

# Les nouvelles technologies de l'information et la poste au service des clients

Le secteur postal est confronté à de nouveaux défis, tels une concurrence croissante, de nouvelles exigences des clients, l'importance des technologies de l'information et de la communication (TIC) et la pression sur les prix. Les opérateurs postaux ont positivement réagi et considèrent ces technologies comme une opportunité de moderniser le secteur postal. À la poste même, elles servent à améliorer la collecte, le tri et la distribution du courrier postal. Les TIC, doivent, en outre, permettre l'introduction de services et produits innovants. Il s'agit, dès lors, d'intégrer ces nouvelles technologies dans les services fournis par la poste. Cette dernière contribuera, en retour, au développement de la société de l'information.

1 UPU (2004), p.13.  
2 Nader (2004), p.3.



Les nouvelles technologies sont, tout d'abord, utilisées afin d'améliorer le processus du traitement du courrier, depuis la collecte jusqu'à la distribution en passant par le tri. Les opérateurs postaux souhaitent ainsi réduire leurs coûts et augmenter leur efficacité.

Photo: Abdallah

La tendance en Europe est à la libéralisation du secteur postal. Cette politique consiste à rendre les opérateurs responsables de la fourniture du service, tandis que les autorités se limiteront à réglementer le marché postal. Cette séparation créera une économie de marché compétitive et augmentera le rôle du secteur privé. Le but est d'améliorer l'efficacité et la qualité du service, de réduire les prix et de répondre aux attentes du client. Les TIC ont un rôle fondamental à jouer à cet égard. D'un point de vue stratégique, le secteur postal est également incité à être un pilier du développement de la société de l'information.

## Les opérateurs postaux face aux mutations du secteur

Les TIC s'avèrent une solution aux défis majeurs auxquels le secteur postal est confronté. Les opérateurs actifs en ce domaine font, en effet, face à une compétition croissante, ou bien en perçoivent le danger. Ce dernier provient de l'entrée sur le marché de nouveaux acteurs privés internationaux ou parfois régionaux ainsi que de fournisseurs issus d'autres secteurs tels que les télécommunications, la logistique et les banques. Selon un

rapport de l'Union postale universelle (UPU)<sup>1</sup>, même si les opérateurs de poste nationaux possèdent toujours 90% de parts de marché, seuls 6% d'entre eux sont à l'abri de la concurrence accentuée par l'ouverture du marché et la mondialisation. La pression oblige les postes à réduire leurs prix et donc leurs coûts.

Les clients font également preuve de nouvelles attentes, découlant du développement des TIC. Ils veulent, en effet, des services rapides, fiables, flexibles et interactifs. Les nouvelles technologies telles que la téléphonie mobile, Internet et le fax, représentent de sérieux substituts au courrier, notamment aux lettres. Une étude dans les pays industrialisés a, en revanche, relevé une tendance à l'augmentation du volume de certains envois, notamment les publicités personnalisées et les colis<sup>2</sup>. En effet, grâce à Internet, de nouvelles habitudes s'installent dans la vie des clients, comme les achats en ligne.

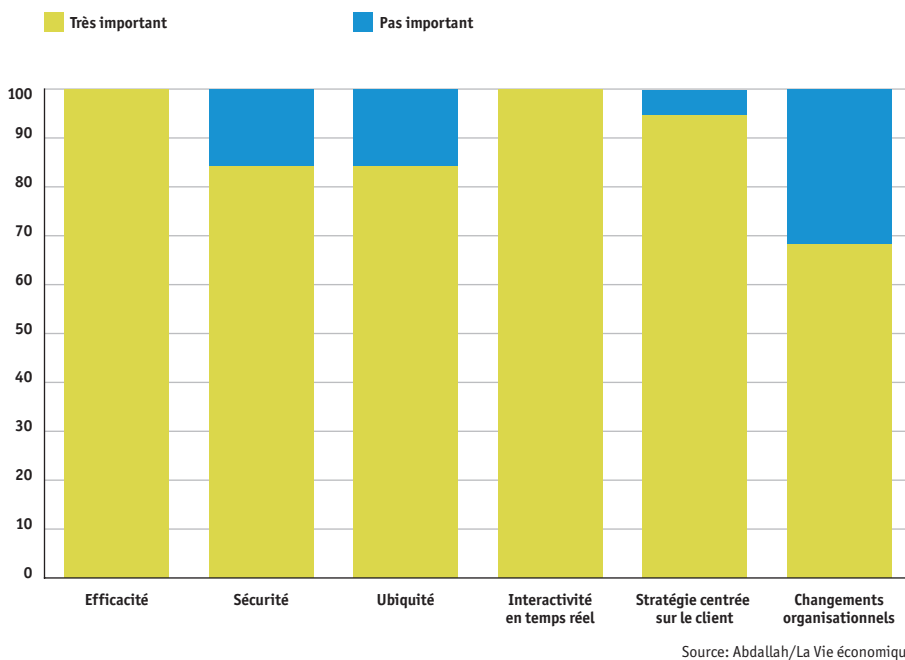
Des réformes dans l'industrie postale s'avèrent, dès lors, indispensables pour assurer sa survie et sa prospérité. Les TIC sont une réelle chance en ce domaine pour les opérateurs historiques. Thomas Leavey, ancien directeur général de l'UPU, a fait remarquer<sup>3</sup> qu'en 1995, peu nombreux étaient les opérateurs



