



La plateforme de courrier électronique

Ulrich Hurni, membre de la Direction du groupe et responsable PostMail



Des possibilités de communication multiples

Malgré le smartphone et l'e-mail:
la lettre s'impose.



Page 2

Madame, Monsieur,

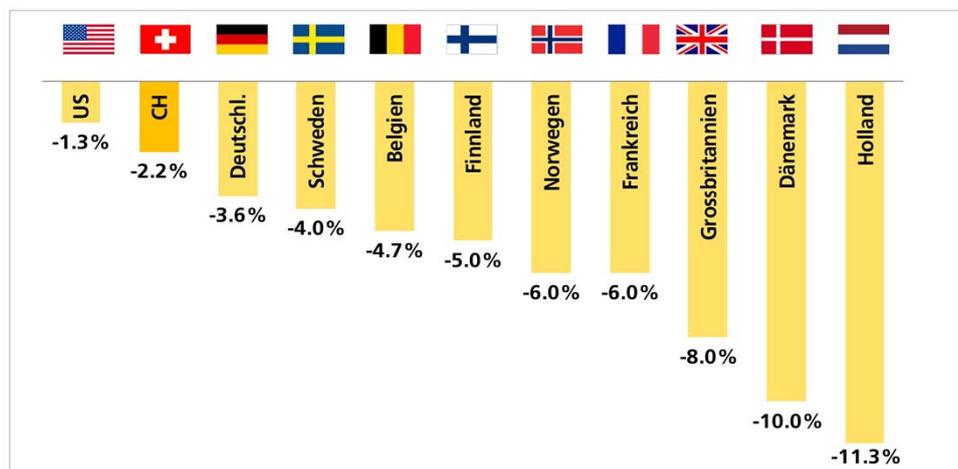
En ma qualité de responsable PostMail, je vous accueille également avec plaisir à la conférence de presse.

Les **transformations de la société et de la technique** qui nous ont accompagnés à l'orée du XXI^e siècle sont gigantesques. Nos possibilités de communiquer se sont multipliées. Nous n'avons jamais autant communiqué qu'aujourd'hui. Nous téléphonons, envoyons des mails, des SMS, nous postons, chattons, tweetons indépendamment du lieu où nous nous trouvons...

Parmi toutes ces possibilités, **le canal physique s'impose**: en Suisse, plus de deux milliards de lettres continuent à être envoyées chaque année. A cela s'ajoutent près de deux milliards d'envois publicitaires et plus d'un milliard de journaux. La lettre a de l'impact.

Evolution des volumes Comparaison internationale

Evolution par rapport au même semestre de l'année précédente



Page 3

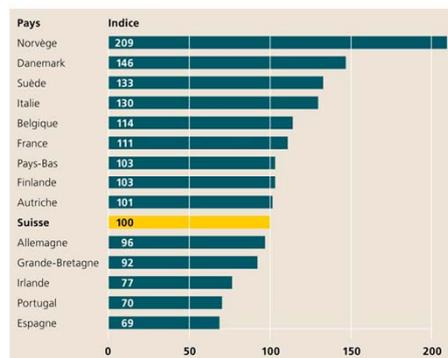
Cependant, la **concurrence sur le marché de la communication** est importante. Depuis des années, la quantité des lettres adressées est en léger recul, à un niveau élevé. Elle n'est pas comparable à la diminution des volumes enregistrée dans d'autres pays européens. Néanmoins, cela représente un recul d'environ deux pour cent par an.

Ce n'est qu'avec des **processus efficaces et une qualité élevée** que nous pouvons proposer des produits et des prestations à un rapport qualité-prix convaincant.

Comment la Poste se positionne-t-elle sur le plan international?

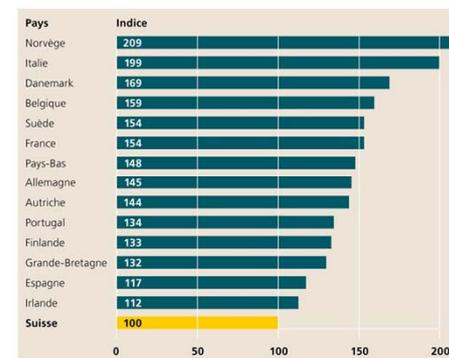
Elle fait partie de ceux qui proposent les tarifs les plus avantageux pour les lettres

