# …La Poste, plus d'innovation

Créer du lien social et être au plus près de ses clients nécessite pour La Poste d'être plus connectée et innovante. Grâce à sa transformation numérique, La Poste peut créer plus de services, toujours plus sur-mesure et adaptés aux besoins de ses clients, notamment au travers des nouveaux services en ligne, sur ***LaPoste.fr***, disponibles à tous et à tout moment.
Les facteurs de Tarbes et des Hautes-Pyrénées sont également désormais tous connectés grâce à leur smartphone ***Factéo*** qui leur simplifie leur travail au quotidien et ouvre de nouvelles perspectives de développement. Les chargés de clientèle seront eux aussi équipés de smartphones, les ***Smartéo***, pour plus de mobilité et de souplesse.
L'innovation à La Poste c'est aussi les efforts du Groupe pour doter ses facteurs de véhicules propres et de locaux modernes et adaptés à leur travail.
Enfin, La Poste va **créer à Tarbes un « Concept store » sur le site de l'ancien bureau de Tarbes Gambetta**, pour optimiser l'expérience client pro au sein même du bureau. Son réseau de points de contact va également lui permettre de mettre à disposition de tous des outils **permettant de lutter contre la fracture numérique.**

## Les nouveaux services en ligne : les services de La Poste disponibles partout, tout le temps

La Poste qui innove, c'est aussi des services en ligne disponibles 24 heures sur 24, sur **laposte.fr**. Vous pourrez y trouver de nombreux services courant tels que :

- Commander les timbres en ligne ;
- Envoyer une lettre recommandée en ligne en toute simplicité ;
- Acheter et imprimer des timbres à domicile ;
- Affranchir des envois express depuis son domicile ;
- Recevoir ses courriers et colis dans le bureau de poste de son choix ;
- Envoyer une lettre en ligne, imprimée, distribuée et affranchie par La Poste.

Pour les clients qui n'ont plus le temps de passer à la banque ou dont les horaires ne correspondent pas à ceux d'ouverture de leur agence, La Banque Postale a créé **La Banque Postale Chez Soi**, une relation privilégiée et un conseil personnalisé à distance. **www.labanquepostale.fr**

## Factéo : un smartphone pour accompagner les facteurs dans leurs missions au côté des français

La Poste a équipé tous ses facteurs d'un terminal de type 'Smartphone' qui les accompagne dans leur vie professionnelle et personnelle. Cet équipement, baptisé *Factéo*, facilite leurs opérations courantes et permet de créer de nouvelles fonctionnalités, **au service de la proximité, de la qualité et de l'innovation** pour l'ensemble des clients de La Poste, expéditeurs comme destinataires de courrier.

Cet outil, qui accompagne le facteur dans sa vie professionnelle et personnelle, a été imaginé et co-construit avec et pour les facteurs : les facteurs testent en effet les solutions, les enrichissent et les valident. Cette démarche a permis d'aboutir à un outil complet au service de leur quotidien.

Le terminal propose 3 principaux usages : **«Mon téléphone»** (un usage téléphonique, SMS, email, internet), **«Ma Poste»** (un accès aux actualités du Groupe et aux informations internes) et **«Ma Tournée»** (un accès aux fonctionnalités facilitant la tournée du facteur et le service rendu aux clients).

Cet investissement est un signe fort de l'avenir du métier de facteur, de sa modernité et de sa capacité à **répondre aux nouvelles demandes des clients en matière de services de proximité et de relations de confiance**. Il place ainsi les facteurs au cœur du projet stratégique « 2020 Vers un monde de Services ».

## Smartéo : outil de travail innovant pour les chargés de clientèle.

La Poste prouve sa volonté de moderniser l'environnement de travail et la relation client dans ses bureaux, notamment dans les bureaux de poste grâce à la mise en place de nouveaux outils numériques. **Les Smartéo sont des smartphones, fournis aux chargés de clientèle, qui leur permettent la mobilité au sein de l'espace de vente.**

Les possibilités offertes par le Smartéo sont les dépôts et retraits de colis et lettres, saisie d'apport, vente de produits, vérification de l'authenticité des pièces d'identités, souscription totalement numérique d'un contrat de procuration… autant de fonctionnalités qu'ont déjà intégré les chargés de clientèle des 400 bureaux équipés de SMARTEO. **Le bureau de poste de Tarbes Jaurès est équipé de 2 Smartéo.**

## Déposer son colis en boîtes aux lettres

Parmi les innovations rendues possible par le *Factéo* : la possibilité pour les clients d'envoyer leurs paquets en les déposant dans leur boîte aux lettres.
**Ce service est opérationnel à Tarbes comme dans l'ensemble des Hautes-Pyrénées**. La seule condition pour en bénéficier : disposer d'une boîte aux lettres aux normes (26 cm x 26 cm x 34 cm).

