

Nouvelles prestations, innovations et domaines de développement de La Poste Suisse

La Poste Suisse
Communication
Service de presse

Téléphone 058 338 13 07

Version du 07.05.2010

Table des matières

Acte judiciaire Online	4
adminpay.....	4
Aide à la vente dans les kiosques suisses	4
AmendeOnline.....	4
Appareils de vente modernes dans les cars postaux.....	5
Archives électroniques	5
Boîtes aux lettres (nouvelles)	5
Bordereau de dépôt Online (BDD Online)	5
Boutiques en ligne de la Poste.....	6
Car hybride	6
Carte d'assuré.....	6
Carte de santé	7
Centres colis	7
CertificatPoste	7
Courrier A Plus.....	8
Cyberadministration.....	8
DataTransfer	8
Demande de réexpédition en ligne.....	9
DirectFactory.....	9
DirectPoint	9
Dispomail avec Track & Trace	9
DonOnline	10
E-commerce.....	10
E-facture	10
E-finance.....	10
E-health	11
E-logistics.....	11
E-payment	11
Extrait du casier judiciaire dans les offices de poste	12
GeoPost.....	12
Gestion des contenants.....	12
Guichet postal virtuel	12
IncaMail.....	13
International AddressCleaning	13
International AddressGuide Online.....	13
International HolidayCalendar Online	13
Login Poste	14
Logistique nocturne	14
Logistique spécialisée et solutions clientèle.....	14
Mailroom numérique	15
MailRoom Services	15
Marché de la santé	15
Marketing Solutions & Campaign Management.....	16

MAT[CH] – Gestion des données d’adresses.....	16
Mobile Tagging.....	16
Mobility CarSharing	17
My Post Business.....	17
Ordinateur-transport en ligne.....	17
Packing & Addressing	17
Parc de véhicules moderne.....	18
PersonalNews	18
PhilaShop.....	18
PickPost	18
PostagePaid Generator.....	19
PostFinance Mobile.....	19
PostFinance Ticket.....	19
PostShop en ligne	20
PostShops (offices de poste).....	20
Press Shop International.....	20
Prise en charge à domicile.....	20
pro clima.....	21
Processus d’édition de documents	21
Programmes GRC & fidélisation	21
RefillPost.....	21
Scooters électriques	22
Service d’affranchissement Poste.....	22
Service Guide Online	22
Signature numérique	23
Solutions de paiement et de facturation.....	23
Solutions documents.....	23
SuisseID	24
Swiss Post Box	24
Swiss Post GLS avec dédouanement UE	24
SwissPostCard.....	25
SwissStick	25
Système d’affranchissement intelligent IFS Online	25
Terminaux de paiement multifonctions	25
Traitement des documents et de l’information	26
Traitement des formulaires et des justificatifs	26
Traitement du courrier (nouveau).....	26
WebStamp.....	27

Acte judiciaire Online

La Poste propose aux autorités administratives et judiciaires un nouveau produit pour l'envoi de documents à caractère juridique: l'Acte judiciaire Online. Disponible dès avril 2010, il offre de nouvelles possibilités de simplification des procédures administratives et d'intégration des actes judiciaires à la production automatisée de courrier. L'envoi de citations, sommations, notifications, arrêts et décisions est automatique via l'interface DataTransfer, qui garantit une transmission de données sans rupture de média et permet la corrélation automatique des dossiers judiciaires avec les informations postales correspondantes. L'utilisation du nouveau code à barres AJ rend superflue l'utilisation d'autres éléments distinctifs et des enveloppes de tous types peuvent être librement utilisées. La déclaration des envois et l'établissement du Bordereau de dépôt online sont également automatiques grâce à DataTransfer. La Poste se charge d'établir l'attestation de réception et de la transmettre par recommandé à l'autorité expéditrice; l'attestation peut également être consultée en ligne une année durant via My Post Business.
www.poste.ch/acte-judiciaire-online

adminpay

adminpay est la solution d'encaissement en ligne destinée aux administrations publiques, qui fait partie des solutions cyberadministration de la Poste. La condition essentielle pour qu'une 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. adminpay 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. Plusieurs offices fédéraux et un nombre croissant d'autres services administratifs utilisent d'ores et déjà avec succès adminpay.

