

# De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien

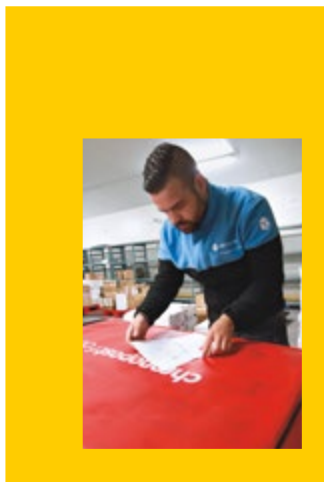
La société change, les modes de vie et de consommation aussi. Mais La Poste reste présente et utile au quotidien pour ses clients. Elle a su évoluer avec eux afin de leur proposer, en permanence, des réponses adaptées à leurs attentes. Aujourd'hui, elle conçoit et met en œuvre de nouveaux services pour faciliter la vie de tous. Prestations à domicile, innovations digitales et évolution de ses activités, La Poste se transforme pour renforcer la proximité avec ses clients et continuer à nouer avec eux une relation privilégiée.





**De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien**  
**Enjeux et partis pris**

Au service de l'ensemble de la population, Le Groupe La Poste met en œuvre une stratégie de développement fondée sur les évolutions qui modifient en profondeur la société.

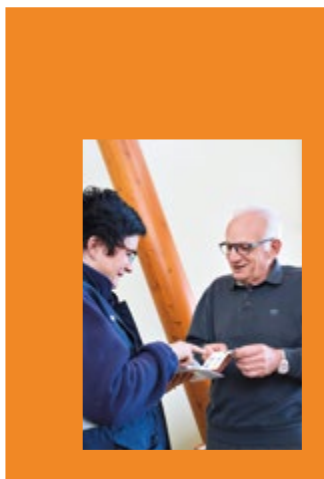


**L'accélération de l'e-commerce : opportunité et défi**

Le numérique et, plus particulièrement, l'e-commerce, en progression de 13%<sup>(1)</sup> en 2018, ont révolutionné les habitudes de consommation des clients. 88%<sup>(2)</sup> des e-shoppers français sont plus enclins à acheter sur un site qui propose la livraison le lendemain. La rapidité de livraison est devenue un enjeu crucial pour les entreprises.

(1) Source : bilan e-commerce Fevad 2018.  
 (2) Source : baromètre e-shopper DPDgroup 2018/Kantar TNS.

**Expert de la logistique, Le Groupe La Poste renforce en permanence son maillage national et international, notamment via GeoPost/DPDgroup et Colissimo. Il adapte son outil logistique et industriel pour gérer la croissance des volumes et proposer des délais toujours plus optimisés. Il propose aussi, avec Asendia, des solutions logistiques et technologiques pour faciliter l'e-commerce transfrontière.**



**Le vieillissement de la population, un enjeu majeur**

C'est l'un des tout premiers défis à relever dès aujourd'hui. En 2030, plus de 16 millions de personnes seront âgées de plus de 65 ans. Il est donc essentiel d'apporter des réponses adaptées aux situations des familles.

Source : Insee.

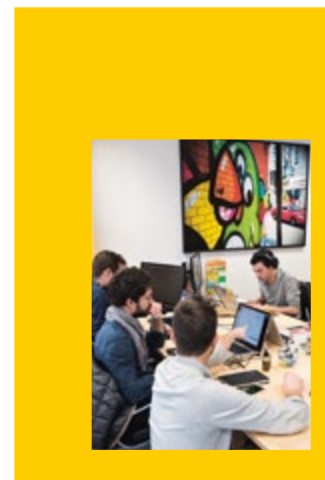
**Avec ses 17 000 points de contact et ses 72 000 facteurs, La Poste s'est naturellement engagée pour cet enjeu de proximité. Services à domicile, offres en matière de santé... Elle a développé plusieurs types de services qui visent tous à resserrer les liens avec les aînés et accompagner les personnes isolées.**



**Évolution du secteur de la bancassurance**

Ce secteur fait face à une demande de protection et de prévention des risques accrue mais aussi d'adaptation aux nouveaux usages. Par exemple, l'exigence de souplesse et de réactivité réclamée par les clients : 50% des ouvertures de comptes bancaires en France le sont sur des banques en ligne. Source : Le Monde Placements, mai 2018.

