

Glossaire

La Poste Suisse – novatrice et moderne

La Poste Suisse
Communication d'entreprise
Service de presse

Téléphone +41 58 338 13 07

Version du 03 juillet 2009

Sommaire

Affranchissement électronique PP	4
Boîtes aux lettres (nouvelles)	4
Bordereau de dépôt en ligne (BDD Online).....	4
Boutique extra	4
Carte d'assuré.....	5
Carte de santé	5
Centres colis	5
CertificatPoste	6
DaGama	6
DirectFactory.....	6
Dispomail avec suivi des envois	6
E-Archive	7
E-Commerce	7
Édition de documents	7
E-facture	8
E-Finance	8
E-Logistics avec My Post Business.....	8
E-Logistics – Yellowlog	9
Extrait du casier judiciaire dans les offices de poste	9
Facturation.....	9
Géomarketing.....	10
Gestion des documents.....	10
Guichet postal virtuel	10
IncaMail	10
International AddressCleaning	11
Logistique spécialisée et solutions clientèle.....	11
Marché de la santé	12
Marketing de dialogue et solutions de fidélisation de la clientèle	12
Member Services.....	12
Mobile tagging	13
Mobility CarSharing	13
Paiement PostFinance par mobile.....	14
Parc de véhicules moderne.....	14
PhilaShop.....	14
PickPost	15
PostagePaid Generator.....	15
PostFinance Ticket.....	15
PostShop en ligne	15
PostShops	16
Press Shop International.....	16
Press Packing & Addressing.....	16
Prise en charge au domicile des clients privés	16
Prix par palettes pour les envois de marchandises nationaux et internationaux	17
pro clima.....	17
Projet pilote «Personal News»	17
PubliCar (bus sur appel)	18
RefillPost	18
Service d'affranchissement Poste.....	18
Service Guide Online	19
Signature numérique	19
Swiss Post Box	19
Swiss Post GLS avec dédouanement UE	20
SwissPostCard.....	20
SwissStick	20
Systèmes d'affranchissement intelligents.....	20
Texticiel.....	21

Traitement du courrier (nouveau).....	21
VisiWeb	21
WebStamp.....	22
yellowpay admin.....	22

Affranchissement électronique PP

La solution d'affranchissement ePP se base sur une marque d'affranchissement PP, complétée par un code se prêtant à la lecture optique et un formulaire électronique d'autodéclaration. Elle remplace l'affranchissement PP classique, composé d'une simple marque d'affranchissement et d'un bordereau de dépôt rempli à la main. La prestation est accessible sur le site de La Poste Suisse. Une application permet aux clients d'éditer et de télécharger leurs propres marques d'affranchissement PP à l'écran et de les personnaliser en y ajoutant par exemple une illustration publicitaire, un slogan ou le logo de leur entreprise.

www.poste.ch/affranchissementpp

Boîtes aux lettres (nouvelles)

D'ici à fin 2010, La Poste remplace l'ensemble de ses boîtes aux lettres dans toute la Suisse. Les nouveaux modèles uniformisés offrent une sécurité accrue, un meilleur confort grâce à la fente plus large et une information optimale avec le grand panneau indiquant les prix et les heures de levée. Lors du remplacement d'une boîte aux lettres, la Poste collabore avec les autorités locales pour examiner une éventuelle optimisation de son emplacement, privilégiant les endroits bénéficiant d'une fréquentation soutenue et d'un bon éclairage.

Bordereau de dépôt en ligne (BDD Online)

BDD Online est un outil Internet permettant l'édition et l'impression de bordereaux de dépôt pour l'expédition de courrier avec affranchissement PP en Suisse et à l'étranger. Il permet également d'établir les lettres de voiture pour les envois de messageries URGENT et les envois PostPac International PRIORITY et ECONOMY à destination de l'étranger. Cet outil assure une meilleure lisibilité des bordereaux de dépôt et lettres de voiture et permet de les compléter facilement et sans lacunes, ce qui garantit un traitement rapide et optimal. L'application permet en outre de consulter directement des services et des informations concernant l'envoi de colis et de courrier en Suisse et à l'étranger.

www.poste.ch/bddonline

Boutique extra

Le terme d'«extra» recouvre la vente par correspondance d'articles de qualité, pratiques et originaux, à offrir ou à s'offrir. L'assortiment comprend exclusivement des produits de grande qualité fabriqués ou conçus pour l'essentiel en Suisse. Outre l'offre complète sur Internet, la Poste distribue également des catalogues saisonniers. La boutique extra se distingue par une interface particulièrement conviviale, qui permet aux clients de passer facilement leurs commandes à domicile, non seulement sur Internet, mais aussi par téléphone, fax ou e-mail, ou encore au moyen d'une carte de commande.

www.poste.ch/extra

Carte d'assuré

La société systemform Mediocard GmbH, filiale de la Poste sise à Prien (Allemagne), est leader sur le marché de la personnalisation de la carte d'assuré en Allemagne. Systemform a déjà produit plus de 100 millions de cartes. A partir de 2009, la carte d'assuré allemande sera remplacée par une carte de santé. Systemform a livré des cartes de santé répondant aux normes légales à l'ensemble des régions-test. En Suisse, une carte d'assuré conforme à la loi sur l'assurance-maladie (LAMal) doit être introduite en 2009. Contrairement à la carte allemande, la carte d'assuré suisse offrira la possibilité de stocker des données médicales. Elle ne donnera par contre pas encore accès à des réseaux de données.

www.systemform.de

www.post.ch/healthcare

Carte de santé

Contrairement à la carte d'assuré, qui sert uniquement aux procédures administratives, la carte de santé est une clé d'accès à un réseau de données sécurisé. Elle sert en règle générale aussi à enregistrer des données d'urgence médicales et personnelles ainsi que des données relatives à des processus accessibles uniquement aux professionnels de la santé.