www.post.ch/adminpay

Aide à la vente dans les kiosques suisses

Cette prestation porte sur l'aide à la vente de produits d'éditeurs dans les kiosques de Suisse alémanique. Même si la Suisse est un pays d'abonnés, de très nombreux titres sont en vente dans les kiosques également. C'est pourquoi Swiss Post International possède sa propre force de vente dans la région de distribution de Valora SA. La Poste s'occupe de l'ensemble des kiosques de Suisse alémanique et leur apporte une aide efficace, particulièrement quant à la présentation et l'emplacement des titres sur les points de vente. Elle leur offre d'un seul tenant l'ensemble des prestations de diffusion nationale en kiosques, de l'analyse de marché au traitement des réclamations. Leur partenaire privilégié est EDS Export & Distribution Services SA, une filiale de Swiss Post International qui collabore au niveau mondial avec les importateurs de presse les plus réputés du monde entier.

AmendeOnline

Sanctionner les infractions au code de la route commises par des conducteurs de véhicules immatriculés à l'étranger est devenu une priorité absolue. Mais cela nécessite un travail administratif relativement important pour retrouver le détenteur et obtenir le paiement de l'amende. Jusqu'à présent, le paiement des amendes par carte de crédit n'était généralement pas accepté pour des raisons de coûts, ou alors seulement dans des cas exceptionnels. Comme il est désormais possible d'attribuer automatiquement les amendes en suspens, la procédure se trouve considérablement rationalisée. Avec AmendeOnline, le paiement des amendes par Internet est facile et sécurisé – et n'engendre plus de surcroît de travail pour la comptabilisation.

www.poste.ch/amendeonline

Appareils de vente modernes dans les cars postaux

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 la nouvelle génération d'appareils de vente «FR-Touch». Grâce à l'écran tactile, les conducteurs sont en mesure de vendre plus rapidement un plus 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. Dans un second temps, les appareils vont également transmettre au système central d'exploitation la localisation des véhicules, pour alimenter le système d'information dynamique des voyageurs dans les véhicules et aux arrêts.

Archives électroniques

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, la Poste a développé la prestation archives électroniques. Elle permet aux clients commerciaux de faire archiver légalement leurs documents par voie électronique. 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 E-Business Solutions. 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 via une interface sFTP standard; sur demande, la Poste se charge également de l'élaboration de la signature. La solution archives électroniques est utilisée par des entreprises comme Cablecom et les CFF.

Boîtes aux lettres (nouvelles)

D'ici à fin 2010, La Poste Suisse aura remplacé 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. Dans la mesure du possible, la hauteur de montage est choisie de sorte à permettre une bonne accessibilité pour les personnes en chaise roulante.

Bordereau de dépôt Online (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 des 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 – grâce à l'aide en ligne - 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. Le bordereau de dépôt Online est disponible comme application isolée ou comme élément du paquet de prestations My Post Business.

www.poste.ch/bddonline

www.poste.ch/bordereaudedepot

www.poste.ch/mypostbusiness-info

Boutiques en ligne de la Poste

L'ensemble des offres de PostShop, où l'on trouve également tous les produits de la gamme CarPostal et de PhilaShop, sont désormais regroupées sous un seul toit : les boutiques en ligne de la Poste. Les produits de la boutique CarPostal figurent dans le catalogue PostShop et peuvent également être obtenus via les boutiques en ligne de la Poste. Grâce à un panier d'achats commun et de pratiques possibilités de paiement, les clients peuvent faire leurs achats de manière rapide et sûre. A cet effet, ils ont besoin d'un Login Poste. Les clients déjà inscrits comme utilisateurs d'une ou plusieurs des boutiques en ligne peuvent, moyennant quelques opérations simples, transférer leur mot de passe au Login Poste et ainsi accéder d'un seul coup à un large éventail de prestations en ligne, comme par exemple WebStamp ou l'organiseur.