Indice suisse du prix des lettres 2013



Sont prises en compte les lettres jusqu'à 1 kg, sans envois de qualité supérieure et sans prestations complémentaires; prix courants pour les envois isolés (après conversion des cours de change).
Etat: 1^{er} novembre 2012

Indice suisse du prix des lettres en parité de pouvoir d'achat 2013



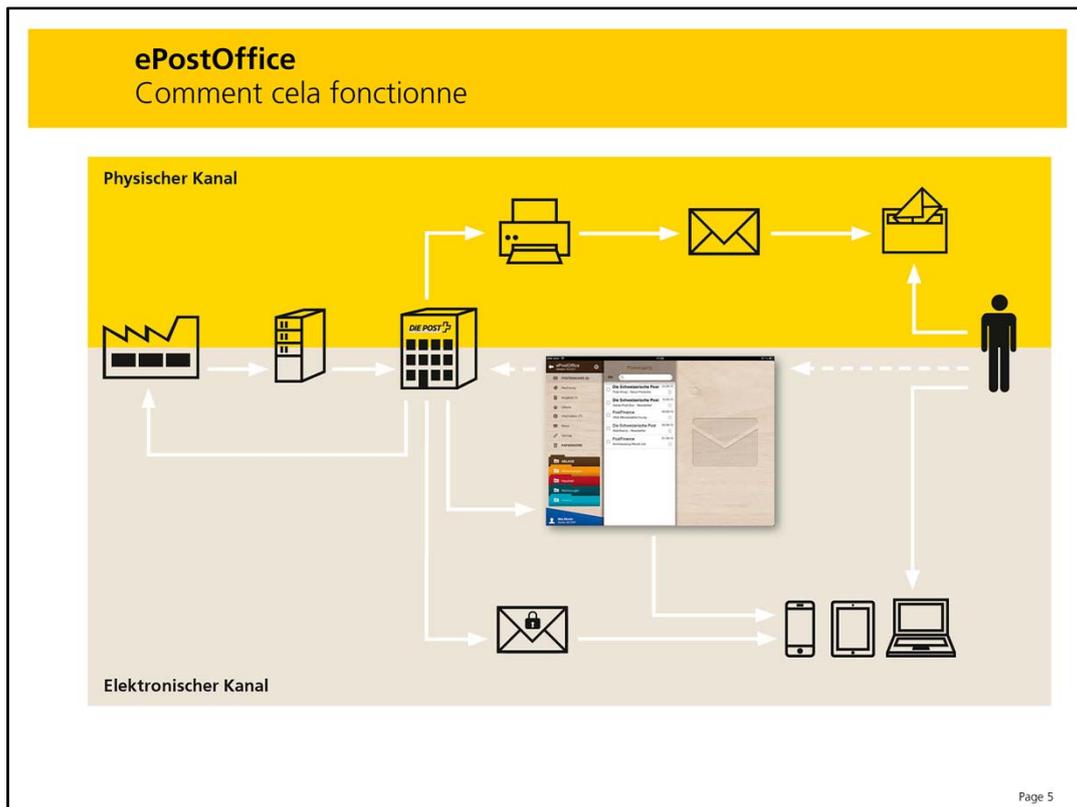
Sont prises en compte les lettres jusqu'à 1 kg, sans envois de qualité supérieure et sans prestations complémentaires; prix courants pour les envois isolés.
Etat: Prix au 1^{er} novembre 2012; parités de pouvoir d'achat OCDE 2011 (état 14 novembre 2012).

Je suis fier qu'à l'ère numérique, le **courrier** soit encore un **pilier majeur de la Poste**, à des conditions comparativement avantageuses.

Aujourd'hui, **PostMail** contribue de façon essentielle au résultat d'exploitation du groupe. Les nouvelles technologies de communication sont une raison à la diminution des volumes que nous enregistrons. Dans le même temps, celles-ci nous offrent des opportunités.

Tout au long de notre chaîne de valeur, de **nouvelles prestations** qui prennent en compte de façon optimale les nouveaux besoins des clients s'offrent à nous. De nouvelles prestations qui associent le monde physique au monde électronique en générant des bénéfices. Et ce qui est très important: **le client doit en retirer un avantage**.

J'ai donc le plaisir de vous présenter l'une de ces nouvelles prestations génératrices d'avantages: **ePostOffice**.



