

L'ESSENTIEL 2018

Back to Growth



Stratégie | 4-7

- Trois questions au Directeur Général
- « Back to Growth »

Gouvernance & Organisation | 8-11

- Le mot du Président du Conseil
- Le Conseil d'administration
- Une équipe de direction internationale

Les solutions majeures | 12-19

- Solutions liées au Courrier
- Automatisation des Processus métier
- Gestion de l'Expérience client
- Consignes Colis automatiques

Engagements RSE | 20

Performance financière | 22

NOUS AIDONS LES ENTREPRISES À AMÉLIORER
LA FAÇON DONC ELLES GÈRENT
LES INTERACTIONS AVEC LEURS CLIENTS
ET LEURS PARTENAIRES

1,1 Md€
chiffre d'affaires
2018

90
pays
dans lesquels les produits
Neopost sont distribués

5 600
collaborateurs
dans 29 pays



Solutions majeures



Solutions liées
au Courrier



Automatisation
des Processus métier



Gestion de
l'Expérience client



Consignes Colis
automatiques

“NOUS SOMMES ENTRÉS DANS UNE PÉRIODE TRÈS STIMULANTE, POUR LE PLUS GRAND BÉNÉFICE DE NOS ACTIONNAIRES, DE NOS COLLABORATEURS ET DE NOS CLIENTS.”



GEOFFREY GODET
DIRECTEUR GÉNÉRAL

1

Quelles sont les grandes lignes de la nouvelle stratégie de Neopost ?

Avec l'avènement de l'ère numérique, le courrier physique s'est mis à décliner régulièrement. Neopost a par conséquent diversifié son portefeuille d'activités mais s'est retrouvé avec une gamme de produits et solutions trop dispersée. Se concentrer sur quatre solutions majeures dans lesquelles nous avons une légitimité, un leadership reconnu et une expertise éprouvée offre la meilleure garantie d'accélérer la transformation de notre entreprise. Nous réinvestissons dans notre activité courrier, car nous voyons des opportunités de tirer parti de notre position sur le marché. Dans le domaine de l'automatisation des processus métier, nous étendons notre offre de courrier hybride à la gestion automatisée des flux de facturation. Avec nos solutions de gestion de l'expérience client, nous aidons les entreprises à mieux interagir avec leurs clients. Enfin, nous nous concentrons également sur les consignes colis automatiques, qui constituent une solution très efficace à la problématique du dernier kilomètre de livraison.

Baptisé « Back to Growth », le plan stratégique de Neopost vise à assurer à terme et de manière durable une légère croissance organique.

2

Comment allez-vous mettre en œuvre cette stratégie ?

Nous avons décidé de nous concentrer sur deux zones géographiques, l'Amérique du Nord et quelques pays européens clés. Tout en maintenant un niveau d'investissement élevé, nous allons accélérer notre croissance en procédant à des acquisitions ciblées. Dans le même temps, nous sommes fermement déterminés à faire croître, à améliorer ou à nous désengager des autres activités. Nous simplifions également notre organisation, en passant de trois divisions indépendantes à une entreprise intégrée afin de créer plus d'opportunités de ventes croisées et de synergies opérationnelles. En insufflant une nouvelle culture d'entreprise, nous mettons en place une nouvelle façon d'opérer. La réduction du nombre de strates managériales va permettre de responsabiliser pleinement nos équipes et de les rendre autonomes. Le succès de notre stratégie repose sur ces dernières. La qualité de l'exécution sera déterminante. C'est une question à la fois de vitesse, d'agilité et de discipline.

3

Quels résultats attendez-vous de votre nouvelle stratégie ?

Grâce aux développements organiques et à des acquisitions ciblées, nous allons, dans les prochaines années, accélérer la croissance de nos ventes et, plus encore, celle de notre résultat d'exploitation, tout en bâtissant un portefeuille d'activités plus équilibré pour renforcer le profil de croissance de Neopost. Baptisé « Back to Growth », notre plan devrait permettre à terme de nous positionner de manière durable sur une trajectoire de légère croissance organique. Nous avons déjà commencé à remodeler notre portefeuille avec l'acquisition de Parcel Pending, un leader sur le marché américain des consignes colis automatiques, en forte croissance, et la cession de nos activités liées à la qualité des données. Je suis très confiant dans le fait que ce plan créera de la valeur pour nos clients et nos actionnaires, tout en offrant de formidables opportunités à nos collaborateurs.

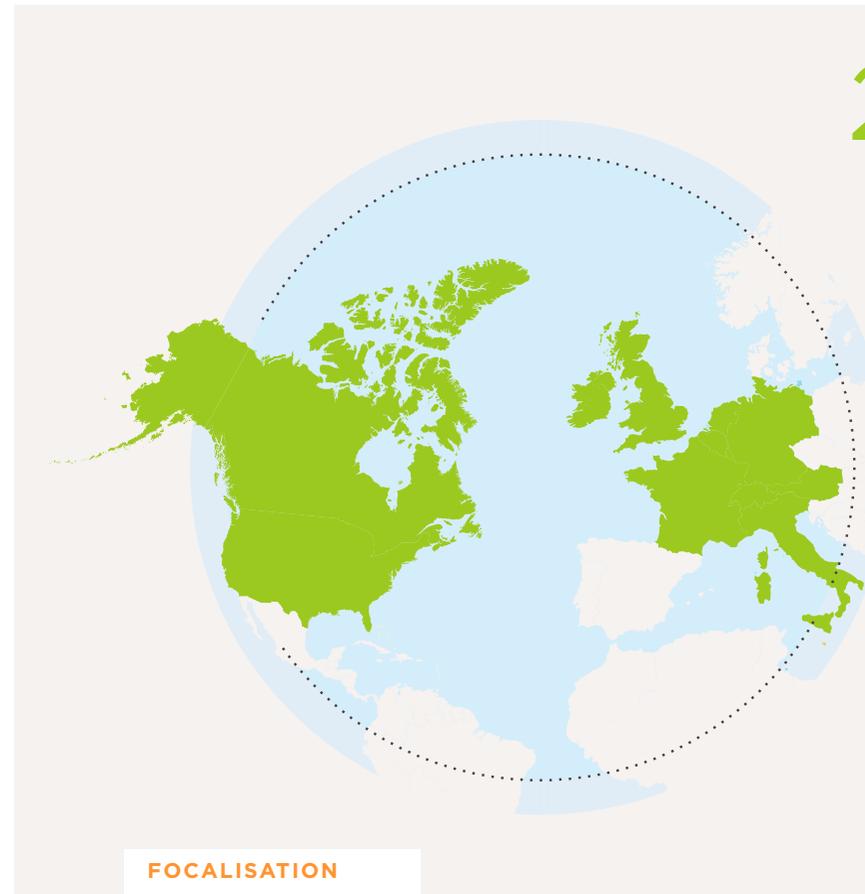
“NEOPOST ACCÉLÈRE SA TRANSFORMATION POUR APPORTER LES SOLUTIONS LES PLUS ADAPTÉES ET RENOUER AVEC LA CROISSANCE.”

