

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE

E3 - CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Durée : 4 heures

AUCUN MATÉRIEL N'EST AUTORISÉ

Les candidats traiteront les différents dossiers sur des pages doubles distinctes

Le sujet est composé de 9 pages

Il est prévu pour être traité en quatre heures

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.

Groupe La Poste

Il est demandé au candidat d'argumenter ses réponses et de mobiliser des concepts et des références théoriques.

Après avoir pris connaissance de la documentation décrivant le contexte et la situation du Groupe La Poste et des ressources documentaires dans les domaines économique, juridique et managérial, vous procéderiez à l'analyse du cas en répondant aux questions suivantes.

Société anonyme à capitaux 100 % publics, le Groupe La Poste, premier opérateur de services de proximité, est organisé en cinq branches :

- les « Services Courrier Colis » réalisés par les 73 000 facteurs ;
- la « Banque Postale » avec l'activité banque et assurance depuis 2006 ;
- le « Service GeoPost » qui assure la livraison express de colis à travers le monde ;
- le « Réseau La Poste » qui dispose du plus grand réseau de distribution en France, avec plus de 17 000 points de contact ;
- la « Branche Numérique », créée en 2014, chargée d'accompagner la transformation numérique du Groupe et d'inventer de nouveaux produits.

Le Groupe La Poste est présent dans plus de 40 pays sur 4 continents.

DOSSIER 1 Management (Ressources 1, 2, 3 et 4)

-
1. Présentez le rôle de l'innovation pour le Groupe La Poste.
 2. Présentez les principaux éléments d'un diagnostic externe du Groupe La Poste.
 3. Identifiez et analysez la pertinence des choix stratégiques du Groupe La Poste au niveau global.
 4. Identifiez et analysez la pertinence des modalités de croissance du Groupe La Poste.

DOSSIER 2 Droit (Ressources 5, 6, 7 et 8)

-
5. Expliquez pourquoi les salariés des sociétés rachetées par La Poste appartiennent d'office au personnel de cette entreprise.
 6. Analysez les statuts professionnels du personnel de La Poste, en faisant une appréciation critique des pratiques de recrutement à La Poste.
 7. Étudiez le cas du suicide d'un salarié de La Poste et expliquez sa relation possible avec un accident du travail. Rappelez les obligations pesant sur l'employeur en matière de sécurité ainsi que leurs conséquences en cas d'accident du travail.

DOSSIER 3 Économie (Ressources 9, 10 et 11)

-
8. Repérez les principales caractéristiques du marché du colis.
 9. Montrez en quoi le numérique modifie l'environnement concurrentiel de La Poste.
 10. Expliquez, à l'aide du concept de chaîne de valeur et d'impartition, pourquoi les entreprises comme Amazon sous-traitent une partie de leur activité à La Poste.

Le cas doit être traité à l'aide des ressources documentaires suivantes :

RESSOURCE 1 – Repli du courrier pour La Poste

RESSOURCE 2 – De nouveaux services à La Poste

RESSOURCE 3 – Le développement de La Poste

RESSOURCE 4 – La Poste : objectif numérique

RESSOURCE 5 – Les statuts professionnels à La Poste

RESSOURCE 6 – La Poste recrute en 2019

RESSOURCE 7 – Le mal-être au travail

RESSOURCE 8 – Suicide et accident du travail

RESSOURCE 9 – Le marché du colis met le paquet pour grossir

RESSOURCE 10 – Noël, le rendez-vous que La Poste ne peut pas manquer

RESSOURCE 11 – La « coopération » dans le monde du colis

LES RESSOURCES DOCUMENTAIRES

RESSOURCE 1

Repli du courrier pour La Poste



[...] Avec une baisse du volume du courrier d'environ 7 % par an, les facteurs et factrices, au nombre de 70 000 aujourd'hui (sur un effectif de plus de 253 000 « postiers »), n'auront plus grand-chose à mettre dans leur sacoche dans quelques années.

E-mails, réseaux sociaux, messageries instantanées et dématérialisation généralisée des courriers administratifs et commerciaux sont en train d'avoir raison de nos relations épistolaires. [...]

La Poste, elle, s'attend même à une chute de 8 % à 9 % par an en moyenne du courrier sur la période 2019-2022. Le groupe postal est donc engagé dans une course contre la montre : réinventer un métier pour ne pas qu'il disparaîsse, tout en évitant l'explosion sociale et les pièges que tend la nouvelle concurrence. [...]

