



**/ LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE
DE L'ACTION PUBLIQUE
EN 12 CAS PRATIQUES**



SOMMAIRE

P.3 **ÉDITO**

P.4 **INFOGRAPHIE**

L'État et les territoires se transforment. DOCAPOST les accompagne.

1

CONSEILLER ET ACCOMPAGNER

P.8 **ARS AUVERGNE-RHÔNE ALPES** : réorganiser les échanges courriers et numériques avec les parties prenantes

P.10 **DGAFF** : optimiser la gestion des chèques vacances pour les agents de la fonction publique d'État

2

FACILITER LE TRAVAIL, OPTIMISER LES RESSOURCES

P.14 **RÉGION BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ** : simplifier la préparation des séances et des assemblées

P.16 **PARIS-HABITAT** : dématérialiser au bon rythme et en tenant compte des usages

P.18 **RÉGION CENTRE-VAL-DE-LOIRE** : faciliter la mise en oeuvre de la politique de formation professionnelle

P.20 **CAF** : gagner du temps pour mieux répondre à la complexité croissante de l'activité

P.22 **MINISTÈRE DU TRAVAIL** : faire évoluer un dispositif sensible en faveur du dialogue social

3

DEVELOPPER UNE RELATION CITOYENS OMNICANAL

P.26 **AMRF** : équiper les communes rurales d'un outil multicanal pour gérer et développer leurs services

P.28 **MEGALIS** : faciliter le quotidien des usagers avec la carte multiservices (transports, loisirs, culture)

P.30 **PRÉFECTURES** : accompagner les agents publics et les demandeurs dans la mise en oeuvre du droit au logement (DALO)

P.32 **MINISTÈRE DE LA JUSTICE** : simplifier les formalités déclaratives

P.34 **ANTAI** : accompagner les évolutions réglementaires et anticiper les attentes des usagers

P.36 **INFOGRAPHIE**

Nos solutions pour accompagner la transformation de l'action publique.

P.38 **CONCLUSION**



Fabien FERRAZZA
Directeur Solutions Secteur public
DOCAPOST

Transformer l'action publique, de la vision à la concrétisation

Dans notre livre blanc « Les collectivités au cœur de la transformation numérique de la relation citoyens », publié en 2017, nous partageons une conviction forte, celle qu'une combinaison intelligente des services numériques et physiques permet de relever le défi numéro un de la modernisation de l'action publique : **remettre le citoyen au centre**. Moins d'un an plus tard, cette vision se concrétise.

DOCAPOST est aujourd'hui l'un des opérateurs de cette transformation. Il accompagne l'État, les opérateurs spécialisés, les organismes sociaux et les collectivités territoriales dans **la mise en œuvre de grands chantiers de modernisation de l'action publique**.

Il est aussi leur partenaire au quotidien pour **adapter les services aux nouveaux usages, aux nouvelles organisations et aux changements réglementaires**.

Vous retrouverez dans cet eBook **une sélection de réalisations concrètes**, choisies pour leur représentativité de toute la diversité des sphères de l'action publique. Ces exemples, nous les avons organisés en deux axes qui nous paraissent refléter les enjeux de tous les acteurs publics en matière de transformation numérique. Celle-ci doit en effet permettre de **faciliter le travail des agents et des élus** et simultanément, de développer **une relation nouvelle avec le citoyen, omnicanal et augmentée, grâce au numérique**. Bonne lecture !

L'ÉTAT ET LES TERRITOIRES SE TRANSFORMENT.

CE QUE FAIT DOCAPOST POUR L'ÉTAT

23^{*}
PROJETS
GÉRÉS

MINISTÈRES
PRÉFECTURES
SERVICES
DÉCONCENTRÉS

9

ministères
clients sur 19



+ 46M
de plis émis/an

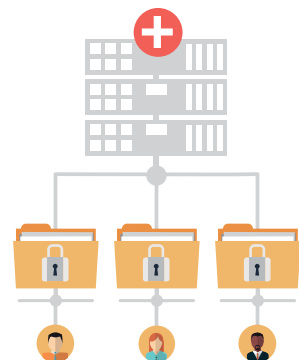


AGENCES &
OPÉRATEURS

ORGANISMES
SOCIAUX

1er

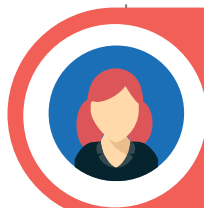
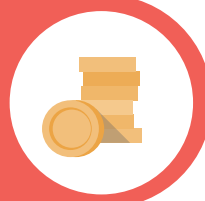
hébergeur
de données
de santé
(50M de
dossiers)



CE QUE FAIT DOCAPOST POUR LES TERRITOIRES

COMMUNES
COMMUNAUTÉS (EPCI)
DÉPARTEMENTS
RÉGIONS

150M
de subventions
gérées



2,5M
de comptes
citoyens actifs

5M PAR AN

d'avis d'échéances édités et routés
aux locataires dans l'habitat social



**DÉLÉGATAIRES
DONT LES BAILLEURS
SOCIAUX**

*Pour l'Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions (ANTAI), la reconnaissance des plaques des véhicules en infraction et la gestion multicanal de la relation usagers ; pour la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF), du back office documentaire (etc).

M : millions



1

CONSEILLER ET ACCOMPAGNER



Le conseil et l'accompagnement sont indispensables pour permettre à chaque collectivité ou service de l'État d'adapter les technologies numériques aux obligations et aux enjeux de l'action publique.

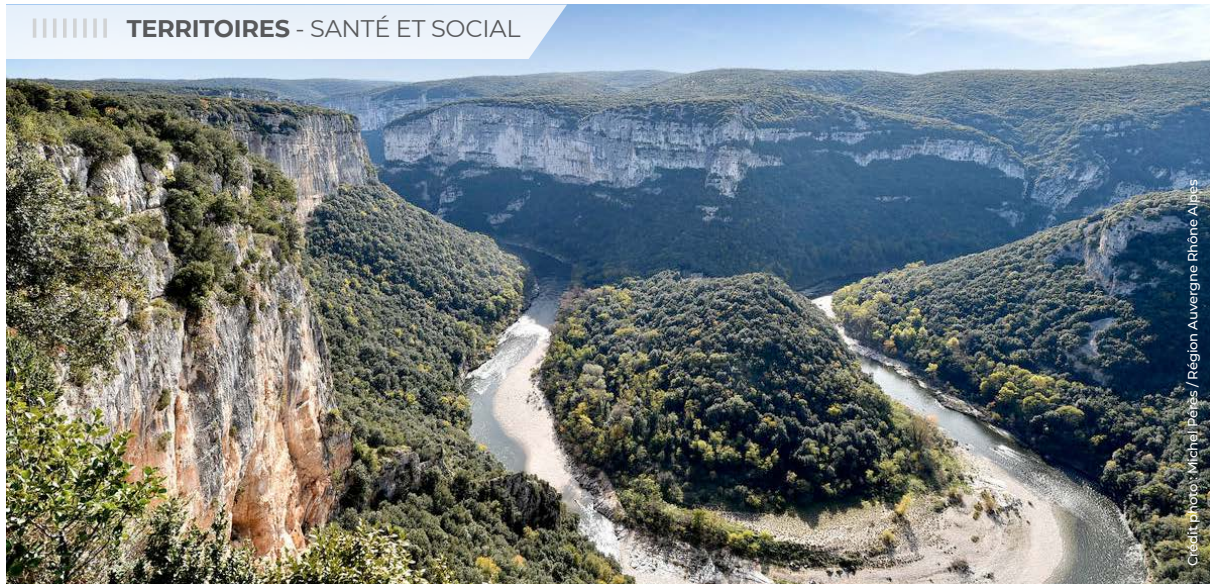
Qu'il s'agisse de faciliter le quotidien des agents ou de développer la relation citoyens grâce au numérique, le conseil et l'accompagnement sont des étapes incontournables de tout projet de transformation numérique. En premier lieu, parce qu'on ne peut durablement transformer que les processus et les usages que l'on a pris le temps de connaître. Le conseil, c'est ainsi **reconnaître et prendre en compte les particularités et le métier de chacun**. Il n'y a pas de recette toute faite en matière de transformation numérique. Il y a des retours d'expérience qui se partagent. Les expertises acquises dans le secteur public mais aussi dans tous les secteurs d'industrie, permettent à DOCAPOST d'accompagner tout type d'organisation dans l'intégration du numérique et la modernisation de son activité.