Dans le cadre d'un avant-projet d'introduction de la carte de santé électronique, la Poste mène actuellement sur mandat de la République et Canton de Genève un essai pilote de mise en réseau des cabinets médicaux, hôpitaux, pharmacies et autres prestataires de soins. Elle met à contribution ses compétences en matière de techniques de sécurité et divers éléments de son infrastructure. Le lancement de l'essai pilote de mise en réseau des acteurs genevois de la santé est prévu pour le printemps 2009. La Poste s'appuie pour la réalisation de ce projet sur les nouvelles dispositions légales du Canton de Genève en matière de protection des données des patients, entrées en vigueur le 14 novembre 2008.

www.poste.ch/healthcare

www.ghp.de

www.systemform.de

Centres colis

Les trois centres colis de La Poste Suisse à Frauenfeld, Härkingen et Daillens trient plus de 100 millions de colis par année, selon une technique efficace, sûre et ménageant les envois. Assistée par ordinateur, cette technique assure le tri automatique des colis jusqu'au niveau de la tournée des facteurs. Grâce aux données saisies, elle permet en outre d'offrir à la clientèle tout un éventail de services complémentaires, tels que Track & Trace (suivi des envois) ou Envoi de colis easy.

www.postlogistics.ch/centrecolis

CertificatPoste

Le CertificatPoste est la signature électronique de La Poste Suisse. Les certificats permettent un déroulement sûr et démontrable de l'échange électronique des données ainsi que de l'archivage électronique des documents. Les certificats sont des identités numériques comparables à un passeport ou à une carte d'identité. Les possibilités d'utilisation comprennent un large spectre de la communication moderne. Des possibilités novatrices d'utilisation pour les certificats postaux sont mises à disposition par La Poste Suisse avec IncaMail et IncaMail public. Les certificats postaux sont établis uniquement après un contrôle minutieux des documents d'enregistrement et de l'identité du client.

www.certificatposte.ch

DaGama

Les communautés tarifaires intégrales ont considérablement étendu leurs offres de titres de transport ces dernières années. CarPostal, qui se devait de réagir à cette évolution de plus en plus complexe, a introduit une nouvelle génération d'appareils de vente. Grâce à l'écran tactile, les conducteurs sont en mesure de vendre plus facilement et plus rapidement un large éventail de titres de transport. Il en résulte également un plus grand confort pour les voyageurs, une meilleure stabilité d'exploitation et un décompte simplifié. Les données de vente sont envoyées directement à un serveur central par le truchement d'une liaison GPRS. Leur actualisation quotidienne sur ce serveur en permet un traitement avantageux et automatisé.

DirectFactory

Avec la solution de dialogue DirectFactory, la Poste met à disposition sur Internet une plate-forme permettant au personnel des petites et moyennes entreprises de créer directement à l'écran leurs publipostages, sans devoir faire appel à un graphiste ou à une agence de publicité. La Poste prend en charge la production et la distribution à la date désirée. Le publipostage peut déjà parvenir à ses destinataires trois jours après sa création.

www.poste.ch/directfactory

Dispomail avec suivi des envois

Les clients peuvent désormais munir leurs envois Dispomail d'un code à barres spécial Track & Trace, sans frais supplémentaires. Le statut de l'envoi peut de la sorte être consulté à tout moment sur Internet; de même, les éventuels retours ou réexpéditions sont signalés en tant que tels à l'écran. Dispomail est la solution idéale pour d'importants volumes de dossiers, de documents et de plans devant être disponibles dès le lendemain matin – samedi compris – dans la case postale du destinataire. Les clients intéressés peuvent commander les étiquettes de codes à barres Dispomail dans l'application en ligne DocuCenter.

www.poste.ch/docucenter

E-Archive

Notamment parce qu'il pèse financièrement, l'archivage pousse les entreprises à bien réfléchir à la façon dont elles mettront en place et exploiteront des archives. Pour que ces ressources puissent être exploitées en apportant une valeur ajoutée à l'activité de base, Swiss Post Solutions E-Business a développé la prestation «E-Archive». Ce modèle met à disposition l'archivage d'informations numérisées mais aussi le savoir-faire informatique et les connaissances en matière d'archivage. L'exploitation intégrale de la solution, maintenance et mises à jour logicielles comprises, est assurée par le centre de calcul de Swiss Post Solutions E-Business. Le client peut accéder à ses informations archivées à tout moment et depuis n'importe quel endroit via le web. L'importation de données s'effectue également par le truchement d'une interface sFTP standard; sur demande, la Poste se charge également de l'élaboration de la signature.

<http://www.yellowworld.ch/solutions.aspx>

E-Commerce

Seul prestataire en Suisse à fournir un portefeuille de solutions complet avec une responsabilité d'entrepreneur général pour l'ensemble du processus de commerce électronique, Swiss Post Solutions E-Business permet une gestion efficace et ininterrompue des relations commerciales à chaque phase du processus d'achat. En d'autres termes, l'intégralité des processus partiels d'e-commerce tels que les applications frontales, la réception de commandes multi-canal, le système de facturation et les prestations logistiques, est regroupée d'un seul tenant. La solution globale est structurée de sorte que le client a la possibilité de ne sélectionner que les modules dont il a besoin. Des entreprises comme Lindt & Sprüngli, la SUVA ou encore Diwisa ont choisi l'offre e-commerce de Swiss Post Solutions E-Business.

<http://www.yellowworld.ch/solutions.aspx>

Edition de documents

La Poste réceptionne les données de ses clients sous n'importe quelle forme et les traite selon leurs souhaits. Les clients commerciaux peuvent, par voie électronique ou sur des supports de données, transmettre à DocumentServices SA des données destinées à des envois en nombre ou isolés. Le centre d'impression installé dans chaque nouveau centre courrier imprime, conditionne (annexes comprises) et expédie les documents. L'offre est adaptée aux besoins des grandes sociétés et administrations et va du prépresse à l'envoi, en passant par la numérisation, l'impression et le traitement des justificatifs. DocumentServices se charge également de la saisie et du traitement des réponses des clients, puis de la mise en forme de ces données.

www.documentservices.ch

E-facture

L'e-facture permet aux clients de payer en seulement trois clics de souris les factures qu'ils reçoivent par voie électronique, et ce sans saisir le montant de la facture, ni le numéro de compte, ni le numéro de référence. Des émetteurs de factures tels que Swisscom, Orange, Sunrise, les CFF et diverses caisses maladie expédient aujourd'hui leurs factures par voie électronique à plus de 300 000 clients. La solution e-facture de PostFinance permet également aux clients commerciaux d'échanger des factures par voie électronique. Les e-factures échangées de cette manière répondent aux exigences légales en relation avec la TVA et permettent aux entreprises d'optimiser dans une très large mesure leurs processus de traitement.

