

DOSSIER DE PRESSE



www.docapost.com



LA POSTE
SOLUTIONS **BUSINESS**



Muriel Barnéoud, Président de DOCAPOST

Accompagner un monde qui change

En 15 ans, le monde s'est mis à tourner à la vitesse du Web qui révolutionne la manière dont communiquent, achètent ou encore se divertissent les individus. Le développement de l'Internet, l'arrivée des smartphones et des médias sociaux, l'avènement du e-commerce et, aujourd'hui, la généralisation de la dématérialisation et l'émergence des objets connectés et du Big Data impactent fortement le monde de l'entreprise. Ce phénomène transforme les métiers, les outils et les modes de travail ainsi que les relations de l'entreprise avec ses clients, ses collaborateurs et ses partenaires. Devant cette profonde mutation, les entreprises ne peuvent rester passives. Pour faire face à des consommateurs devenus plus exigeants et à une nouvelle concurrence venue bousculer la donne, elles doivent se transformer, tant dans leur organisation que dans leur business modèle. Il est essentiel pour les professionnels d'accélérer leur digitalisation pour ne pas la subir, pour être toujours plus productifs et compétitifs.

Une tâche difficile qu'il convient d'entreprendre avec des partenaires agiles et fiables ayant une bonne connaissance des métiers. Ce rôle de réflexion, d'assistance, de qualité et d'innovation, c'est ce que nous faisons depuis 30 ans chez DOCAPOST. Et aujourd'hui, dans ce monde qui change, notre objectif est plus que jamais d'accompagner nos clients dans leur

transformation numérique et mobile. A travers une offre complète de solutions et de produits innovants destinés à l'optimisation des processus métiers mais aussi grâce à l'expertise de nos 4600 collaborateurs présents sur le terrain au service des professionnels. Parce que nous sommes convaincus que ses nouveaux usages ne seront pleinement adoptés par les entreprises que si elles peuvent s'appuyer à la fois sur des outils numériques performants et intuitifs, mais aussi sur de l'humain. Ce monde qui se crée n'attend pas. La mise en place de nouveaux business modèles, l'adéquation aux nouveaux usages, c'est maintenant qu'il faut les accomplir car c'est maintenant que se saisissent les opportunités.

DOCAPOST compte 4600 collaborateurs répartis sur 450 sites en France et a réalisé plus de 450 M€ de chiffre d'affaires en 2014. La société est également présente à l'international – Etats-Unis, Angleterre, Espagne, Mexique... ce qui lui permet d'accompagner ses clients via des solutions transfrontalières.

> Qui sommes-nous ?

DOCAPOST est une filiale de la Branche Numérique du Groupe La Poste. A ce titre, DOCAPOST accompagne les entreprises et les administrations dans leur transition numérique et mobile et travaille à l'optimisation des processus métiers (RH, finance, relation client, DSI...) ou sectoriels (banque, assurance) à travers un large choix de solutions sur mesures ou clé en main : conseil, échange de données sécurisées, services mobiles, éditique industrielle ou à la demande, archivage électronique, Business Process Outsourcing...

Editeur de plateformes collaboratives, DOCAPOST facilite les relations entretenues par les entreprises avec les individus, qu'ils soient salariés, clients, fournisseurs, partenaires, voire citoyens.

Ainsi, DOCAPOST est le seul acteur du marché à apporter l'ensemble des « briques » nécessaires à la gestion de ces parcours relationnels, à travers une seule et même interface, pour optimiser la productivité et la compétitivité des entreprises.

Véritable tiers de confiance, DOCAPOST se porte garant de la sécurité et de la confidentialité des données conservées au sein de ses plateformes, en s'appuyant sur les standards les plus performants du marché.

DOCAPOST en quelques chiffres et en quelques mots, c'est :

- Plus de 15 000 entreprises clientes dont 80% des entreprises du CAC 40
- 650 ingénieurs informatiques
- 1,5 milliard de pages imprimées, 1,1 milliard de chèques traités, 3,5 milliards de documents archivés, 1 milliard de requêtes traitées, 30 millions de messages EDI échangés, 15 millions de documents dématérialisés, 8 millions de transactions électroniques,...
- 50 plateformes de production
- Des infrastructures sécurisées (datacenters) installées en France
- Des solutions s'appuyant sur des socles open source
- Des partenaires reconnus dans leur domaine d'expertise : salesforce, ADP/GSI...

> Une entreprise engagée et responsable

- DOCAPOST est titulaire du Label de **Responsabilité Sociale en Entreprise** pour ses activités de relation clients à distance.

- DOCAPOST est signataire de la **Charte de la Diversité** et s'engage dans une démarche d'égalité sociale.

