court et **long**), diminuer trajet consommateur (**offices** et **partenariats**)

Trajet consommateur : livraison et fréquence de livraison – **fermeture offices**

# La Poste CH à travers la théorie



La Poste CH distribute-t-elle de manière durable ?

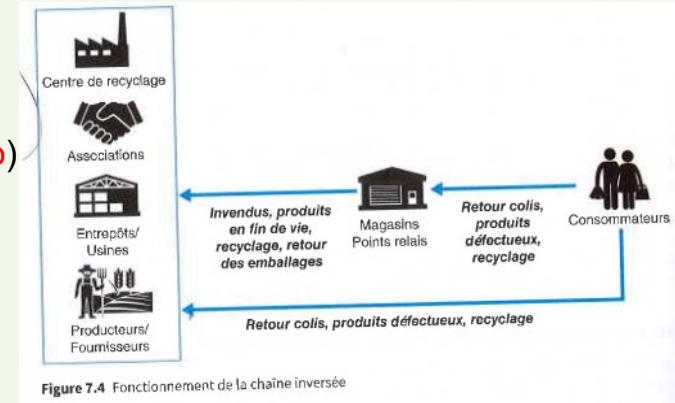
**Amont** : La poste CH : Logistique durable

**Chaîne inversée** : recyclage produits (Nespresso, Take me back, Zalando)

**Aval** : La poste CH : Assortiment de l'offre en magasin, nature des parcours consommateurs, réduction déchets

**Assortiment de l'offre en magasin**

- Promouvoir offre durable : Kickbag, Dispobox, ProClima, Rayonnage ecofriendly
- Limiter offre non-durable : Téléphonie/Numérique par exemple / produits labellisés exclusivement



# La Poste CH à travers la théorie

Ecologique

Social

Economique

La Poste CH distribute-t-elle de manière durable ?

**Aval :** La poste CH : expérience consommateur et gestion du déchet

## Parcours consommateur :

- Merchandising visuel / agencement : centre des offices pour goodies
  - kickbag et dispobox ?
- Communication lieu de vente : offices et internet – fermeture offices ?

## Réduction déchets :

- Réduire gaspillage : colis, kickbag, dispobox – récupération
- Développer le vrac : éviter le surplus colis – Digitec Galaxus
- Réintroduire la consigne : économie circulaire – PET/Nespresso





**05**

Conclusion

- La Poste comme distributeur généraliste : très bonne adaptation à la durabilité
- Attention aux différents partenariats développés à travers de l'e-commerce et de la digitalisation/numérisation de certains processus. Il semble que la durabilité économique soit souvent préférée à la durabilité sociale et environnementale. Développement de partenariats locaux nécessaires pour s'assurer une durabilité environnementale, sociale et économique.
- Vision d'avenir : plusieurs projets en cours (neutralité carbone) – s'assurer de leur mise en œuvre
- Retour en arrière possible ? Economie circulaire – Livraison écologique à 100% ou presque
- Clairvoyance : anticiper certaines démarches (technologie « seconde-main », low-tech) et s'adapter plutôt que de compenser