www.postfinance.ch/e-facture

E-Finance

Ce concept englobe les services financiers électroniques de PostFinance. En introduisant la gestion électronique des comptes à l'automne 1998, PostFinance est devenue l'un des pionniers de la gestion de patrimoine par voie électronique. Aujourd'hui, avec près d'un million de clients, e-finance est la plate-forme de gestion électronique des comptes la plus appréciée et la plus efficace de Suisse. Chaque mois, elle enregistre quelque 9000 nouveaux utilisateurs. Depuis le printemps 2007, la connexion s'effectue au moyen de la PostFinance Card et d'un lecteur de carte spécifique.

www.postfinance.ch/efinance

E-Logistics avec My Post Business

Pour leurs activités quotidiennes, les clients commerciaux de la Poste n'ont plus qu'une seule adresse Internet à retenir: www.poste.ch/mypostbusiness. Ce portail protégé par mot de passe leur permet d'accéder à des applications Internet de La Poste Suisse répondant à leurs besoins spécifiques. Les comptes d'utilisateur personnels et leur gestion par les administrateurs internes à l'entreprise offrent une sécurité et une souplesse accrues. On trouve notamment sur le portail My Post Business:

- Print & Send: un outil efficace pour la gestion des envois;
- Track & Trace Business: des informations détaillées, avec signatures et images des envois, pour suivre leur acheminement de bout en bout;
- Envoi de colis easy: dépôt de colis sans documents d'accompagnement, avec bordereau de traitement quotidien;
- DataTransfer: échange électronique de données d'envoi entre la Poste et ses clients commerciaux.

www.poste.ch/mypostbusiness

E-Logistics – Yellowlog

La plate-forme de logistique électronique yellowlog aide les entreprises à automatiser et à optimiser leurs processus logistiques et les processus d'information y afférents. L'ensemble des intervenants d'une chaîne d'approvisionnement accèdent ainsi par Internet aux fonctions et aux données dont ils ont besoin. Il n'y a plus de rupture dans la chaîne de transmission ni de saisie redondante des mêmes données et l'uniformité et la continuité du flux d'informations permet de réduire les sources d'erreur. La solution exploitée par Swiss Post Solutions E-Business couvre les domaines de la logistique d'approvisionnement, de la logistique de transport, de la logistique des réparations et de la gestion des contenants.

www.yellowworld.ch/solutions

Extrait du casier judiciaire dans les offices de poste

L'Office fédéral de la justice et La Poste Suisse offrent désormais la possibilité aux particuliers de commander un extrait de leur casier judiciaire et de le payer rapidement, simplement et en toute sécurité dans un office de poste. Le demandeur doit se présenter personnellement au guichet, muni d'une pièce d'identité (passeport, carte d'identité ou permis de séjour). Une fois le client identifié, le personnel de guichet peut saisir les données personnelles à l'écran et les transmettre au serveur de l'Office fédéral de la justice via une liaison sécurisée. Celui-ci traite ensuite ces données et envoie l'extrait du casier judiciaire directement à domicile, sans que la Poste n'ait à aucun moment accès à son contenu. Ce système de commande électronique par la Poste permet à l'office fédéral de la justice de traiter plus rapidement et plus efficacement les demandes d'extrait de casier judiciaire, en constante augmentation ces dernières années. L'extrait du casier judiciaire coûte 20 francs, quelle que soit la procédure de commande utilisée. Cette prestation est disponible dans 2000 offices de poste de toute la Suisse.

www.post.ch/strafregisterauszug

Facturation

Le service de facturation comprend les processus d'enregistrement et de vérification des données client, d'élaboration de la facture, de gestion des débiteurs et de recouvrement non judiciaire ou judiciaire (voir [paiement en ligne](#) et [facture en ligne](#)). Les processus d'affacturage tels que la reprise de la garantie de paiement et la répartition des recettes aux différents prestataires sont d'autres prestations complémentaires proposées par Swiss Post Solutions. Les services externalisés par des tiers sont fournis sous la dénomination générique de «3rd Party Billing». Cette société du groupe Poste gère ainsi depuis 2001 la facturation des abonnements généraux des CFF.

www.postfinance.ch

www.yellowworld.ch/solutions.aspx

Géomarketing

Le géomarketing est une nouvelle manière de combiner des indicateurs internes avec des données de la clientèle pour obtenir des informations pouvant être représentées sur des cartes géographiques. Cette visualisation de données aussi nombreuses que complexes en facilite la compréhension et l'analyse. Le centre de compétences SIG (systèmes d'information géographiques) de La Poste Suisse, sis à Genève, offre des services de géomatique et de géomarketing dans toute la Suisse et donne ainsi à ses clients la possibilité de fonder leurs décisions sur des bases solides.

www.poste.ch/gis

Gestion des documents

Au travers de sa société Swiss Post Solutions / MailSource, la Poste propose aux entreprises des services de courrier interne, de numérisation de documents, d'intégration des documents numérisés dans leurs processus électroniques et d'archivage électronique. En assurant la prise en charge complète de ces processus, la Poste facilite la tâche de ses clients en matière de gestion de documents, et rend l'information plus facilement accessible à l'échelon interne. Les processus internes des entreprises gagnent ainsi en efficacité et en rapidité. Axant son organisation sur l'optimisation des processus, Swiss Post Solutions / MailSource recourt à des technologies innovantes, notamment iTrak (outil basé sur le Web pour l'enregistrement et le suivi de tous les envois de valeur jusqu'à leur destinataire), uBook (application pour poste de travail permettant de réserver des services de messagerie à prix avantageux et intégrant des règles commerciales) ou encore uFile (application pour poste de travail dédiée à la réservation, à la recherche et à la commande de conteneurs à archives).