Geoffrey Godet
Directeur Général

Pour atteindre son objectif ambitieux, Neopost a décidé de rationaliser son portefeuille d'activités existant afin de le rééquilibrer et de se concentrer sur les principaux moteurs de croissance.

Se recentrer, la clé du succès

Investissements organiques et acquisitions ciblées vont être réalisés de manière disciplinée, en se concentrant clairement sur les domaines stratégiques dans lesquels Neopost a déjà prouvé sa légitimité et dispose d'atouts certains. Neopost a ainsi sélectionné quatre activités lui permettant de capitaliser sur son savoir-faire, sur la valeur ajoutée de ses solutions, sur ses positions de marché ainsi que sur sa connaissance approfondie des besoins des clients. Parallèlement, Neopost entend se renforcer dans les zones géographiques clés où des perspectives de croissance profitable ont été identifiées.



FOCALISATION

Pour soutenir sa croissance, Neopost a décidé de concentrer ses efforts sur quatre solutions majeures dans deux zones géographiques : d'une part, l'Amérique du Nord et, d'autre part, les principaux pays européens organisés autour de l'Allemagne, la France et le Royaume-Uni.

.....

2 ZONES GÉOGRAPHIQUES CLÉS

- **Amérique du Nord**
États-Unis & Canada
- **Principaux pays européens**
France & Benelux
Allemagne & Autriche, Italie, Suisse
Royaume-Uni & Irlande

4 SOLUTIONS MAJEURES



Solutions liées au Courrier



Automatisation des Processus métier



Gestion de l'Expérience client



Consignes Colis automatiques

Un nouveau modèle

Pour accompagner cette ambition, Neopost modifie son mode opératoire afin de devenir une société intégrée, de se doter d'une plus grande agilité et de mieux répondre aux attentes de ses clients. Cela permettra une mise en œuvre plus efficace de la nouvelle stratégie. Des priorités claires, une façon différente d'opérer, une équipe de gestion renouvelée, une nouvelle approche pour gérer les solutions de manière plus intégrée vont favoriser le changement culturel dans l'ensemble de l'organisation, qui est la clé du succès de l'exécution.

Nouvelles priorités stratégiques

Les Solutions liées au Courrier (Mail Related Solutions), l'Automatisation des Processus métier (Business Process Automation), la Gestion de l'Expérience client (Customer Experience Management) et les Consignes Colis automatiques (Parcel Locker Solutions) sont les domaines dans lesquels Neopost va continuer à renforcer ses positions en fournissant des équipements et des logiciels à valeur ajoutée pour être un partenaire de référence.

Mesdames, Messieurs, chers Actionnaires,

Ce fut un honneur et un privilège de présider le Conseil d'administration de Neopost au cours des dernières années.

Tout au long de l'année 2018, le Conseil s'est fortement impliqué pour échanger avec la Direction de Neopost et l'aider dans l'élaboration de son nouveau plan stratégique pour les quatre prochaines années.

Le monde change rapidement. Le courrier physique continue de diminuer mais va demeurer un marché conséquent et rentable dans les années à venir. Les PME ont encore beaucoup de chemin à parcourir pour digitaliser et automatiser la gestion de leurs processus métier. L'administration efficace de gros volumes de communications multicanales sur demande et d'interactions clients personnalisées devient chaque jour une part plus déterminante de l'expérience client. Enfin, l'essor continu du e-commerce fait de la problématique du dernier kilomètre un défi croissant pour la livraison des colis.

Pour toutes ces raisons, je peux témoigner que le Conseil d'administration soutient pleinement la nouvelle stratégie de Neopost et est convaincu de la pertinence de ce plan pour remettre le Groupe sur la voie de la croissance. La situation financière de la société est saine et constitue une base solide sur laquelle s'appuyer pour accélérer sa transformation.

Ayant fait le choix de ne pas demander le renouvellement de mon mandat d'administrateur, je tiens à souligner qu'en dix-huit mois notre gouvernance aura grandement évolué avec la séparation des fonctions de Président du Conseil d'administration et de Directeur Général en attendant la future nomination d'un administrateur indépendant à la présidence du Conseil.

Je tiens à vous remercier de la confiance que vous m'avez accordée tout au long de ma carrière chez Neopost, qui m'a mené des fonctions de Directeur financier à celles de Directeur Général puis de Président du Conseil d'administration.

Avec mes sincères salutations,

DENIS THIERY
PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

“TOUT AU LONG DE L'ANNÉE 2018,
LE CONSEIL A APPORTÉ SON SOUTIEN
À LA DIRECTION DE NEOPOST DANS
LA DÉFINITION DE SON NOUVEAU
PLAN STRATÉGIQUE POUR LES
QUATRE PROCHAINES ANNÉES.”



COMPOSITION DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION
AU 1^{ER} FÉVRIER 2019

Denis Thiery
Président-Directeur Général⁽¹⁾
Directeur Général de Neopost de 2007 à 2018 et Président du Conseil depuis 2010

Geoffrey Godet
Directeur Général
Ex-Président-Directeur Général de Jouve. A rejoint Neopost en février 2018

Vincent Mercier⁽²⁾
Administrateur référent
Ex-Président du Conseil de Surveillance du groupe Roland Berger Strategy Consultants

Martha Helena Bejar^(2,3)
Ex-Directrice Générale de plusieurs entreprises de gestion d'infrastructures IT et de services réseaux

Hélène Boulet-Supau⁽²⁾
Directrice Générale de Sarenza

Éric Courteille⁽²⁾
Directeur Général de La Redoute

Virginie Fauvel⁽²⁾
Membre du Directoire du groupe Euler Hermes, Directrice de la Transformation et Directrice de la région Amériques

William Hoover Jr⁽²⁾
Ex-associé senior chez McKinsey & Company

Richard Troksa⁽²⁾
Consultant, ex-Vice-Président de Hewlett-Packard Enterprise Software

Nathalie Wright⁽²⁾
Membre du Comité exécutif de Rexel, Directrice Digital et IT Transformation Groupe

(1) Ne sollicitera pas le renouvellement de son mandat.

