

Transformation du secteur postal: Benchmark des nouveaux services

Contexte

La transformation digitale des entreprises et des échanges impacte le cœur de métier du service postal: le courrier. Avec une baisse chaque année des volumes autour de -5%, les opérateurs postaux compensent ces pertes en investissant de nouveaux marchés porteurs : e-commerce, collecte de data, services de proximité, identité numérique... autant de sujets passionnants qui définiront l'avenir du secteur postal !

Benchmark

Le benchmark des services postaux lancé chez Sopra Steria a pour but de comprendre et d'identifier les stratégies de développement et de diversification des opérateurs de services postaux notamment en termes de nouveaux services.

Périmètre de recherche

Le périmètre de recherche s'étend de l'Europe (France, Espagne, UK, Allemagne, Belgique, Italie, Norvège), aux Etats-Unis, Canada et Corée du Sud. D'autres services innovants ont été recensés hors du périmètre de recherche.

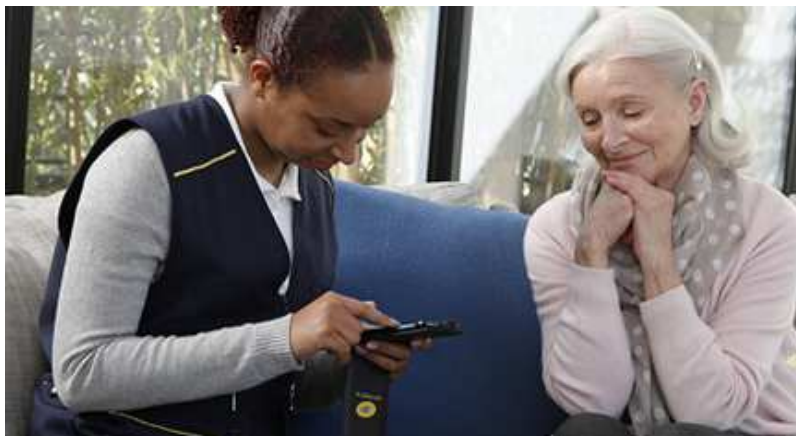
Aperçu du secteur postal

La dématérialisation des documents et des échanges a entraîné **une baisse significative du trafic du courrier**. En dehors des lettres échangées entre particuliers, disparues depuis un certain temps, les documents envoyés traditionnellement (*factures, banque, impôts*) sont désormais proposés aux clients par courriel. Le volume du courrier n'est donc pas prêt à rebondir, ce qui impactera non pas seulement le chiffre d'affaires des opérateurs historiques de services postaux mais aussi toute leur organisation (*centres de tris et distribution, réseau de bureaux de poste, activités des facteurs*).

Les stratégies de croissance se tournent désormais vers le marché du colis poussé par une **montée du e-commerce de +14,3% en 2015** en France pour atteindre 64,9 milliards d'euros. Ce marché, très concurrentiel, pousse les acteurs du marché postal à innover et proposer des services à valeur ajoutée contre des concurrents agressifs tels que FedEx, Mondial Relay, UPS ou encore Amazon et Uber. La guerre du « **last mile delivery** », le déploiement d'un réseau de relais et casiers connectés ainsi que de nouveaux modes de livraison tels que les **drones** ou l'utilisation de **voitures autonomes** font partis des tendances du marché.

En plus des marchés traditionnels de courriers/colis, **les opérateurs de services postaux se diversifient et s'imposent comme des acteurs du service** : services postaux, bancaires, assurances, mobiles, e-services, e-commerce, services de proximité, identité numérique ou encore Silver Economie.

Le benchmark des nouveaux services réunit toutes les initiatives lancées en Europe, USA, Canada et Corée du Sud afin d'identifier les tendances de développement sur les prochaines années.



Source : le groupe.laposte.fr

Une modernisation des services

Le Groupe La Poste expérimente de nombreuses innovations sur son réseau de distribution : **test du Beacon, impression 3D, déploiement de tablettes tactiles ou encore tout récemment le passage du code de la route** dans les bureaux de poste et la possibilité pour les facteurs de faire passer l'examen du permis de conduire. Pour le marché du colis, le déploiement de relais colis et commerçants, de casiers connectés ou encore la possibilité d'envoyer un colis depuis sa boîte aux lettres offrent aux clients **le choix d'une expérience client réussie**.