- DOCAPOST a choisi d'être évalué au regard de la norme ISO 26000 par un organisme indépendant

- DOCAPOST a déployé une **démarche de neutralité carbone** :

- mesure et réduction de ses émissions de CO2
- compensation des émissions incompressibles

- DOCAPOST est certifié ISO 27001

- DOCAPOST est certifié ISO 9001

- Les solutions de dématérialisation de factures de DOCAPOST ont reçu la certification au label qualité délivré par l'organisme **GS1**

- DOCAPOST est hébergeur agréé des données de santé

Des solutions pour toutes les entreprises

DOCAPOST met en place et opère des solutions dans les domaines suivants :

- confiance numérique : certificats, signatures,...
- conseil : diagnostic, assistance à maîtrise d'ouvrage,...
- back office métier in situ ou sur site DOCAPOST : prise en charge de tout ou partie d'un processus métier ;
- éditique, dématérialisation et archivage de flux documentaires ;
- hub numérique et IoT ;
- solutions sectorielles : RH, DAF, Relation client, Santé,...
- marketing direct : hyperpersonnalisation, conquête, fidélisation ;
- plateformes métier ;
- plateformes d'intermédiation/digitales ;
- factures et paiements (chèques, TIP SEPA, numéraire, ...) ;
- services courrier / FM dans les locaux de nos clients ;
- gestion de flottes de mobiles ;



SOMMAIRE

1. DRH / Au cœur de la stratégie de l'entreprise page 6
2. E-SANTÉ / Des enjeux sociétaux et une opportunité pour les entreprises page 8
3. PME-TPE / Le cloud computing pour réussir le virage du numérique page 10
4. RELATION CLIENT / Le moteur de l'entreprise page 12
5. ADMINISTRATION / S'adapter aux nouveaux usages page 14
6. BANQUE ET ASSURANCE / Accélérer la transformation numérique autour du client page 16
7. Les savoir-faire DOCAPOST page 18

Au cœur de la stratégie de l'entreprise

Aujourd'hui, la DRH est attendue sur sa contribution à servir et mettre en œuvre la stratégie d'entreprise en relevant de nombreux défis : attraction et gestion des talents, engagement des salariés, application de nouvelles réglementations, analyse des données RH, gestion des relations sociales... Mais dans un environnement où les données RH sont souvent éparpillées dans plusieurs dizaines d'applications, comment avoir une vision globale de l'activité RH ? Comment anticiper et s'adapter aux nouveaux challenges à venir ? La consolidation de l'information RH et l'amélioration de la productivité sont donc au cœur des nouveaux enjeux des DRH qui cherchent à se positionner, plus qu'en experts administratifs et légaux, plus qu'en « Business Partners » des Directions Générales, en véritables « Business players ».

> DOCAPOST Solutions et accompagnement RH comporte 2 piliers

DOCAPOST digitalise et optimise les processus RH en matière de :

1) Relation Collaborateur

pour fluidifier le parcours-salarié de son arrivée à sa sortie de l'entreprise en optimisant la gestion quotidienne des activités qui y sont associées ; satisfait, le collaborateur n'en est que plus engagé et plus fidèle à l'entreprise (amélioration de l'expérience collaborateur).

- **Le dossier collaborateur**

L'ensemble des documents des salariés y sont archivés de manière sécurisée et organisés selon un plan de classement facilitant la recherche.

- **Le bulletin de paie multicanal**

Les bulletins de paie papier sont expédiés à J+1 et adressés aux collaborateurs sous enveloppe affranchie ou sur site, pour une distribution en interne.

Les bulletins de paie dématérialisés sont, quant

à eux, déposés automatiquement dans le coffre-fort numérique personnel Digiposte de chaque collaborateur.

- **Le coffre-fort numérique Digiposte**

Le collaborateur peut y conserver ses documents, professionnels et personnels, en toute sécurité, en toute confidentialité et gratuitement.

Le coffre-fort DIGIPOSTE est accessible 24h/24 et 7J/7, sur le web et en mobilité, grâce à l'application smartphone Digiposte +.

- **Le parapheur électronique**

Il permet de faire circuler, valider et signer les documents RH entre les différents interlocuteurs, notamment le contrat de travail (E-parapheur).

- **Le portail de gestion de l'intérim**

Il permet de gérer plus efficacement et dans le respect de la réglementation les surcroûts d'activité en fluidifiant les relations avec les agences de travail temporaire (Temporaris).

Quelques chiffres

- Selon une enquête réalisée par Deloitte, **78% des répondants positionnent la mise en place d'un système d'information RH** (1) comme une des priorités avec une attente majeure : disposer d'outils intégrés et intuitifs.

- La dernière enquête réalisée par Markess International montre que « **75% des décideurs RH voient dans le recours aux solutions collaboratives** (2) une opportunité pour la fonction RH d'être plus performante » et « **69% des managers interviewés y voient une opportunité d'améliorer leur performance managériale** ».

(1) Source Etude Deloitte Tendances RH 2015.

(2) Source Etude Markess 2015.