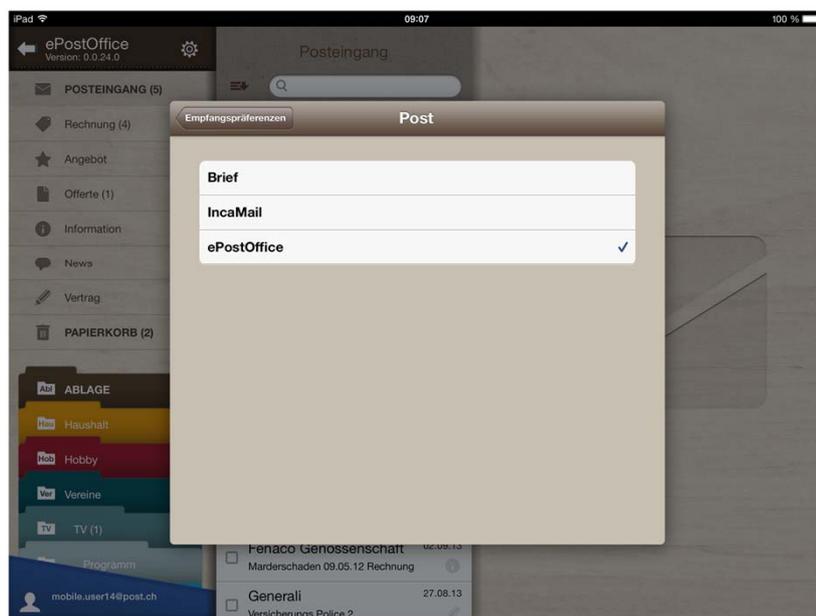
ePostOffice est une **plateforme électronique** qui permet à l'expéditeur d'un envoi de remettre celui-ci à la Poste uniquement sous forme électronique.

Le destinataire peut ensuite choisir de le recevoir sous forme physique (c'est-à-dire sur support imprimé, distribué par courrier dans la boîte aux lettres) ou électronique. **La Poste se charge du reste** et assure la forme de distribution correcte.

Sur la plateforme ePostOffice, le destinataire peut **également traiter directement ses envois électroniques et les archiver**, via son smartphone ou son iPad. Les premiers tests de l'ePostOffice démarreront en novembre prochain avec un projet pilote interne.

ePostOffice

Comment je souhaite recevoir mon courrier?



Page 6

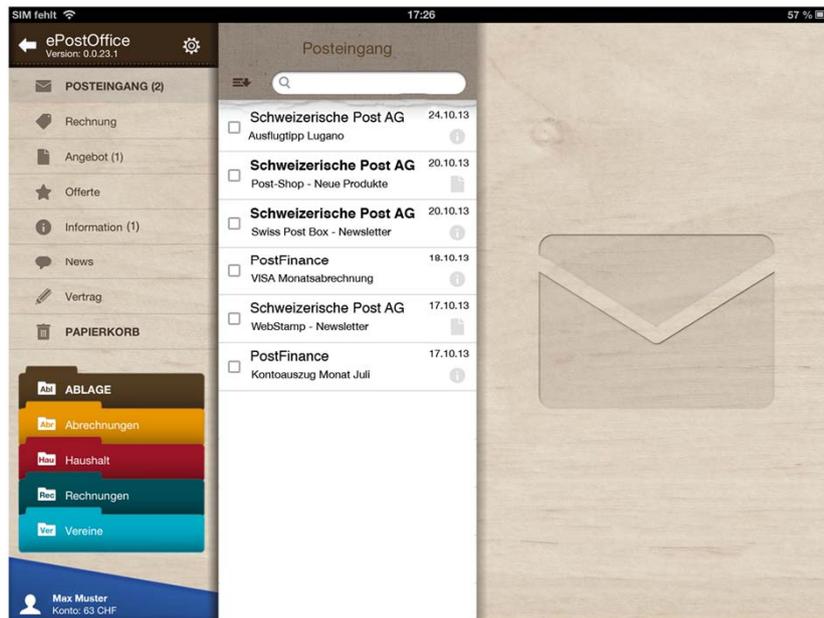
Le destinataire accède à la plateforme **via un ordinateur ou un iPad**. Avec Login Poste, le login uniformisé pour tous les services postaux, l'utilisateur parvient directement à la plateforme.

