

## SUCCESS STORY

# LA POSTE

Digiposte : un service innovant



Recevoir et archiver ses bulletins de salaire, relevés de compte, factures ... dans un espace virtuel sécurisé. Déclarer un sinistre en ligne et produire les justificatifs à son assureur. Facturer ou payer d'un clic... La Poste lance sa plateforme dématérialisée Digiposte, accompagnée par Sopra Steria.

La Poste est le 2ème opérateur postal européen pour le courrier.

En France, elle traite 2 millions de clients par jour, grâce à un réseau de proximité de 17 000 points de contact.

### Contexte et enjeux

En 2008, La Poste fait le constat d'une baisse d'activité structurelle constante sur son métier historique. La concurrence d'Internet, récemment conjuguée à l'ouverture du marché, laisse prévoir une perte importante de flux courrier à horizon 2015.

Face à un tel contexte de marché, il devient urgent de trouver des relais de croissance. La Poste décide de miser sur le numérique.

Un positionnement de conseil sur les technologies de l'information, une expertise avérée dans la dématérialisation des échanges et une connaissance du marché émergent des coffres-forts numériques, sont des acquis pour Sopra Steria. Ils seront des atouts pour participer aux premières réflexions sur le service innovant qui affirmera le virage stratégique engagé par le Courrier vers le numérique.

### Digiposte

Lancée en mars 2011, la plateforme allie :

- une boîte à lettres numérique pour recevoir les documents des émetteurs ;
- un coffre-fort électronique sécurisé pour les classer et les archiver ;
- un espace de partage pour ménager, ponctuellement, une relation bilatérale et sécurisée avec un tiers, par exemple pour produire des justificatifs dans le cadre d'une transaction.

## Missions de Sopra Steria

En 2008, La Poste demande à Sopra Steria de l'accompagner dans :

- l'étude des opportunités dans le domaine de la dématérialisation ;
- les premiers échanges avec les postes étrangères, notamment canadienne ;
- la définition du positionnement du service et de ses fonctionnalités ;
- les réflexions sur l'architecture de la plateforme ;
- la définition du cadre juridique ;
- l'élaboration du plan d'amorçage ;
- l'accompagnement du projet dans son volet Système d'Information.

Peu à peu la plateforme de dématérialisation prend corps et Digiposte voit le jour en mars 2011. En tout, une trentaine de collaborateurs Sopra Steria sont mobilisés avec des compétences diverses : conseil, moyens de paiement, CRM, architecture et solutions collaboratives.

Le projet se poursuit focalisé sur ses enjeux de marché pour 2012 - 2013 : le raccordement des émetteurs, le recrutement des abonnés, le développement des usages.

## Bénéfices client

Avec Digiposte :

- La Poste a redynamisé sa stratégie numérique ;
- La Poste affirme un leadership dans le domaine des services dématérialisés aux particuliers ;
- La Poste est en mesure d'apporter de la performance, de l'innovation et de la modernité à ses clients dans un contexte de tension sur les coûts des programmes relationnels et de recherche d'une plus grande réactivité et efficacité.

“ Avec Digiposte, La Poste fait 2 paris :

- celui d'agréger une somme d'univers d'échanges bilatéraux autour du particulier, intégrant ses fournisseurs, son employeur, l'administration ;
- celui de concentrer en un lieu unique le patrimoine documentaire qui constitue toute la vie administrative du particulier : bulletins de paie, relevés de compte, factures, justificatifs d'achats, etc. L'ambition est de faire de Digiposte l'assistant au quotidien du particulier. L'objectif est d'atteindre le million d'abonnés en 2013. ”

ERIC BAUDRILLARD,  
Directeur de Digiposte



### À propos de Sopra Steria

Sopra Steria, leader européen de la transformation numérique, propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier, infrastructure management et business process services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée, innovation et performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leur transformation et les aide à faire le meilleur usage du numérique.

Fort de 37 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires pro forma 2014 de 3,4 milliards d'euros.

Sopra Steria  
9 bis rue de Presbourg 75116 Paris  
Tél : 01 40 67 29 29

[www.soprasteria.com](http://www.soprasteria.com)