2) Relations Sociales

pour dynamiser le dialogue entre service RH et instances représentatives du personnel et créer un climat de sérénité dans l'entreprise, propice aux résultats.

- **Les solutions de vote pour organiser les élections professionnelles**

3 canaux sont disponibles pour répondre aux besoins de chaque organisation : papier, électronique ou hybride.

Les données de l'organisation sont intégrées et le scrutin configuré en ligne.

Vote électronique : les électeurs peuvent voter 24h/24, 7j/7 en toute confidentialité sur un site internet personnalisé sécurisé ou sur des ordinateurs ou tablettes mis à disposition au sein de l'entreprise.

Vote papier : à l'urne ou par correspondance, le matériel de vote est expédié et le vote effectué manuellement, sur site ou par retour courrier.

Vote hybride : il permet de laisser le choix aux participants de voter par voie papier ou électronique en gérant conjointement les 2 canaux de vote.

- **Une solution pour gérer les relations sociales au quotidien**

- Suite au vote, génération des **procès-verbaux Cerfa** et archivage des originaux ;
- Archivage et recherche simplifiée des **accords collectifs** ;
- Alimentation de la **Base de Données Economiques et Sociales**, accessible par le service RH et les IRP ;
- Suivi des heures de délégation des IRP ;

La plateforme collaborative DOCAPOST RH

Pour répondre aux nouveaux enjeux des DRH, DOCAPOST propose une **plateforme collaborative, en mode SaaS** (données accessibles via le cloud computing) et modulaire, accessible aux collaborateurs, aux fonctionnels RH, aux managers et aux IRP, permettant de piloter toutes les activités RH depuis une **interface unique**.

En connectant l'ensemble des SIRH et applications métiers de l'entreprise et en intégrant l'ensemble des solutions RH DOCAPOST, cette plateforme, permet la **consolidation des données RH**.

La DRH dispose ainsi d'une vision RH 360° facilitant la prise de décision.

Conseil et accompagnement

Les experts de DOCAPOST Conseil accompagnent la DRH tout au long de son projet de dématérialisation RH avec pour objectif l'optimisation du capital humain au service de la performance de l'entreprise.



Les clients le disent

Philippe COLEON, Directeur d'Academia

80 000 élèves, 22 000 professeurs, 40 000 fiches de paie par mois et autant de contrats... La gestion administrative aurait pu s'avérer pesante et chronophage pour une entreprise comme la nôtre. Heureusement, nous avons été parmi les toutes premières entreprises à acquérir les solutions de DOCAPOST pour numériser nos très nombreux documents. Gain de temps, simplification des process, sécurisation des données, facilité d'accès à l'information... Vous n'imaginez pas tous les bénéfices de cette gestion numérique des outils administratifs !

Olivier Persant, DRH de Saint-Gobain

DOCAPOST nous a permis de traiter près de 70 élections DP en même temps avec une réelle aisance, notamment dans la phase de dépouillement. La solution offre un vrai gain de temps, de facilité et de productivité.

Sandrine Mathis, Responsable du département juridique d'Elior

Notre volonté de mettre en place une BDES est née suite à l'identification de plusieurs objectifs et enjeux. Tout d'abord l'outil de DOCAPOST s'inscrivait dans une optique de développement durable de la part de la société. En corrélation avec cette vision, nous avons pour objectif de réduire considérablement la consommation de papier. Nous souhaitons également avoir un outil complet et simple afin de pouvoir optimiser son utilisation par la totalité de nos collaborateurs. Enfin l'enjeu principal de la mise en place de la BDES de DOCAPOST était de pouvoir traiter l'ensemble des IRP de la même manière.

Des enjeux sociétaux et une opportunité pour les entreprises

Le secteur de la santé fait face à de nombreux défis : explosion des maladies chroniques, allongement de la durée de vie et vieillissement de la population, réorganisation du système de santé, problématiques de financement, etc. Les problématiques sont vastes et le champ couvert (sanitaire, médico-social, bien-être, bien-vieillir) est multiforme.

Or, le digital a transformé notre monde et le secteur de la santé n'échappe pas à cette transformation.

Le numérique est un moyen de répondre à ces nouveaux enjeux car il contribue à rendre notre système de santé plus préventif, plus personnalisé, plus efficace et plus économique.

Avec un marché de la e-santé estimé à plus de 2 milliards d'euros et une progression de 5 à 10 % par an d'ici 2017 le secteur se veut porteur. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : 75% des français se disent prêts à utiliser le digital dans le domaine de la santé, 76% des patients sont convaincus que l'utilisation des nouvelles technologies pour suivre leur état de santé permet in fine de l'améliorer, 13% des Français possèdent déjà un objet connecté de santé et 64% espèrent se voir développer des objets connectés liés à la santé. Néanmoins, si elle est inéluctable, la transformation numérique de la santé ne doit pas se faire sans précaution, particulièrement lorsqu'il s'agit de données sensibles comme les données de santé.