www.poste.ch/shops

Car hybride

L'unité du groupe CarPostal va être dès avril 2010 la première entreprise de transports suisse à mener un test de longue durée sur un car hybride, dont elle espère de substantiels bénéfices tant économiques qu'écologiques. Du fait que le moteur diesel de ce véhicule novateur est coupé automatiquement à chaque arrêt et ne se réenclenche qu'à partir de 20 km/h, le car postal hybride est particulièrement approprié pour le fonctionnement avec arrêts et redémarrages fréquents («Stop and Go»), courant dans le trafic mixte urbain et interurbain avec de nombreuses stations à desservir. Il s'agit en l'occurrence du tout premier véhicule de série de ce type au monde; seuls deux prototypes circulent actuellement à Londres et Göteborg. Le Volvo 7700 Hybrid est un autobus surbaissé long de 12 mètres, avec motorisation parallèle hybride. Il s'agira d'examiner si le système hybride se révèle économiquement et écologiquement rentable en utilisation quotidienne. Compte tenu de la hausse constante des coûts de l'énergie et de l'impact environnemental des moteurs thermiques, la technique hybride est sans doute appelée à gagner en importance à l'avenir. A l'instar des scooters électriques du service de distribution et d'autres innovations techniques, le car postal hybride est assurément au nombre des solutions porteuses d'avenir pleinement intégrées à la stratégie de développement durable de la Poste. Celle-ci s'attache à pratiquer une politique d'entreprise respectueuse de l'environnement et s'est fixé jusqu'à la fin 2010, l'objectif de réduire 8 % de sa consommation de carburant par rapport à l'an 2000.

Carte d'assuré

Conformément à la loi fédérale sur l'assurance-maladie, une carte d'assuré à puce sera introduite en Suisse en 2010. Des données médicales et administratives concernant le titulaire, et optionnellement des données d'urgence, pourront être enregistrées sur cette carte, de même que des indications sur la société d'assurance concernée. Elle pourra servir à obtenir des médicaments sans argent liquide et à simplifier les contacts avec les médecins et les hôpitaux. Elle simplifiera en outre la gestion et la facturation des prestations médicales. Elle sera fabriquée par la filiale de la Poste systemform MediaCard GmbH en Allemagne. Dans le cadre de ses activités e-health, la Poste produit la nouvelle carte d'assuré pour la caisse maladie Helsana, qui la distribue à ses clients depuis début 2010. Conformément à la stratégie eHealth de la Confédération, la carte d'assuré est d'ores et déjà dotée de toutes les fonctions permettant de la transformer à l'avenir en carte de santé électronique, testée depuis début 2010 dans la région de Genève.

www.poste.ch/healthcare

www.poste.ch/ehealth

www.systemform.de

Carte de santé

Contrairement à la carte d'assuré, qui sert uniquement aux procédures administratives, la carte de santé est utilisée également, conformément à la loi fédérale sur l'assurance-maladie, pour la mémorisation de données médicales et d'urgence personnelles, accessibles uniquement aux professionnels de la santé. Dans le cadre d'essais pilotes cantonaux, la carte d'assuré peut être augmentée des fonctions nécessaires à la carte de santé par l'adjonction d'une clé d'accès (CertificatPoste ou SuisseID), qui permet d'accéder à un réseau de données sécurisé. La Poste participe actuellement dans le canton de Genève à l'expérimentation de la carte de santé dans le cadre d'applications e-health. Elle conduit actuellement un essai pilote de mise en réseau des cabinets médicaux, hôpitaux, pharmacies et prestataires de soins à domicile. Elle met ainsi à contribution ses compétences en matière de techniques de sécurité et divers éléments de son infrastructure. Quant au projet lancé au printemps 2010, portant sur la mise en réseau des différents acteurs genevois de la santé, la Poste s'appuie sur les nouvelles dispositions légales du canton de Genève en matière de protection des données des patients, entrées en vigueur en novembre 2008. La carte de santé est l'une des prestations proposées par la Poste au secteur de la santé en Suisse et en Allemagne dans le cadre de son offre e-health.

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. Une fois déchargés, quelque 90 % des colis sont traités sans intervention humaine. Assistée par ordinateur, cette technique assure le tri automatique des envois 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.poste.ch/centrecolis

CertificatPoste

CertificatPoste est la signature électronique de La Poste Suisse, qui sera étendue en 2010 pour devenir SuisseID. 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 SwissStick. Les certificats postaux sont établis uniquement après un contrôle minutieux des documents d'enregistrement et de l'identité du client.

www.poste.ch/certificatposte

www.certificatposte.ch

Courrier A Plus

Courrier A Plus est une prestation exclusive de la Poste à l'intention des clients commerciaux. Elle associe le service de distribution au jour près courrier A au système de suivi électronique des envois sur Internet (Track & Trace). En sus de la distribution rapide et fiable offerte par le courrier A, Courrier A Plus offre la possibilité de suivre et de contrôler en tout temps à l'écran la progression du processus d'acheminement, à travers les différentes étapes comme le dépôt ou la distribution, voire le cas échéant la réexpédition. L'expéditeur peut ainsi savoir si son envoi a été distribué en temps voulu au destinataire. La Poste répond en outre des dommages dus à la détérioration, la perte ou la distribution non conforme de l'envoi jusqu'à concurrence de 150 francs. Un envoi en courrier A Plus est plus avantageux qu'un envoi en recommandé et représente la solution d'expédition idéale lorsque la preuve juridique de la distribution n'est pas nécessaire, mais que l'envoi contient des documents importants, de valeur, irremplaçables ou devant être disponibles à une date précise, comme des contrats, diplômes, pièces administratives ou billets de tous types.