(2) Administrateur indépendant selon les critères d'indépendance définis par le code Afep-Medef.

(3) Cooptée en tant qu'administrateur le 11 janvier 2019.



TROIS COMITÉS SPÉCIALISÉS
POUR ÉTAYER LES TRAVAUX
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Comité d'audit
Éric Courteille, Président
William Hoover Jr
Hélène Boulet-Supau
• 3 réunions tenues en 2018.

Comité des rémunérations et des nominations
Vincent Mercier, Président
Hélène Boulet-Supau
Virginie Fauvel
• Le Comité de nominations et le Comité des rémunérations ont fusionné en un seul comité en septembre 2018.
• 2 réunions tenues séparément pour chacun des deux comités et 2 réunions tenues après leur fusion en 2018.

Comité stratégie et responsabilité d'entreprise
Richard Troksa, Président
Nathalie Wright
Vincent Mercier
• Créé en septembre 2018.
• 3 réunions tenues en 2018.



REFLET DE LA NOUVELLE ORGANISATION MATRICIELLE DE L'ENTREPRISE, L'ÉQUIPE DE DIRECTION REGROUPE LES RESPONSABLES DES CENTRES D'EXCELLENCE ET DES OPÉRATIONS, CES DERNIÈRES ÉTANT ORGANISÉES EN LIGNES DE SOLUTIONS ET EN ZONES GÉOGRAPHIQUES.

Afin d'agir véritablement en entreprise intégrée, Neopost a adopté début 2019 une organisation matricielle de ses opérations. Sa structure a été conçue de manière à assurer un processus de prise de décision rapide, la responsabilisation des collaborateurs et la focalisation des équipes sur les initiatives stratégiques, autant de facteurs clés pour une mise en œuvre réussie de la stratégie Back to Growth.

Depuis janvier 2019, l'équipe de direction a été renouvelée en rassemblant des collaborateurs promus et des profils recrutés à l'externe. Elle est composée de responsables dotés de compétences internationales et provenant de diverses origines. Les Opérations majeures sont gérées, d'une part, par ligne de produits et, d'autre part, par région. Les autres opérations sont rassemblées au sein d'une direction dédiée. De nouvelles fonctions ont été créées pour soutenir l'exécution de la stratégie à travers l'entreprise dans les domaines de l'innovation, des fusions et acquisitions et de la transformation de Neopost.

UNE ENTREPRISE UNIFIÉE POUR FAVORISER LES SYNERGIES ENTRE SOLUTIONS ET GÉOGRAPHIES

La nouvelle structure organisationnelle vise à partager les atouts, renforcer l'efficacité des processus communs et créer des synergies. Neopost a profondément

réorganisé ses fonctions support. Qu'il s'agisse de la Gestion du portefeuille d'activités, du Marketing stratégique, de la Chaîne d'approvisionnement, de la R&D et Innovation ou encore des Systèmes

d'information, des Ressources humaines et de la Finance, les fonctions centrales sont positionnées en centres d'excellence au service de l'ensemble de l'entreprise.

De plus, sur le plan géographique, les compétences sont organisées de façon à développer les opportunités de synergies clients et de ventes croisées.



Geoffrey Godet
Directeur Général



Jeff Crouse
Solutions liées au Courrier



Alyna Wnukowsky
Automatisation des Processus métier



Christian Hartigan
Gestion de l'Expérience client



Daniel Malouf
Consignes Colis automatiques



Alain Fairise
Amérique du Nord



Benoît Berson
France & Benelux



Duncan Groom
Royaume-Uni & Irlande



Dror Allouche
Allemagne & Autriche, Italie, Suisse



Gil Wozelka
Opérations internationales



Stéphanie Auchabie
Ressources humaines



Brandon Batt
Transformation



Henri Dura
Solutions



Jean-François Labadie
Finance



Steve Rakoczy
Digital



Laurent du Passage
Chief of Staff



Tamir Sigal
Marketing



Zbyněk Hodic
R&D Software



Thierry Le Jaoudour
R&D Hardware & Supply Chain



Éric Pité
Innovation

● Solutions majeures ● Zones géographiques clés ● Centres d'excellence ● Opérations internationales



AUX ORGANISATIONS SOUCIEUSES DE SIMPLIFIER LA GESTION DE LEUR COURRIER, NOUS FOURNISSONS LES ÉQUIPEMENTS, LES LOGICIELS ET L'EXPERTISE ASSURANT UN TRAITEMENT DE LEURS COMMUNICATIONS PERFORMANT ET ADAPTÉ.

Le courrier physique demeure un marché important. Bien que les volumes de courrier soient en déclin structurel depuis une dizaine d'années, la tendance n'est pas exactement la même selon les pays, en fonction notamment de l'intensité des initiatives prises par les gouvernements en faveur de la dématérialisation.

“Nous allons poursuivre le déploiement de nos différentes solutions dans nos pays principaux, avec une priorité particulière accordée aux États-Unis.”

Jeff Crouse
Directeur Solutions
Solutions liées au Courrier

Pour Neopost, cette activité bénéficie toujours d'un potentiel significatif dans certains marchés, comme c'est le cas aux États-Unis.