www.poste.ch

www.mailsource.ch

Guichet postal virtuel

Le guichet postal virtuel de La Poste Suisse synthétise les 3000 pages d'information publiées dans chaque langue sur Internet à l'intention de la clientèle privée et des petites entreprises. Grâce à un système de navigation axé sur les 120 produits et services les plus demandés, les clients accèdent très vite à celui dont ils ont besoin. Sur la page d'accueil, un menu leur propose les options «Effectuer des transactions», «Voyager», «Affranchir un envoi», «Expédier un envoi», «Recevoir un envoi», «Faire des achats», «Communiquer», «Faire une recherche». Ensuite, 75 sous-rubriques renvoient aux pages Internet de l'entreprise. Le contenu est constamment enrichi et complété par des fonctions supplémentaires.

www.poste.ch/guichetpostal-virtuel

IncaMail

IncaMail, une application de la signature numérique, est la plate-forme de La Poste Suisse pour l'expédition démontrable de données électroniques. IncaMail répond aux exigences en matière de protection des données et de sécurité. Dans l'univers du numérique, la confidentialité et l'intégrité des informations sont garanties par un système à plusieurs niveaux incluant le cryptage ainsi que des certificats numériques (signature numérique).

www.incamail.ch

International AddressCleaning

Les fichiers d'adresses des clients peuvent être actualisés grâce à une base de données de référence unique au monde, regroupant quelque 240 pays et territoires. Le traitement permet par exemple de conférer aux adresses un formatage approprié, de corriger spécifiquement certains champs de données ou encore d'éliminer les doublons.

www.swisspost.com/addresscleaning

Logistique spécialisée et solutions clientèle

Les prestations classiques ne suffisent parfois pas pour satisfaire des besoins particuliers. C'est pour répondre à de tels besoins que La Poste Suisse propose un large éventail de solutions individuelles et de solutions de branche.

Les entreprises commerciales peuvent lui confier l'ensemble de leurs tâches logistiques: des transactions douanières à l'importation et à l'exportation, en passant par le commissionnement, le transport, l'administration, la gestion des retours, etc. Elle propose en outre une plate-forme d'achat permettant un regroupement efficace et avantageux des commandes.

Solutions logistiques pour les achats en ligne: pour LeShop, coop@home et de nombreux autres magasins en ligne, la Poste a mis au point des solutions sur mesure qui permettent aux clients de recevoir leurs marchandises commandées dans des délais serrés. Et la chaîne du froid reste assurée de bout en bout pour les produits frais.

Pour le secteur de la santé, une haute sécurité de distribution jusqu'à la porte de la salle d'opération est primordiale, tout autant que la traçabilité et le respect des dispositions légales.

Pour la branche de l'électronique, des télécommunications et de l'informatique, la Poste ne se contente pas de livrer les articles commandés, mais assure aussi leur mise en service. Le service de réparation est simplifié grâce à une gestion des retours sans emballage, le regroupement des envois et une application web spécialisée.

JobFashion est un système de gestion des tenues vestimentaires adapté à toutes les branches, qui comprend une gamme complète de prestations, de la conception à la gestion des stocks en passant par l'acquisition.

www.poste.ch/solutions

Marché de la santé

Sur la base de ses prestations, la Poste développe des solutions de branche pour le marché de la santé. Ces solutions reposent sur trois piliers: la logistique, le traitement des données et e-finance (trafic des paiements et solutions de facturation dans le secteur de la santé). Elle utilise à cet effet l'infrastructure existante qui couvre l'ensemble du territoire de la Suisse. Dans le secteur de la logistique, la Poste dispose du savoir-faire et de l'infrastructure nécessaires pour fournir les prestations logistiques dont ont besoin les fabricants et les fournisseurs de produits médicaux. Nous proposons également des solutions logistiques aux hôpitaux, aux homes et aux cabinets médicaux. Par exemple, PostLogistics livre du matériel opératoire jusqu'à l'entrée de la salle d'opération, assume pour ses clients le stockage et la gestion des stocks de produits médicaux et pharmaceutiques et propose des solutions clients individuelles dans le secteur de la logistique, de la maintenance et de la stérilisation. Dans le domaine du transfert des données, la Poste assure le transfert sécurisé des données dans le secteur de la santé. Les solutions électroniques qu'elle offre dans le trafic des paiements aident les fournisseurs de prestations et les porteurs de frais à être encore plus efficaces.

www.poste.ch/healthcare

www.post.ch/gesundheitsmarkt

Marketing de dialogue et solutions de fidélisation de la clientèle

La Poste propose, avec l'entreprise Swiss Post Solutions / GHP qu'elle a acquise en septembre 2006, des solutions globales pour le dialogue clientèle partout dans le monde. La société est spécialisée dans des solutions efficaces ayant trait au dialogue direct avec la clientèle et assure sur demande la gestion de la clientèle de A à Z. Il s'agit notamment de la communication électronique, physique et verbale avec les clients. Swiss Post Solutions / GHP se charge de la gestion des adresses, propose des prestations de centre d'appels et produit, imprime et envoie également des publipostages à la clientèle complexes. Autre solution de dialogue clientèle proposée par GHP: la production et la personnalisation de cartes qui comprend les cartes prépayées, les cartes de fidélité, les cartes-cadeaux, les cartes clients, les cartes bancaires, les cartes valeur, les cartes de débit et les cartes à puce.

www.swisspost.com

www.ghp.de

Member Services

La Poste offre dans la gamme Member Services de PostMail de nombreuses prestations en ligne et outils d'information novateurs. L'éventail des prestations est large et varié puisqu'il s'étend des services de messagerie électronique (p. ex. adresse e-mail gratuite) à la gestion électronique des adresses (changements d'adresse, demandes de réexpédition en cas de déménagement ou de vacances), en passant par des fonctions SMS, gestion des contacts et agenda, sans oublier la création de timbres-poste personnalisés avec WebStamp.

www.poste.ch/member-services

Mobile tagging

La technologie du mobile tagging repose sur l'utilisation d'un code bidimensionnel – le «tag» – apposé sur une affiche ou un autre support publicitaire. Une fois capté par l'appareil photo d'un téléphone mobile, ce code constitue un lien donnant instantanément accès à une page de l'internet mobile affichant l'information ou l'offre concernée. CarPostal a été la première entreprise de transports publics à introduire le mobile tagging, en été 2007, pour la consultation de son horaire sur des itinéraires de randonnée ainsi qu'aux arrêts sur ses lignes. CarPostal étudie actuellement la possibilité d'annoncer les retards en temps réel. La Poste a même fait œuvre de pionnier en lançant, en automne 2007, le premier timbre-poste «BeeTag» au monde.

