



Paris, le mardi 29 janvier 2019

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

La Poste transforme son site e-commerce pour simplifier la vie de ses clients

A partir du 25 janvier 2019, laposte.fr, le site de La Poste, se transforme pour proposer une nouvelle approche e-commerce plus pratique et plus simple des services postaux en ligne.

Au cœur de cette transformation, La Poste invente un nouvel outil unique en Europe, qui accompagne les clients dans leurs envois en les aidant à visualiser tous les tarifs disponibles en quelques clics.

Véritable vitrine de la transformation numérique de La Poste, laposte.fr offre une meilleure expérience pour les 18 millions de visiteurs uniques qui fréquentent le site chaque mois.

Un assistant pour affranchir ses envois en quelques secondes

Plus besoin de peser ou mesurer les objets que l'on souhaite affranchir. Cet outil innovant, unique en Europe, propose une entrée par l'objet à envoyer et non plus par gammes commerciales. Le client n'a plus à hésiter entre les différentes offres d'envoi de La Poste. Il se laisse guider de façon ludique sur l'ensemble des étapes de son parcours d'achat :

- ✓ Il choisit **la famille d'objets** correspondant à ce qu'il souhaite envoyer parmi 12 familles d'objets (plus de 100 objets du quotidien sont répertoriés) aux attributs prédéfinis (poids, forme, dimensions). Ainsi le client n'a plus besoin de renseigner lui-même ces critères.
- ✓ Il renseigne ensuite les adresses de départ et d'arrivée, le nombre d'objets à envoyer et s'il dispose d'un emballage. Il peut également préciser un besoin spécifique (en recommandé, suivi, 100 % digital, express).
- ✓ L'assistant liste alors **l'ensemble des offres d'affranchissement de La Poste personnalisées en fonction des critères du client**, en indiquant la recommandation de La Poste. Le client a accès au détail de chacune des offres, les tarifs sont expliqués en toute transparence, de façon claire et simple. Le client peut également ajuster s'il le souhaite le poids de son objet, les tarifs sont alors mis à jour automatiquement.

Une fois que le client a fait son choix parmi les offres proposées, les différentes solutions d'envoi de sa lettre ou de son colis lui sont expliquées. Cela peut être en boîte aux lettres de rue (selon la taille de l'objet à envoyer), en bureau de poste ou directement depuis sa propre boîte aux lettres. Il bénéficie par ailleurs de multiples conseils, comme la meilleure façon d'emballer et de protéger son envoi. Il ne lui reste plus qu'à imprimer ses timbres ou ses étiquettes Colissimo sur une simple feuille A4, à découper puis à coller sur l'objet à envoyer, quel que soit l'emballage retenu.



LA POSTE

Comment a été construit ce nouvel outil ?

Cet outil a été construit conjointement par les équipes E-commerce, de la Branche Numérique, de la branche Services-Courrier-Colis, de la branche Réseau, de Chronopost et de Pickup.

Une étude des usages d'expédition et de requêtes d'envoi d'objets a été réalisée sur les moteurs de recherche, auprès des clients de laposte.fr et en bureau de poste. Elle a permis de sélectionner 12 familles d'objets : courrier/document, lettre de résiliation, bouteille, chaussures, vêtement/accessoire, CD/DVD/jeu vidéo, informatique, high-tech, auto-moto, livres, clés/papiers d'identité et autres.

Un algorithme a ensuite été développé pour implémenter les règles de gestion à partir de 4 référentiels et donc permettre d'exposer les solutions d'affranchissement les plus adaptées :

- un référentiel des 12 familles et 60 sous-familles et leurs attributs ;
- un référentiel des poids et dimensions d'objets ;
- un référentiel des emballages ;
- un référentiel des offres La Poste avec les spécificités et les tarifs.

La version mobile sera disponible sur smartphone fin mars 2019.

Un nouvel espace de suivi et de pilotage de sa livraison

Autre nouveauté disponible en mars, la création d'un nouvel espace de suivi plus lisible qui permet de voir en un seul coup d'œil l'état d'avancement de sa livraison, que l'on soit expéditeur ou destinataire. Une frise chronologique affiche en temps réel toutes les étapes de la livraison depuis la prise en charge par les services de La Poste jusqu'à la livraison au destinataire.

Le client peut créer son espace de suivi et de pilotage de ses livraisons dans le compte client de laposte.fr afin d'y enregistrer tous ses numéros de suivis et demander par exemple, des alertes par e-mail lorsque le statut de leur livraison évolue. Depuis son espace de suivi, **le client peut surtout modifier sa date de livraison à tout moment** pour les lettres recommandées et les Colissimo.

Une aide en ligne personnalisée

Dernière nouveauté, une box relationnelle, lancée en mars 2019 permet au client de trouver, sur laposte.fr, de l'aide 24H 24 7J/7, avec un contenu personnalisé suivant son contexte et ses besoins. Bien entendu, pendant les heures d'ouverture des services clients, le client peut engager en temps réel une conversation avec un conseiller, en chat ou via les nouvelles messageries instantanées.

Ce nouveau parcours relationnel se fait ainsi de manière fluide, sans rupture, quel que soit le moyen de contact choisi par le client.