**Farah Abdallah**  
Research Associate aux chaires Management des industries de réseau et Corporate renewal and entrepreneurial strategies in technologies, EPF Lausanne

Graphique 1

## L'impact des TIC sur l'industrie des lettres



Source: Abdallah/La Vie économique

Tableau 1

## La perception des TIC par les opérateurs postaux

	Je suis d'accord	Je ne suis pas d'accord	Pas d'opinion
Sans les TIC, les envois n'ont pas d'avenir	73.7	21	5.3
En termes de TIC, nous sommes satisfaits de ce que nous possédons désormais	10.5	84.2	5.3
À l'avenir, notre compétitivité dépendra du bon usage des TIC	94.7	0	5.3
Avoir le bon logiciel est un avantage compétitif	89.5	10.5	0
En termes de TIC, nous sommes plus avancés que nos concurrents	42.1	42.1	15.8

Source: Abdallah/La Vie économique

Encadré 1

## La radio-identification

La radio-identification (de l'anglais «radio frequency identification», RFID), est une méthode pour stocker et récupérer des données à distance en utilisant des marqueurs appelés «radio-étiquettes» (en anglais «RFID tag» ou «RFID transponder»). Les radio-étiquettes sont de petits objets, tels que des adhésifs, qui peuvent être collés ou incorporés dans des produits. Ils comprennent une antenne associée à une puce électronique qui leur permet de recevoir et de répondre aux requêtes radio émises depuis l'émetteur-récepteur.

Source: Wikipedia

postaux qui utilisaient les nouvelles technologies pour piloter leurs opérations et fournir de nouveaux et de meilleurs services. Grâce aux contributions des postes et des dirigeants de l'industrie, un énorme progrès a été fait pour utiliser les technologies afin de renforcer le réseau mondial de la poste et de faire bénéficier des millions de clients.»

Selon une étude menée par la chaire Management des industries de réseau de l'École polytechnique fédérale de Lausanne et sponsorisée par SAP<sup>4</sup>, 89,5% des opérateurs postaux interrogés ont augmenté le budget des TIC ces dix dernières années. Ils sont conscients de la valeur ajoutée qu'elles apportent à leur industrie en termes d'efficacité, de sécurité, d'ubiquité, d'interactivité en temps réel, de stratégie centrée sur le client et de changements organisationnels (voir *graphique 1*). Aussi 94,7% des postes qui ont répondu au questionnaire pensent que leur compétitivité va largement dé-

pendre du bon usage des TIC. Le *tableau 1* résume la perception que les opérateurs postaux ont du rôle des TIC, en particulier dans l'industrie des lettres.

## L'utilité des TIC dans le secteur postal

Les TIC ont tout d'abord été introduites dans le secteur postal afin d'améliorer le processus de traitement du courrier postal. Elles doivent encore créer de nouveaux services capables de répondre aux attentes des clients et de les impliquer dans le processus postal.

## Améliorer le processus

Les nouvelles technologies sont, tout d'abord, utilisées pour améliorer le traitement du courrier, depuis la collecte jusqu'à la distribution en passant par le tri. Les opérateurs postaux souhaitent, par là, réduire leurs coûts et augmenter leur efficacité. Swiss Post a, par exemple, implanté l'Open Mail System de Siemens, capable de trier 15 000 articles en une heure. Il espère ainsi réduire ses coûts de 170 millions de francs suisses par année.