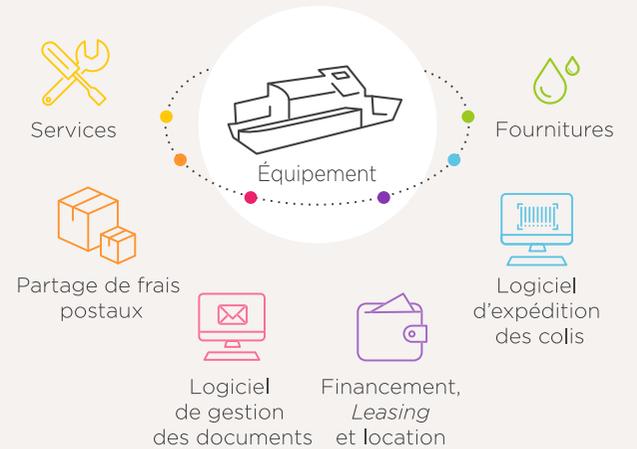
La valeur ajoutée des solutions Neopost
Les solutions Neopost combinent équipements, logiciels et services associés. Elles aident les

entreprises de toutes tailles à traiter efficacement leur courrier et contrôler leurs dépenses. Grâce à des systèmes de reporting et de suivi des envois couvrant toute l'activité de la salle courrier, elles apportent aux entreprises des informations qui sont de plus en plus vitales pour elles. Enfin, ces solutions permettent de personnaliser les contenus et assurent le bon acheminement des courriers. Neopost propose également des applications complémentaires pour ses machines à affranchir qui facilitent l'expédition de colis au départ de la salle courrier et donnent droit à des réductions tarifaires dans certains pays.

Des atouts solides

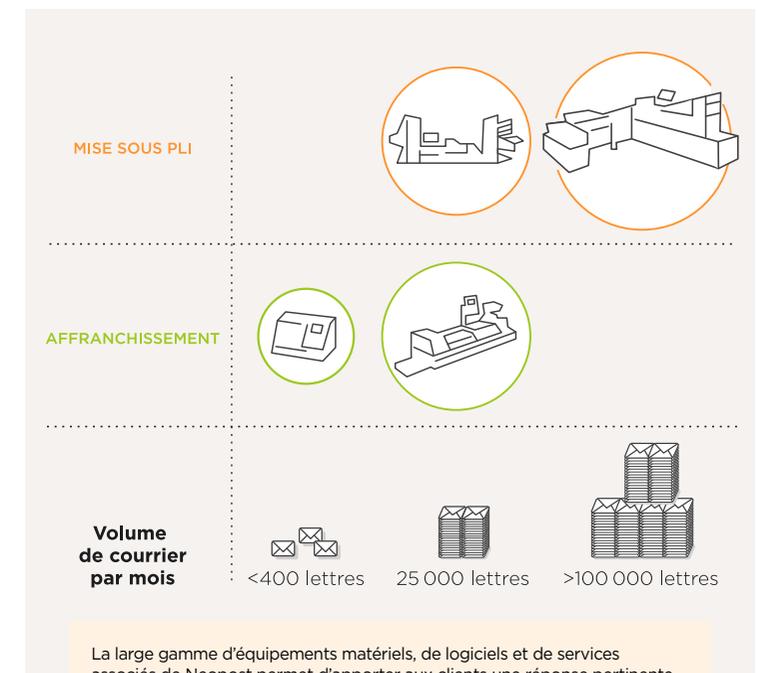
Neopost s'appuie sur une large gamme de solutions intelligentes et un modèle économique spécifique, avec une part des revenus récurrents provenant du *leasing*, des services et des fournitures qui atteint 70% du chiffre d'affaires. L'entreprise va continuer de servir sa large base de clients en renforçant ses lignes de produits, avec plus de fonctionnalités et des mises à jour technologiques régulières. Neopost va aussi poursuivre le déploiement de ses solutions dans différents pays, en conformité avec les régulations postales et en intégrant de nouvelles solutions logicielles, notamment pour l'expédition de colis. Plus que jamais, sa stratégie repose sur l'amélioration de l'expérience client, l'optimisation des coûts et les ventes croisées, dès lors qu'elles apportent de la valeur à Neopost et à ses clients.

UNE GAMME COMPLÈTE D'ÉQUIPEMENTS, DE LOGICIELS ET DE SERVICES



CAS CLIENT : LE GIP SIB

Le **groupe d'intérêt public (GIP) de Bretagne SIB** a fait appel à Neopost pour accroître sa productivité, accéder à des tarifs préférentiels de courrier industriel et améliorer la gestion de ses flux de courrier. Le GIP SIB a opté pour une solution Neopost complète, associant des systèmes de mise sous pli et d'affranchissement haut de gamme ainsi que des logiciels de suivi et de validation. Il peut désormais gérer l'ensemble de sa production, de la préparation des documents à l'affranchissement des plis, tout en contrôlant le contenu et l'intégrité de ses flux de courrier.