C. de Laubier, *Le Monde*, 4 juin 2018.

RESSOURCE 2

De nouveaux services à La Poste

[...] La Poste développe des services de proximité, qui vont de l'aide aux personnes âgées à la livraison de courses, de repas ou de médicaments, en passant par des prestations à domicile telles que, depuis peu, l'aide à la déclaration d'impôts. « *Cette diversification est essentielle dans la stratégie de l'entreprise. Elle a également un effet bénéfique sur les coûts du service universel, en permettant de répartir les charges sur une plus large palette d'activités* », estime Sébastien Soriano, président de l'Arcep, le régulateur postal, qui décide notamment des hausses des tarifs du timbre-poste pour compenser en partie la chute des revenus du courrier. [...]

Les facteurs ont réalisé l'an dernier 7 millions de prestations de proximité. L'objectif est de multiplier ces « prestations facteurs », à 20 millions en 2020, puis à 34 millions en 2023. « *Le facteur réalise aujourd'hui une à deux prestations de service en moyenne par semaine ; il en fera une à deux par jour en 2020* », détaille Philippe Dorge, directeur général adjoint de La Poste en charge de la branche services-courrier-colis. Ambitieux. De 2019 à 2022, les tarifs postaux seront 5 % plus chers chaque année – ce qui rapportera 1 milliard d'euros à La Poste sur la période. En 2017, les services de proximité, souvent facturés par mois, ont généré 84 millions d'euros, soit 0,7 % du chiffre d'affaires de la branche, tandis que les activités de la « silver economy » (dédiées aux personnes âgées) ont rapporté quelque 71 millions d'euros, soit 0,6 %.

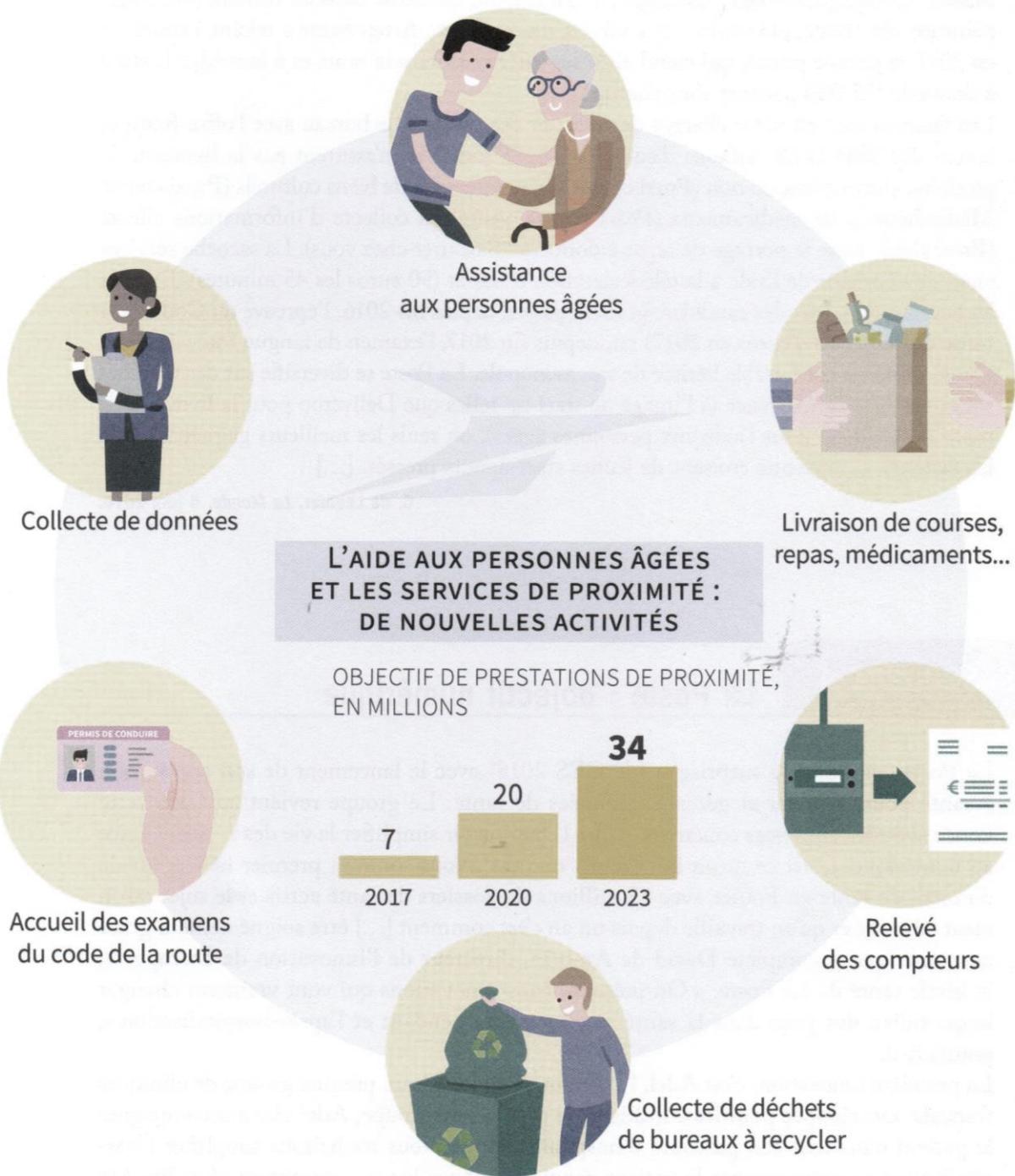
...