1^{er} hébergeur de données de Santé en France et opérateur leader de plateformes de services e-Santé, DOCAPOST accompagne depuis de nombreuses années la transition numérique du secteur. Non seulement comme prestataire technique mais aussi comme un véritable partenaire, expert des sujets e-Santé et force de proposition pour ses clients.

> Notre savoir-faire s'articule autour de 4 axes

- Gérer les dossiers santé digitaux de nos clients : fort de plusieurs agréments d'hébergeur agréé de données de santé, DOCAPOST héberge de manière sécurisée des dizaines de millions de dossiers santé : Dossier Pharmaceutique (DP), Dossier Médical Partagé (DMP), dossiers bénéficiaires, dossiers assurés, etc. DOCAPOST opère ces dossiers en très haute disponibilité 24h/24 et en garantit la totale sécurité et confidentialité.

Cas client

DOCAPOST opère au quotidien le Dossier Pharmaceutique pour l'Ordre National des Pharmaciens (32 millions de dossiers actifs, 22.300 officines connectées) ainsi que tous les nouveaux services de santé associés, tels que DP-Alertes (diffusion automatisée d'alertes sanitaires 24h/24), DP-Ruptures (signalement des ruptures d'approvisionnement), DP-Rappels (rappels et retraits de lots de médicaments en temps réel) ou DP-Suivi Sanitaire (outil de veille sanitaire et d'aide à la décision pour les autorités publiques à partir des données anonymisées du DP).

- Développer la relation clients/patients/assurés : DOCAPOST propose des outils multicanal (courrier, email, sms) pour la diffusion d'informations à destination des professionnels, patients, assurés ou utilisateurs que ce soit de manière ponctuelle ou régulière.

- Opérateur de plateformes de services e-Santé : DOCAPOST accompagne ses clients dans la mise en œuvre et la gestion de plateformes de services e-santé : programmes de prévention santé, parcours de soins, télé-suivi médical, maintien à domicile, etc.

Cas client

DOCAPOST a développé et mis en œuvre pour le compte de la Mutuelle Générale de l'Education Nationale (MGEN) la plateforme numérique sécurisée de prévention santé Vivoptim : programme inédit permettant de prévenir et accompagner les risques santé des assurés MGEN via des services innovants autour de quatre univers complémentaires :

- Sensibilisation des assurés aux problématiques de santé
- Evaluation de leur risque santé
- Actions d'accompagnement individualisées
- Suivi des assurés à domicile grâce aux objets connectés de santé.

- Créer de nouveaux services e-Santé : avec ses clients et ses partenaires, DOCAPOST co-construit, développe et met en place les services e-santé de demain : Territoires de soins numériques ; MAD (Maintien à domicile) ; HAD (Hospitalisation à Domicile) ; Télé suivi de patients ; Programmes d'accompagnement patients ; Programmes de prévention santé ; Télémédecine...

1- Haut conseil pour la santé publique – mai 2014

2- Etude Accenture Septembre 2015

3- IFOP-Février 2015

4- Sondage BVA/ Syntec numérique



Notre expert



Jean-Marie Dunand,
Directeur Business Développement Santé

La santé de demain reste à inventer mais nul n'échappera à la révolution de la santé mobile et connectée. L'innovation et la confiance permettront à nos clients d'entrer sereinement dans l'ère de la e-Santé.

Les clients le disent

Isabelle Adenot,
Président du Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens

Pour développer le Dossier Pharmaceutique, nous avons besoin d'un partenaire industriel de confiance à même de respecter nos exigences de qualité et de sécurité et ayant une bonne compréhension du métier de la santé et de ses enjeux. Il est également essentiel d'être accompagnés dans le développement des services e-santé de demain.



Le cloud computing pour réussir le virage du numérique

Les petites et moyennes entreprises n'ont pas les moyens techniques, humains et financiers des grandes organisations. Néanmoins, comme les grandes, elles ont besoin de s'équiper par obligation réglementaire, pour se moderniser, gagner des parts de marché et surtout pour réussir le virage du numérique. C'est pourquoi les PME sont en recherche de solutions clés en main à la fois intuitives et robustes.

C'est dans ce contexte que DOCAPOST, s'appuyant sur son expérience historique auprès des grandes entreprises, propose une offre complète de solutions en ligne et « à la demande » adaptée à l'accompagnement des PME et TPE.

Aujourd'hui, pour adapter des services numériques à des besoins particuliers, les outils existent grâce aux solutions en cloud computing. Ceux-ci permettent de déployer vite et de façon efficace les applications dont l'entreprise a besoin. Le mode SaaS a de nombreux avantages : il est modulable (on peut rajouter des briques), s'adapte aux montées (et aux baisses) en charge et peut être un modèle de réduction des coûts. Le SaaS fournit des offres clés en main immédiatement fonctionnelles.