Pour accompagner efficacement les collectivités et les services de l'État, il faut aussi pouvoir inscrire l'indispensable **conduite du changement** sur le long terme, afin de laisser à chacun le temps d'évoluer à son propre rythme. DOCAPOST s'en tient dans ce domaine à un principe simple, selon lequel ce sont **les technologies qui doivent s'adapter au citoyen ou à l'agent, et non l'inverse**. Cette dimension du temps long est aussi importante pour faire en sorte qu'un projet de transformation numérique ne soit pas sans lendemain. Si le numérique a bien une caractéristique, c'est celle d'inviter à un changement permanent, au fil des progrès technologiques, pour s'adapter en continu à l'évolution des usages.

ARS AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Réorganiser les échanges courriers et numériques avec les parties prenantes

||||||| TERRITOIRES - SANTÉ ET SOCIAL



Crédit photo: Michell Péres / Région Auvergne Rhone Alpes

La régionalisation a poussé l'Agence Régionale de Santé (ARS) à explorer les opportunités offertes par la dématérialisation pour fluidifier les échanges documentaires, en prenant pour point de départ la gestion du courrier entrant.

L'enjeu

Décidée en 2010 en application de la loi Hôpital, Patients, Santé et Territoires (du 21 juillet 2009), la création des Agences régionales de santé (ARS) visait à regrouper à l'échelle d'une région différents services déconcentrés de l'État ou relevant de la Sécurité Sociale. La loi NOTRe, en fusionnant les régions Auvergne et Rhône-Alpes, est venue amplifier le phénomène. L'ARS Auvergne-Rhône-Alpes regroupe ainsi plus d'une dizaine d'organismes sur un territoire allant d'Annecy à Aurillac.

**230
mille plis**

**entrants et
sortants par an**

La dématérialisation s'est très vite imposée comme une solution prometteuse pour relever le défi de la fluidité des échanges sur un aussi vaste périmètre. Au-delà de la décision de mettre en œuvre une gestion électronique de documents (GED) à l'échelle de la région, et de centraliser la réception du courrier entrant, l'agence s'est appuyée sur DOCAPOST Conseil pour mieux comprendre les flux de courrier, dans le but de réinterroger les processus en vigueur à la lumière des obligations réglementaires associées.



Virginie SALVAT

Responsable Régionale Pôle Logistique Affaires Générales
ARS Auvergne-Rhône-Alpes



Dès le lancement de notre projet de dématérialisation, nous nous sommes intéressés au courrier entrant car il constitue le point de départ de tous les échanges et traitements ultérieurs. Il est donc important de ne pas se tromper. DOCAPOST nous apporte un regard extérieur à la fois très factuel et enrichi par son expérience de l'administration de la santé, mais aussi d'autres secteurs publics et privés.



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES



SERVICES DOCUMENTAIRES



SERVICES HUMAINS



La cartographie réalisée par les équipes de DOCAPOST Conseil a permis à l'ARS Auvergne-Rhône-Alpes de mieux percevoir les impacts de la mutualisation afin de transformer l'obligation réglementaire en opportunité.

Cette démarche vient compléter la mise en œuvre de la GED en mettant en évidence toutes ses utilisations possibles.

L'ŒIL DE L'EXPERT



Éric ESPOSITO

Directeur des marchés
Secteur public
DOCAPOST Conseil

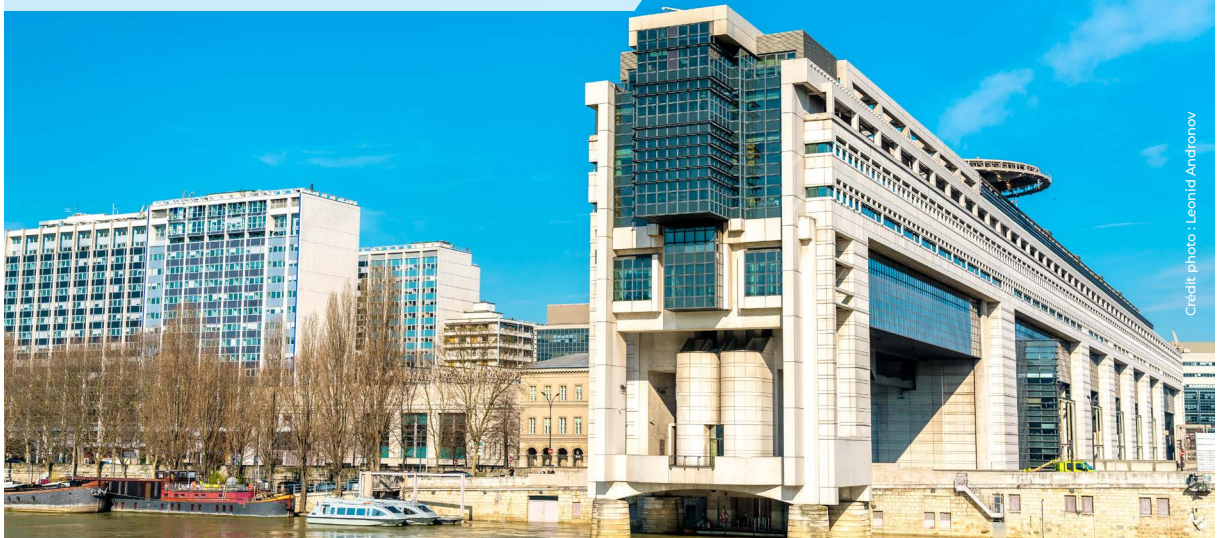
Aller dans le détail pour aller plus loin

« Un audit de cartographie des flux s'accompagne toujours d'une analyse détaillée des tâches réalisées. Aller dans le détail est justement ce qui permet d'aller plus loin, en identifiant par exemple les tâches qui peuvent être externalisées pour faire gagner du temps aux agents, ou les meilleures pratiques à généraliser pour répondre à l'ambition de transformation numérique. »

DGAFP

Optimiser la gestion des chèques vacances pour les agents de la fonction publique d'État

||||| ÉTAT - RH - RELATION COLLABORATEURS



Credit: photo : Leonid Andronov

Depuis 2009, la Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (DGAFP) a confié à DOCAPOST la gestion du dispositif dans son intégralité, depuis la souscription sur un portail dédié et l'instruction des dossiers jusqu'à la gestion des paiements.

L'enjeu

La Direction Générale de l'Administration et de la Fonction Publique (DGAFP) met en œuvre des dispositifs communs dont bénéficient l'ensemble des fonctionnaires payés directement sur le budget de l'État. Elle est notamment responsable de la participation par abondement de l'État au financement des vacances de ses agents, à travers un service de chèques vacances.

130 mille

bénéficiaires
en 2017

Plus de 130 000 agents bénéficient du service ce qui représente chaque année plus de 100 000 contacts et autant de prélèvements mensuels (pour la partie du dispositif financée par l'épargne personnelle des agents). Depuis près de 10 ans, l'intégralité de la gestion a été confiée à DOCAPOST, qui a su moderniser constamment le service, aujourd'hui 100 % dématérialisé.



Alexandre CASTET DE BIAUGUE

Chef du bureau de l'action sociale

Direction Générale de l'Administration et de la Fonction publique (DGAFFP)



DOCAPOST nous accompagne depuis maintenant plus de 10 ans dans la mise en œuvre de ce dispositif qui représente un tiers du budget de l'action sociale interministérielle et s'adresse aussi bien aux fonctionnaires d'Etat actifs qu'aux retraités. Au fil des années, DOCAPOST a su être force de proposition et nous alerter sur la réalité d'évolution des usages.»