...

Total de cette double diversification : 155 millions d'euros en 2017, ce qui est encore une goutte d'eau dans l'océan des 11,4 milliards des activités postales. Le PDG du groupe La Poste, Philippe Wahl, donne le cap : « *En 2018, La Poste poursuivra sa transformation, ancrée dans son modèle multi-activités, pour devenir la première entreprise de services de proximité humaine pour tous, partout, tous les jours* », promet-il dans le rapport annuel 2017 du groupe. [...]

C. de Laubier, *Le Monde*, 4 juin 2018.

La Poste cherche de nouveaux débouchés



RESSOURCE 3

Le développement de La Poste

[...] Des filiales ont été créées ou acquises : la filiale La Poste Silver a été constituée en mars 2016 pour les seniors ; la société Veiller sur mes parents assure depuis octobre 2016 des visites régulières du facteur au domicile des proches téléassistés (à partir de 39,90 euros/mois, 3 400 contrats souscrits) ; la société Tikeasy a été rachetée en avril 2016 pour proposer une tablette tactile Ardoiz pour seniors [...] ; Axeo est contrôlé depuis l'automne 2016 par La Poste, qui propose des services à la maison (jardinage, ménage, bricolage...) ; Hellocasa, spécialisé dans les travaux (bricolage, peinture, électricité, plomberie...), a suivi le mouvement ; Asten Santé a rejoint à son tour, en 2017, le groupe postal, qui étend ainsi ses interventions à la santé et à la médicalisation à domicile (75 000 patients sous contrat).

Les facteurs sont en outre chargés de collecter des déchets de bureau avec l'offre Recygo, lancée dès 2014 (14,8 millions d'euros en 2017), lorsqu'ils n'assurent pas la livraison de produits, alimentaires ou non (Proxi course Commerçants), de biens culturels (Proxi course Médiathèque), de médicaments (Proxi course Santé), la collecte d'informations clients (Proxi data), voire le portage de repas à domicile (Savourer chez vous). La sacoche services vient de s'enrichir de l'aide à la déclaration d'impôt (50 euros les 45 minutes). Et dans les bureaux de poste, des candidats peuvent passer, depuis mi-2016, l'épreuve du Code de la route (20 millions d'euros en 2017) ou, depuis fin 2017, l'examen de langue française. [...] D'une situation confortable héritée de son monopole, La Poste se diversifie sur des marchés soumis à forte concurrence (à l'image de start-up telles que Deliveroo pour la livraison de repas ou Ouihelp pour l'aide aux personnes âgées), où seuls les meilleurs gagnent. Et où les facteurs à l'ancienne croisent de jeunes start-upeurs pressés. [...]