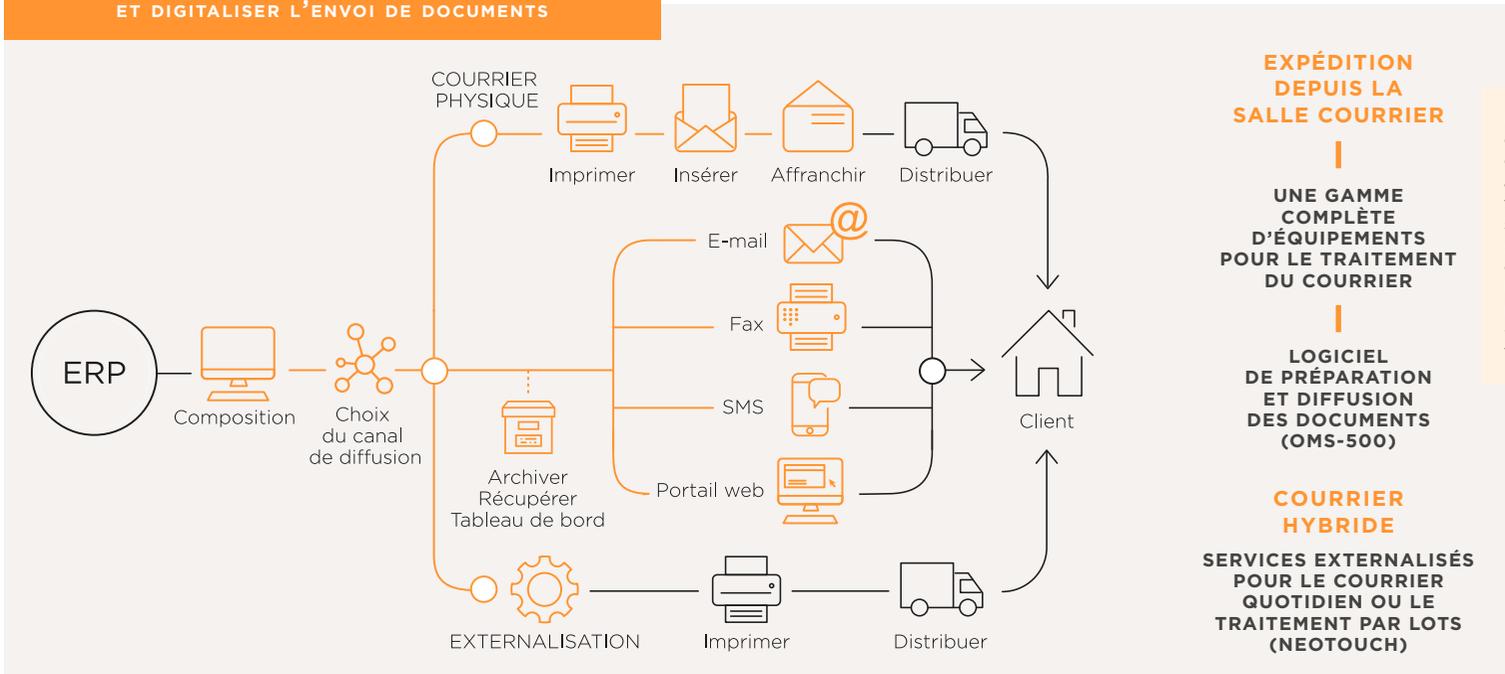


La large gamme d'équipements matériels, de logiciels et de services associés de Neopost permet d'apporter aux clients une réponse pertinente à leurs besoins, tout en leur permettant de s'adapter aux évolutions rapides des marchés. Qu'il s'agisse de volumes plus ou moins importants, de courrier physique ou dématérialisé, Neopost propose les meilleurs produits pour les accompagner dans cette évolution.



POUR LES ENTREPRISES QUI VEULENT RATIONALISER LE TRAITEMENT DE LEURS DOCUMENTS ET AUTOMATISER LEURS PROCESSUS, NOS SOLUTIONS DIGITALES OPTIMISENT LA GESTION DES COMMUNICATIONS ET RENFORCENT L'EXPÉRIENCE CLIENT.

AIDER LES PME À RATIONALISER LE TRAITEMENT ET DIGITALISER L'ENVOI DE DOCUMENTS



L'automatisation des Processus métier (BPA*) transforme la façon dont les entreprises gèrent leurs flux internes. La dématérialisation et l'automatisation remplacent des séries de tâches manuelles et apportent efficacité, qualité et optimisation des ressources. Déjà positionné sur ce marché en croissance, Neopost offre des solutions logicielles qui aident les entreprises à optimiser leurs coûts et à respecter la réglementation, tout en améliorant leurs processus et la satisfaction de leurs clients.

Une forte légitimité dans le segment des PME
80% des clients de Neopost dans le domaine du courrier sont des PME. Il y a quelques années, Neopost a commencé à élargir son offre en leur proposant des solutions de gestion des flux documentaires pour la préparation du courrier et l'optimisation des impressions, la mise sous pli de quantités variables de documents,

l'affranchissement et l'optimisation des dépôts à la poste, permettant d'accéder à des tarifs remisés. Plus récemment, en France, puis rapidement aux États-Unis et au Royaume-Uni, Neopost a lancé avec succès Neotouch, une plateforme d'envoi et réception de courrier et documents en ligne.

“Nous avons une profonde connaissance des défis auxquels font face les petites et moyennes entreprises en matière de dématérialisation des processus.”

Alyna Wnukowsky
Directrice Solutions
Automatisation des Processus métier

La feuille de route dans le segment BPA
Notre priorité reste de fournir les meilleures technologies et des solutions rapidement opérationnelles aux PME qui ne disposent ni de ressources informatiques ni d'équipes spécialisées. Neopost s'appuie sur son portefeuille existant pour développer une nouvelle offre destinée au traitement des factures fournisseurs et des factures clients. L'évolution consiste notamment à intégrer les solutions dans les systèmes d'ERP** pour gérer l'intégralité des flux de facturation. Une attention particulière est portée à l'ergonomie, améliorée en permanence en prenant en compte les retours des utilisateurs. Neopost prévoit par ailleurs d'étendre son offre à des solutions adaptées à d'autres flux liés aux ERP, dont les processus de paiement fournisseurs et d'encaissement clients.

* Business Process Automation.
** Progiciel de gestion intégré.

Pour accompagner la digitalisation des processus des PME, Neopost propose, à chaque étape de leur transition, la meilleure solution pour leur permettre de choisir le canal de communication le plus adapté, pour elles-mêmes et pour leurs clients - en commençant par le traitement de la facturation.

CAS CLIENT : SOLUC'EA

La société toulousaine Soluc'ea, un client de longue date des systèmes d'affranchissement Neopost, est spécialisée dans le routage de grands volumes. Avec le développement de son activité, elle s'est heurtée à des limites concernant la capacité de production et la rapidité d'exécution. Comme ses clients demandaient également plus de sécurité et de qualité, Soluc'ea a choisi la solution OMS-500 pour suivre la production et garantir l'intégrité de leurs mailings. Elle a également adopté la solution de lettre recommandée électronique de l'offre Neotouch.



POUR LES ENTREPRISES QUI DOIVENT SE DÉMARQUER EN OFFRANT UNE EXPÉRIENCE CLIENT EXCEPTIONNELLE, NOS SOLUTIONS OMNICALES ET NOTRE EXPERTISE PERMETTENT DES INTERACTIONS CLIENTS À LA FOIS PERTINENTES ET EN TOUTE CONFORMITÉ.



Le succès de Neopost en matière de Gestion de l'Expérience client repose sur son expérience dans le domaine de la gestion de la communication client acquise avec Inspire, plateforme logicielle primée à plusieurs reprises et équipant plus de 1600 entreprises dans le monde. Pour de nombreuses organisations, en particulier dans les secteurs fortement réglementés, la communication avec leurs clients est soumise à des normes de conformité et doit garantir la sécurité des

contenus et données personnalisés. Alors que les solutions traditionnelles ne traitent que les communications sortantes – des entreprises vers leurs clients –, Inspire a évolué pour gérer des échanges interactifs de contenus et de données, et créer ainsi des interactions clients plus engageantes et personnalisées. Inspire permet également aux entreprises d'intégrer facilement les contenus et les données de leurs divers systèmes d'information.

continuer d'investir et renforcer sa plateforme avec de nouveaux services dans le Cloud et des offres SaaS et, enfin, se concentrer sur les points de contact qui ont le plus d'impact sur la satisfaction globale du client final.

