

Le numérique utile

Alain ne lâche plus son appli Digiposte+, et les nouveautés que lui prépare Alice, UX designer à La Poste, vont lui faire aimer un peu plus cette vie numérique accessible et sûre.

2,2 millions d'utilisateurs
de l'application Digiposte+

Alain a trouvé l'appartement de ses rêves.

Reste à trouver le prêt, et vite, il y a du monde sur le coup. Juste un bémol : Alain déteste la paperasse, et compléter son dossier de demande de prêt lui paraît une montagne. Quoique. Son employeur lui a simplifié la tâche en lui ouvrant un compte Digiposte+ pour stocker ses fiches de paie. Depuis, il y fait verser ses relevés de banque, ses quittances de loyer et ses factures d'électricité. Et voilà qu'en trois clics et un lien de téléchargement, son dossier de prêt est complet et expédié à sa banque, sans soulever un seul papier ! Et dire que c'est La Poste qui a inventé ça...

Et bientôt Alain, vous pourrez demander la réexpédition de votre courrier au pied du camion de déménagement sur le site laposte.fr.



En savoir +
laposte.fr
 Télécharger l'appli
 Digiposte+ sur App Store
 et Play Store





Alice a cherché une boîte qui s'engage à fond dans le numérique sur des projets d'envergure dignes des géants du secteur, mais sans perdre de vue celui qui s'en sert et qui lui confie sa vie. C'est vrai, Alice n'a pas tout de suite pensé à La Poste, mais, maintenant qu'elle y est, elle peut vous dire que Digiposte+ est un service unique en son genre. Conçu avec un hébergement 100% France, il interconnecte 1 200 organismes collecteurs qui mettent au coffre 4 millions de documents par mois. Chaque nouvel utilisateur est une marque de confiance de plus.

« 6 000 personnes travaillent dans les SI à La Poste ! Envie de participer à la transformation numérique d'un groupe « human first » ? La branche Numérique du Groupe recherche des super-techs pour inventer les services de demain. »

Alice W., UX designer⁽¹⁾ à La Poste

(1) Web-designer avec une démarche centrée sur l'expérience utilisateur.

4 millions de documents sécurisés avec Digiposte+ chaque mois



Simple comme La Poste

Le numérique utile

Numerisation des offres

- La Lettre recommandée mobile simplifie la gestion de la preuve.
- Les solutions de paiement sans contact Paylib et d'authentification par la voix Talk to pay simplifient la vie.
- Le Hub numérique permet d'orchestrer le service « Veiller sur mes parents ».
- 2,2 millions d'utilisateurs de l'application Digiposte+ pour conserver et gérer ses documents importants (dont des documents bancaires et de santé).
- 6 millions d'utilisateurs de la banque en ligne, simple et sécurisée.

Connexions pour tous

- 20000 clients connectés à la plate-forme Côté Pro en 2017.
- 15 millions de visiteurs uniques par mois sur laposte.fr.
- 100 millions de visites par mois sur labanquepostale.fr, dont 55% via l'appli mobile.
- Wi-Fi dans les bureaux et dans toutes les Maisons de services au public.

Relation client phygitale

- 96 000 smartphones Facteo, l'outil numérique du facteur.
- 5200 terminaux Smarteo pour répondre aux besoins des clients dans 2250 bureaux de poste.
- 9,8 millions de clients enregistrés dans notre base, concentrant en un seul lieu toutes les données du client connues de La Poste (hors données bancaires) pour lui proposer une expérience omnicanale personnalisée et des offres sur mesure.

En écosystème ouvert

- Aux côtés des start-up : au CES de Las Vegas, au salon VivaTech à Paris, avec le programme French IoT.
- Au cœur du Groupe La Poste : le Lab postal est le rendez-vous annuel de l'innovation ouverte depuis 2009.



En savoir +
laposte.fr
labanquepostale.fr
cotepro.laposte.fr

96 000 smartphones Facteo, l'outil unique du facteur



Aux côtés des start-up, au salon VivaTech



Le numérique à La Poste

La Poste a choisi de simplifier le numérique à tout le monde. En commençant à le simplifier pour elle-même. Pour cela, La Poste revoit tout – sa vision, ses outils, sa culture – à l’aune du numérique et à sa manière unique.

Une nouvelle vision. La Poste a décidé de simplifier la vie des Français en mettant ses **offres en ligne**, y compris la lettre et le timbre, sur laposte.fr et en s’appuyant sur sa force, ses facteurs et son réseau de points de services. La nouvelle vision du Groupe La Poste est claire : l’avenir est dans les services de proximité qui font **converger le facteur humain et les solutions numériques**.

De nouveaux outils. Pour tenir sa promesse, **La Poste se numérise à bon rythme**. Tous les **facteurs** sont désormais équipés d’un smartphone Facteo, qui leur permet de gérer leur tournée et la relation avec les clients. **Docapost**, filiale du Groupe La Poste, accompagne les entreprises et les acteurs publics dans leur transition numérique et mobile. L’acquisition de **Localeo**, éditeur de logiciels de gestion de la relation citoyen, et d’**Ametix Group**, dénicheur de talents digitaux, ainsi que le partenariat avec le groupe canadien spécialiste des **solutions mobiles de santé Tactio** renforcent son expertise et son offre. Pour développer le financement participatif, La Banque Postale rachète **KissKissBankBank** et scelle l’union de la banque et de la fintech citoyennes. Pour innover plus vite, La Poste a lancé le programme **French IoT**. Il réunit des grands groupes (Boulanger, BNP Paribas Real Estate, Derichebourg Multiservices, MAIF, Malakoff Mederic, Groupe RATP, Altarea Cogedim, Fonds FHF), plus de 80 acteurs régionaux



La Banque Postale entre au capital de la plate-forme WeShareBonds



Une communauté de 180 start-up, toutes connectées au Hub numérique de La Poste

et une communauté de 180 start-up, s’appuyant sur le **Hub numérique La Poste** pour expérimenter des solutions connectées. Chaque année, Le Groupe La Poste emmène les lauréates finalistes de son concours French IoT (15 en janvier 2018) au **CES de Las Vegas** et les aide à accélérer le développement de leurs projets.