C. de Laubier, *Le Monde*, 4 juin 2018.

PRISES DE CONTRÔLE PAR LE GROUPE LA POSTE D'ENTREPRISES DE LA « SILVER ECONOMY »

Axeo

(services à la personne)

Tikeasy

(tablettes tactiles conçues spécialement pour les seniors)

Asten Santé

(services de santé à domicile)

2016

2017

RESSOURCE 4

La Poste : objectif numérique

La Poste avait créé la surprise sur le CES 2018* avec le lancement de son application e-santé pour collecter et gérer les données de santé. Le groupe revient au CES cette année avec des annonces concrètes. [...] « Il faut savoir simplifier la vie des patients grâce au numérique. C'est ce qu'on fait depuis dix ans. Nous sommes premier hébergeur de données de santé en France avec 45 millions de dossiers de santé actifs et le sujet qu'on vient adresser et qu'on travaille depuis un an c'est comment [...] être soigné demain grâce au numérique », complète David de Amorin, directeur de l'innovation de Docaposte, la filiale santé de La Poste. « On présente trois innovations qui vont vraiment changer le quotidien des gens dans la santé sur l'avant, le pendant et l'après-hospitalisation », poursuit-il.

La première innovation, c'est Adel, l'assistant digital d'Elsan, premier groupe de cliniques français. Développée pour les 2 millions de patients du groupe, Adel vise à accompagner le patient dans tout son parcours d'hospitalisation. « Nous souhaitons simplifier l'hospitalisation et accompagner le patient depuis l'annonce jusqu'à son retour chez lui. On l'a conçu par rapport aux attentes des patients », explique [...] François-Philippe Pic, directeur général délégué Ressources et transformation du groupe Elsan. [...] Présentée à Las Vegas, la V1 de l'application sera lancée dès janvier 2019 avec un déploiement sur le premier trimestre à Bordeaux, Vannes et Nantes. Objectif : accompagner un million de patients d'ici à 2020.

...

...

La deuxième innovation porte sur « l'avant-hospitalisation ». En partenariat avec Cerba Healthcare (premier groupe de laboratoire biologique français avec 400 établissements), La Poste lance un service au sein de son application e-santé pour permettre au particulier de collecter et stocker l'ensemble de ses analyses médicales. [...] Au-delà de ces grands programmes nationaux, La Poste souhaite aussi s'appuyer sur les initiatives en local. Et annonce – c'est la troisième innovation – un partenariat avec l'IHU de Strasbourg [pour créer] une application destinée à la chirurgie bariatrique [de l'obésité] et l'hyper obésité. Cette application s'accompagne d'une valise d'objets connectés : oxymètre, tensiomètre, balance [...], bracelet [connectés]... Objectif : permettre à un patient de bénéficier d'un suivi médical lorsqu'il est de retour à son domicile et de pouvoir interagir à distance avec les professionnels de santé.

S. Mundubeltz-Gendron, *L'Usine Digitale*, 9 janvier 2019.

* CES : *Consumer Electronics Show*, salon consacré à l'innovation technologique qui se tient annuellement à Las Vegas (États-Unis).

RESSOURCE 5

Les statuts professionnels à La Poste

À La Poste et chez Orange, les salariés de droit privé sont désormais majoritaires.

« Depuis 2017, Orange compte plus de salariés de droit privé que de fonctionnaires. À La Poste, la bascule s'est faite en 2014: les agents de l'État ne représentent plus aujourd'hui que 41,8 % du personnel et cette part va continuer à descendre. »

J.-C. Bourbon, *La Croix*, 27 février 2018.

RESSOURCE 6

La Poste recrute en 2019

Le groupe La Poste recrute toute l'année dans toutes les régions de France et d'Outre-mer, en CDI, en CDD, en alternance et en stage. Quels sont les métiers qui recrutent ? Comment postuler ? Le mode d'emploi complet.

La Poste est l'opérateur historique en matière de courrier. À l'origine, ses missions incluaient le télégraphe, puis le téléphone avant la séparation de France Télécom. Depuis une dizaine d'années, la branche courrier, tout en restant prépondérante, perd de l'importance au profit du secteur colis et activités bancaires.

Société anonyme avec 100 % de capitaux publics, le groupe La Poste emploie plus de 250 000 personnes réparties dans 250 filiales et 5 secteurs d'activité :

- la branche Services-Courrier-Colis,
- la livraison de colis express avec GeoPost,
- le Réseau La Poste avec ses 17 000 points de contact (10 000 bureaux de poste et 7 000 « relais-poste » gérés soit par les communes, soit par des commerçants indépendants),
- la Banque Postale,
- la branche numérique.