www.yellowworld.ch/Loesungen/eCommerce/mobile

Mobility CarSharing

La Poste Suisse et la coopérative Mobility CarSharing Suisse ont signé en février 2006 un accord de coopération stratégique en vue d'optimiser l'utilisation de leurs véhicules respectifs grâce à une gestion commune. Une partie des véhicules d'entreprise de la Poste qui ne sont pas employés 24 heures sur 24 seront équipés de manière à ce que les clients de Mobility puissent s'en servir. Inversement, les voitures de Mobility stationnées dans les gares pourront se transformer en véhicules de service pour les collaborateurs du service extérieur de la Poste. Enfin, dès le démarrage de cette nouvelle collaboration, Mobility Solutions SA, filiale de la Poste, a pris en charge la gestion d'une partie du parc de Mobility CarSharing Suisse.

www.mobilitysolutions.ch

Paiement en ligne

Pour le paiement des articles achetés auprès des boutiques en ligne, PostFinance propose à ses clients deux modes de paiement: paiement au moyen de la PostFinance Card ou règlement dans les boutiques en ligne avec PostFinance e-finance. La somme est débitée directement du compte postal. PostFinance propose en outre la fonction Payment Service Providing au travers de laquelle elle prend en charge pour la boutique le traitement de tous les paiements, même s'ils sont effectués avec différentes cartes de crédit. Cela permet aux commerçants de proposer à leur clientèle plusieurs modes de paiement via une interface.

www.postfinance.ch/epayment

Paiement PostFinance par mobile

Avec le paiement PostFinance par mobile, les clients peuvent associer un ou plusieurs numéros de mobile à leur compte postal. Grâce à cette mise en correspondance, les commandes par SMS de produits, de prestations ou de services d'information sont portées directement au débit du compte postal. Les clients peuvent désormais également utiliser le paiement par mobile pour les prestations suivantes:

- recharge de crédits de téléphonie mobile prépayés par SMS;
- versement d'argent par SMS;
- consultation du solde du compte et des transactions par SMS.

Ce nouveau mode de paiement fonctionne indépendamment du téléphone mobile, du réseau de téléphonie mobile et de l'abonnement. Comme lors des achats sur Internet, le paiement est exécuté au moment de la commande. La solution «Paiement PostFinance par mobile» épargne au commerçant les tâches fastidieuses d'encaissement au moyen d'une facture et d'un bulletin de versement. Les commerçants bénéficient en outre d'un nouveau canal de vente pour la commande et le paiement de produits et de prestations via le téléphone mobile.

www.postfinance.ch/handyzahlung

Parc de véhicules moderne

PostLogistics renouvelle en permanence son parc de véhicules par l'acquisition de camions de dernière génération. Elle dispose actuellement d'une flotte composée essentiellement de poids lourds équipés de moteurs Euro-5 pauvres en émissions nocives. PostLogistics a recours à des semi-remorques surbaissés à deux plans de chargement, offrant une capacité de chargement accrue de 50 %. Le nombre de mouvements s'en trouve ainsi réduit, pour un bénéfice écologique substantiel. La centaine d'acquisitions de remplacement prévues pour 2009 de véhicules de distribution de taille moyenne porte sur des modèles à gaz, qui produisent près de la moitié moins d'émissions polluantes que les véhicules diesel.

PhilaShop

La boutique Internet de Timbres-poste et philatélie, en ligne depuis 1999, est appréciée des philatélistes suisses et étrangers. PhilaShop s'adapte en permanence à l'évolution des besoins des utilisateurs grâce à l'emploi des technologies les plus modernes en matière de commerce électronique. Le vaste assortiment propose, outre des timbres à utiliser et à collectionner, également une large gamme d'articles et d'accessoires philatéliques. La boutique en ligne se caractérise également par un système de recherche des produits rapide et clair, une inscription simple avec possibilité de mémoriser plusieurs adresses de livraison ainsi qu'un système d'enregistrement des commandes pour les achats réguliers, parmi de nombreuses autres fonctions pratiques.

www.poste.ch/philashop

PickPost

PickPost offre aux clients privés la possibilité d'aller chercher leurs colis à l'endroit et au moment qui leur convient le mieux. Le réseau national de PickPost compte plus de 300 points de retrait ayant des horaires d'ouverture différents; certains d'entre eux sont même ouverts le week-end. PostLogistics réagit de la sorte à l'évolution des besoins de la clientèle, en particulier des personnes actives qui ne sont pas à leur domicile dans la journée au moment du passage du facteur. Cette solution est très simple à utiliser: il suffit de s'enregistrer en tant que client PickPost pour que les envois soient automatiquement acheminés au point de retrait PickPost choisi. Le client est avisé par SMS ou par e-mail dès qu'un envoi qui lui est destiné est arrivé. Cette prestation est offerte sans frais supplémentaires pour l'expéditeur et le destinataire.

www.poste.ch/pickpost

PostagePaid Generator

Swiss Post International propose pour les publipostages internationaux un outil Internet gratuit au moyen duquel les marques d'affranchissement PP (Swiss Look, Individual Look, Local Look et Neutral Look) peuvent être personnalisées à volonté puis téléchargées. L'option «Individual Look» est particulièrement intéressante. L'utilisateur peut agrémenter la marque d'affranchissement d'une illustration de son choix. L'opération, réalisée en ligne, rapidement et gratuitement, ne comporte que quatre étapes très simples. Il suffit de télécharger une illustration, de choisir la version avec ou sans dentelure, d'indiquer le NPA et la localité et, déjà, la marque d'affranchissement personnalisée peut être téléchargée, prête pour l'impression.