Les TIC révolutionnent aussi le système d'affranchissement. La majorité des postes utilisent, désormais, les codes-barres comme timbres d'affranchissement. Ceux-ci enregistrent des informations concernant l'adresse de l'expéditeur et celle du destinataire, ce qui permet un tri rapide dans les centres postaux mais aussi davantage de fiabilité et une réduction du nombre des employés. Certains opérateurs, tel USPS, la poste italienne et DHL, utilisent déjà dans leur système d'affranchissement une technologie toute récente, la radio-identification (voir *encadré 1*). Bien que, actuellement, plus coûteuse et moins écologique que les codes-barres, elle offre une opportunité au secteur postal de faire preuve d'innovation. Par exemple, l'International Post Corporation (IPC) utilise la radio-identification dans son système Unex afin de mesurer la performance du traitement des lettres depuis le pays d'envoi jusqu'au pays de destination. La radio-identification permet, en effet, un suivi en temps réel des lettres. Elle peut identifier les retards, trouver des solutions pour améliorer la performance et pénaliser les pays à l'origine de la défaillance du système.

Aussi, grâce aux TIC, les opérateurs postaux espèrent révolutionner leur logistique. La nouvelle stratégie consiste à affranchir les véhicules, les sacs et paniers de lettres, et même chaque article postal par des RFID ou des codes-barres. Grâce aux détecteurs dans le centre de tri, des informations sur l'emplacement du courrier ou sa destination sont envoyées dans un serveur. Cette centralisation en temps réel de l'information permet une meilleure allocation des ressources. Par exem-

Encadré 2

### Les postes au service de la société de l'information

Lors du Sommet mondial sur la société de l'information (SMSI), à Tunis, en novembre 2005, la question du rôle du secteur postal était au centre du débat. Celui-ci peut en effet contribuer à la réduction de la fracture numérique. Edouard Dayan<sup>a</sup>, directeur de l'UPU, explique qu'«avec un réseau physique, électronique et financier intégré, le secteur postal contribue non seulement à réduire la fracture numérique, mais aussi à réduire la fracture économique, en permettant aux pays en développement d'acquiescer ces technologies et ce savoir-faire, et d'avoir un meilleur accès aux marchés des pays industrialisés». En effet, les pays en développement peuvent exploiter l'infrastructure des services postaux afin de fournir des services de communication et de logistique à des prix abordables à l'échelle du territoire. Les entreprises ont besoin de ces services afin d'atteindre leurs clients. Le développement du commerce dépend donc du réseau postal dans ces régions du monde. Il a également un rôle important à jouer dans le domaine des services financiers et les bureaux de poste peuvent servir de points d'accès à Internet et à d'autres moyens de communication dans les régions rurales où aucun autre fournisseur de service n'existe.

Les opérateurs postaux peuvent, en outre, apporter une expertise en matière de gouvernance d'Internet, donner confiance dans la sécurité des TIC et aider à résoudre les problèmes liés à la gestion de l'identité sur Internet. Les citoyens ont, en effet, confiance dans les opérateurs postaux nationaux – qui agissent en tant que tiers – lorsqu'ils enregistrent et traitent des informations confidentielles qui concernent le client et ses articles.

a LeBlanc (2006), p. 2.

ple les véhicules sont automatiquement enregistrés à l'entrée du garage du centre de tri pour être ensuite dirigés vers une place libre. Ainsi, tout retard des voitures de transport peut se détecter à l'avance et un plan de secours être mis à disposition. Le nombre de paniers de lettres nécessaire bénéficie, par ailleurs, d'une meilleure gestion. Cette centralisation de l'information permet aussi de prévenir le volume du courrier à traiter, comme par exemple dans les périodes de fêtes, et par conséquent de prévoir les ressources nécessaires. Enfin, la planification des processus peut être programmée grâce aux TIC. Une optimisation des ressources humaines et techniques est ainsi possible. La communication au sein de l'organisation entre les différents niveaux hiérarchiques et les différentes unités s'en trouve facilitée.