Ainsi, la mise en place d'une plateforme de services SaaS afin de porter les offres proposées par DOCAPOST Middle Market correspond aux nouveaux usages et aux attentes des TPE/PME, à savoir :

- Partage et synchronisation des données entre les différentes applications ou/et services en ligne.
- Accès aux logiciels à partir de n'importe quel « device » : ordinateur, tablette, smartphone.
- Facilité de mise en œuvre : mise à disposition en quelques clics, mises à jour automatiques et transparentes, absence d'installation, accès simplifié (login et mot de passe unique) et interface de gestion simple et intuitive.
- Contrôle des coûts des applications métiers : paiement en abonnement à l'utilisateur, opportunités d'up selling et de cross selling .
- Un service client unique, adapté aux problématiques spécifiques du secteur d'activité de l'entreprise.
- Sécurité : des données bien protégées, sans atteinte à leur intégrité.

Les services proposés aux PME par DOCAPOST Middle Market sont ainsi similaires à ceux réservés aux grands comptes (gestion commerciale ou administrative, finance, RH, marketing direct, communication, etc.) **si ce n'est le soin particulier apporté à une expérience utilisateur simple, intuitive, adaptée aux besoins des dirigeants de PME.**

Quelques chiffres

- Le marché est estimé à **1 300 M€ en 2020** sur l'ensemble de la chaîne de valeur allant du développement commercial à l'optimisation de la gestion de l'entreprise, il intègre les TPE et les PME qui présentent une dynamique variable suivant le secteur d'activité.
- Pour les PME, le premier enjeu est celui du développement commercial (57% des entreprises ont un projet dans les 3 ans à venir) ; vient en second celui du pilotage (52% des entreprises ont un projet en cours).



Notre expert

Roland André,
directeur général, DOCAPOST Middle Market



La plateforme créée par DOCAPOST à destination du Middle Market a tout d'une grande ! Nous proposons aux PME des services identiques à ceux dont bénéficient déjà nos clients Grands Comptes. Toutefois, nous apportons un soin particulier à ce que cette offre soit adaptée aux besoins spécifiques des dirigeants de PME. L'utilisation des applications se fait en Plug&Play, aussi intuitives qu'un smartphone ! Avec de telles solutions, nous sommes certains que les dirigeants de petites et moyennes structures vont pouvoir se concentrer sur leur cœur de métier et se libérer des tâches chronophages.

5 - Up selling : favoriser l'achat en quantité supérieure à celle prévue (ex : « le 2ème à 50% »)

6 - Cross selling : favoriser l'achat de produits ou services supplémentaires à celui prévu (ex : ceux qui ont acheté X ont aussi acheté Y)

7 - Deux études ont été réalisées par La Poste (Branche Numérique et Branche Courrier) entre 2012 et 2014, une sur le marché des « Pros » (Très Petites Entreprises, de 0 à 9 salariés) et une sur le marché du « Middle Market » (Petites et Moyennes Entreprises, entre 10 et 250 salariés).



Le moteur de l'entreprise

Sans clients, pas de chiffre d'affaires et donc pas d'entreprise. Si l'équation peut sembler simpliste, elle est néanmoins plus que jamais d'actualité à l'heure où le consommateur est hyperconnecté et hyperinformé. Il n'hésite plus à tester, à zapper pour trouver la meilleure offre, le meilleur prix tout en réclamant une expérience simple et la meilleure attention. Dans ce contexte les entreprises doivent absolument construire ou reconstruire leur organisation autour de ce client et devenir si ce n'est déjà fait, « customer centric ». Etape clé du parcours client, la transaction est l'un des chantiers prioritaires que DOCAPOST a choisi d'adresser à travers quatre leviers :

- Simplifier le parcours
- Concevoir la relation en mode multicanal et omnicanal
- Faciliter le processus transactionnel
- Proposer des solutions et services qui garantissent la confiance

DOCAPOST adresse ces quatre leviers dans sa nouvelle suite Gestion de la transaction digitale qui permet de gérer une transaction digitale de bout-en-bout. Gestion de la transaction digitale est une gamme de solutions unique 100% exploitée et hébergée en France qui s'appuie sur un pilier fondamental de DOCAPOST et de La Poste: la confiance. Tiers de confiance, DOCAPOST et La Poste proposent des solutions comme la signature électronique ou l'identité numérique qui garantissent la sécurité des transactions.

> La suite Gestion de la transaction digitale de DOCAPOST inclut

- Un service d'identification automatique de l'identité, du domicile et des coordonnées bancaires du client à partir du téléchargement d'un document numérisé ou de la photographie via smartphone des pièces justificatives directement auprès du client.
- Une solution de signature électronique, intégrant jusqu'à 4 niveaux de confiance selon la « sensibilité » de la transaction
- Une solution de facturation permettant la mise en œuvre de business models différents sur de nouveaux services : abonnement, paiement à l'usage (pay as you), paiement au comportement (pay how you)...
- Des solutions de paiement associées permettant de digitaliser l'acte de paiement : CB, Prélèvement SEPA récurrent ou à l'acte, TIP 2.0
- Un archivage à vocation probatoire permettant de conserver les preuves sur l'ensemble d'une transaction et de constituer un dossier pour un juge en cas de litige

La solution intègre également l'équipement en amont des équipes de vente et des équipes terrain de dispositifs mobiles (smartphones et tablettes), sécurisés et gérés à distance afin que le commercial lui-même s'intègre facilement au parcours digital du client.