www.swisspost.com/postagepaid

PostFinance Ticket

La PostFinance Card peut désormais servir de billet d'entrée électronique grâce à une puce sans contact supplémentaire. Elle permet ainsi de réserver, à partir d'Internet, des autorisations d'accès à de nombreuses manifestations sportives ou culturelles. Près de 135'000 personnes utilisent déjà cette fonction. Le paiement, effectué directement par débit du compte postal, simplifie les opérations et limite la production de documents imprimés. Un avantage non seulement pour les prestataires mais aussi pour les clients, qui profitent en outre de billets plus avantageux, puisque les frais de traitement et d'envoi sont supprimés. Les clients peuvent désormais obtenir sur Internet des cartes journalières pour plus de 50 domaines skiables. Une fois sur les pistes, il suffit de passer le tourniquet d'accès des remontées mécaniques pour que la carte soit automatiquement reconnue.

www.postfinance.ch/ticket

PostShop en ligne

Depuis septembre 2004, La Poste Suisse est active dans le commerce en ligne avec le PostShop. Plus de 500 000 articles, de l'informatique aux livres en passant par les CD, DVD et autres logiciels, sont proposés à la vente.

www.postshop.ch

PostShops

La Poste Suisse propose à sa clientèle un vaste assortiment d'articles de marque, allant des produits informatiques et de télécommunication aux livres, articles de bureau et de papeterie en passant par les vignettes autoroutières et pour cycles. Cette offre est à la disposition de la clientèle dans 78 PostShops avec service clientèle spécifique. Quelque 1700 autres offices de poste proposent également un assortiment restreint de ces articles de marque. Ces offres sont très appréciées de la clientèle.

Press Shop International

Press Shop International offre aux lecteurs la possibilité de s'abonner à des journaux et des périodiques du monde entier et de se les faire distribuer partout dans le monde. Les éditeurs partenaires profitent des avantages offerts par l'image de La Poste Suisse et de son portail Internet. La notoriété de leurs titres s'en trouve accrue tant sur le plan national qu'international, d'autant qu'ils peuvent être mis à disposition en ligne gratuitement (pas de frais de mise en ligne pour l'éditeur). Seule une provision est versée lors de la transmission d'une commande d'abonnement.

www.poste.ch/press-shop

www.swisspost.com/press-shop-international

Press Packing & Addressing

Swiss Post International prend en charge pour le compte de ses clients toutes les activités logistiques liées à la distribution internationale de publications, journaux et périodiques: conditionnement (sous film plastique, enveloppe, carton, etc.), adressage (impression des adresses sur film plastique, enveloppe, feuille de couverture, étiquette), impression de l'adresse d'expéditeur ou de retour, du logo de la société ou de textes personnalisés, affranchissement (si nécessaire marques d'affranchissement spécifiques pour chaque pays), insertion d'encarts, préparation des envois (p. ex. tri différencié suivant les pays), établissement des bordereaux de dépôt et autres documents d'accompagnement, traitement des retours.

Prise en charge au domicile des clients privés

Depuis avril 2008, les lettres et les colis des clients privés et des petites entreprises affranchis au moyen de WebStamp peuvent être pris en charge à domicile par le facteur durant sa tournée. Il suffit de disposer d'un ordinateur équipé d'une connexion Internet et d'une imprimante pour imprimer les étiquettes d'affranchissement munies d'un code à barre et indiquer l'adresse où les envois doivent être pris en charge par le facteur. Cinq colis maximum peuvent être collectés par jour et par adresse. Il n'est pas obligatoire que l'adresse de prise en charge soit celle de l'expéditeur. Ainsi, les clients peuvent par exemple demander que leurs envois soient collectés chez un voisin ou à leur bureau. Le facteur confirme la prise en charge au client par une signature au moment de la collecte.

Prix par palettes pour les envois de marchandises nationaux et internationaux

PostLogistics facilite le transport des envois de marchandises, que les chargements soient complets ou partiels, grâce à un modèle de prix simple et transparent. Les prix sont calculés uniquement en fonction de la quantité de palettes transportées et de la distance, sur la base de sept zones, aussi bien pour les transports nationaux qu'internationaux.

www.poste.ch/mypostbusiness

pro clima

La Poste Suisse offre à ses clients la possibilité de compenser les émissions de CO2 engendrées par le transport postal de leurs envois en payant le supplément «pro clima». L'offre est disponible au guichet postal ou en complément à l'application d'affranchissement en ligne WebStamp. Le supplément pour une lettre est de CHF 0.01 à CHF 0.10 suivant le pays de destination. La Poste compense également les émissions résultant de l'acheminement de ses propres envois. Le produit de cette taxe est intégralement consacré à l'achat de certificats d'émission de première qualité, liés notamment à des projets de production d'énergie solaire et éolienne.

www.poste.ch/climat

Projet pilote «Personal News»

Conjointement avec la Haute école spécialisée d'Aarau, et en collaboration avec différents éditeurs de journaux, la Poste a lancé le projet de journal personnalisé «Personal News», une idée à la fois attrayante, novatrice et conviviale: chacun peut se composer un quotidien sur mesure en sélectionnant les rubriques et les articles de son choix parmi un éventail de titres nationaux et internationaux, qui lui sera livré sous forme électronique. Les clients d'une région test reçoivent leur quotidien personnalisé sous forme imprimée, en distribution matinale à leur adresse privée.

La phase de test, initialement prévue sur trois mois, a dû, en raison de son grand succès et du large écho rencontré dans les médias, être prolongée jusqu'à fin mars 2009. Le projet, auquel se sont inscrits plusieurs centaines d'intéressés, doit permettre d'évaluer la viabilité sur le marché et la faisabilité technique de «Personal News». Le modèle économique pour l'éventuelle extension du projet à l'ensemble du territoire est en cours d'élaboration.

www.personalnews.ch

PubliCar (bus sur appel)