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES



Plateformes



Signature



Paiement



GED / Workflow



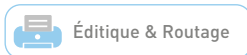
Archivage



SERVICES DOCUMENTAIRES



Dématérialisation



Éditique & Routage



Diffusion multicanal



SERVICES HUMAINS



Conseil et accompagnement



Gestion déléguée de processus métier

- Centre d'appels
- Complétude de dossiers
- Instruction de dossiers
- Gestion de paiements



Pour accompagner la DGAFFP, DOCAPOST mobilise une large palette de savoir-faire physiques et numériques, depuis les parcours digitaux de souscription jusqu'au système de gestion des dossiers et du paiement, en passant par l'instruction métier des dossiers, l'espace personnel bénéficiaire dédié, le centre d'appels, et les relations avec l'Agence Nationale des Chèques Vacances (ANCV).

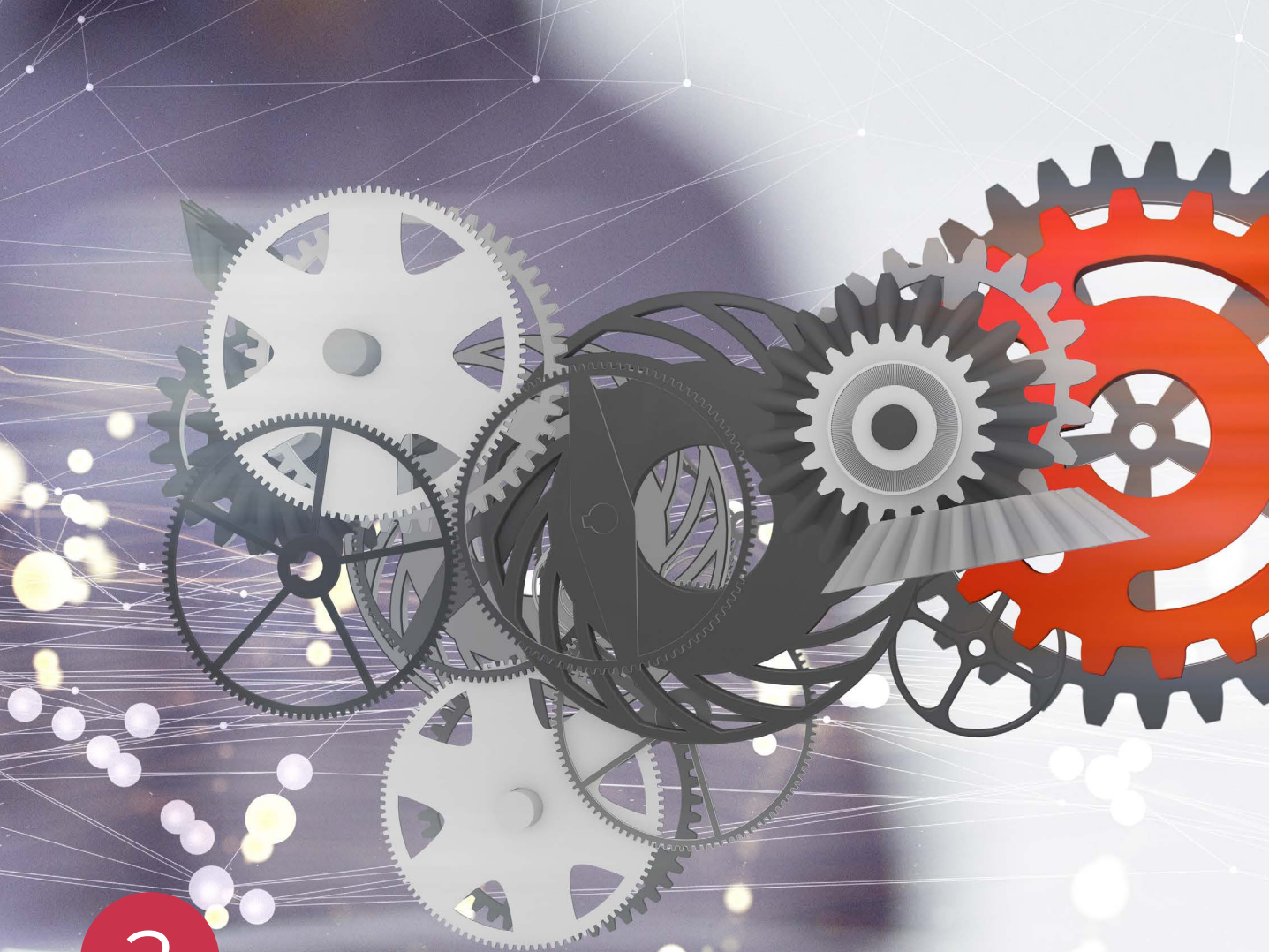
L'OEIL DE L'EXPERT



Franck GEOFFROY
Directeur du Pôle Parcours et Relation Clients DOCAPOST

Faire toujours plus, toujours mieux

« Sur un tel projet, l'ambition de modernisation doit être constante. Avec le soutien de DOCAPOST, la DGAFFP a ainsi été la première à mettre en œuvre, dès 2009, la signature électronique, puis la dématérialisation des mandats de prélèvement SEPA. Ces innovations s'inscrivent dans une logique tournée vers l'usager, pour évoluer avec ses attentes, et lui simplifier toujours plus l'accès et l'usage des services. »



2

FACILITER LE TRAVAIL, OPTIMISER LES RESSOURCES



La réussite de la transformation numérique repose sur un principe de symétrie des attentions qui veut que l'on s'intéresse autant à ce qui simplifie le travail des parties prenantes qu'à ce qui améliore la relation citoyens.

La transformation numérique n'est pas seulement utile pour simplifier la vie des citoyens, elle doit aussi se préoccuper de **faciliter le travail de l'ensemble des parties prenantes de l'action publique, élus, agents et organisations**. Au fil des prestations réalisées pour l'État, ses opérateurs ou les collectivités, DOCAPOST a acquis la conviction forte que l'un ne peut aller sans l'autre. **L'articulation efficace des technologies numériques et de services physiques** permet de mieux répondre à l'attente numéro un des citoyens, une relation plus humaine et plus personnalisée.

Au quotidien, elle contribue à réduire les délais en agissant sur l'efficacité des processus de traitement, en éliminant les doubles saisies, en accélérant les échanges ou en simplifiant la validation et les contrôles. Cette optimisation des ressources bénéficie tout autant aux agents, aux organisations et aux élus, qui disposent plus rapidement des informations nécessaires à leurs décisions, et peuvent consacrer plus de temps au service des citoyens. Dans un secteur public de plus en plus interconnecté, DOCAPOST a pour objectif, en intégrant le numérique, de faciliter la mise en œuvre des politiques publiques, parce qu'elles impliquent simultanément un plus grand nombre de parties prenantes dans les territoires ou à l'échelle nationale.

RÉGION BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Simplifier la préparation des séances et des assemblées



TERRITOIRES - SERVICES GÉNÉRAUX

Crédit photo : Pierre Comblier

La Région, le Département du Doubs et la Communauté d'Agglomération de Besançon se sont réunies pour dématérialiser les documents de séance, que les élus peuvent désormais consulter et annoter sur tablette.

**+500
à 600 pages**

**économisées en
envoi recommandé
par élu grâce à la
dématérialisation
des séances.**

/ L'enjeu

Quelle que soit la taille de la collectivité, les élus sont confrontés aux mêmes enjeux quotidiens. Outre leur présence sur le terrain au plus proche de leurs administrés, ils doivent aussi consulter et annoter plusieurs centaines de documents afin de préparer les séances. Pour la Région Bourgogne-Franche-Comté, le Département du Doubs et la Communauté d'Agglomération de Besançon, la dématérialisation représentait à la fois un moyen de simplifier le quotidien des élus et de réduire fortement la consommation de papier (plus de 500 pages par élu et par séance).