Concrètement, il faut affranchir en ligne son Colissimo avant 23h, puis imprimer l'étiquette et la coller sur le colis, lequel doit être déposé dans la boîte aux lettres avant 8h le lendemain matin. Prévenu sur son smartphone Factéo, le facteur le récupère et laisse un avis de prise en charge.

Le principe est le même pour retourner un paquet après un achat malheureux en ligne: il faut faire une demande de retour auprès du site marchand, puis imprimer l'étiquette, etc.

**Dans les Hautes-Pyrénées, il y a eu 1294 colis d'expédiés dans les boîtes aux lettres, dont 512 à Tarbes.**

## L'innovation au service du développement responsable : la flotte électrique du Groupe La Poste

**Etre innovant, c'est aussi développer des nouveaux modes de transports propres, conformes aux engagements en matière de développement responsable du groupe la poste.** Effectivement, flotte électrique de La Poste est aujourd'hui la plus importante du monde. La Poste a lancé dès 2012 son programme de déploiement de véhicules électriques pour les facteurs, pour la collecte et la distribution du courrier et des petites marchandises.

Un triple objectif à la clé : devenir l'opérateur de référence en matière de logistique urbaine responsable, **réduire de 20% ses émissions de CO2 par foyer desservi** (entre 2008 et 2020) et améliorer les conditions de vie au travail des facteurs.

La voiture électrique :

Avec une autonomie allant jusqu'à 70 km en usage postal optimal, un volume de chargement de 3 ou 4 m³ selon les modèles, zéro émission de CO2 et une conduite agréable et silencieuse, ces véhicules sont parfaitement adaptés à une tournée 100% responsable. Plus de 5 500 voitures électriques sont déjà en circulation. **A ce jour, il y a 36 voitures électriques en Hautes-Pyrénées, dont 14 à Tarbes.**

Le quadéo électrique

Le **quadéo électrique** est notamment prévu pour les zones urbaines et suburbaines et les zones piétonnes interdites aux véhicules thermiques. L'autonomie du véhicule est de l'ordre de 25 km et il peut transporter jusqu'à 150 kg de courrier. Plus de 500 quadéos électriques spécialement développés pour les facteurs sont aujourd'hui en circulation en France et **3 dans le département**.

STABY®, véhicule électrique à 3 roues

STABY® est utilisé pour la distribution et la collecte de courrier et des petites marchandises et dispose d'une autonomie de 35 km en usage postal et permet de transporter près de deux fois plus de courrier que qu'un scooter, il est plus stable et offre une plus grande sécurité que le 2 roues, qu'il a vocation à remplacer. Aujourd'hui la flotte de véhicules de La Poste compte plus de 400 STABY® en cours de déploiement.

**La Poste déploie actuellement 4 STABY® en Hautes-Pyrénées, dont 2 à Tarbes.**

Le vélo à assistance électrique

La Poste a équipé ses facteurs cyclistes de vélos à assistance électrique (VAE). Au total, presque 23 000 VAE composent la flotte de véhicules électriques de La Poste. Le VAE dispose de 20 km d'autonomie et permet de remplacer les 2 roues motorisées. L'assistance électrique peut prendre en charge plus de 80 % de l'effort à fournir. **Il y en a actuellement 102 en Hautes-Pyrénées et 47 pour la seule ville de Tarbes.**

## Un concept store de La Poste va prendre ses quartiers à Tarbes Gambetta

**La Poste expérimente un nouvel espace d'accueil et de conseil dédié à ses clients professionnels, consacré à leur accompagnement et à leur développement. Il ouvrira à Tarbes au premier semestre de l'année 2017.**

**Il sera installé dans les locaux de l'ancien bureau de poste de Tarbes Gambetta.**

Avec ce nouvel espace Côté Pro, destiné à accueillir ses clients professionnels, La Poste souhaite leur faciliter la vie et leur offrir un véritable « business center » de proximité, dans lequel ils pourront effectuer toutes leurs démarches du quotidien : accéder à des offres et des services dédiés, être conseillés, travailler, recevoir leurs clients et entretenir leur réseau professionnel. Une dizaine de ces concept-stores ouvrent leurs portes dans toute la France, afin de tester ce nouveau modèle d'accueil des professionnels.