Trois grands métiers dominent le recrutement :

- les facteurs (contrats d'apprentissage et de professionnalisation possibles),
- les agents d'accueil,
- les conseillers financiers.

Notez que La Poste accueille chaque année 4 000 à 5 000 jeunes *via* des contrats d'apprentissage ou de professionnalisation, sur une grande diversité de métiers de niveau CAP à Bac+5.

L'entreprise développe son pôle bancaire qui propose des emplois pour les jeunes diplômés de l'économie et de la finance.

En Dordogne, suicide d'une salariée de La Poste

Une postière quadragénaire a été retrouvée pendue à son domicile près de Sarlat (Dordogne), un suicide à propos duquel les syndicats ont dénoncé un contexte local de réorganisation « à la hussarde », et de « harcèlements » répétés, a-t-on appris jeudi de sources concordantes. La factrice, mère d'un enfant, employée sur une plateforme de distribution du courrier à Sarlat, était en arrêt maladie depuis plusieurs mois pour dépression, et avait reçu mercredi une visite de contrôle médical, a-t-on indiqué de sources syndicales. Elle aurait mis fin à ses jours en début d'après-midi. Une enquête de gendarmerie a été ouverte. De proches collègues de la factrice avaient reçu, quelques heures avant son geste, des SMS de sa part évoquant le harcèlement dont elle se sentait victime, a-t-on ajouté de même source confirmant une information de France Bleu Périgord. La CGT a évoqué des conditions de travail locales dégradées par des réorganisations, et un contexte de harcèlement avec « beaucoup de dossiers » et plusieurs procédures en cours. Le suicide « n'est pas une surprise, on se demandait qui ce serait, où et quand », a déploré auprès de l'AFP Éric Garnier, secrétaire départemental CGT-FAPT.

SUD PTT a pour sa part « affirmé qu'un faisceau de preuves concordantes tend à prouver le lien direct entre le geste fatal de la factrice et les pressions qu'elle subissait ». Le syndicat a dénoncé une récente « énième réorganisation à la hussarde » et « un management de combat ». La Direction régionale de La Poste Nouvelle-Aquitaine a pour sa part appelé « au respect de la douleur des proches » et des postiers de Dordogne, « très affectés par ce drame ». Une porte-parole a souligné qu'« un dispositif d'écoute et de soutien a été mis en place » pour ceux qui le souhaitent. Elle a aussi appelé « aux plus grandes prudence et retenue » sur les possibles facteurs explicatifs du suicide, geste par nature « très compliqué ». [...]

lefigaro.fr / 25.10.2018

Santé au travail : qualification d'un suicide comme accident du travail

Dans un arrêt du 9 juillet 2015, la Cour de cassation a rappelé que pour qualifier le suicide d'un salarié à son domicile d'accident du travail et le faire prendre en charge par la législation professionnelle, il est nécessaire de démontrer l'existence d'un lien de causalité entre le travail et le suicide, à partir des éléments de l'affaire [...].

Définition d'un accident du travail

Pour rappel : « est considéré comme accident du travail, quelle qu'en soit la cause, l'accident survenu par le fait ou à l'occasion du travail à toute personne salariée ou travaillant, à quelque titre ou en quelque lieu que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chefs d'entreprise » (article L411-1 du Code de la Sécurité sociale). Il ressort de la jurisprudence que l'accident d'un salarié, tel que son suicide à son domicile pour des faits dus à son travail, est qualifié d'accident du travail, et peut, à ce titre, être pris en charge par la législation professionnelle (pour exemple : arrêt de la Cour de cassation du 22 février 2007).

Demande de prise en charge d'un suicide par la CPAM

Au moment de se rendre à son travail, le salarié d'une société, en sa qualité de cariste, s'est suicidé à son domicile. Sa veuve a demandé à la caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) la prise en charge du suicide de son époux au titre de la législation professionnelle.

La CPAM ayant rejeté sa demande, elle a saisi d'un recours une juridiction de Sécurité sociale. La victime effectuait un travail sur un rythme 3×8 depuis plus de vingt ans, reconnu comme exigeant et stressant. Dans ce cadre, [elle] s'était vu récemment reprocher des fautes quant à la sécurité de la manutention et s'était vu refuser un changement de poste motivé par son état de fatigue.