**Avec Ma French Bank, la banque mobile de La Banque Postale qui sera lancée à l'été 2019, les clients bénéficieront d'une solution 100% digitale, fondée sur la rapidité et la simplicité, sans négliger le conseil et l'accompagnement humain.**



**Le numérique : des espoirs et des questions**

Si le numérique reste une indéniable source de service et de simplification de la vie, il suscite aussi des questions, et tout particulièrement en matière de protection des données. 78% des Français jugent en effet leur vie privée menacée par Internet.

Source : Ipsos – Le Monde, décembre 2017.

**Au-delà de ses services en ligne (tels que la banque ou le site e-commerce laposte.fr), Le Groupe La Poste se positionne comme un tiers de confiance numérique, c'est-à-dire qu'il garantit la confidentialité des données numériques comme il le fait déjà avec le courrier pour ses clients. Il leur propose à cette fin des services numériques sécurisés comme le coffre-fort numérique Digiposte ou encore l'Identité Numérique...**

**Et concrètement ?**



**De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien**  
**Et concrètement ?**

Le vieillissement de la population et la digitalisation des usages créent de nouveaux besoins de proximité humaine. Aujourd'hui, plus de 4 millions de personnes âgées de plus de 60 ans vivent seules et souhaitent continuer à vivre chez elles le plus longtemps possible.

**Une gamme de services à la personne**

Dans ce contexte, La Poste développe, en s'appuyant sur son histoire, ses valeurs et sa présence territoriale,

une gamme de services de proximité à domicile. Ils peuvent prendre des formes diverses : vigie de personnes, installation de petits équipements électroniques liés à la santé, livraison des courses ou de médicaments, portage de repas, aide à la télédéclaration d'impôt... En 2018, grâce à la présence sur le terrain de ses 72 000 facteurs, La Poste a réalisé 10 millions de prestations de services de proximité. Le Groupe a également pris, depuis 2016, une participation majoritaire dans Axéo Services,

un des premiers opérateurs de services à la personne en France, fort d'un réseau de 200 agences. L'occasion d'élargir encore la gamme de prestations, de l'entretien de la maison et des extérieurs à la garde d'enfants, jusqu'à l'accompagnement de personnes dépendantes.

**Une offre de services élargie à la santé**

Dans le domaine des services à domicile, Le Groupe La Poste a fait l'acquisition, en 2018, de Diadom, qui livre le matériel médical et assure le suivi des patients dans les domaines de l'urologie et de la stomathérapie. Toujours en matière de santé, la filiale Asten propose ses services de livraison et d'installation d'équipements médicaux à domicile, sur prescription médicale, à près de 75 000 patients atteints de maladies chroniques. Ces acquisitions viennent consolider la position de La Poste sur le marché de la silver économie. En 2018, le pôle silver économie et santé a réalisé un chiffre d'affaires de près de 137 millions d'euros.

# Des services de proximité personnalisés



**10 millions**  
 C'est le nombre de prestations « nouveaux services facteurs » réalisées en 2018.



De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien  
Et concrètement ?



# La Poste, tiers de confiance numérique

**140 millions**  
de documents  
sont stockés  
via le coffre-fort  
numérique  
Digiposte, en fort  
développement.

Face aux questions soulevées par la protection des données dans l'ère du numérique, La Poste se positionne comme un tiers de confiance numérique pour l'ensemble de ses clients. Elle propose plusieurs services et applications sécurisés.