Avec ces nouveaux espaces multi-services, **La Poste se place en tant que partenaire privilégié des professionnels.** Un espace libre-service est à la disposition des clients, pour toutes les opérations simples et courantes.
Une boutique, avec tous les produits Courrier, Colissimo et Chronopost directement disponibles, permet aux clients de choisir les enveloppes et emballages préaffranchis dont ils ont besoin. Grâce à un outil très simple sur tablette, ils peuvent, en quelques clics, être guidés et conseillés sur le produit le mieux adapté à leur envoi.

Les Espaces Côté Pro proposent ainsi **des espaces pour travailler en toute tranquillité** ou recevoir un client, le tout entièrement équipé (wifi, imprimantes et bien d'autres outils) et proposant une esthétique et une ergonomie modernes repensées pour plus de convivialité.

Cette nouvelle génération de services fournis par La Poste montre sa volonté de renforcer ses liens avec les acteurs locaux du changement et de l'innovation. En créant des services sur-mesure pour l'entreprise, La Poste devient un partenaire de premier plan pour l'innovation.

## Ardoiz : La tablette numérique des séniors

**A sa réouverture, le bureau de poste de Tarbes Jaurès proposera à la vente une tablette numérique conçue et développée pour faciliter l'accès des seniors à Internet, sous le nom de « *Ardoiz* ».** *Ardoiz* est une tablette tactile innovante et accessible, facile d'utilisation. La Poste a conçu une solution offrant une ergonomie simple de la même manière que des contenus et des usages facilement accessibles avec des partenaires experts dans leurs domaines, Notre Temps et Tikeasy.

Avec le déploiement de ce nouveau produit, La Poste démocratise l'accès à l'information numérique et élargit son offre de services au profit des séniors qui pourront désormais garder plus aisément le contact avec leurs proches, avoir accès à des contenus conçus par la rédaction de **Notre Temps**, le magazine de référence des seniors, et de profiter d'Internet et d'applications ludiques et remises à jour quotidiennement.

En choisissant la tablette *Ardoiz*, les clients bénéficient d'un accompagnement complet de La Poste. Via des postiers spécialement formés, les clients sont accompagnés à domicile pour la mise en service de la tablette. Un numéro téléphonique dédié est également en place pour accompagner les seniors dans l'utilisation de la tablette et pour le service après-vente.

Cette expérimentation a pour objectif d'offrir un accès plus large aux outils numériques et services dématérialisés et de développer la culture numérique auprès d'une partie de la population non encore connectée. Cette initiative illustre également le projet stratégique du Groupe La Poste qui a placé la transformation numérique comme un développement stratégique majeur.

## Chiffres Clés :

A Tarbes :
5 points de contacts La Poste
- 4 bureaux de poste,
- 1 La Poste Relais

39 chargés de clientèle et conseillers bancaires, 8 Distributeurs Automatiques Bancaires

Dans les Hautes-Pyrénées
101 points de contacts La Poste
- 54 bureaux de poste, dont le bureau de poste d'Arreau accueillant une Maison de Services au Public
- 38 La Poste Agences Communales
- 9 La Poste Relais

3 M investis sans la modernisation investis depuis 2013 en zone urbaine comme en zone rurale
129 chargés de clientèle et conseillers bancaires, 28 Distributeurs Automatiques Bancaires

La Branche Services-Courrier-Colis dans les Hautes-Pyrénées c'est :
542 postiers
260 tournées de distribution
158 000 courriers et 2800 colis distribués en moyenne chaque jour
16 plate-formes Courrier
36 voitures électriques
3 Quadéos
4 Staby
102 vélos à assistance électrique
En 2016, 5.575 prestations de service autres que la distribution du courrier et des colis ont été réalisées dans le département
1.294 colis d'expédiés depuis les boîtes aux lettres de clients

Et à Tarbes :
150 postiers
40 tournées de distribution
26 500 courriers et 770 colis distribués en moyenne chaque jour
14 voitures électriques
2 Staby
47 vélos à assistance électrique
En 2016, 1.655 prestations de service autres que la distribution du courrier et des colis ont été réalisées à Tarbes
512 colis d'expédiés depuis les boîtes aux lettres de clients