...

...

[Decision] de la cour d'appel et de la Cour de cassation

Pour autant, la cour d'appel a jugé qu'il n'existe pas de lien entre le suicide de la personne et son travail et a rejeté l'appel de la veuve de la victime.

En effet, la cour d'appel a apprécié les témoignages entendus au cours de l'enquête administrative diligentée par la CPAM. Il a ainsi été rapporté que le salarié avait changé d'attitude, qu'il s'était renfermé sur lui-même, mais aucun témoignage n'a permis d'établir de lien avec son activité professionnelle. De plus, le médecin du travail l'avait déclaré apte à son travail et aucun conflit avec son employeur n'avait été révélé, même à la suite du refus de changement de poste. La cour d'appel en a déduit qu'il ne pouvait pas être fait de lien entre de tels éléments et le suicide.

L'affaire a alors été portée devant la Cour de cassation qui rappelle que la cour d'appel a un pouvoir d'appréciation souverain des éléments de preuves. Ainsi, après avoir étudié tous les indices présents, elle pouvait retenir que le décès de la victime n'était pas dû à son travail, de sorte qu'il ne pouvait être pris en charge au titre de la législation professionnelle.

www.red-on-line.fr

RESSOURCE 9

Le marché du colis met le paquet pour grossir

Avec 900 millions d'objets expédiés en 2016 pour quelque 6,6 Md€ de chiffre d'affaires, le marché du colis semble bien prospère. Dans son étude « Le marché du colis – Perspectives du marché et du jeu concurrentiel à l'horizon 2020, analyse des axes de développement des acteurs », publiée début janvier [2017], le cabinet Xerfi, spécialisé dans les études sectorielles, prévoit même 470 millions de colis ordinaires envoyés en 2020, soit une croissance de 3,5 % par an. L'express colis léger, lui, devrait progresser de 6 %.

L'e-commerce stimule la concurrence

Le développement de l'e-commerce et des flux B to C suscite une concurrence accrue chez les acteurs de la livraison de colis, les réseaux d'un côté avec Mondial Relay et Relais Colis et les intégrateurs de l'autre avec DHL, FedEx et UPS.

Au final, c'est le client qui doit sortir gagnant en bénéficiant des améliorations de service. « Pour se différencier, conquérir et fidéliser de nouveaux clients, indique Xerfi, les transporteurs doivent miser sur 5 priorités : la diminution des délais de livraison, la baisse du taux d'échec lors de la première présentation (en généralisant donc la livraison sur rendez-vous), le développement des solutions de livraison hors domicile, l'amélioration de la traçabilité des envois et la facilitation des retours. »

Nouveaux acteurs, nouvelles stratégies

La position jusque-là dominante de La Poste en France semble de plus en plus disputée. Le groupe déploie une nouvelle stratégie pour maintenir sa place en lançant plusieurs initiatives comme les options élargies dans l'offre Colissimo, qui vise le J+1, ou l'extension de la double tournée matin et soir dans les villes de plus de 50 000 habitants.

Et l'opérateur postal historique n'a pas dit son dernier mot ! Grâce à Chronofresh, créé en 2015, il fait office de pionnier sur le créneau du B to C alimentaire. Les concurrents ne se bousculent pas pour le moment mais [...] de nouveaux acteurs ambitieux et innovateurs apparaissent déjà, à l'instar d'Amazon. L'e-commerçant américain entend bien compresser ses coûts de transport en prenant part dans sa chaîne de distribution. Il a internalisé le tri en amont de l'un de ses entrepôts français, une activité confiée alors à La Poste ou Colis Privé (dont il a finalement renoncé au rachat [en 2016]). [...] Si l'Américain continue de réfléchir à de nouvelles solutions de livraison, il n'est pas le seul, observe Xerfi. Il faudra compter à l'avenir sur des jeunes pousses et autres plateformes collaboratives telles que Colisweb, Deliver.ee ou Boxtal.

C'est la ruche à l'heure du rush. Dans le plus grand centre de tri de paquets de France, à Moissy-Cramayel, au sud-est de la capitale, les cadences ont bondi depuis quelques semaines [...].

Comme tout le réseau de tri de l'opérateur public, le site francilien est projeté dans « la période », cette vague de sept semaines (un peu plus, si l'on ajoute les soldes de janvier-février prochains), durant laquelle les opérateurs n'ont pas le droit à l'erreur. [...] Les incertitudes sont minimes, car les plans de transport, bâtis par algorithmes, sont calés depuis très longtemps avec les grands clients.