Des services dédiés aux personnes âgées

La bonne image du facteur, « *personnage préféré des personnes âgées* » selon Jack Azoulay, directeur des services facteurs La Poste, positionne le groupe comme un **acteur privilégié de la Silver économie**. L'offre Cohésio, un service de visite au domicile de personnes fragiles se développe au sein d'un bouquet de services de proximité : portage de courses, médicaments, téléassistance... Plus récemment, les personnes âgées ont pu demander gratuitement l'aide de leur facteur pour l'installation de leur équipement TNT HD.

Le Groupe La Poste fait passer l'examen du code de la route et du permis de conduire

Depuis la réforme de la loi Macron en 2015 pour la libéralisation de l'examen du code de la route, de nombreuses idées voient le jour : **les bureaux de poste accueilleront les candidats à l'examen du code tandis qu'une cinquantaine de facteurs formés feront passer le permis de conduire**. Ces solutions s'appuient sur la force du maillage du réseau postal et du personnel postal habilité à vérifier l'identité des candidats.

Des services de proximité pour les particuliers et professionnels

En plus de faciliter la tournée du facteur et le service rendu aux clients, le terminal mobile Facteo permettra aux facteurs de réaliser d'autres services de proximité tels que la collecte d'informations : état de la voirie, relève d'index de consommation...

Le Groupe La Poste a pour ambition de devenir le 1^{er} réseau de services de proximité grâce aux facteurs. Ces services, pour une partie commercialisée, représentent un grand potentiel de développement.

Les nouveaux services Bpost

Bpost, partenaire commercial des entreprises

Bpost offre des solutions intégrées aux entreprises avec une gestion des processus allant de la commande au paiement pour le compte de ses partenaires. L'opérateur postal gère notamment la commande, le stock, l'emballage et la livraison des plaques d'immatriculation belges. Ce partenariat avec la Direction pour l'Immatriculation des Véhicules a permis de réduire les délais de 2-4 semaines à une livraison à J+1.

Combo, une offre de portage de course à domicile

Dans le domaine du portage de courses à domicile, Bpost a développé une **plateforme innovante** : pour 9€90, les clients commandent en ligne leurs courses auprès de plusieurs commerçants (*de la boulangerie à l'hypermarché*) et se font livrer en une fois par leur facteur le lendemain entre 18h et 21h. Les courses ainsi que le service sont directement encaissés par le terminal bancaire du facteur. Cette offre répond aux besoins du client et rend visible les commerçants tout en leur apportant du chiffre d'affaires.

Bpost et la confiance numérique

Bpost fournit les certificats numériques pour l'eID, la carte d'identité électronique belge. Sous forme d'une carte bancaire à puce, l'eID permet aux citoyens belges de **s'identifier physiquement ou en ligne grâce à un lecteur de cartes, de façon rapide et sécurisée**. Dans le même registre, Bpost propose aussi un service de signature électronique et d'empreinte de date électronique.

De nouveaux services de proximité

Bpost a lancé plusieurs services de proximité dont la plateforme e-commerce Combo. L'entreprise accompagne aussi les personnes âgées grâce son offre « bclose » : **les facteurs rendent visite aux personnes âgées pour évaluer leurs besoins et niveau d'isolement**.

Les facteurs belges sont également sollicités pour livrer et récolter des dossiers de demandes de crédit dans un délai légal, pour le compte de Buy way, spécialiste du crédit à la consommation.

Pour disposer du benchmark complet, veuillez contacter:

thierry.besancon@soprasteria.com - miguel.carmona@soprasteria.com - celine.lor@soprasteria.com



À propos de Soprasteria Consulting

Soprasteria Consulting est l'activité Conseil du Groupe Soprasteria. Présent dans plus de 20 pays, le Groupe compte de plus de 38 000 collaborateurs et affiche un chiffre d'affaires 2015 de 3,6 milliards d'euros. Notre vocation est d'accélérer le développement et la compétitivité des grandes entreprises et organismes publics. Aujourd'hui, ce sont 1 500 consultants dans le groupe dont 800 en France qui accompagnent les transformations numériques de nos clients en Europe.