Le destinataire choisit comment il souhaite recevoir son courrier. Physiquement dans sa boîte aux lettres, par voie électronique sur la plateforme ou via IncaMail, à sa propre adresse e-mail.

Le destinataire peut entrer ses **préférences de réception** pour chaque client expéditeur. Ainsi, il reçoit par exemple le courrier de sa banque par voie physique et le courrier de sa caisse d'assurance maladie par voie électronique. A l'avenir, le destinataire pourra aussi affiner ses préférences **par catégorie de document** – les offres, contrats, factures, etc., arriveront par le biais du canal de distribution souhaité.

ePostOffice

Introduction à la plateforme



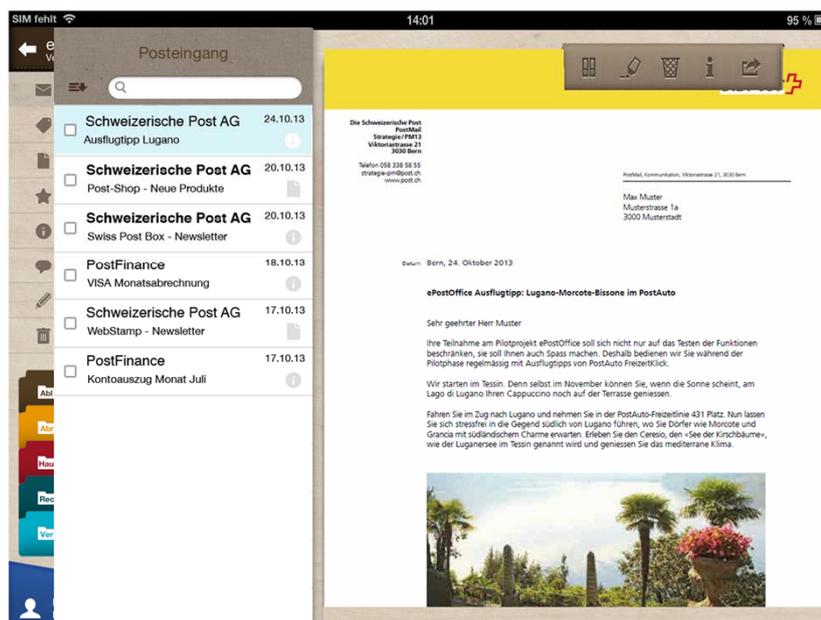
Page 7

Il accède ici à **l'aperçu de ses envois entrants**. La structure de la boîte de réception est volontairement simple et s'oriente sur celle des plateformes mail usuelles.

Avec les **fonctions de recherche et de filtre**, l'utilisateur peut rapidement avoir accès aux documents cherchés. En outre, le destinataire a la possibilité de créer une **structure d'archivage individuelle**.

ePostOffice

Distribution classique possible



Page 8

Et pour toutes celles et tous ceux qui souhaitent continuer à recevoir certains envois sous forme physique, **nous en assurons l'impression et la distribution.**

Il est prévu d'équiper progressivement la plateforme **de fonctionnalités supplémentaires.**

- Réponses et réexpédition d'envois électroniques
- Paiement direct de factures via la plateforme
- Signature électronique

Au terme de la conférence de presse, vous pourrez tester vous-même comment ePostOffice fonctionne. Les collaborateurs du projet se feront un plaisir de vous montrer la plateforme sur iPads.

«A l'ère numérique, nous voulons convaincre nos clientes et nos clients avec des canaux de communication physiques, hybrides et numériques.»

L'**activité postale**, la logistique des lettres physiques, des journaux et des envois publicitaires, continuera à constituer un pilier majeur de La Poste Suisse. Mais nous allons de plus en plus **compléter et renforcer** l'activité de base **avec des solutions hybrides**.

Nous souhaitons convaincre nos clientes et nos clients en notre qualité de **prestataire de communication compétent**. Comme c'est le cas avec le courrier physique. A l'ère numérique, avec des canaux de communication hybrides intelligents, **ePostOffice** se veut être un tel canal.

Depuis des années, la Poste développe des solutions électroniques hybrides qui viennent compléter l'activité de base. ePostOffice est une **extension de nombreuses prestations** déjà établies avec succès sur le marché. Frank Marthalter, responsable Swiss Post Solutions, va maintenant vous présenter quelques-uns de ces exemples.



Je vous remercie de votre attention

LA POSTE 