[...] Le marché du « C2C » (consommateur à consommateur) est devenu négligeable (5 % du total en France). Les grands opérateurs de l'e-commerce ont imposé leur loi, au point que le timing précis de livraison, si possible dès le lendemain d'une commande, est devenu le second critère de choix après le prix d'un produit, et une arme massive de fidélisation. [...] Redoutable défi pour La Poste, la montée en régime du digital est aussi une aubaine inespérée pour compenser la baisse structurelle du courrier (- 5 à - 7 % par an). [...] L'entreprise postale a d'abord été bousculée dans les cordes par des concurrents venus de plusieurs horizons, des « expressistes » comme UPS ou FedEx, ou bien des opérateurs de niche tels que Colis Privé, Relais Colis ou Mondial Relay. Puis elle a su réagir quand il était encore temps.

[...] Comment ? Atout indéniable, son fort maillage territorial (73 000 facteurs et 17 000 points de contacts postaux) n'explique pas tout. « Ces dernières années, La Poste [...] a été poussée à se repositionner dans un environnement concurrentiel dur, en concurrence avec les GAFA, générant un modèle auto-apprenant, qui devient même une référence dans d'autres secteurs », applaudit Julien Dutreuil, du cabinet de conseil Bartle Business Consulting. Décloisonnement des métiers, orientation vers le client, renforcement des services : pour lui, l'entreprise « colle bien aux nouvelles demandes du marché ».

Ce que les géants de la vente en ligne ont changé au business ? À peu près tout, admet le patron de Colissimo. D'abord, le suivi électronique systématique des colis, puis l'obligation d'un délai garanti (de 48 heures au début, la livraison en 24 heures tend à devenir la norme) et d'une formule pour retourner gratuitement les articles qui ne plaisent pas, une option devenue incontournable. Et enfin l'international, « car deux e-commerçants sur trois exportent aujourd'hui ». Surtout en direction des pays voisins (Belgique, Allemagne, Espagne dans l'ordre), mais également jusqu'en Chine, devenue 5^e destination extérieure de Colissimo...

En coulisses, il faut donc adapter l'outil industriel, en le « massifiant », selon l'expression consacrée. [...] De quoi soulager l'outil actuel, qui fait appel à des prestataires externes pour trier 40 % de son trafic en cette fin d'année. Quant aux sites existants, dont Moissy-Cramayel, ouvert en 2008, ils ont fait l'objet d'une adaptation informatique, pour anticiper les pannes et diminuer les erreurs d'aiguillage, *via* l'intelligence artificielle. [...].

Dans le marché extrêmement fébrile de la livraison de colis, la concurrence pure et parfaite n'est pas de mise : les concurrents de La Poste sont aussi parfois ses principaux clients, en vertu du régime de « coopétition », ce curieux mélange de concurrence et de coopération qui régit leurs relations quotidiennes. La liste des dix plus grands clients de Colissimo traduit bien cette ambivalence.

En tête de liste, on trouve le rouleau compresseur Amazon, qui confie à l'opérateur public quelque 50 millions de colis annuels (hors ceux remis à Chronopost, autre société express du groupe La Poste). [...] Tout le monde parle avec tout le monde, confirme Antoine Pottiez, président de Mondial Relay : « Je suis concurrent de La Poste, puisque nous faisons des offres de service aux mêmes clients, mais c'est également mon premier partenaire : j'ai un contrat-cadre avec elle, comme avec les autres postes européennes pour proposer une solution globale. »

Aujourd'hui, la grosse inconnue porte sur les projets d'Amazon, qui semble vouloir assurer ses livraisons physiques dans les centres-villes, comme le suggère la création d'Amazon Logistics en France. Ne va-t-il pas brusquement se passer de La Poste, pour livrer plus vite, et lui laisser sur les bras un outil surdimensionné ? « Amazon va toujours les mettre en concurrence pour tirer les prix vers le bas. Mais un divorce, certainement pas », estime Julien Dutreuil [du cabinet de conseil Bartle Business Consulting], qui a travaillé chez le géant de Seattle. [...]

D. Fainsilber, *Les Echos*, 6 décembre 2018.