Dès son origine en 2013, le projet a été pensé de manière mutualisée entre les différentes collectivités intéressées à la démarche. Il concernait aussi bien les élus des assemblées régionales, départementales et de la communauté d'agglomération que les membres du Conseil Économique et Social Régional (CESR). Cette perspective s'est trouvée confortée en 2016, par le regroupement des régions Bourgogne et Franche-Comté en application de la loi NOTRe.



Pierre-Yves CACHOT

DSI, Région Bourgogne-Franche-Comté



« FAST-Élus nous a séduit par sa simplicité. Les élus peuvent le prendre en main sans formation spécifique, juste après une présentation. La solution est utilisée par 100% des élus car nous n'imprimons plus aucun rapport depuis 2015. Au moment de la fusion des régions, DOCAPOST Fast a aussi démontré son ouverture et sa flexibilité d'intégration au SI »



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES



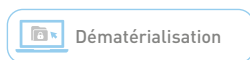
Plateformes



Archivage



SERVICES DOCUMENTAIRES



Dématérialisation



SERVICES HUMAINS



Conseil et accompagnement



La solution FAST-Élus de DOCAPOST Fast permet de regrouper, sous forme dématérialisée, l'ensemble des documents nécessaires à la préparation et à la tenue des séances. Transmis directement en numérique par les services des assemblées, ces documents peuvent être annotés directement sur tablette par l'élus. Dans l'interface, chaque collectivité est distinguée par des éléments visuels qui facilitent la gestion multimandats de manière unifiée.

L'ŒIL DE L'EXPERT



Vanessa FLEISZBEIN

Chef de produit
DOCAPOST Fast

La sécurité juridique, un enjeu majeur

La convocation des élus aux séances et assemblées est soumise à des règles très précises. DOCAPOST Fast remplit auprès des élus et des services des assemblées une mission importante d'accompagnement. La solution est dotée de fonctions d'horodatage couvrant l'ensemble des éléments transmis, afin de pouvoir prouver sans discussion le respect des délais prescrits par la loi (Articles L212-10 à 12 ; L3121-8, 18 et 19 ; L4132-17 et 18 du Code Général des Collectivités Territoriales).

PARIS HABITAT

Dématérialiser au bon rythme et en tenant compte des usages



Pour adapter la diffusion des avis d'échéance aux préférences de ses locataires (en main propre, par courrier ou en numérique), Paris Habitat avait besoin d'un interlocuteur unique capable de s'adapter au cas par cas.

L'enjeu

Paris Habitat est le premier bailleur social de la ville de Paris avec plus de 123 000 logements auxquels s'ajoutent des parkings et des locaux commerciaux. Chaque mois, l'organisme émet plus de 135 000 avis d'échéance qui sont, selon les cas, remis en main propre aux locataires par le gardien de l'immeuble, ou envoyés par courrier. Depuis 2013, l'office public d'HLM en a confié l'émission et l'envoi à DOCAPOST, qu'il s'agisse de lettres simples ou de courriers recommandés.

Comme l'ensemble des bailleurs sociaux, Paris Habitat souhaite évoluer vers une gestion 100% dématérialisée en interne et à l'externe. Celle-ci se concrétise à travers deux projets, l'un visant à poursuivre et à amplifier la mise en œuvre du bulletin de paie électronique pour ses 3 100 collaborateurs, l'autre à dématérialiser l'émission et la distribution des avis d'échéance et relances, pour partie remis en main propre aux locataires par les gardiens d'immeubles.

1 parisien
sur 10
est locataire
de Paris Habitat



Caroline ROBERT-RATTIER

Directrice des usages numériques, Paris Habitat



« La dématérialisation dans le monde des bailleurs sociaux avance à un rythme qui lui est propre. Si l'on peut imaginer à terme de proposer des quittances numériques délivrées dans un coffre-fort électronique, il y a encore bien des situations où la remise en main propre est le mode de distribution le plus approprié. Parce qu'il est notre interlocuteur unique pour l'ensemble des envois, DOCAPOST nous apporte la possibilité de décider au cas par cas, et donc de faire progresser la dématérialisation à notre rythme. »



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES



Archivage



SERVICES DOCUMENTAIRES



Dématérialisation



Éditique & Routage



Diffusion multicanal



SERVICES HUMAINS



Gestion déléguée de processus métier

• Experts métier



DOCAPOST mobilise simultanément ses expertises de traitement industriel du courrier et de dématérialisation. A partir des règles de gestion définies par Paris Habitat, DOCAPOST adapte au cas par cas, presque document par document, les modes de production et de distribution, qu'il s'agisse de déposer un bulletin de paie dans un coffre-fort électronique ou de grouper des avis d'échéances en un colis qui sera expédié aux gardiens des immeubles concernés.

L'OEIL DE L'EXPERT



Pierre-Alain PERNY

Directeur des comptes stratégiques DOCAPOST

Évoluer en continu et à son rythme

La dématérialisation ne tient ses promesses que lorsqu'elle est progressive, et guidée par les usages. En d'autres termes, il ne s'agit pas de passer au numérique du jour au lendemain mais plutôt de proposer une approche omnicanal qui s'adapte à chacun. DOCAPOST apporte cette flexibilité à travers un guichet unique de services numériques, humains et logistiques, respectueux des rythmes et des organisations.

RÉGION CENTRE-VAL-DE-LOIRE

Faciliter la mise en œuvre de la politique de formation professionnelle

||||||| TERRITOIRES - FORMATION PROFESSIONNELLE



Crédit photo: Florence Plat / Adobe Stock

La région Centre-Val-de-Loire s'appuie sur le numérique pour réduire les délais et la complexité de gestion de la politique de formation professionnelle pour les publics les plus éloignés de l'emploi.

/ L'enjeu

**10
mille**

**personnes
formées par an
avec l'aide de la
Région Centre-
Val-de-Loire.**

Comme toutes ses homologues, la Région Centre-Val-de-Loire a pour compétence la mise en œuvre de la politique publique de formation professionnelle en direction des publics les plus éloignés de l'emploi. La région se charge ainsi d'élaborer l'offre de formation, de sélectionner les organismes partenaires, et de verser l'indemnité de formation et des droits connexes aux stagiaires.

La Région s'est fixé pour objectif de moderniser l'exécution de cette politique publique majeure, en tirant parti des nouvelles technologies. L'usage de celles-ci permet en effet de faciliter les échanges d'information avec les organismes de formation via un portail dédié. A travers la mise en œuvre du bulletin de paie électronique, il peut aussi contribuer à accélérer et à simplifier la gestion de la rémunération des stagiaires.



Bruno MORIN

Directeur de la formation professionnelle, Région Centre-Val-de-Loire



« La Région Centre-Val-de-Loire est fortement engagée pour l'accompagnement vers l'emploi des jeunes sortis du système scolaire sans formation. La synchronisation des systèmes d'information est une démarche clé non seulement pour réduire les délais de versement des premières rémunérations aux stagiaires, mais aussi pour permettre à nos services de se concentrer sur l'essentiel, le pilotage de la politique de formation et le suivi individuel des stagiaires. »



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES

- Plateformes
- Paielement
- Archivage



SERVICES DOCUMENTAIRES

- Dématérialisation
- Diffusion multicanal



SERVICES HUMAINS

- Gestion déléguée de processus métier
 - Experts métier
 - Gestion de titres



Depuis le 1er janvier 2017, DOCAPOST assure pour la Région la gestion des dossiers de rémunération des stagiaires. Dans le prolongement de cette prestation, DOCAPOST accompagne la Région dans le double objectif de faciliter le travail de la collectivité tout en simplifiant la vie des stagiaires. Outre la mise en œuvre du bulletin de paie électronique, les chantiers en cours portent également sur la dématérialisation des échanges d'information avec les organismes de formation, notamment pour ce qui concerne le suivi des stagiaires.



