



Le courrier accélère sa mue digitale

Entre 2009 et 2014, le nombre annuel de plis distribués par La Poste est passé de 15,9 à 12,9 milliards (- 22 %) et cette baisse pourrait s'accroître face à la dématérialisation croissante des échanges. L'opérateur public s'est déjà adapté à cette révolution mais aujourd'hui il accélère sa transformation en proposant une gamme de services numériques autour de son rôle d'opérateur universel des échanges.

Même si le courrier représente encore aujourd'hui plus de 40 % du chiffre d'affaires du groupe (9 Md€ sur 22 Md€ en 2014), le déclin inexorable du courrier et ses conséquences sur le métier de facteur doit inciter La Poste à se repositionner pour défendre ses parts de marché et en conquérir de nouvelles.

« *Nous ne voulons pas créer La Poste numérique à côté de La Poste, mais bien transformer La Poste autour de son cœur de métier* » précise Philippe Wahl Président directeur général du Groupe La Poste. Tiers de confiance historique, Le Groupe La Poste évolue pour passer d'une entreprise qui gère les opérations pour ses clients à une entreprise qui interagit directement avec ses clients.

Une offre de services globale et numérisée

Internet a profondément modifié les usages. Avec le lancement de « Loggin La Poste », cette entreprise nationale propose une solution numérique complète pour ses clients autour des échanges. Il s'agit d'un compte client unique regroupant un ensemble des services numériques comme les offres d'e-gestion personnelle et administrative (coffre-fort

numérique intelligent), la plate-forme de gestion des objets connectés et l'Identité Numérique de La Poste.

Dans la pratique, grâce à l'identifiant unique, il ne sera plus nécessaire de mémoriser 10 à 20 mots de passe différents pour accéder à ses différents sites. « Loggin La Poste » permettra également de s'identifier sur des sites tiers qui le reconnaîtront, offrant ainsi la possibilité de concentrer en un seul lieu ses données personnelles confidentielles, comme par exemple des données fines de livraison, de présence ou de code d'entrée...

Des services toujours plus connectés

En plus de la numérisation des services postaux comme la procuration et la réexpédition de son courrier en ligne, le choix de la livraison personnalisée, le paiement en ligne des services, le Groupe lance l'expédition et le retour en boîte aux lettres des colis. Désormais donc, les clients peuvent tout aussi bien expédier

leur colis ou retourner leur achat effectué sur internet à partir de leur compte client laposte.fr en le déposant directement dans leur propre boîte aux lettres normalisée avant 8 h le matin. Le facteur, averti sur son Facteo, smartphone comprenant tous les éléments indispensables à la tournée, collectera le colis du client lors de son passage et le flashera. Ainsi, l'expéditeur sera informé sur son compte La Poste de la prise en charge du colis, ainsi que des étapes d'acheminement.

Par ailleurs, afin de garantir le meilleur de l'express, Chronopost propose « Predict ». Ce service qui s'adresse aux e-acheteurs, permet de prévenir le destinataire pour lui confirmer la date et le créneau horaire de 2 heures dans lequel interviendra la livraison et de reprogrammer si besoin sa livraison.

Mobilité et sécurité

L'application mobile, « Digiposte Pass » permet de stocker gratuitement 5 Go de données personnelles, telles que des fac-



© DR



tures, des papiers d'assurance, des titres de propriété etc... Accessible 24h/24 et 7j/7, le client a enfin la possibilité d'emporter avec lui ses documents importants. Elle collecte, trie, classe et conserve tous les documents personnels et administratifs dans un coffre-fort numérique. Tous types de factures et relevés sont ainsi centralisés automatiquement : achats en ligne, électricité, téléphonie, transport, impôts... Il suffit simplement d'entrer, une seule fois et en un seul lieu, ses différents identifiants et codes d'accès aux sites utilisés afin que les documents soient automatiquement transférés dans le coffre.

Digiposte Pass accompagne également chaque utilisateur dans la réalisation de ses démarches administratives en indiquant la liste des documents indispensables à la constitution des dossiers. Elle les regroupe et les récupère directement dans le coffre-fort numérique tout en offrant la possibilité de les partager de façon sécurisée. L'accès aux documents se fait alors via un lien envoyé au destinataire de son choix qui autorisera temporairement et contrôlera l'accès au document préalablement sélectionné. Ainsi, le document ne quitte pas le coffre.

