

# LE GROUPE LA POSTE, UN ACTEUR ENGAGÉ DE LA TRANSITION NUMÉRIQUE



Par Philippe Wahl, Président-Directeur Général du Groupe La Poste.

Le Groupe La Poste vient d'adopter son nouveau plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ». C'est le plan d'une entreprise qui s'adapte à son environnement, qui se donne comme premier objectif de mieux servir ses clients et de leur simplifier la vie. Une entreprise qui s'engage aussi pour la société tout entière, pour l'aider à gérer les transitions démographique, numérique, écologique et territoriale.

Acteur engagé, La Poste fait du numérique un des axes prioritaires de son développement et souhaite consolider son rôle de tiers de confiance numérique au service de tous. Ainsi, La Poste offre des solutions technologiques pour simplifier et sécuriser la vie quotidienne des particuliers ainsi que l'activité des professionnels et des entreprises tout en mettant en œuvre une charte des données qui garantit aux clients une gestion et un hébergement responsables et sécurisés de leurs données et répondre au défi de la protection des données.

Deux services symbolisent cette approche : Digiposte et l'Identité Numérique.

- D'une part, Digiposte est une « boîte aux lettres » numérique qui permet de collecter, trier et utiliser les documents numérisés, tels que bulletins de salaire, feuilles d'impôts ou relevés bancaires. En 2021, Digiposte s'appuie

sur un coffre-fort numérique qui stocke près de 250 millions de documents, hébergés dans des centres de données tous situés en France.

- D'autre part, l'Identité Numérique de La Poste, quant à elle, a été la première identité électronique française certifiée par l'ANSSI et conforme au niveau de sécurité substantiel du règlement européen eIDAS. Ce service permet actuellement de se connecter à plus de 700 services administratifs en ligne, contribuant ainsi à la dématérialisation des démarches administratives, faisant de La Poste un partenaire de la modernisation des services de l'État.

Ce positionnement stratégique, amorcé depuis plusieurs années, a été conforté par les conséquences de la crise sanitaire que nous traversons depuis plus d'un an. En effet, à l'heure où les contacts dématérialisés deviennent la norme, La Poste continue d'assurer son rôle de lien social et économique à la rencontre entre le monde numérique et le monde physique au service de la proximité humaine, valeur fondamentale du Groupe La Poste.

Que ce soit pour la livraison des masques aux TPE/PME via sa plateforme laposte.fr, la livraison de repas et de médicaments aux personnes âgées ou isolées par les facteurs, l'appui



au passage à la vente en ligne pour les commerçants de proximité, souvent en partenariat avec les collectivités locales, via le service « Ma Ville Mon Shopping », La Poste propose des services pour la société toute entière.

La Poste a également à cœur de s'engager pour une transition numérique inclusive, notamment par son action en faveur du comblement de la fracture numérique par l'autonomisation des clients face aux outils en ligne. Le programme « Garantir l'accès au numérique pour tous » permet, en s'appuyant sur le réseau des bureaux de poste, de détecter les fragilités numériques de près de 200 000 personnes par an et de proposer à celles qui en ont le plus besoin un accompagnement individualisé via des formations gratuites dispensées par des associations partenaires pour acquérir les compétences digitales essentielles.

Enfin, La Poste fait évoluer son modèle pour répondre au défi du e-commerce et du volume croissant de colis. Refonte de son organisation industrielle et logistique, nouveaux services pour les clients comme l'envoi de colis à partir de leur boîte aux lettres et retours facilités, tarifs compétitifs, modes de livraison alternatifs et écologiques, toutes ces innovations permettent à La Poste de gérer jusqu'à 4 millions de colis

par jour pendant la période des fêtes et d'être au rendez-vous des attentes des consommateurs qui se tournent de plus en plus vers le commerce en ligne.

La Commission européenne a bien perçu ces évolutions sociétales et économiques majeures qui sous-tendent l'accélération de la transition numérique. Le lancement de la « Décennie numérique » doit donner à l'Union européenne les moyens d'atteindre une souveraineté fondamentale au renforcement des innovations technologiques et d'une industrie européenne dans ce domaine. La Commission a également entrepris la modernisation de son arsenal législatif et réglementaire avec des textes aussi essentiels que le Digital Services Act, le Digital Markets Act, le Data Governance Act, la révision du règlement eIDAS ou le cadre régissant les usages de l'intelligence artificielle. Ces textes sont fondamentaux pour les activités du Groupe La Poste. Nous plaçons en Europe pour des règles proportionnées qui développent la confiance, l'équité et l'interopérabilité au sein du marché intérieur tout en garantissant les droits fondamentaux des citoyens. Des textes qui protègent d'une part la concurrence et d'autre part l'activité numérique des humains. ■