Nicolas DARDENNE

Directeur de marché
DOCAPOST Applicam

Plus efficace en unifiant les données

Pour chaque processus, les données suivent un chemin particulier. L'un des enjeux majeurs est d'identifier les étapes de ce chemin pour en éliminer les allers-retours inutiles. L'établissement de passerelles entre systèmes ouverts permet de gagner du temps et d'imaginer des synergies nouvelles pour augmenter l'efficacité des politiques publiques et la qualité de prise en charge des bénéficiaires.

CAF

Gagner du temps pour mieux répondre à la complexité croissante de l'activité



Pour disposer de plus de temps pour le suivi individualisé des minima sociaux et de leurs bénéficiaires, les CAF réorganisent la gestion des courriers allocataires reçus en agence ou par voie postale.

/ L'enjeu

Avec l'évolution des droits et de la réglementation, le métier des agents des Caisses d'Allocations Familiales se transforme. Une part croissante de l'activité consiste désormais à distribuer les minima sociaux afin de lutter contre la précarité. Le traitement de ces dossiers nécessite une instruction individualisée et un suivi personnalisé de chaque demande, là où les demandes d'allocations pouvaient être traitées de manière plus automatique.

Pour absorber à la fois cette complexité grandissante des traitements et l'augmentation des volumes (+3,7 % en 2017*), la Caisse Nationale des Allocations Familiales a demandé à ses 102 caisses départementales de réorganiser les services de gestion du courrier reçu des allocataires ou demandeurs. Selon la directive nationale, les CAF ont jusqu'en 2022 pour rejoindre un groupement de gestion du courrier. Objectif : mutualiser les moyens et les équipes entre plusieurs caisses départementales d'une même zone géographique pour retrouver des marges de manoeuvre et faire face à la croissance de l'activité.

*Source CNAF

**18
millions**

**de pages
numérisées par an**



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES



Archivage



SERVICES DOCUMENTAIRES



Dématérialisation



Éditique & Routage



Diffusion multicanal



Grâce à sa présence dans toute la France, DOCAPOST a développé trois centres de production en région parisienne, à Bourges et à Avignon. Déposés dans les boîtes aux lettres des antennes CAF ou envoyés sur une adresse de regroupement (TSA), les documents sont numérisés, indexés et intégrés directement dans le SI métier des CAF concernées.

L'OEIL DE L'EXPERT



Jean-Yves TERRIEN

Directeur de marché
DOCAPOST

Éviter les actes inutiles

À la CAF comme ailleurs, les habitudes des usagers peuvent compliquer singulièrement le travail des agents. Par exemple, lorsque l'utilisateur renvoie systématiquement tout un dossier alors qu'un seul justificatif manquant lui a été demandé. Pour l'agent, vérifier que ces pièces correspondent toujours est souvent synonyme de temps perdu, qu'il aurait pu consacrer à l'instruction d'une autre demande. La machine, elle, peut effectuer cette vérification bien plus rapidement, et ne transmettre le dossier à l'agent que lorsque sa compétence est réellement requise.

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Faire évoluer un dispositif sensible en faveur du dialogue social

||||||| ÉTAT - RH - RELATIONS SOCIALES



Confié à DOCAPOST depuis son lancement en 2010, le dispositif de Mesure d'Audience de la Représentativité Syndicale (MARS) est à la fois particulièrement sensible et en évolution constante.

/ L'enjeu

120 contrôles

**informatiques
appliqués
quotidiennement
aux données des
procès-verbaux
d'élection**

Institué en 2008 par la loi de rénovation de la démocratie sociale (2008-789), le dispositif de Mesure d'Audience de la Représentativité Syndicale (MARS) s'appuie sur les résultats des élections professionnelles dans les entreprises de plus de 11 salariés pour calculer, tous les 4 ans, la représentativité des organisations syndicales au niveau national interprofessionnel et par branche.

À son lancement en 2010, ce dispositif était une véritable première. Rien de tel n'ayant été mis en œuvre auparavant sur un sujet aussi sensible pour la qualité de la démocratie sociale. La confidentialité et la sécurité sont évidemment au cœur des préoccupations. Et cela a conduit à mettre en œuvre un système d'information hautement sécurisé et à séparer de façon stricte les deux grandes phases du dispositif, la collecte omnicanal des procès-verbaux d'élection d'une part, et le calcul d'autre part. Le troisième volet, tout aussi important, est la restitution publique de l'information. Celle-ci s'effectue via un site Internet grand public qui permet de rechercher et consulter la totalité des procès-verbaux d'élection concourant ou ayant concouru au calcul de l'audience syndicale.



Catherine ESPAIGNET

Chef de projet utilisateurs, Ministère du Travail



« Sur un sujet aussi sensible pour le dialogue social, l'anticipation est la clé. DOCAPOST joue un rôle important à deux niveaux. D'abord en garantissant par un processus rigoureux la précision des données recueillies (exhaustivité, transparence et sécurité). Puis en remontant au fur et à mesure toutes les informations qui permettent aux partenaires sociaux de prendre de manière souveraine les décisions d'évolution des règles de gestion en fonction de la réalité du terrain. »



/ La solution DOCAPOST



**SERVICES
NUMÉRIQUES**



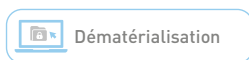
Plateformes



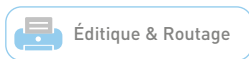
Archivage



**SERVICES
DOCUMENTAIRES**



Dématérialisation



Éditique & Routage



**SERVICES
HUMAINS**



Conseil
et accompagnement



Gestion déléguée
de processus métier

- Complétude de dossiers
- Instruction de dossiers
- Experts métier
- Centre d'appels



Le dispositif MARS met en œuvre un centre de production en charge de la collecte des procès-verbaux et de leur prise en compte sur tous les canaux mis à disposition des entreprises (portail dédié, courrier, email...). À cela s'ajoutent d'importantes capacités informatiques pour traiter et restituer l'information avec un haut niveau d'exigence de qualité et de confidentialité.

L'OEIL DE L'EXPERT



Pierre JODEAU

Directeur du projet MARS
pour le Ministère du travail
DOCAPOST

Agir en partenaire

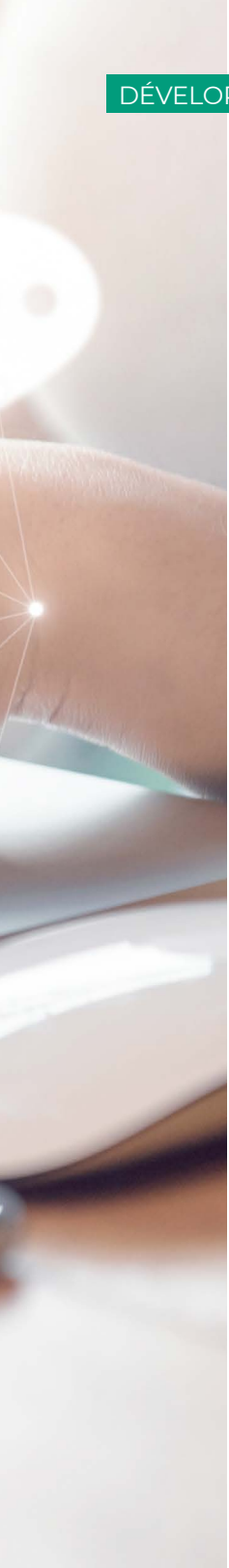
En moins de 10 ans, MARS a connu plusieurs évolutions majeures : élections des TPE et des chambres d'agriculture, fusion des IRP suite aux lois Macron, nouvelles lois sur le calcul de l'audience syndicale... Opérer un tel dispositif, c'est être apte à évoluer en permanence, accompagner le Ministère dans l'intégration des évolutions réglementaires et apporter l'expertise de DOCAPOST tant sur les plateaux de production que sur les systèmes d'information.



3

DÉVELOPPER UNE RELATION CITOYENS OMNICANAL





Pour répondre aux attentes des citoyens, la transformation numérique doit avoir un caractère inclusif et se fonder sur l'articulation des services numériques et physiques.

