



## La Poste sur la voie de l'avenir numérique

Susanne Ruoff, directrice générale  
Conférence de presse  
Berne, 25 octobre 2013

**LA POSTE** 

## Une tendance et ses conséquences

- Tendance aux prestations électroniques
- Diminution continue des volumes

Développement  
de l'activité de  
base

Création  
de nouvelles  
prestations



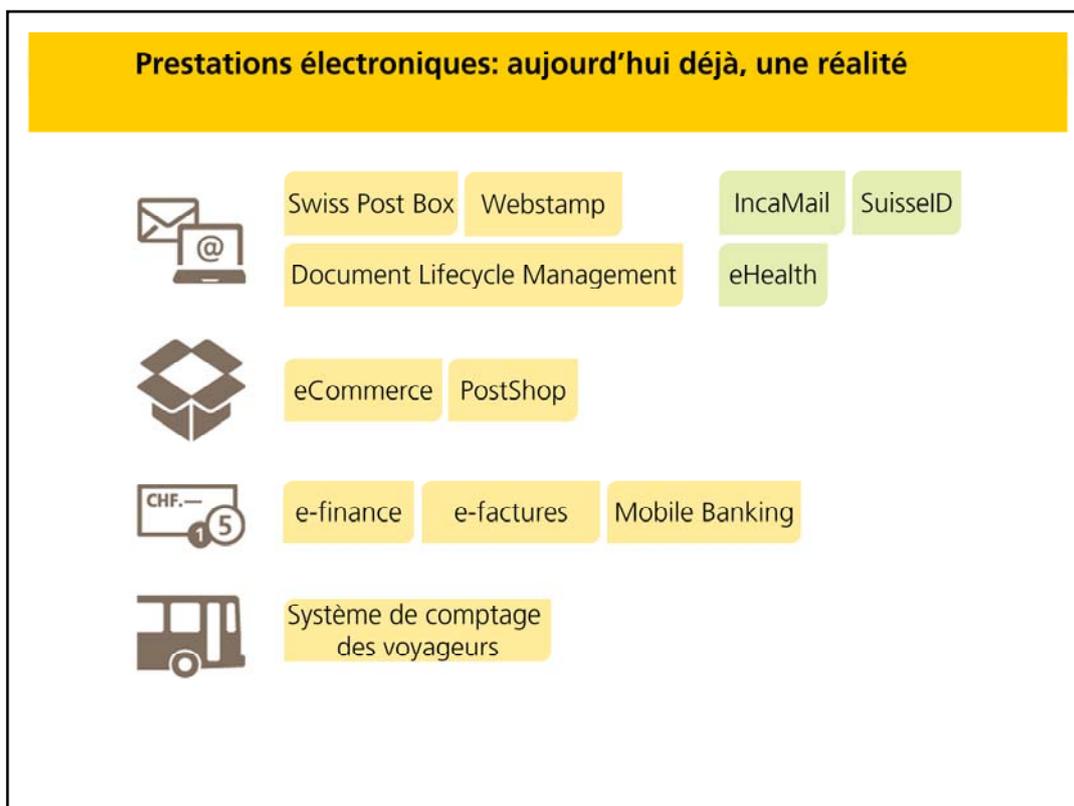
Depuis un peu plus de dix ans, on observe un **phénomène de diminution des volumes** dans le courrier.

Cette tendance est irréversible et a des conséquences cruciales pour notre activité.

Il y a en principe **deux manières de faire face à cette tendance**.

- Perfectionnement de l'activité postale de base
- Création de nouvelles prestations alternatives

**La Poste poursuit ces deux voies de façon systématique.** Sur ces deux voies, les prestations électroniques jouent un très grand rôle



Tout cela n'est pas nouveau pour la Poste. **Aujourd'hui déjà**, les **applications électroniques font partie de la réalité** de l'entreprise. Sur tous nos marchés, des exemples le prouvent. Beaucoup d'entre eux sont déjà devenus incontournables.

En général, ces applications poursuivent toujours le même but, à savoir **faciliter l'accès à nos prestations classiques** et créer **plus d'avantages pour les clients**, plus de «convenience». **WebStamp** et les **timbres SMS** facilitent l'affranchissement des envois pour les clients utilisateurs d'Internet et de mobiles.

Sur le marché de l'**e-commerce**, nous proposons à nos clients commerciaux toutes les prestations d'un seul tenant: de la commercialisation d'une offre à la gestion de la clientèle en passant par la boutique virtuelle, le paiement et la livraison. De ce fait, nous renforçons notre activité du secteur colis classique.

En outre, la Poste développe des **nouvelles prestations propres** dans de nouveaux secteurs d'activité. Celles-ci se basent sur le statut d'expert de la Poste en matière de transmission d'informations et sur son savoir-faire technique important:

- **E-Health** (dossier médical informatisé): conservation et transmission sécurisées des données des patients
- **Sécurité sur Internet**: SuisselD, IncaMail

Nous voulons être présents à temps sur ces marchés et contribuer à **influencer leur développement**. Partout où il est possible de créer un **réel avantage pour les clients**, ces applications numériques peuvent être commercialisées.

Aujourd'hui, nous souhaitons vous montrer quels développements la Poste traite actuellement et dans quelle direction elle se dirige.

**Ueli Hurni, responsable PostMail**, vous montrera comment nous enrichissons nous même l'activité classique du courrier avec des prestations électroniques.

**Frank Marthaler, responsable Swiss Post Solutions**, vous donnera ensuite un aperçu passionnant sur la manière dont nous développons de nouvelles solutions de communication électroniques, à la jonction entre monde physique et univers numérique, et comment nous les proposons avec toujours plus de succès.



Le traitement confidentiel des informations et des données, l'identification de l'émetteur et du destinataire ainsi que la transmission fiable et sûre de données **font partie des activités centrales de la Poste, aujourd'hui comme demain.**

Dans le domaine de la **transmission électronique et de la conservation des informations**, la Poste devient un acteur de référence digne de confiance, comme elle l'est déjà aujourd'hui dans le monde physique.

Ceci nécessite aussi une **nouvelle culture**: le courage de développer, de tester et le cas échéant, de rejeter de nouvelles solutions.

Et c'est aussi un travail de **longue haleine**: jusqu'à présent, aucune entreprise postale n'a réussi à compenser une chute des recettes dans l'activité postale par des nouvelles prestations; nous n'y arriverons pas non plus.

Il s'agit de poser aujourd'hui les bons jalons, de jeter dans la balance nos **points forts traditionnels** et de tirer parti de notre **grande capacité d'innovation**. Car une chose est claire et la Poste doit l'apprendre: si nous ne le faisons pas, quelqu'un d'autre s'en chargera.



**Merci beaucoup!**

**LA POSTE** 