“Notre plateforme sert de socle aux communications tout au long du parcours client.”

 **Christian Hartigan**
Directeur Solutions
Gestion de l'Expérience client

Trois leviers pour un développement rapide
Dans un marché en mutation, la stratégie de Neopost repose sur trois leviers : poursuivre le développement de ses marchés existants (prestataires de services d'impression, services financiers, assurances et santé) tout en étendant l'activité à d'autres secteurs avec des défis similaires (services publics, télécommunications et administrations) ;

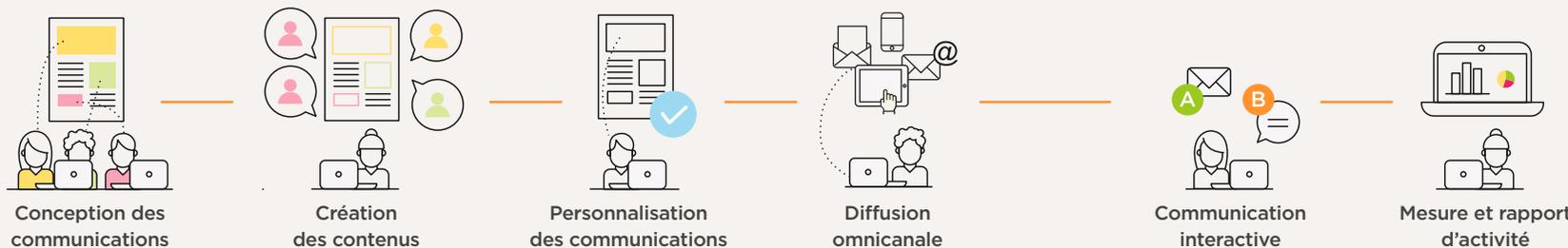
Neopost continue d'innover et d'investir au-delà des communications traditionnelles, pour aider les entreprises à créer une véritable expérience utilisateur dans un monde digital et omnicanal, centré sur le client.

▶ **CAS CLIENT : MICHELIN**

Michelin, le leader des pneus basé à Clermont-Ferrand, devait repenser sa façon de communiquer avec ses clients, que ce soit par e-mail, SMS et courrier, et prendre en compte plusieurs défis informatiques et commerciaux dans le cadre de sa

nouvelle plateforme de communication. En choisissant Inspire, en partenariat avec l'intégrateur de systèmes CGI Bordeaux, Michelin a pu installer et lancer l'exploitation de son système de communication omnicanal en un temps record.

UNE PLATEFORME UNIQUE POUR GÉRER DE GRANDS VOLUMES DE COMMUNICATIONS CLIENTS OMNICALES ET PERSONNALISÉES



La plateforme Inspire de Neopost est suffisamment flexible pour permettre aux entreprises de gérer intuitivement des types de communication très spécifiques, via l'ensemble des canaux numériques. Sa robustesse permet son utilisation par les grandes entreprises qui traitent et diffusent des dizaines de milliers de communications complexes et sécurisées chaque jour.



POUR LES ENTREPRISES ET LES PERSONNES QUI DOIVENT GÉRER UN VOLUME CROISSANT DE LIVRAISONS ET DE RETOURS, NOUS FOURNISSONS ET OPÉRONS UNE SOLUTION INTELLIGENTE ET SÉCURISÉE DE RETRAIT ET DE DÉPÔT.

Le succès de l'e-commerce se traduit par une très forte croissance des volumes de colis au niveau mondial. La Chine, les États-Unis, le Japon et, en Europe, l'Allemagne, le Royaume-Uni et la France sont aujourd'hui les principaux marchés.

Le défi du dernier kilomètre

Les transporteurs et chauffeurs livrent encore majoritairement les colis directement à domicile ou dans des relais, magasins et points de retrait. Alors que les exigences des clients de l'e-commerce en matière de services de livraison augmentent, les transporteurs et les

points de retrait font face à une charge de travail accrue et une pression sur la main-d'œuvre, ce qui augmente les coûts et peut nuire à la qualité du service. Aujourd'hui, les consignes colis automatiques constituent la seule solution automatisée mature et flexible capable de résoudre tous ces problèmes à la fois.

Un large éventail d'avantages pour le client

Dans les entreprises, les immeubles de bureaux, les universités ou encore les résidences, les consignes automatiques simplifient la gestion des colis entrants et offrent des services précieux aux employés, aux étudiants et aux résidents. Pour les transporteurs, cette solution réduit les échecs de livraison et permet de consolider les livraisons en un même point. Pour l'e-commerce, elle remplace les emplacements physiques, rapproche les commerçants des consommateurs, tout en réduisant les coûts et en facilitant les retours. Enfin, pour les enseignes physiques, elle convient parfaitement au retrait en magasin d'achats faits en ligne, un service qui se développe dans tous les pays.

Un marché naissant, une activité locale

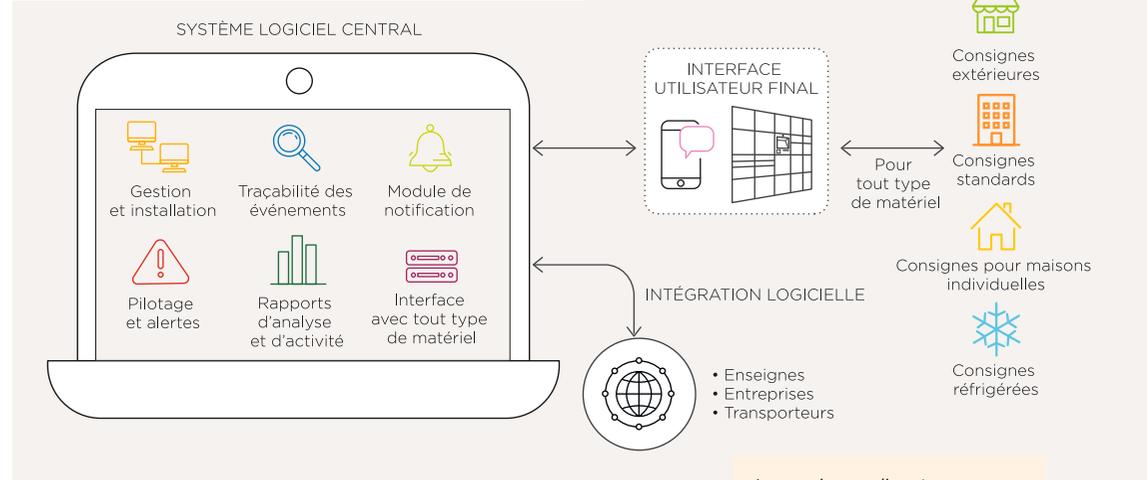
Neopost dispose déjà d'une expérience significative dans deux segments de marché – le transport et la distribution – et dans deux pays – la France et le Japon. Sa base installée

avec une base installée de 2 500 unités. Neopost va s'appuyer sur cette plateforme pour aborder de nouveaux marchés verticaux et développer de fortes synergies avec les activités traditionnelles de Neopost.