Le numérique vient faciliter la délivrance des services attendus par les citoyens. Pour nombre d'entre eux, la mise à disposition d'un guichet numérique est d'abord interprétée comme un signal fort de la volonté de la collectivité ou de l'État, d'être plus proche, plus disponible. Dans les territoires, le numérique permet d'adapter l'action publique à l'évolution des modes de vie. Il renforce le rôle de la commune, garante de l'égalité et de l'accessibilité des services publics au plus près des usagers. Mais le numérique ne relève pas à lui seul tous les défis. Dans les territoires comme au niveau des services de l'État, la bonne réponse se trouve souvent dans **l'articulation de services numériques et physiques**. Présence de proximité, savoir-faire dans l'instruction ou le traitement des dossiers... tous ces services viennent compléter les outils numériques pour répondre à **l'enjeu de simplification**.

Bien plus **omnical** que seulement numérique, ce vaste mouvement de transformation de l'action publique utilise les technologies à bon escient pour alléger la charge administrative, optimiser la coordination des politiques publiques, accélérer la mise en œuvre concrète de nouveaux dispositifs et simplifier la vie de la population. Portails web, téléservices, coffres-forts électroniques ou applications mobiles, l'enjeu n'est pas tant celui de la maîtrise de ces outils. Filiale du groupe La Poste, DOCAPOST partage avec sa maison mère la conviction forte que le défi partagé réside plutôt dans **le caractère inclusif de cette transformation**, permettant à chacun, citoyen, association, entreprise, collectivité ou administration d'État, d'évoluer à son propre rythme vers toujours plus de simplicité.

AMRF

Équiper les communes rurales d'un outil multicanal pour gérer et développer leurs services

||||||| TERRITOIRES - SERVICES AUX CITOYENS



L'Association des Maires Ruraux de France (AMRF) et le groupe La Poste s'engagent dans un contrat de développement pour mettre à disposition de 10 000 communes de moins de 3 500 habitants une plateforme multicanal de Gestion de la Relation Citoyen (GRC) avec ses services en ligne.

L'enjeu

32,4%

de la population réside dans une commune de moins de 3 500 habitants

Source : INSEE 2016

L'Association des Maires Ruraux de France (AMRF) représente au niveau national près de 8 000 maires de communes de moins de 3 500 habitants partout en France. Elle joue aussi un rôle clé d'accompagnement de la transformation numérique des collectivités rurales. Depuis 2010, elle propose ainsi à ses adhérents une offre de sites Internet clé en main « Campagnol » pour un accès « 24 heures sur 24 » et en mobilité (responsive web design).

Plus de 800 communes ont déjà adhéré à ce dispositif. En s'appuyant sur le Groupe La Poste et DOCAPOST, l'AMRF a souhaité aller plus loin et développer un bouquet de services numériques.

Ce nouveau dispositif omnicanal est en lien avec les services en ligne de l'État (service-public.fr), et ceux fournis par les communautés de communes, le Département ou la Région. Il facilitera la distribution aux citoyens d'une identité numérique (formalité effectuée en mairie). Il permettra à chaque commune de proposer un guichet de services unique et multicanal (courrier, téléphone, guichet physique, smartphone et internet...)



John BILLARD

Maire de Le Favril (Eure-et-Loir) et Vice-Président en charge du numérique de l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF)



« Plus encore qu'en zone urbaine, les communes rurales doivent s'affirmer comme le point d'entrée vers l'ensemble des services publics et le garant de leur accessibilité pour tous. Cela permet aux élus de maintenir une relation forte avec les citoyens et surtout de les accompagner sur des sujets importants tels que l'acquisition d'une identité numérique. Les communes peuvent ainsi jouer pleinement leur rôle dans la transformation numérique de l'État en veillant à ne laisser personne au bord du chemin. »



/ La solution DOCAPOST



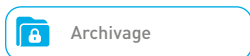
SERVICES NUMÉRIQUES



Plateformes



Certificats



Archivage



SERVICES DOCUMENTAIRES



Dématérialisation



SERVICES HUMAINS



Conseil et accompagnement



Gestion déléguée de processus métier

• Experts métier



Pour répondre aux attentes de l'AMRF, DOCAPOST adapte sa plateforme multicanal de Gestion de la Relation Citoyen (GRC). Utilisée par plus de 1 000 collectivités en France, cette plateforme donne accès à une gamme complète de services et permet aux usagers de réaliser des démarches en lignes telles que la demande de copies d'actes, le paiement en ligne, le signalement d'incidents ou encore la prise de rendez-vous et l'inscription d'enfants aux activités.

L'OEIL DE L'EXPERT



Florian GACHON

Expert solutions numériques
Collectivités Territoriales
DOCAPOST

Au plus proche des citoyens

Le contrat de développement que viennent de signer l'AMRF et le Groupe La Poste repose sur une conviction commune, celle que la combinaison des services numériques et physiques constitue la voie d'avenir pour valoriser l'action des communes rurales et de leurs communautés de communes. Parce qu'elles sont les plus proches des citoyens, elles sont les mieux placées pour transformer, grâce au numérique, le service public : en proposant à l'usager une identité numérique, un compte citoyen unique et un coffre-fort numérique Digiposte qui sécurise ses données.

MEGALIS

Faciliter le quotidien des usagers avec la carte multiservices (transports, loisirs, culture)



Pour nombre de collectivités, la multiplication des titres d'accès aux différents services et équipements proposés au public constitue une charge importante. Avec le soutien de DOCAPOST, l'agglomération de Rennes et la Région Bretagne ont lancé une solution innovante.

/ L'enjeu

650
mille

Bretons utilisent la carte Korrigo

C'est une première en France. Dans un proche avenir, les habitants de la région Bretagne pourront utiliser leur carte de transport en commun pour accéder à toute une gamme de services offerts par les collectivités (bibliothèques, piscines, équipements sportifs ou culturels, déchetteries...). Portée par le syndicat mixte de coopération territoriale Megalis, l'initiative a été lancée par l'agglomération de Rennes et la Région Bretagne.

Reposant sur la norme Application Multiservices Citoyennes (AMC), ce concept innovant repose sur l'idée d'un support unique d'identification qui permettra d'accéder à une quinzaine de services proposés par les différentes collectivités (agglomération, département, région...). Il résulte des travaux de l'Association pour le Développement des Transactions Électroniques dans les Territoires (ADCET). Au cœur du système, une plateforme de gestion assure le dialogue avec les différents systèmes d'information métier, préservant ainsi les investissements et l'autonomie de chaque gestionnaire de service tout en apportant un plus à l'utilisateur.



Jean-Yves VERN

Adjoint au Directeur Général, Directeur du Pôle Gestion des Systèmes d'Information MEGALIS Bretagne



« Chaque année, jusqu'à 15% des cartes multiservices KorriGo sont remplacées ou renouvelées. Avec nos collectivités membres, nous avons donc mis particulièrement l'accent sur la simplification de cette procédure dans le contexte d'une augmentation des usages hors transport. DOCAPOST Applicam nous a apporté dans ce domaine son expertise de la conception et de la mise en œuvre de plateformes complexes, ainsi que de parcours usagers simples et 100% numériques. »



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES

- Plateformes
- Certificats
- GED / Workflow



SERVICES DOCUMENTAIRES

- Dématérialisation
- Diffusion multicanal



SERVICES HUMAINS

- Gestion déléguée de processus métier
- Centre d'appels
- Complétude de dossiers
- Instruction de dossiers
- Experts métier
- Gestion de titres
- Gestion de paiements



La gestion d'une carte multiservices ne se résume pas à l'émission de la carte et à sa gestion. Dans le cas de la Région Bretagne, elle mobilise des expertises très diverses tels que le déploiement de portails spécifiques destinés aux usagers et aux agents des différents services ou délégataires concernés.