Un chiffre

60 % des décideurs considèrent que l'amélioration de l'expérience client et la simplification constituent les enjeux les plus critiques de la relation client



Notre expert

Stéphane Ingrassia,
Directeur Marketing Adjoint

Aujourd'hui, nous accompagnons les entreprises dans la digitalisation de leur relation client afin de faciliter, accélérer et sécuriser toutes les transactions. Le parcours client vise à être 100% digital, du service après-vente, aux solutions d'identification à distance jusqu'à l'archivage. Nous tenons malgré tout à préserver le back office humain.



S'adapter aux nouveaux usages

Se transformer de l'intérieur et offrir davantage de services aux administrés et aux citoyens tout en contribuant à la maîtrise des finances publiques : cela suppose à la fois de concentrer les efforts, d'optimiser les processus et de mutualiser les ressources entre services. Parallèlement, les organisations doivent s'adapter au développement exponentiel du numérique et répondre à des citoyens de plus en plus connectés, en attente de réactivité, d'interactivité, de simplicité et de proximité dans leur relation avec les différentes administrations d'Etat et locales. Sans compter que les évolutions législatives visant à la modernisation de l'administration imposent de nouvelles obligations.

Face à ces enjeux, DOCAPOST fournit une triple expertise avec :

- Des solutions d'administration numérique
- Une gestion déléguée de processus afin d'optimiser les coûts et la qualité de service
- Une solution de gestion de la relation citoyen

A travers ses offres DOCAPOST accompagne la transformation digitale des administrations d'Etat, locales et territoriales. Autour de trois axes :

1) Développer de nouvelles solutions d'administrations numériques

Avec le développement d'Internet et des usages, la gestion de l'écosystème entre les institutions et les usagers devient de plus en plus complexe. DOCAPOST opère cette gestion des données quels qu'en soient la nature et le support (papier ou numérique). Spécialisée dans la gestion de processus complexes et la gestion de données sensibles (données électorales, données financières, données personnelles, données de santé...), DOCAPOST co-construit avec ses clients de nouveaux dispositifs organisationnels et techniques.

2) Optimiser la gestion des processus

DOCAPOST propose une gamme complète de solutions d'externalisation, de la prise en charge des processus métier interne à l'administration ou à la collectivité (DAF, DRC, RH, juridique, services généraux...) à la restitution d'informations, en intégrant de façon flexible les caractéristiques et contraintes spécifiques à chaque activité. Ses consultants et experts (SI, métier...) assurent une maîtrise d'œuvre intégrale des projets, de l'évaluation des besoins à l'élaboration de solutions et à leur mise en œuvre.

DOCAPOST propose également des services de confiance numérique permettant aux collectivités d'échanger avec les administrations en toute sécurité (dématisation du contrôle de légalité, dématérialisation des flux comptables...).

Un chiffre

74 % des Français sont favorables au développement de l'e-administration.

3) Moderniser la relation citoyen

DOCAPOST a développé auprès des entreprises et des collectivités une approche de l'économie numérique au service des usagers. L'objectif est de permettre aux collectivités de tirer parti des nouvelles technologies afin d'optimiser la relation citoyen.

La solution Gestion Relation Citoyen de DOCAPOST permet aux citoyens de réaliser toutes leurs démarches auprès de votre collectivité depuis chez eux via internet ou en mobilité, via leur smartphone. DOCAPOST favorise les échanges par la multiplication des points de contacts entre usagers et collectivités via les différents canaux de communication disponibles aujourd'hui (web, smartphone, courrier, guichet...). L'accès aux services géolocalisés permet à un usager de signaler facilement un problème de voirie à sa mairie.

Cas client

DOCAPOST a développé et mis en œuvre pour le compte de la Mutuelle Générale de l'Education Nationale (MGEN) la plateforme numérique sécurisée de prévention santé Vivoptim : programme inédit permettant de prévenir et accompagner les risques santé des assurés MGEN via des services innovants autour de quatre univers complémentaires :

- Sensibilisation des assurés aux problématiques de santé
- Evaluation de leur risque santé
- Actions d'accompagnement individualisées
- Suivi des assurés à domicile grâce aux objets connectés de santé.