www.poste.ch/courrier-a-plus

Cyberadministration

La Poste encourage la communication électronique entre les citoyens, l'administration et l'économie. Elle dispose des compétences pour mieux relier ces partenaires entre eux et pour les aider à concevoir leurs transactions de façon sécurisée et efficace. Grâce à ses prestations dans les domaines de l'identité numérique, du trafic sécurisé des données ainsi que de la gestion électronique des documents et des flux financiers, elle contribue à mettre en place entre les partenaires un réseau électronique d'un haut niveau de qualité, de sécurité et d'efficacité. La Poste Suisse prend une part active au projet SuisseID, l'identité numérique uniformisée au niveau fédéral, qui sera proposée dès le printemps 2010. Depuis 2009 la Poste propose, dans le cadre du Recensement fédéral 2010, une procédure développée en collaboration avec l'Office fédéral de la statistique pour l'attribution de l'identificateur fédéral de logement, utilisée par les cantons de Zurich, Bâle-Ville et Lucerne, qui se sont dotés des bases légales nécessaires. La plate-forme d'information IncaMail est l'un des premiers services reconnus par la Confédération, conformément à «l'ordonnance sur la communication électronique dans le cadre d'une procédure administrative». Le canton des Grisons est le premier à avoir intégré IncaMail dans la messagerie électronique de ses services administratifs. A signaler aussi que depuis 2008, les extraits de casier judiciaire peuvent être commandés par voie électronique depuis n'importe quel office de poste. La Poste propose enfin avec adminpay, une solution d'encaissement en ligne destinée aux administrations publiques pour simplifier les procédures administratives de recouvrement.

www.poste.ch/egovernment

www.incamail.ch/fr

DataTransfer

La prestation DataTransfer est utilisée pour de nombreuses solutions de transmission de messages et de documents en ligne de la Poste en tant qu'interface permettant des échanges de données rapides, sûrs et sans rupture de média. L'échange électronique des données simplifie le dépôt et la déclaration des envois de la poste aux lettres avec justificatif de distribution, constitue une plate-forme pour l'établissement du Bordereau de dépôt Online et assure l'apport des informations dans les systèmes de suivi des envois de la Poste, permettant ainsi de garantir la fiabilité et l'efficacité de Track & Trace. DataTransfer peut également être utilisée pour les colis et permet un tri plus rapide et plus fiable des envois. L'interface est également employée pour le traitement de l'acte judiciaire online.

www.poste.ch/datatransfer

Demande de réexpédition en ligne

Les demandes de réexpédition permettent une distribution sans interruption et à la bonne adresse ou la conservation du courrier à l'office de poste en cas de déménagement ou d'absence pour les vacances. Les différents types de demandes de réexpédition répondant aux divers besoins des clients peuvent être transmis directement à l'écran par les clients enregistrés. La prestation peut également être utilisée par les clients non enregistrés dont le courrier doit être gardé ou réexpédié dès le lendemain, via l'accès exprès.

www.poste.ch/reexpedition

www.poste.ch/garder

DirectFactory

Avec la solution de dialogue DirectFactory, la Poste met à disposition sur Internet une plate-forme permettant aux entreprises de créer directement à l'écran leurs publipostages par carte postale, sans devoir faire appel à un graphiste ou à une agence de publicité. La Poste prend en charge la production (impression et expédition) ainsi que la distribution à la date désirée. Le publipostage peut déjà parvenir à ses destinataires trois jours après sa création. Depuis début 2010, les clients trouvent sur DirectFactory un vaste choix d'illustrations pour la personnalisation de leurs cartes postales. Les publipostages peuvent être créés dès 24 exemplaires. On peut accéder à DirectFactory directement ou via le paquet de prestations [My Post Business](#).