Jean-Philippe MOUGEL

Directeur de marché DOCAPOST Applicam

Tout a commencé par la norme

Rennes Métropole a été l'une des premières, en 2016, à adopter l'AMC (Application Multiservice Citoyenne, validée par l'AFNOR n° XP99-508). Cette norme définit la manière de fédérer sur un seul support (carte ou mobile) l'identification et le décompte d'usage pour des services tels que la restauration scolaire, le stationnement, la déchetterie... Elle est en cours d'adoption par la plupart des collectivités, y compris en île-de-France.

PRÉFECTURES

Accompagner les agents publics et les demandeurs dans la mise en oeuvre du droit au logement (DALO)

||||||| TERRITOIRES - DROIT SOCIAL



Dans le sud de la France, DOCAPOST accompagne depuis 6 ans les services préfectoraux du logement dans la gestion du droit opposable au logement ou à l'hébergement (DALO), en leur apportant les solutions techniques et les moyens humains pour instruire les demandes de recours.

/ L'enjeu

63%

**des recours
DALO en France
sont traités par
DOCAPOST**

Depuis sa création en 2008, le nombre de recours déposés en préfecture au titre du droit opposable au logement ou à l'hébergement (DALO) n'a cessé d'augmenter. Entre 2008 à 2014, il est passé à l'échelle nationale de 60 000 recours annuels à 96 000 et se stabilise depuis à ce niveau.

La région PACA (14% des recours au niveau national) est celle qui concentre le plus de demandes en dehors de l'Île-de-France, dont la moitié sont déposés dans le département des Bouches-du-Rhône (13).

Au fil des années, le traitement des recours DALO s'est complexifié en exigeant notamment une information systématique du requérant, dans des délais toujours aussi contraints (de 6 semaines à 3 mois). Le traitement consiste en une instruction juridique afin de déterminer la recevabilité de la demande, aboutissant à une recommandation transmise à la Commission de Médiation.



Genevière RÉA

Chargée de mission DALO, Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la cohésion sociale, Direction départementale déléguée des Bouches-du-Rhône



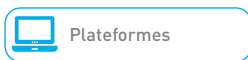
« Chaque mois, la Commission départementale de Médiation examine plus de 800 dossiers. DOCAPOST a su s'adapter à cette augmentation des volumes tout en respectant strictement les obligations réglementaires. Nous sommes aussi très satisfaits du fonctionnement de la plateforme téléphonique, grâce à laquelle les usagers peuvent suivre pas à pas l'évolution de leur demande. »



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES



Plateformes



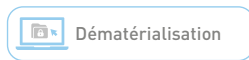
GED / Workflow



Archivage



SERVICES DOCUMENTAIRES



Dématérialisation



Éditique & Routage



Diffusion multicanal



SERVICES HUMAINS



Conseil et accompagnement



Gestion déléguée de processus métier

- Centre d'appels
- Complétude de dossiers
- Instruction de dossiers
- Experts métier



Depuis janvier 2012, DOCAPOST assure la réception des demandes et de leur instruction métier jusqu'au suivi des décisions. Ses équipes spécialisées de DOCAPOST réalisent dans chaque département l'instruction des dossiers. Un centre d'appels ainsi qu'un portail Internet ont également été mis à disposition de tout l'écosystème du dispositif (travailleurs sociaux, requérants, bailleurs sociaux...)

L'OEIL DE L'EXPERT



Philippe PRESSARD

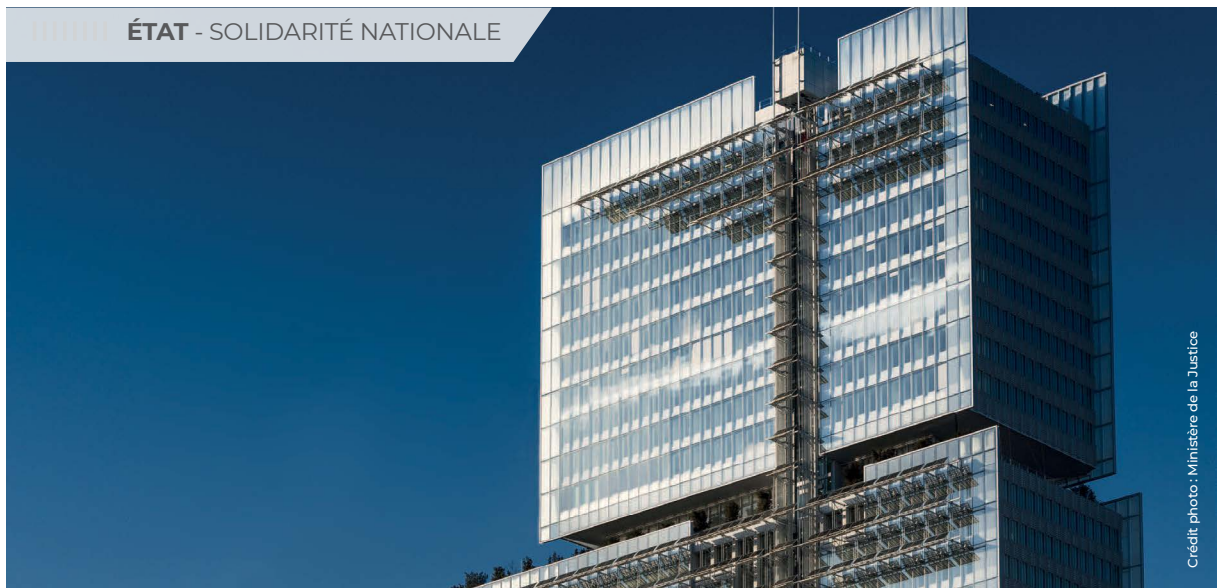
Directeur du marché Secteur Public, Santé, Social DOCAPOST

Un devoir de veille et de conseil

Le traitement des recours dans le cadre du droit au logement est strictement encadré par la loi, mais il doit aussi tenir compte des évolutions juridiques et jurisprudentielles. En charge de l'instruction des dossiers mais aussi des recours contentieux, DOCAPOST remplit dans le cadre de ses missions un devoir de veille et de conseil, afin d'aider les services préfectoraux et la commission de médiation à anticiper les évolutions et à adapter les procédures.

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Simplifier les formalités déclaratives



La plateforme de Gestion de la Relation Citoyen (GRC) de DOCAPOST permet aux services de l'État de simplifier les formalités déclaratives préalables à l'indemnisation des victimes du terrorisme au titre de la solidarité nationale.

/ L'enjeu

12 heures

le délai nécessaire à l'actualisation des téléservices suite à un événement imprévisible

La vague d'attentats qui a frappé la France dans les années 1980 a conduit le législateur à mettre en place un dispositif spécifique pour réparer les préjudices subis par les victimes des actes de terrorisme. Le soutien apporté aux victimes comporte deux volets, l'un d'accompagnement social des personnes les plus gravement touchées, l'autre d'indemnisation des conséquences financières.

Afin de mieux répondre aux attentes des victimes, le Secrétariat général à l'Aide aux Victimes (devenu depuis Délégation interministérielle à l'Aide aux Victimes) a demandé à DOCAPOST de concevoir une plateforme en ligne facilitant le dépôt de la demande et la transmission des justificatifs communs aux deux organismes assurant la prise en charge.

Complémentaire des autres dispositifs, ce nouveau guichet numérique permet aux personnes qui le souhaitent de n'effectuer qu'une seule fois la démarche, et cela en toute intimité. Facteur de modernisation de la relation citoyens, cette plateforme permet aussi d'accélérer la transmission des demandes aux différents organismes concernés.