Les clients le disent

Philippe Sambussy, chef de bureau des prestations de service pour le compte du ministère des Affaires Sociales et de la Santé, du ministère du Travail, du ministère des Sports et de la Jeunesse :

Intégrée au ministère des Affaires Sociales et de la Santé, la cellule de DOCAPOST centralise, trie et fait transiter l'ensemble des courriers et colis des trois ministères grâce à des navettes intersites. Chaque année, nous envoyons 250 000 plis et recevons 150 000 plis en moyenne.

Accélérer la transformation numérique autour du client

En quelques années, les secteurs de la banque et de l'assurance ont été profondément transformés. Ce n'est qu'un début : l'émergence des acteurs en ligne, le renforcement des réglementations (Bâle III, Solvabilité II, loi Macron sur la mobilité bancaire, loi Eckert...), la digitalisation et l'évolution des clients, plus volatils et multicanaux, l'arrivée des fintech/ InsurTec, l'internet des objets... sont **autant d'éléments et d'opportunités qui accélèrent la transformation des secteurs banques et assurances.**

Pour répondre à ces enjeux, les banques et les assurances **doivent être plus agiles.** C'est ce que va permettre DOCAPOST **par l'accélération de la transformation numérique des organisations et des processus métiers.**

DOCAPOST intervient sur les domaines clés suivants :

- **RELATION CLIENT** : digitalisation du parcours client IARD / crédit immobilier avec au cœur la souscription électronique.
- **CARE /SANTE** : Passage du cure au care avec l'internet des objets et la gestion des données
- **PREVOYANCE** : Back-office métier et développement de nouveaux services
- **MOBILITE BANCAIRE, SUCCESSION ET DESHERENCE**
- **BACK-OFFICE** : Optimisation des traitements back-office par l'externalisation
- **EDITIQUE** : Optimisation de la gestion des flux éditiques

Quelques chiffres

• **21 % c'est la part de la souscription en ligne dans la banque.** Elle a presque doublé en quatre ans : de **13% en 2010**

à **21% en 2014.**⁹

• La banque est un des secteurs d'activité qui investit le plus dans les NTIC, après l'industrie :

16 % des dépenses informatiques dans le monde sont effectuées par les banques, avec **396 milliards de dollars d'investissement en 2010**

(+ 4,60 % en un an).¹⁰

9- <http://www.insurancespeaker-solucom.fr/2015/03/souscription-digitale-de-la-banque-lassurance/>

10- Etude Gartner



Les clients le disent

... de la souscription en ligne

« Le service tout-en-un de Docapost 100 % dématérialisé, porte déjà ses fruits. Il nous permet de traiter plus vite les demandes de nos clients, de leur faire signer plus rapidement leur contrat, mais aussi de perdre moins de prospects une fois ceux-ci connectés sur notre site. Cette solution est en tout cas arrivée à point nommé, à un moment où mon entreprise était en pleine croissance et avait besoin de ce petit coup de pouce pour être encore plus efficace ! » **Frédéric Bacmann, Directeur d'AFI Assurances**

... de l'hébergement de données

« Les plateformes comme Carte Blanche Partenaires ont tout leur rôle, en fonction de l'évolution réglementaire, pour se placer en tiers de confiance, permettant la gestion personnelle d'un dossier de remboursement en interface avec l'assureur et sans que ce dernier ait des informations confidentielles » explique Jean-François Tripodi, lors du débat Umanis sur les nouvelles sources de données disponibles (Big Data/réseaux sociaux/objets connectés), et leur utilisation dans le domaine de la santé. **Jean-François Tripodi, Directeur Général de Carte Blanche Partenaires.**

« L'expertise et les solutions de DOCAPOST nous ont fait gagner un temps considérable dans la mise en oeuvre de ce projet », se réjouit **Laurent Borella, Directeur des Services Santé du groupe MALAKOFF MEDERIC**



> Conseil

DOCAPOST accompagne les entreprises et organisations publiques dans la transition numérique. Elle conseille et accompagne ses clients dans l'optimisation de la gestion de leurs flux d'informations, documents, courriers, paiements... échangés sous forme physique et numérique avec l'ensemble des parties prenantes de leur écosystème (clients, fournisseurs, salariés...).

> Back office

Expert depuis 30 ans dans la gestion déléguée des processus métier, DOCAPOST propose une gamme complète de solutions d'externalisation, de la prise en charge des processus métier de l'entreprise (DAF, DRC, RH, Juridique, Services Généraux...) à la restitution d'informations, en intégrant de façon flexible les caractéristiques et contraintes spécifiques à chaque activité.

Ses consultants et experts (SI, métier...) assurent une maîtrise d'œuvre intégrale des projets, de l'évaluation des besoins à l'élaboration de solutions et à leur mise en œuvre avec :

- Délégation de tout ou partie d'un processus
 - Opérations réalisées sur site client ou sur site industriel mutualisé
 - Développement et exploitation de SI
 - Apport d'experts métier
- (exemple : gestionnaires experts, médecins, juristes...)
- Gestion du Front Office et Back Office

DOCAPOST dispose de plus de 20 centres de production certifiés ISO 9001 : 2008, sécurisés, répartis sur l'ensemble du territoire français, garants d'un service de qualité et de proximité.