Pour une vie numérique simplifiée et sécurisée

Avec la croissance des échanges numériques, le besoin de sécuriser davantage les transactions grandit. C'est ainsi que la Poste a développé l'« IDentité Numérique ». Ce service permet à chaque inscrit de prouver son identité sur Internet, et ainsi de faciliter ses échanges en ligne.

LE MÉTIER DE FACTEUR ET L'ACTIVITÉ DE DISTRIBUTION

73.000 facteurs assurent quotidiennement la distribution du courrier dans 37,8 millions de boîtes aux lettres au cours de 56.000 tournées. Ils distribuent également les trois quarts des colis et, en milieu rural, une partie de la presse ainsi qu'une partie de la publicité non adressée, activités qu'ils partagent avec les agents de Coliposte, et ceux de Médiapost et ses filiales.

Source : Cour des comptes

DES EXEMPLES À L'ÉTRANGER

Les autres opérateurs postaux sont également confrontés à la dématérialisation et donc à la baisse des volumes de courrier. Entre 2003 et 2013, la chute cumulée a atteint 8 % en Allemagne, 22 % aux États-Unis, 37 % en Espagne et 47 % au Danemark (23 % en France).

Face à cet enjeu partagé, les autres postes ont mis en place des plans de maîtrise de leurs coûts, en recourant par exemple à des baisses d'effectifs importantes (États-Unis), au temps partiel (Pays-Bas), ou à la suspension de la distribution dans les zones trop reculées (Suisse).

D'autres ont choisi de transformer leur modèle économique, avec un recentrage sur la logistique (Allemagne) ou les activités bancaires et assurantielles (Italie), ou expérimentent la diversification des services délivrés par les facteurs (Belgique).

Source : Cour des comptes

On peut aller jusqu'à vérifier la pièce d'identité du détenteur, grâce au passage à domicile du facteur. Le Groupe La Poste fait partie des 3 premiers organismes retenus par l'Etat, juste après la direction générale des impôts, pour fournir des identités numériques à « France Connect », le système d'authentification unique pour tous les services publics en ligne, lancé en 2016. Ainsi, La Poste sera raccordée à la plateforme France Connect et l'identité numérique de La Poste permettra ainsi d'accéder à tous les services administratifs.

Autre particularité, la plate-forme de gestion des objets connectés de La Poste conservant l'historique des informations, stockées dans un espace sécurisé personnel. Ces données peuvent être consultées en permanence et partagées par l'utilisateur en toute sécurité. Elle assure également la portabilité des objets, quel que soit l'opérateur de services. Le propriétaire des objets garde la maîtrise, en permanence, de l'accès à ses données.

Également, le portefeuille « Mes Paiements », service tout-en-un, ce portefeuille électronique de service unique et gratuit sécurise les cartes bancaires du client tout en simplifiant l'accès aux différents services qu'il contient via l'usage d'un code unique.

La digitalisation passe aussi par les facteurs

La transformation numérique de l'opérateur public s'appuie aussi sur sa transformation numérique interne en proposant à l'ensemble des collaborateurs un programme de formation numérique en fonction des besoins de chacun. Ce pro-

gramme comprendra un socle commun de compétences numériques et une formation des collaborateurs aux enjeux de l'innovation et de la transformation numérique des organisations.

Le Groupe fait aussi évoluer les outils et les méthodes de travail de ses collaborateurs. Depuis fin 2015, les facteurs sont équipés de Facteo, un smartphone embarquant tous les éléments indispensables à leurs tournées, améliorant les échanges avec les clients et généralisant la traçabilité des opérations. Muriel Barneoud, PDG de Docapost la filiale du groupe dédiée à la transformation numérique, explique : « Facteo [...] est un outil formidable pour rentrer en relation avec son facteur, en tant que client – et pour La Poste, de pouvoir demander à son facteur de faire d'autres tâches en complément de celles traditionnelles et qui concourent à enrichir la relation avec ses clients. On pourrait imaginer, par exemple, dispenser d'autres services, ayant trait à la vigilance mais aussi imaginer la livraison d'autres produits que ceux traditionnels, grâce à ce contact en temps réel, en lien direct et en réactivité avec la demande client. »

Les guichetiers sont quant à eux dotés de tablettes embarquant la majorité des fonctionnalités d'un guichet. Le guichetier peut ainsi répondre aux besoins des clients au cœur de l'espace de vente qui devient connecté.



Facilities

avec le service de presse du Groupe La Poste