Une nouvelle culture. Le numérique simplifie aussi la vie des postiers : la connaissance client permet de **passer d’une vision produit à une vision client**, partagée par les postiers de toutes les branches. La fiche client permet au postier de suivre les interactions entre le client et les différentes entités de La Poste : achats, procuration, réexpédition et demain réclamations et services clients. Le client peut de son côté, grâce à **Mon compte**, gérer ses données et accéder à des services privilégiés : déposer une **procuration en ligne**, choisir le **jour de livraison** de ses lettres recommandées, suivre tous ses envois, gérer son **carnet d’adresses** et le retrouver sur l’automate dans les bureaux de poste.



Docapost est le 1^{er} hébergeur des données de santé avec 39 millions de dossiers de santé



La confiance est notre meilleur atout

Conversation autour de la protection des données.



Caroline, Toulouse

— Quel genre de données La Poste détient-elle ?

— Les adresses des Français d'abord. Sa base d'adresses fait de La Poste l'une des plus anciennes entreprises dont le métier est de gérer de la donnée. Les enjeux de protection des données ne sont donc pas une découverte. Ajoutez l'explosion de l'e-commerce : aujourd'hui, La Poste gère plus de 30 milliards de traces numériques rien qu'avec les lettres et les colis. Il y a aussi les documents administratifs et des données de santé qu'elle archive dans l'application Digiposte+.



Fred, Paris

— Désormais, le facteur détient un certain nombre d'informations sur nous grâce à son Facteo. Cela ne pose-t-il pas un problème de confidentialité ?

— Les facteurs prêtent serment, officiellement. C'est une tradition postale dont ils sont fiers. Ils s'engagent à respecter le secret des correspondances qui leur sont confiées. Depuis 2016, le serment s'est adapté à la transformation digitale de la société. Les facteurs s'engagent aussi à respecter la confidentialité des données personnelles électroniques. La confidentialité est également assurée au niveau des outils et des applications de La Poste.



Elio, Nice

— En 2017, La Poste déploie la fiche client particulier. Avec quelles données et pour quoi faire ?

— Elle rassemble toutes les informations que le client fournit lors de ses différentes interactions avec La Poste. À l'exception des données de La Banque Postale, bien sûr. Les objectifs sont de mieux connaître chaque client, pour mieux le servir en lui proposant des solutions personnalisées, et de mieux le reconnaître, pour mieux l'accueillir. Pour La Poste, la donnée est avant tout utile pour le client.



Raphaël, Troyes

— Comment encadrer l'exploitation de ces données ?

— La Poste s'engage à une utilisation juste, transparente et sécurisée de la donnée de ses clients, de ses collaborateurs, de ses partenaires et des Français en général. Dès 2008, elle a nommé un correspondant à la protection des données, preuve de son attachement à la confidentialité. En 2016, la charte Data a formalisé la gestion éthique des données à l'échelle du Groupe et réaffirmé son engagement en la matière.



Sylvain, Arles

— Que va changer la nouvelle réglementation européenne RGPD⁽¹⁾ ?

— Elle renforce l'encadrement des traitements de données personnelles, avec notamment l'obligation de ne collecter que les données strictement nécessaires et la possibilité pour la personne concernée de demander la suppression ou la portabilité de ses données. Comme pour toutes les entreprises, cela implique un travail de mise en conformité, mais, à La Poste, le sujet fait depuis longtemps l'objet d'une vigilance particulière.

(1) Le Règlement général sur la protection des données s'appliquera à compter du 25 mai 2018 aux entreprises des 28 États membres de l'Union européenne et à celles des pays non membres traitant les données de citoyens européens.



Élodie, Gap

— Quel est le plus grand enjeu de La Poste en matière de data ?

— La Poste doit rivaliser en personnalisation de service avec les géants du numérique tout en conservant cette éthique qui en fait le tiers de confiance préféré des Français. La Poste doit faire connaître cet avantage différenciant en matière de données : elle respecte la confidentialité des données de ses clients, depuis toujours.



En savoir +
laposte.fr

Bienvenue dans le futur simple

Les connexions fiables et accessibles à tous, partout, tous les jours

Demain, bien vivre au quotidien avec le numérique

Le carnet de santé numérique, le partage des données avec son médecin et les interconnexions avec les hôpitaux vont rendre **le parcours santé** simple et fiable. La banque 100% digitale est en construction : marketplace, crowdfunding, **une banque mobile et citoyenne** à découvrir en avril 2019. Le porte-monnaie Jabb va simplifier **le goûter des enfants**. Il tient dans la trousse ou dans la poche et permet un paiement sans contact à la boulangerie et sans argent sur soi. Le cube AtWork va plaire aux entreprises : il optimise **le bien-être au travail** à coups d'objets connectés qui régulent la température, la luminosité, le niveau sonore et créent la « météo » idéale. Avec **Colissimo OnDemand**, les professionnels n'auront plus qu'à appuyer sur un bouton pour avertir le facteur qu'il y a des colis à prendre et les envoyer sans se déplacer. Le nouveau site **laposte.fr** met désormais les usages à la une et réinvente l'expérience client, qui existe aussi en version mobile. **100%** innovante et accessible à tous, l'application e-santé La Poste a été lancée au CES de Las Vegas 2018 pour développer la prévention et la santé à domicile.



En savoir +
laposte.fr