ACQUISITION DE PARCEL PENDING

Le 23 janvier 2019, dans le cadre de sa stratégie Back to Growth, Neopost a annoncé l'acquisition de Parcel Pending, le leader sur le marché américain des consignes colis automatiques dans le segment résidentiel,

UNE SOLUTION INTELLIGENTE INTÉGRÉE AVEC LES PARTENAIRES ET LES CLIENTS



de plus de 4 400 unités positionne l'entreprise au 3^e rang mondial. Neopost entend accélérer son développement en poursuivant une politique de forte croissance en Amérique du Nord, un marché à très fort potentiel, et en renforçant son activité dans ses marchés verticaux au Japon et en France, puis dans d'autres pays majeurs.

La consigne colis est un système automatisé qui simplifie le dépôt et le retrait sécurisés des colis et des achats en ligne, à l'aide d'un code sécurisé. La technologie Neopost est une solution complète avec des fonctionnalités de back-office central uniques et puissantes, aidant les opérateurs à piloter et surveiller l'ensemble de l'activité.

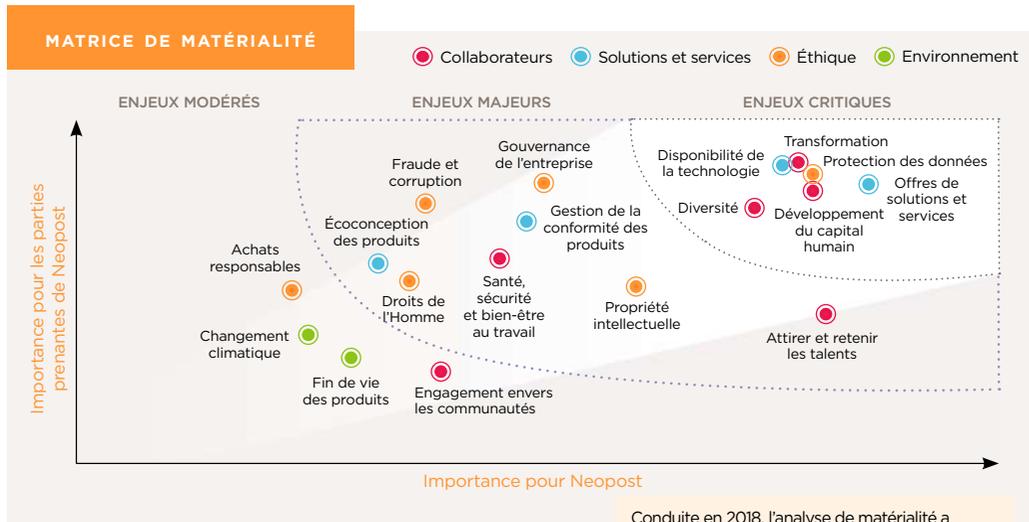
“En proposant des solutions à forte valeur ajoutée, notre ambition est de répondre à l'ensemble des besoins des segments de marché que nous ciblons, de l'entrée de gamme au haut de gamme, et de faire de Neopost un leader dans tous les pays où ses activités sont implantées.”

Daniel Malouf
Directeur Solutions
Consignes Colis automatiques

De plus, pour s'ouvrir à de nouveaux marchés, la gamme de produits va être élargie – de la maison individuelle aux résidences de plus de 200 appartements, à l'intérieur et en extérieur, et avec des consignes réfrigérées – en s'appuyant sur un système centralisé unique et puissant de pilotage et de gestion de l'activité.

- ▶ **CAS CLIENT : PACKCITY JAPAN**
- Packcity Japan, une co-entreprise créée en mai 2016 avec Yamato Transport, le leader japonais du transport et de la livraison de colis, a franchi en 2018 la barre des 3 000 consignes automatiques installées et opérées au Japon, en ligne avec l'objectif de 5 000 unités à l'horizon 2022. Ce développement rapide répond à une demande croissante des consommateurs pour des options de livraison élargies. Ce succès illustre la capacité de Neopost à déployer et opérer de larges réseaux de consignes automatisées, ce qui en fait un partenaire de choix.

ENGAGEMENTS RSE



Conduite en 2018, l'analyse de matérialité a permis d'identifier et de hiérarchiser les enjeux les plus importants pour les parties prenantes de Neopost, ainsi que de déterminer ceux sur lesquels l'entreprise doit se concentrer en priorité.

POURSUIVRE UNE DÉMARCHE D'ENTREPRISE RESPONSABLE

Neopost est engagée depuis plus de 15 ans dans une démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) volontaire

et active. L'entreprise s'est fixé des objectifs ambitieux qui font l'objet d'un suivi régulier en matière de satisfaction client, d'innovation ainsi que de standards de fiabilité et de disponibilité des produits, de la conception des solutions aux services fournis. Parallèlement, la politique environnementale intègre les principes de l'économie circulaire en privilégiant l'innovation et l'éco-conception des produits, leur *remanufacturing* et le recyclage des déchets industriels.

CONSCIENCE ENVIRONNEMENTALE, DE LA CONCEPTION À LA LIVRAISON

Dès 2006, Neopost a inclus dans la phase de développement des produits une politique d'écoconception, couplée à l'évaluation de leur impact environnemental. Des résultats tangibles ont été enregistrés pour les générations de produits suivantes, alliant performances environnementales et économiques. Initié en 2013, le *remanufacturing* a marqué une nouvelle étape avec

l'intégration d'une logique plus globale d'économie circulaire. Le démantèlement, le nettoyage et la valorisation des machines récupérées en fin de contrat ou hors d'usage ont permis une réduction des émissions de gaz à effet de serre pouvant atteindre 37% par rapport à un produit neuf. Cela a été confirmé par une expertise indépendante réalisée par des spécialistes de l'économie circulaire en 2015.