Le PubliCar ne connaît ni horaires, ni lignes, ni arrêts fixes. Il suffit d'un appel téléphonique au numéro (régional) gratuit PubliCar pour qu'un minibus de huit à quinze places se présente au domicile du passager afin de le conduire là où il le souhaite. PubliCar a été lancé en 1995 au terme d'une phase de test dans les régions d'Oron et de Frauenfeld. Aujourd'hui, ce service porte à porte de CarPostal couvre déjà 25 régions dans 8 cantons, d'Appenzell au Pays de Vaud, ainsi que dans plusieurs agglomérations françaises (Dole, Bourg-en-Bresse, Haguenau). En cinq ans à peine, grâce à PubliCar, CarPostal s'est imposé comme le leader du marché des bus sur appel. Et ce n'est pas terminé: CarPostal prépare des projets dans de nouvelles régions, tenant compte, à chaque fois, des particularités locales. PubliCar est également utilisé comme bus nocturne. Le service PubliCar joue également un rôle de pionnier, puisque, lorsque la demande qu'il a créée devient suffisamment importante, il peut déboucher sur l'exploitation de lignes CarPostal régulières à fréquence accrue.

www.publicar.ch

RefillPost

La nouvelle prestation RefillPost permet de recharger rapidement et à peu de frais les cartouches d'encre pour imprimantes par voie postale. Comme pour l'envoi de films (PhotoPost), la Poste fournit aux particuliers et aux entreprises des pochettes déjà affranchies et adressées. En proposant ce service, la Poste répond à un besoin des clients, qui souhaitent des solutions écologiquement durables. Les utilisateurs de RefillPost économisent jusqu'à 50 pour cent par rapport à l'achat de cartouches neuves.

www.poste.ch/refill

Scooters électriques

La Poste Suisse a mis en service début 2009 une première série de 250 scooters électriques pour la distribution du courrier, se dotant ainsi du plus important parc de véhicules de distribution de ce type à l'échelle européenne. Les scooters électriques sont utilisés principalement pour la distribution du courrier dans les grandes villes et les agglomérations. C'est en milieu urbain que ce type de véhicules offre le plus d'avantages: aucune émission polluante, fonctionnement silencieux, rayon d'action suffisant pour utilisation quotidienne en agglomération. Comme, depuis le 1^{er} janvier 2008, la totalité de l'électricité consommée par la Poste provient de sources d'énergie renouvelables, le bilan énergétique des scooters électriques est donc pratiquement neutre. Par rapport à un parc équivalent de scooters ordinaires, l'économie atteint ainsi une demi-tonne de CO₂ par véhicule et par année.

Service d'affranchissement Poste

La Poste Suisse assure de bout en bout le traitement du courrier quotidien des entreprises faisant appel à la prestation Service d'affranchissement Poste, et peut sur demande également le prendre en charge au domicile du client. La facture détaillée établie mensuellement peut être ventilée par sections de frais. Ce service d'affranchissement évite au client d'avoir à investir dans un équipement et dans l'acquisition de savoir-faire spécifique au sein de son entreprise. La gamme de prestations standardisées «Service d'affranchissement Poste» se compose de différents modules pouvant être combinés en fonction des besoins spécifiques du client.

www.poste.ch/affranchissementposte

Service Guide Online

Le Service Guide Online permet aux clients d'accéder rapidement et facilement à toutes les informations concernant l'envoi de documents et de marchandises à destination de plus de 200 pays. Ils y trouvent ainsi nombre de renseignements utiles à propos des prix et des poids pour les envois internationaux URGENT, PRIORITY et ECONOMY, les délais d'acheminement et les restrictions de trafic, sans oublier les dispositions d'importation pour les principaux pays ainsi que quelques conseils concernant le transport des matières dangereuses. Le Service Guide Online propose en outre une série de liens vers les sites d'entreprises postales étrangères et d'administrations douanières nationales et internationales, de même qu'un outil de conversion de monnaies.

www.swisspost.com/serviceguide

Signature numérique

Grâce à la signature numérique (CertificatPoste), la Poste garantit un échange de données électronique sûr, justificatifs à l'appui. Depuis l'été 2008, la signature numérique peut être obtenue auprès de 2400 offices de poste suisses. CertificatPoste confère une identité numérique à ses utilisateurs. Ils peuvent par exemple l'utiliser conjointement à [IncaMail](#), la solution de la Poste pour des échanges de données cryptés et sécurisés. Le certificat apporte une preuve juridiquement valable que le message en question a bien été envoyé et reçu via la plate-forme IncaMail. Dans un premier temps, cette offre s'adresse en particulier aux administrations ainsi qu'aux clients commerciaux du secteur des finances et des assurances, mais également aux PME ayant des besoins de ce type.

www.certificatposte.ch

www.incamail.ch

Swiss Post Box

Depuis l'été 2009, la Poste propose sous la marque Swiss Post Box un système de case postale électronique. Cette prestation permet au destinataire de choisir comment il désire recevoir son courrier: sous forme physique, électronique ou les deux. Sur demande du client, La Poste Suisse scanne chaque enveloppe dont il lui transmet l'image par courriel. Le client peut alors choisir si l'enveloppe doit être ouverte et le contenu scanné, puis transmis dans sa boîte aux lettres électronique sécurisée. Le client peut également choisir que l'envoi soit archivé, détruit ou transmis sous forme physique à l'adresse de son choix. Cette prestation est particulièrement intéressante pour les personnes souvent en déplacement ou disposant de plusieurs adresses postales, car elles peuvent ainsi consulter leur correspondance à toute heure et dans le monde entier.

www.swisspostbox.com

www.swisspost.com

Swiss Post GLS avec dédouanement UE

Swiss Post GLS, partenaire du réseau colis interentreprises GLS actif dans toute l'Europe, propose depuis janvier 2006 le dédouanement UE, assuré par S.A.T., une autre filiale de Swiss Post International, domiciliée en France. L'expéditeur suisse est ainsi assimilé à un fournisseur de l'Union européenne et ses colis sont livrés aux destinataires comme des envois intracommunautaires, ce qui permet aux deux parties d'économiser du temps et de l'argent. En Allemagne et en France, Swiss Post GLS propose également un service de représentation fiscale.

www.swisspost-gls.ch

SwissPostCard

L'application SwissPostCard permet aux clients de créer des cartes postales en ligne, en les agrémentant de leurs propres photos ou de l'illustration de leur choix. Les cartes sont ensuite imprimées et acheminées dans le monde entier par Swiss Post International. La SwissPostCard s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux clients commerciaux. Les particuliers peuvent créer des cartes personnelles à envoyer à leur famille ou à leurs proches. Les clients commerciaux peuvent pour leur part créer des publipostages originaux de qualité professionnelle. Le paiement peut être effectué au moyen de la PostFinance Card, via E-Finance, par carte de crédit, par facture ou au moyen d'un bon.