> Plateforme d'intermédiation

Une plateforme d'intermédiation permet de fédérer, professionnaliser et accélérer la performance de votre secteur d'activité par le développement de services accessible en ligne. Elle accélère par ailleurs la transition numérique du secteur par un accompagnement maîtrisé menant du papier à la dématérialisation à vocation légale. Elle permet enfin d'intervenir comme intermédiaire et tiers de confiance pour les différents acteurs impliqués dans les échanges (comme par exemple entre les experts comptables et la DGI pour la dématérialisation des déclarations fiscales et sociales).

La plateforme permet avant tout de centraliser, structurer et conserver les données sur des serveurs hautement sécurisés, avant de les partager entre les utilisateurs, selon les règles définies. Elle permet en outre le développement de nouveaux services à forte valeur ajoutée.

Dans le secteur de la santé par exemple la plateforme génère des alertes automatiques à partir d'indicateurs clés, comme les ruptures d'approvisionnement ou les risques sanitaires... Elle permet également la transmission d'analyses et de tendances en temps réel...

Le métier de DOCAPOST est de concevoir, exploiter et héberger ces plateformes (système d'information + interface/ portail) de e-services pour le compte de ses clients (exemples : Jedecare.com, Infogreffe, Conseil National de l'Ordre des Pharmaciens...).

Ces plateformes permettent d'affranchir les donneurs d'ordres de la problématique d'hétérogénéité des acteurs concernés en termes :

- De moyens (petites ou grandes structures évoluant dans la sphère privée ou publique)
- De formats (EDI, XML, propriétaires, etc.)
- De technologies (réseau public ou privatif, ERP, etc.).

La plateforme d'intermédiation réunit plusieurs fonctionnalités :

- Interfaçage avec les SI existants
- Authentification
- Traçabilité des échanges
- Facturation et commissionnement
- Workflows métier
- Gestion de la preuve
- Portails d'accès
- Support utilisateurs

> IoT

Santé, bien-être, sécurité, vie citoyenne... la plateforme mutualisée, universelle et interopérable de La Poste permet de développer des services IoT en toute confiance en connectant tous les objets :

- Les objets liés à l'individu (montre, bracelet d'activité physique, smartphone...)
- Les objets de la maison (sécurité, consommation électrique, station météo...)
- Les objets de la ville (transport, pollution, stationnement...)
- Les objets du monde postal (boîte aux lettres, véhicules, bâtiments...).

Le hub numérique de La Poste accompagne ses clients dans la mise en œuvre et le suivi de leurs offres, depuis la présentation des services jusqu'à la livraison en passant par la facturation et le paiement, grâce à une infrastructure de confiance, évolutive, mutualisée et personnalisable.

> Éditique et dématérialisation

DOCAPOST optimise le traitement de tous les documents : de l'impression à la remise à La Poste, en passant par la mise sous pli et l'affranchissement. La solution peut traiter au jour le jour ou faire face à un surplus de production grâce à la mise en place de plan de continuité d'activité. DOCAPOST peut produire des volumes importants grâce à une capacité de production inégalée fournie par son parc machines : imprimantes continues couleur, imprimantes page à page, recto ou recto/verso, couleur, noir et blanc, machines de mise sous pli, multi-formats. DOCAPOST massifie les envois afin d'optimiser les tarifs d'affranchissements. Enfin DOCAPOST valorise, via de nombreuses applications, les données que lui transmettent ses clients : factures, paies, relevés, avis d'échéance... et contrôle l'intégrité et l'intégralité des documents.

> Service courrier – FM

Filiale historique du Groupe La Poste, DOCAPOST est depuis 20 ans le leader sur le marché de l'externalisation du service courrier.

Les experts courrier DOCAPOST pilotent directement dans les locaux de leurs clients les tâches courrier amont, aval et internes ou la totalité de leur salle courrier.

DOCAPOST assure les missions associées au métier du courrier : la gestion des coursiers, les navettes intra et extra-sites, la numérisation et l'envoi par mail en temps réel des flux destinés au personnel nomade, le tri des flux avant leur arrivée en entreprise... En complément, DOCAPOST assure la dématérialisation des flux en réalisant la préparation, la numérisation, l'extraction et l'intégration des informations, le workflow et l'archivage.

Par ailleurs, DOCAPOST peut également prendre en charge l'organisation de la reprographie (la maintenance des copieurs).



Contact presse DOCAPOST

Véronique Peter : veronique.peter@laposte.fr
+33 (0)1 72 36 62 16

Agence de relations presse Le Public Système PR

Marjorie Lescure : mlescure@lepublicsysteme.fr
+33 (0)1 41 34 18 49

DOCAPOST

10, avenue Charles de Gaulle
94673 Charenton-le-Pont Cedex