Une culture de l'innovation au cœur de l'organisation

Neopost investit chaque année de l'ordre de 5% de son chiffre d'affaires dans l'innovation et la R&D pour mettre au point des technologies à la pointe de l'industrie. L'entreprise a récolté au cours des dernières années les fruits de cette politique avec plusieurs innovations primées, à l'instar de la CVP-500, solution automatisée d'emballage des colis. Elle soutient également NeopostLabs, équipe dédiée à l'innovation, et ses expérimentations autour de dix grandes tendances, dont l'intelligence artificielle, la réalité augmentée et la réalité virtuelle ou le *machine learning*, afin d'identifier des applications potentiellement créatrices de valeur pour les clients.



26,6% des managers sont des femmes

24,0% des effectifs sont des millennials

94,4% des collaborateurs sont sous contrat à durée indéterminée

ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES DANS LA CONDUITE DU CHANGEMENT

à créer les conditions d'un engagement réciproque, durable et loyal avec chacun de ses talents. L'entreprise accompagne ses équipes dans la réorganisation des activités, en leur donnant les moyens et les opportunités de se développer et de s'épanouir personnellement et professionnellement, tout en contribuant à la réalisation de la stratégie de l'entreprise.

Le digital et l'e-learning, axes forts de la formation

Dans un environnement concurrentiel en constante évolution, des formations innovantes, avec une composante personnalisée et aux formats adaptés et variés, constituent un levier privilégié pour favoriser la mobilité interne et retenir les meilleurs talents. En 2018, 85% des collaborateurs ont suivi au moins une formation. Tandis que le digital représente une part croissante de l'activité de Neopost, le nombre de formations liées à ce domaine a fortement augmenté pour atteindre un taux de 29,7% du total.

Neopost est convaincue que s'engager auprès de ses équipes est la clé du succès de sa transformation. Pour soutenir ses opérations à travers le monde et être prête à saisir les opportunités liées à sa stratégie Back to Growth, Neopost s'attache

• GESTION DES TALENTS ET PROGRAMMES DE LEADERSHIP

- En 2018, l'accent a été mis sur les initiatives autour de la gestion des talents et des plans de succession ainsi que sur la diversité, à travers notamment
- des programmes de *leadership* pour les femmes. Pour soutenir ces initiatives, une Direction des Talents et de la Diversité a été créée,
- pilotée par la Direction des Ressources humaines, et qui s'inspirera des initiatives locales ayant déjà produit des résultats positifs.

TOUT EN LANÇANT SA NOUVELLE STRATÉGIE, NEOPOST A STABILISÉ SON CHIFFRE D'AFFAIRES EN VARIATION ORGANIQUE.

La croissance organique légèrement positive du chiffre d'affaires en 2018 est venue marquer un tournant symbolique dans l'histoire récente de Neopost. Conjuguée à une moindre baisse de l'activité des Solutions liées au Courrier, la forte croissance à deux chiffres des trois autres Opérations majeures sur lesquelles Neopost a décidé de se focaliser est à l'origine de cette performance. À périmètre courant, le recul de 1,8% du chiffre d'affaires est essentiellement dû à l'impact des variations de change. La croissance organique des Opérations majeures (81% du chiffre d'affaires total) et celle des Opérations annexes (19% du total) se sont établies respectivement à + 1,5% et - 5,0%.

Forte visibilité sur les cash-flows futurs

Les revenus récurrents liés aux services attachés aux systèmes d'affranchissement et de mise sous pli, aux consignes colis ainsi qu'aux logiciels (maintenance, services et utilisation en mode SaaS) ont représenté 70% du chiffre d'affaires de Neopost contre 68% en 2017.

Un modèle économique solide, une situation financière saine

Neopost a maintenu un niveau élevé de résultat opérationnel, grâce en particulier à la réduction de ses dépenses d'exploitation. À 18,2% du chiffre d'affaires, la marge opérationnelle courante* est restée stable par rapport à 2017. Grâce à une génération de cash-flow toujours soutenue, la dette nette, entièrement adossée aux flux futurs de location et de *leasing*, a enregistré un nouveau recul.

Un dividende minimal de 0,50 euro par action

Pour gagner en flexibilité dans son allocation de capital, Neopost a adapté sa politique de retour aux actionnaires. Le dividende de 0,53 euro par action proposé au titre de l'exercice 2018 est en ligne avec un taux de distribution annuel d'au moins 20% du résultat net.

* Résultat opérationnel courant hors charges liées aux acquisitions.

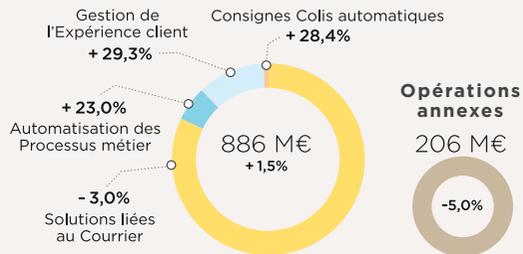
INDICATEURS CLÉS 2018

CHIFFRE D'AFFAIRES

1,1 Md€ CA total 2018
+ 0,2% Croissance organique
70% Part des revenus récurrents

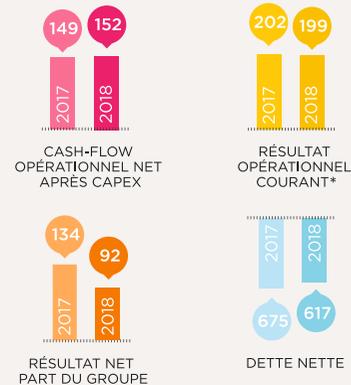
Opérations majeures

Répartition et évolution du chiffre d'affaires par activité



% croissance organique vs 2017

INDICATEURS FINANCIERS



L'ESSENTIEL 2018

Conception éditoriale et rédaction : Neopost & OPRG Financial. Conception graphique et réalisation : **ici D a r b è s**
 Fabrication : Olivier Blachère. Crédits photos : Letizia Le Fur; Getty Images.

Neopost remercie tous les collaborateurs et les clients qui ont accepté d'apparaître ou d'être cités dans ce document.





42-46, avenue Aristide Briand
92220 BAGNEUX - FRANCE

www.neopost-group.com