LA POSTE

Laposte.fr en quelques chiffres

- CA 2018 : 200 M€ répartis principalement entre l'impression de timbres en ligne, la réexpédition de courrier, l'achat de timbres Marianne et Colissimo.
- Objectif de croissance pour 2021 : 300M€
- 18 millions de visiteurs uniques / mois

Une relation toujours plus simple avec le site e-commerce de La Poste

Cette évolution de laposte.fr participe à consolider le positionnement du Groupe La Poste, en simplifiant au quotidien la vie du client :

- ✓ **Proximité** : les clients se voient conseiller des tarifs d'envoi adaptés en fonction de leurs besoins et des critères d'envoi qu'ils ont définis.
- ✓ **Simplicité** : une nouvelle navigation par les usages permet aux clients de trouver très simplement les services postaux en ligne, qui lui permettent de gagner du temps : déménagement/absence, envoi de lettre ou de colis, suivre la livraison de son colis, procuration...
- ✓ **Confiance** : L'ensemble des offres et des tarifs adaptés au besoin du client sont présentés en toute transparence.
- ✓ **Réactivité** : le client a accès à La Poste à toute heure grâce à la box relationnelle en ligne sur laposte.fr.

Le Saviez-Vous ?

Ce que vous pouvez faire depuis laposte.fr :

■ Imprimer ses timbres et ses étiquettes Colissimo depuis chez soi

Il est très simple d'imprimer ses timbres parmi les nombreuses collections couleur ou noir et blanc, ses recommandés ou ses étiquettes Colissimo, depuis chez soi, sans avoir besoin de se déplacer en bureau de poste. Il suffit d'avoir une imprimante, une paire de ciseaux et un tube de colle.

■ Envoyer un colis depuis sa boîte aux lettres

Pour envoyer un colis, il n'est plus utile de se déplacer. Il suffit de le déposer dans sa boîte aux lettres personnelle et le facteur passe le chercher. L'affranchissement du colis se fait la veille de l'envoi avant 23h. L'étiquette Colissimo est à imprimer puis à coller sur son propre emballage carton ou son enveloppe. Enfin, le colis est à déposer dans sa boîte aux lettres avant 8h le lendemain matin.

■ Modifier sa livraison

Après un avis de passage pour un colis ou une lettre recommandée, il est possible de demander une nouvelle livraison à la même adresse, en bureau de poste ou en point de retrait, pour les lettres recommandées et les Colissimo. Sur laposte.fr, le client peut choisir une nouvelle date de livraison à domicile (dans les six prochains jours ouvrés) ou indiquer le nouveau point de retrait dans lequel il souhaite retirer son colis ou sa lettre recommandée (à partir de 15 h le lendemain).



LA POSTE

■ Envoyer une Lettre recommandée en ligne

Le client peut accéder facilement aux modèles de lettres disponibles sur laposte.fr, les personnaliser puis envoyer sa lettre recommandée en ligne. La Poste se charge d'imprimer et de remettre son courrier en main propre à son destinataire. Ce courrier a la même valeur juridique qu'un recommandé classique avec, en option, un accusé de réception papier.

■ Faire suivre son courrier

En cas de déménagement, il est très pratique de faire suivre son courrier à la nouvelle adresse, en souscrivant un contrat de réexpédition directement depuis son mobile, même quand on s'y prend au dernier moment.

En cas d'absence longue durée, pendant les vacances ou en cas d'activité saisonnière, il est possible de demander à laposte.fr de réexpédier de manière temporaire son courrier ou de garder son courrier pendant 2 mois maximum. Cette souscription est également réalisée en quelques clics sur le site laposte.fr sur ordinateur ou mobile.

[A propos du Groupe La Poste :](#)

Se simplifier la vie au quotidien avec laposte.fr

[Laposte.fr](http://laposte.fr) est le site e-commerçant de La Poste qui compte désormais près de 18 millions de visiteurs uniques par mois. [Laposte.fr](http://laposte.fr) a pour mission de proposer des services marchands et non marchands au grand public ou aux professionnels. Affranchir un courrier ou un colis, envoyer une lettre en recommandée en ligne, imprimer des timbres ou des étiquettes Colissimo en ligne, réexpédier son courrier à sa nouvelle adresse, ou encore suivre ses courriers et colis, ou se connecter à sa messagerie Laposte.net, tous les services de La Poste sont accessibles en seulement quelques clics depuis un ordinateur ou un mobile sur www.laposte.fr

Le Groupe La Poste

Société anonyme à capitaux 100 % publics, Le Groupe La Poste est organisé en cinq branches : Services-Courrier-Colis, La Banque Postale, Réseau La Poste, GeoPost, Numérique. Le Groupe est présent dans plus de 44 pays sur 4 continents. Chaque jour, les 17 000 points de contact de La Poste, 1er réseau commercial de proximité de France, accueillent 1,6 million de clients. La Poste distribue 22,726 milliards d'objets par an dans le monde (lettres, imprimés publicitaires et colis), 6 jours par semaine. En 2017, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 24,110 milliards d'euros, dont 24,4 % à l'international, et emploie plus de 253 000 collaborateurs. Dans son plan stratégique « La Poste 2020 : conquérir l'avenir », La Poste s'est donné pour objectif d'accélérer sa transformation en partant à la conquête de nouveaux territoires. Avec pour ambition de devenir la première entreprise de services de proximité humaine, pour tous, partout et tous les jours, La Poste s'engage à simplifier la vie.

Contact presse

Service de presse Le Groupe La Poste

Presse écrite : Mélanie Jeambeau - melanie.jeambeau@laposte.fr - 01 55 44 22 37

Presse audiovisuelle : Jacques Gourier - jacques.gourier@laposte.fr - 01 55 44 22 43