## Digiposte, coffre-fort numérique

Au cœur des services digitaux sécurisés développés par Docaposte, la filiale numérique du Groupe,

se trouve le coffre-fort numérique et l'assistant administratif Digiposte. Hébergé dans les propres datacenters de La Poste en France, cet assistant personnel permet de collecter, trier et utiliser tous les documents numérisés, comme les bulletins de salaire, les feuilles d'impôts, les relevés bancaires... Digiposte permet non seulement d'archiver mais aussi de donner une valeur légale et une date certaine aux documents nativement numériques. En 2018, 2 500 entreprises ont ainsi transmis,

## Une charte des données

Adoptée en 2016, la charte Data garantit aux clients du Groupe une gestion responsable et sécurisée de leurs données, destinées exclusivement à servir leurs intérêts. Tous les postiers prêtent serment sur le respect de l'intégrité des données physiques et numériques qui leur sont confiées.

chaque mois via Digiposte, les fiches de paie dématérialisées de plus de 1,3 million de salariés. Plus de 140 millions de documents sont stockés via ce coffre-fort numérique. Une offre qui fait également de La Poste un partenaire de l'e-administration et de la modernisation des services de l'État.

## Des documents de santé sécurisés

Quoi de plus sensible et privé que les données concernant la santé ? Sur ce chapitre, La Poste a développé Digiposte Ma santé, porté par Docaposte. Ce coffre-fort numérique offre la possibilité de recevoir automatiquement les relevés des mutuelles et de l'assurance maladie, de centraliser les contacts des professionnels de santé et /...

**De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien**  
**Et concrètement ?**

/...  
d'y associer les documents importants à conserver. Le tout avec une sécurité maximale. Elle est complétée par l'application La Poste eSanté, application mobile gratuite, destinée à tous. Elle permet de centraliser, suivre et partager en toute sécurité ses données de santé et de collecter celles issues d'objets connectés (thermomètre, pèse-personne connecté...) ou fournis par l'hôpital (spiromètre, tensiomètre...).



**Un opérateur clé de l'identité numérique**

Par ailleurs, La Poste propose une identité numérique à tous les Français. Ce service est déployé avec les facteurs et en pilote en bureau de poste. Utilisable dans France Connect, le service permet de se connecter actuellement à plus de 400 services administratifs en ligne. La Poste a déjà délivré 240 000 Identité Numérique.

**Deux acquisitions pour accompagner les entreprises**

En 2018, Docaposte a racheté deux entreprises significatives. D'une part, Eukles, spécialiste de la gestion électronique de documents, afin d'accompagner au mieux la transformation digitale des PME. D'autre part, Voxaly, société experte en matière de vote électronique sécurisé, qui gère une gamme de services pour l'organisation d'élections, de votes aux assemblées générales ou lors d'opérations d'actionariat.

**45 millions**  
de dossiers  
de patients.

**1er**  
hébergeur de  
données de santé  
avec sa filiale  
Docaposte.



**E-santé :  
des partenariats  
et des solutions  
sur mesure**

La Poste s'associe avec des établissements de santé pour accompagner les patients à chaque étape de leurs parcours de soins, depuis la prévention, en passant par le diagnostic, l'hospitalisation, jusqu'au retour au domicile grâce à l'ambulance. Avec les 120 cliniques du **groupe Elsan**, premier groupe de cliniques privées, La Poste a créé une application dédiée qui accompagne le patient de la préadmission à la préparation de l'intervention, jusqu'au suivi postopératoire. La Poste développe

également de nombreuses coopérations en matière d'e-santé : elle développe avec **l'hôpital Bichat** (AP-HP) une application pour le suivi à domicile des transplantés pulmonaires ; avec **l'IHU de Strasbourg** une application pour l'accompagnement des patients souffrant d'hyperobésité ; elle a créé le portail numérique de **l'Institut Rafaël**, maison de l'après-cancer en Île-de-France, et l'a relié à son application La Poste eSanté ; elle a noué un partenariat avec **Cerba Healthcare**,

un réseau de laboratoires de biologie médicale, qui vise à rendre accessibles les résultats biologiques d'un patient au sein de l'application La Poste eSanté. Par ailleurs, grâce au partenariat avec la start-up **Visible Patient**, le croisement des données d'imagerie (scanner, radio, échographie) apporte aux chirurgiens une visibilité globale des organes en réalité augmentée et réduit ainsi les erreurs de diagnostic préopératoire.





De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien  
Et concrètement ?