www.swisspost.com/swisspostcard

SwissStick

Simple clé portable, compatible avec le CertificatPoste qualifié, le nouveau SwissStick de La Poste Suisse garantit une communication électronique sécurisée. Avec le Memory Stick de sécurité, les utilisateurs ont toujours en poche pièce d'identité et signature numériques. Il suffit de brancher la clé sur le port USB de n'importe quel PC pour utiliser les applications configurées. Avec la signature numérique du CertificatPoste qualifié et le logiciel SwissSigner, il est possible d'apposer une signature juridiquement valable sur les documents électroniques. La solution IncaMail est également installée : elle permet d'envoyer, directement à partir du SwissStick, des documents cryptés avec preuve d'envoi à l'appui. Il ne reste aucune trace d'information sur le PC. Notre offre s'adresse en premier lieu aux entreprises mais les particuliers peuvent également en profiter.

www.swissign.com

www.certificat.poste.ch

Systèmes d'affranchissement intelligents

Les systèmes d'affranchissement intelligents (IFS) sont la solution idéale pour le traitement de tous volumes de courrier quotidien et l'affranchissement de publipostages et d'envois en nombre. Avec le système d'affranchissement et un raccordement téléphonique, les IFS peuvent communiquer en ligne avec La Poste Suisse via le serveur du fournisseur de l'appareil. Les envois sont directement enregistrés par catégorie (courrier A, courrier B, etc.), ce qui garantit la transparence des coûts et permet de calculer automatiquement les éventuels rabais en fonction du chiffre d'affaires. Le système imprime les affranchissements sous la forme d'un code Data Matrix bidimensionnel infalsifiable. En cas d'adaptation tarifaire, les prix fixes sont automatiquement reprogrammés. Le système IFS est une solution moderne et efficace pour les entreprises.

www.poste.ch/ifs

Texticiel

PostMail a conçu un texticiel pour la création de lettres et de papillons à l'intention des enfants et des jeunes. En se connectant à la plate-forme Internet www.poste.ch/texticiel, ils peuvent rédiger des lettres et créer eux-mêmes le papier à lettre et l'enveloppe. Le logiciel propose un vaste choix de modèles de documents – par exemple candidature à une place d'apprentissage, lettre d'amour, félicitations et lettres de remerciement – qui peuvent être reprises telles quelles ou en partie. Le texticiel permet aussi de créer des papillons ou tracts au graphisme original. L'utilisation de cette application est gratuite.

www.poste.ch/texticiel

Traitement du courrier (nouveau)

La Poste Suisse a restructuré en profondeur son système de traitement du courrier. La mise en service des nouveaux centres s'est achevée en mars 2009. Les trois nouveaux centres principaux hautement automatisés de Zurich-Mülligen, Eclépens et Härkingen sont dotés d'installations de tri à hautes performances bénéficiant des technologies informatiques les plus récentes, permettant de traiter quotidiennement 15 millions d'envois. Pour le tri détaillé, ils sont appuyés par six centres logistiques régionaux à Gossau, Genève, Cadenazzo, Kriens, Bâle et Ostermundigen. Le vidéocodage (saisie manuelle des NPA ne pouvant être lus par les chaînes de tri) et le traitement des retours sont décentralisés à Coire et à Sion. Ce remodelage du traitement du courrier a exigé des investissements de plus d'un milliard de francs. Grâce à la modernisation de ses infrastructures et à l'augmentation de l'efficacité qui en découle, la Poste table sur des économies annuelles de quelque 170 millions de francs à partir de 2011.

www.poste.ch/rema

VisiWeb

L'information électronique des voyageurs prend une importance croissante dans les transports publics. Le client souhaite avant tout disposer d'informations actualisées, en particulier sur les retards ou les correspondances. La solution s'appelle VisiWeb. Associant un logiciel et un réseau de communication, ce système permet de transmettre des informations en ligne à des unités d'affichage stationnaires ou embarquées. Grâce à une technologie Internet ultramoderne, les données sont préparées sur un serveur puis transmises par GPS aux moniteurs installés dans les cars postaux. CarPostal région Nord a équipé 32 de ses véhicules du système VisiWeb.

www.carpostal.ch

WebStamp

Avec WebStamp, PostMail propose un timbre-poste numérique aux particuliers et aux petites entreprises. Sur le site www.postmail.ch, les clients inscrits aux Member Services peuvent éditer les affranchissements les plus courants destinés aux lettres pour la Suisse et l'étranger ainsi qu'aux colis pour la Suisse, puis les imprimer directement. Le client peut encore personnaliser son courrier en plaçant une photo ou un élément graphique de son choix à côté de la marque d'affranchissement. Exclusivité pour les colis affranchis au moyen de WebStamp: sur demande, le facteur peut passer les prendre en charge durant sa tournée à l'adresse indiquée par l'expéditeur. Depuis 2008, les clients commerciaux disposant d'un logiciel de comptabilité et d'une interface WebStamp Business peuvent se connecter directement au système pour affranchir automatiquement leurs factures au moment de l'impression.

WebStamp, produit unique en son genre, a été développé par les propres équipes de PostMail. Il est disponible depuis la mi-avril 2006.

www.poste.ch/webstamp

yellowpay admin

yellowpay admin est une solution d'encaissement en ligne destinée aux administrations publiques. Aujourd'hui, l'e-Government est devenu un élément clé de tout système de gouvernement et d'administration moderne. La condition essentielle pour que l'offre de prestations payantes en ligne soit réellement utilisée est que les usagers aient la possibilité de régler les transactions au moyen de cartes de crédit ou de débit. yellowpay admin est une solution de ce type, non seulement adaptée aux besoins spécifiques des administrations et des entreprises publiques, mais permettant aussi de réduire dans une très large mesure les charges administratives, tout en restant d'une utilisation simple et sûre pour les citoyens. L'Office fédéral de la justice utilise d'ores et déjà avec succès yellowpay admin.

<http://www.yellowworld.ch/Loesungen/eBilling/Payment.aspx>