Rémi FAVIER

Directeur de la transformation numérique, Secrétariat Général à l'Aide aux Victimes



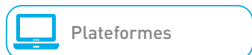
« A chaque fois que l'on propose une démarche en ligne, il est préférable que les outils permettent aux demandeurs de suivre l'avancement de leur dossier. DOCAPOST nous permet de répondre à cet enjeu en nous appuyant sur une solution éprouvée et un savoir-faire mutualisé. Le choix de DOCAPOST, filiale du groupe La Poste, est aussi celui d'un opérateur national remplissant des missions de service public et reconnu comme digne de confiance par le grand public. »



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES



Plateformes



SERVICES DOCUMENTAIRES



Dématérialisation



SERVICES HUMAINS



Conseil et accompagnement



DOCAPOST a mis en œuvre en quelques semaines une plateforme entièrement personnalisée reposant sur le fonctionnement de sa Plateforme Gestion Relation Citoyen (GRC). Ouverte aux victimes et à leurs proches, cette solution permet un suivi pas-à-pas de l'instruction du dossier. L'ensemble des documents et justificatifs est stocké dans un coffre-fort électronique DIGIPOSTE, entièrement à la main du bénéficiaire.

L'OEIL DE L'EXPERT



Laurent CERVONI

Directeur général
DOCAPOST Localeo

Compléter et non remplacer

« Parce que chaque personne réagit différemment aux événements dramatiques, le numérique n'a évidemment pas vocation à imposer la même méthode à tous. Il constitue en revanche un canal d'interaction complémentaire qui vient compléter le dispositif mis en œuvre, et répond à l'attente de ceux qui souhaitent effectuer leurs démarches en toute confidentialité. »

ANTAI

Accompagner les évolutions réglementaires et anticiper les attentes des usagers



L'ANTAI s'est appuyée sur DOCAPOST pour s'adapter, grâce au numérique, à l'élargissement de ses missions, à l'évolution des technologies et à celle des attentes des usagers.

/ L'enjeu

L'Agence Nationale du Traitement Automatisé des Infractions (ANTAI) a été constituée en 2011 pour coordonner les activités d'émission automatisée des avis de contravention dans le cadre de la lutte contre l'insécurité routière. Sa mission consiste non seulement à gérer les messages d'infraction transmis par les équipements de terrain (radars autonomes, terminaux de procès-verbaux électroniques), mais aussi à assurer les échanges qui en découlent avec les usagers (information, paiement ou contestation).

Au fil des années, le périmètre d'intervention de l'ANTAI s'est considérablement étendu. L'agence assure par exemple le traitement des contraventions liées à l'usage des transports en commun. Depuis la réforme du stationnement payant, c'est aussi l'ANTAI qui prend en charge la gestion des Avis de Paiement des forfaits post-stationnements (FPS) transmis par les collectivités. Côté relation usagers, l'ANTAI est le deuxième site le plus visité de la fonction publique après celui de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP). Pour faire face à toutes ces évolutions, l'ANTAI s'est appuyée sur DOCAPOST afin d'accélérer sa transition numérique et d'optimiser ses traitements.

**700
mille**

visites mensuelles
sur le site
de l'ANTAI



/ La solution DOCAPOST



SERVICES NUMÉRIQUES



Plateformes



Archivage



SERVICES DOCUMENTAIRES



Dématérialisation



Éditique & Routage



Diffusion multicanal



SERVICES HUMAINS



Conseil et accompagnement



DOCAPOST apporte à l'ANTAI son expertise en reconnaissance d'image pour la lecture automatique des immatriculations ainsi que pour l'envoi de plus de 40 millions d'avis de contravention par an. Partenaire de la transformation numérique de l'agence, DOCAPOST assure également l'exploitation du portail grand public de l'ANTAI, qui permet aux usagers de télécharger leurs avis, d'en effectuer le paiement ou de déposer une contestation en ligne.

L'OEIL DE L'EXPERT



Hugues FERRAND

Directeur du pôle
Contraventionnel et Titres Sécurisés
DOCAPOST

L'ouverture, un enjeu majeur

Pour les échanges internationaux (14 pays européens partenaires) ou avec les collectivités (traitement des FPS), l'ANTAI est au coeur d'un réseau complexe d'interactions. Le numérique permet de développer une plateforme multicanal et ouverte, conçue pour faciliter l'automatisation de ces échanges d'information complexes. Ainsi, chaque évolution réglementaire peut être absorbée plus rapidement, et en limitant la surcharge de travail pour les agents.

NOS SOLUTIONS POUR ACCOMPAGNER

VOS BESOINS

1



OPTIMISER
VOTRE FONCTIONNEMENT
INTERNE

2



AMÉLIORER
VOTRE GESTION
DE LA RELATION CITOYEN

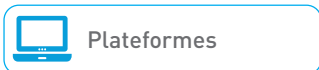
LA TRANSFORMATION DE L'ACTION PUBLIQUE

NOS SOLUTIONS

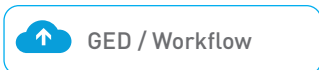
UNE DIVERSITÉ DE SAVOIR-FAIRE



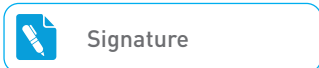
SERVICES NUMÉRIQUES



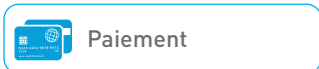
Plateformes



GED / Workflow



Signature



Paiement



Certificats



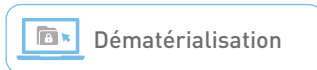
Archivage



Objets connectés



SERVICES DOCUMENTAIRES



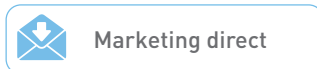
Dématérialisation



Éditique & Routage



Diffusion multicanal



Marketing direct



SERVICES HUMAINS



Conseil et accompagnement



Gestion déléguée de processus métier

- Complétude de dossiers
- Instruction de dossiers
- Experts métier
- Gestion de titres
- Gestion de paiements
- Centre d'appels



DES EXPERTISES MÉTIERS

(RH, finance, services généraux, action sociale, formation professionnelle...)



CONCLUSION

/ CO-CONSTRUIRE ET PARTAGER AU SERVICE DE L'ACTION PUBLIQUE

Comme leur maison mère, le Groupe La Poste, DOCAPOST et ses différentes entités sont déjà riches du chemin commun parcouru, avec les services de l'État ou les collectivités, pour transformer et moderniser l'action publique. Chaque étape a été marquée par le partage et la mutualisation des innovations et des solutions, afin d'apporter au secteur public des réponses toujours plus innovantes. Cette dynamique se poursuit aujourd'hui. À travers une gamme renouvelée de services et de solutions, ce sont toutes les énergies et les innovations au service d'une relation citoyens toujours plus proche, et d'une action publique enrichie et transformée par le numérique.



/ À PROPOS DE DOCAPOST, FILIALE DU GROUPE LA POSTE

DOCAPOST accompagne entreprises et administrations dans leur transformation numérique. Elle optimise et digitalise leurs processus métiers et leurs relations avec leurs clients, collaborateurs, fournisseurs ou citoyens, à l'aide de solutions sur mesure ou clés en main, allant du conseil à la co-création d'offres innovantes. DOCAPOST regroupe près de 5 000 collaborateurs répartis sur plus de 50 sites en France et a réalisé 500 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2017.

/ À PROPOS DU GROUPE LA POSTE

Société anonyme à capitaux 100 % publics, le Groupe La Poste est organisé en cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Le Réseau La Poste, GeoPost et Numérique. Le Groupe est présent dans plus de 44 pays sur 4 continents. Chaque jour, les 17 200 points de contact de La Poste, 1^{er} réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,3 million de clients par jour. En 2017, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 24 milliards d'euros, dont 24,4 % à l'international, et emploie plus de 253 000 collaborateurs.



CONCEPTION EDITORIALE ET REDACTION

Paul PHILIPON-DOLLET

<https://www.linkedin.com/in/paulphilipondollet>



COMITÉ ÉDITORIAL

Nasser BELDJILALI

Chef de produits Solutions Secteur public
DOCAPOST



Fabien FERRAZZA

Directeur Solutions Secteur public
DOCAPOST



Anne-Laure GAUTIER

Responsable Communication Secteur public
DOCAPOST



DOCAPOST
45-47 Boulevard Paul Vaillant-Couturier
94 200 IVRY-SUR-SEINE

CONTACTEZ-NOUS
contact@dopost.fr
www.dopost.com