### Offrir de nouveaux services

Les nouvelles technologies révolutionnent le secteur postal en offrant aux opérateurs la possibilité de développer des services innovants. Ainsi, dans certains centres automatisés, une image optique est prise de la lettre; numérisée, elle constitue une identité unique appelée «empreinte». La fiabilité s'en trouve améliorée ainsi que la gestion de l'information liée au courrier et à celle du client. Imaginons, par exemple, que ce dernier a enregistré son profil dans la base de données de la poste. Grâce à l'identification unique du courrier, la poste possède des informations sur les articles que le client a envoyés ou reçus, elle est donc capable de le facturer en conséquence à la fin du mois.

Un autre exemple de l'utilisation des TIC dans les services postaux serait de faire suivre les envois directement à la nouvelle adresse du destinataire lorsque celui-ci la signale dans son profil. Les nouvelles technologies peuvent aussi être utilisées pour mettre en place un site Web interactif entre le client et les postes et pour offrir certains services, tels que le «mail» hybride, le suivi des envois («track and trace»), la notification aux clients par SMS ou courriel de l'expédition ou l'arrivée d'un article. Il s'agit donc pour les opérateurs postaux de répondre aux attentes du client en proposant des services personnalisés.

### Le futur rôle des TIC dans la poste

Grâce aux TIC, de nouveaux services seront introduits et accroîtront le courrier postal. Par exemple, l'envoi de produits à haute valeur ajoutée ou de médicaments requiert des services additionnels tels l'accusé de réception, le suivi en temps réel des articles et une sécurité améliorée. La gestion des données sera, par ailleurs, primordiale dans l'utilisation des TIC. En rassemblant des informations en

temps réel sur le courrier et les clients, et en communiquant celles qui sont pertinentes, les opérateurs postaux impliqueront leurs clients d'une manière active dans la vision de leur poste. Ils seront informés des différents choix du marché; la compétition entre les opérateurs augmentera dès lors et l'innovation au service du client sera stimulée. On peut, par exemple, imaginer un site Web de recherche, semblable à ceux des agences de voyage, indiquant au client les différents opérateurs postaux capables de lui fournir le service demandé ainsi que les prix et la qualité du service.

Cependant, l'emploi des TIC dans le secteur postal soulève de nouveaux défis. En effet, seuls 26% des opérateurs postaux sont satisfaits de leurs capacités en la matière. Plusieurs facteurs peuvent expliquer ce constat. Tout d'abord, la structure des opérateurs historiques n'est pas compatible avec la vitesse d'innovation des TIC, ce qui ralentit leur adaptation. La coopération entre les fournisseurs des technologies et l'industrie postale est également lacunaire quand il s'agit d'établir des standards communs. Ainsi, l'absence de norme internationale pour la radio-identification est un obstacle pour le déploiement de cette technologie dans le traitement des lettres. Elle entraîne, en effet, des problèmes d'interopérabilité entre les terminaux des différents opérateurs et le traitement des lettres internationales devient malaisé. Enfin, les pays en développement peuvent éprouver des difficultés financières à intégrer les TIC, étant donné que le volume de courrier à transporter est relativement faible. L'aide financière des organismes internationaux comme l'UPU leur est, dès lors, indispensable.

### Conclusion

Les postes sont en général conscientes que les TIC sont un moyen de rénover leur industrie pour faire face à la libéralisation. Les nouvelles technologies transforment la poste traditionnelle qui assure des services de base en une entreprise commerciale qui répond aux différentes attentes de ses clients et les implique dans le processus d'innovation. Les opérateurs postaux utilisent les TIC pour automatiser le processus de traitement du courrier postal dans le but de réduire les coûts. Ils emploient, par ailleurs, les TIC pour développer de nouveaux services fiables, interactifs et à prix compétitifs. Le secteur postal espère, de plus, jouer un rôle dans le développement de la société de l'information. La poste et les TIC seront, désormais, complémentaires puisque l'une fournira des liens facilitant l'accès aux autres, au grand bénéfice du client. ■

Encadré 3

### Bibliographie

- UPU, *Postal Market 2004 Review and Outlook*, Berne, 2004.
- Nader, *Mail Trends*, Pitney Bowes, 2004.
- Thomas Leavey, *Grow-up, Postal Technology International, 1996-2006, 10 years of postal technology*, United Kingdom, 2006.
- Abdallah Farah, Felisberto Cátia et Finger Matthias, *Historical Operators and New Technologies*, 2006.
- LeBlanc Rhéal, «Solutions postales pour réduire la fracture numérique», *Postes et la société d'information*, Berne, UPU, 2006.

3 Leavey (2006), p.44.

4 Abdallah et al. (2006), p.13.