## Le passage du code en bureau de poste fait école

**1,8 million** de personnes ont passé le code de la route à La Poste depuis juin 2016.

Pour les jeunes, notamment ceux vivant en milieu rural, l'accès à l'examen du code de la route pouvait s'avérer complexe en raison des délais de traitement des dossiers d'inscription et de l'éloignement géographique. La Poste leur permet de s'inscrire simplement sur Internet jusqu'à minuit la veille, pour passer l'examen du code de la route dans l'un des 550 sites postaux équipés et au tarif de 30 euros :

un gage de cohésion sociale et territoriale. Depuis la mise en place de ce service, en juin 2016, 1,8 million de personnes ont passé leur code de la route. Un succès qui fait école puisqu'il est également désormais possible de venir passer en bureau de poste la certification française en orthographe (Le Robert) ainsi que des tests d'évaluation du niveau d'anglais (Toeic® et Toefl®).



Ma French Bank proposera à l'été 2019 une **nouvelle banque 100% mobile** : des opérations en temps réel, des moyens de paiement 100% digitaux et une plate-forme informatique ouverte qui intégrera progressivement de nombreux services bancaires et non bancaires. S'appuyant sur les entités et les filiales de La Banque Postale, Ma French Bank offrira dès son lancement de nombreux services utiles au quotidien et s'enrichira au fur

et à mesure de nouveaux services. Ma French Bank sera digitale mais aussi humaine et citoyenne car chacun pourra y ouvrir un compte, sans conditions de ressources, très simplement sur son mobile, sa tablette, son ordinateur ou encore dans près de 2 000 bureaux de poste. Ma French Bank mettra aussi à disposition un service de cagnotte et de partage de dépenses, ainsi qu'un accès direct au service de financement participatif KissKissBankBank. Connectée, souple et participative : Ma French Bank sera une banque bien dans son époque.

## Une banque 100% mobile



**1 million** de clients d'ici à cinq ans, c'est l'objectif que se fixe La Banque Postale.

De nouveaux services pour accompagner nos clients au quotidien  
Et concrètement ?

# Construire un grand pôle financier public au service de tous

Le projet de rapprochement avec la Caisse des Dépôts (CDC), annoncé par l'État en août dernier, devrait permettre de constituer un grand pôle financier public. Enjeux et repères pour comprendre ce grand projet au cœur du développement du Groupe La Poste.

## Un projet entre acteurs publics

Ce projet prévoit que la Caisse des dépôts et l'État apporteraient leurs titres CNP Assurances à La Poste, puis à La Banque Postale. En retour, la Caisse des dépôts deviendrait l'actionnaire majoritaire de La Poste, l'État détenant l'autre partie du capital. La Poste resterait une société à capitaux 100 % publics, détenue par les deux mêmes actionnaires qu'aujourd'hui.

## Une culture commune

La Caisse des Dépôts et La Poste partagent la même culture, celle

de l'engagement au service de tous. Leur rapprochement permettrait d'unir leurs forces afin de favoriser et d'amplifier le développement des territoires et de la qualité de vie des Français. Il contribuerait également à accélérer la transformation et le développement engagés par La Poste pour devenir la première entreprise de services de proximité humaine.

## Cinq axes pour agir

Le rapprochement entre les deux acteurs conforterait la capacité du Groupe à exercer les missions de service public qui lui sont confiées par l'État dans le cadre du contrat

d'entreprise et, au-delà, de mener des actions communes au service de tous. Une stratégie articulée autour de cinq axes :

- La création d'un grand pôle financier public plaçant l'intérêt général et la performance au cœur de son modèle;
- La lutte contre la fracture territoriale, avec par exemple l'extension du dispositif des Maisons de services au public;
- La logistique urbaine, pour mettre en place des solutions de livraison sur le dernier kilomètre avec des modes de transport doux;
- La transformation numérique des territoires, pour améliorer l'efficacité

des services publics et lutter contre l'exclusion numérique;

- Les services à la personne et la silver économie, pour relever les défis liés aux évolutions démographiques et au vieillissement.

## Bancassurance

C'est l'un des mots clés du projet puisque le rapprochement de CNP Assurances et de La Banque Postale constituerait un grand pôle de bancassurance public et multi-partenarial.