www.poste.ch/directfactory

DirectPoint

La plate-forme DirectPoint sur Internet est l'adresse privilégiée pour un marketing direct efficace. En collaboration avec de nombreux spécialistes, la Poste y propose à travers un large éventail de rubriques des informations complètes sur les différents processus de marketing direct ainsi qu'une foule de conseils intéressants sur les différents produits et prestations. Les professionnels de la publicité y trouvent de solides connaissances de base et tous les outils nécessaires pour la réalisation de campagnes de publipostage percutantes et efficaces. Sont particulièrement appréciés le «DirectGlossary» compilant 700 termes du marketing, les cours en ligne gratuits sur différents thèmes liés au marketing direct, la lettre d'information électronique mensuelle ou encore les nombreux aide-mémoire et documents divers à télécharger. Un large choix de lettres types, d'analyses de cas concrets, de trucs et astuces ainsi qu'un podcast audio complètent l'offre. Toute question concernant la communication directe peut également être posée par e-mail à directpoint@post.ch.

www.poste.ch/directpoint

www.poste.ch/directglossary

www.poste.ch/dm-newsletter

www.poste.ch/postcast

Dispomail avec Track & Trace

Dispomail permet d'expédier en bloc d'importants volumes de dossiers, de documents et de plans à un même destinataire pour un prix avantageux. Déposés le soir, ils sont disponibles dès le lendemain matin – samedi compris – dans la case postale du destinataire. Grâce au système électronique de suivi des envois Track & Trace, le statut de l'envoi peut être consulté à tout moment sur Internet; de même, les éventuels retours ou réexpéditions sont signalés à l'écran. On peut notamment accéder au système de suivi des envois via le paquet de prestations [My Post Business](#).

www.poste.ch/dispomail

DonOnline

DonOnline met à la disposition des donateurs les principaux modes de paiement électronique sécurisés, 24 heures sur 24. D'un maniement aisé, cette solution accroît en même temps l'efficacité dans l'exécution des dons en ligne. La solution de paiement DonOnline peut être reliée rapidement et simplement aux systèmes de collecte en ligne des organisations sans but lucratif, leur permettant ainsi de valoriser les investissements opérés dans leur site Internet. Grâce à sa collaboration avec PostFinance, Swiss Post E-Business Solutions peut s'appuyer sur une longue expérience dans le domaine des paiements et offrir à toute organisation sans but lucratif une sécurité et une fiabilité absolues.

www.poste.ch/don

E-commerce

Prestataire complet avec une responsabilité d'entrepreneur général pour l'ensemble du processus de commerce électronique, la Poste permet une gestion efficace et ininterrompue des relations commerciales à chaque phase du processus d'achat. Concrètement, l'intégralité des processus partiels d'e-commerce tels que la communication et la réception de commandes multi-canal, la gestion des commandes, le suivi des paiements, les prestations logistiques et le suivi des clients finaux, est assurée d'un seul tenant par Swiss Post E-Business Solutions. 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 l'ont choisie.

www.poste.ch/e-commerce

E-facture

L'e-facture de PostFinance permet l'échange électronique de factures. Les clients privés et commerciaux peuvent payer en quelques clics de souris les factures reçues par voie électronique, et ce sans saisir le montant de la facture, ni le numéro de compte, ni le numéro de référence, opération souvent source d'erreurs. Chaque utilisateur e-finance et quelque 250 000 clients de plus de 90 banques peuvent ainsi régler de manière rapide et sûre leur dû à un nombre toujours croissant d'émetteurs de factures. La solution novatrice et standardisée e-facture de PostFinance permet aujourd'hui déjà aux PME et aux grandes entreprises d'échanger des factures par voie électronique avec leurs fournisseurs et de les traiter automatiquement dans leurs applications. 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

E-finance englobe de nombreux services financiers électroniques de PostFinance. En introduisant la gestion électronique des comptes à l'automne 1998 (baptisée Yellownet à l'époque), PostFinance est devenue l'un des pionniers de la gestion de patrimoine par voie électronique. Aujourd'hui, avec quelque 1 100 000 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 près de 9750 nouveaux utilisateurs. Depuis le printemps 2009, les utilisateurs peuvent consulter leur compte e-finance sur leur téléphone mobile grâce à la prestation [PostFinance Mobile](#). Avec ses prestations e-finance, la Poste fait aussi un geste pour l'environnement.

www.postfinance.ch/e-finance

www.postfinance.ch/mobile

E-health

Sur le marché de la santé, la Poste fait partie des principaux fournisseurs ICT et prestataires de services en Suisse, et vise une amélioration permanente en termes d'efficacité, de qualité et de fiabilité dans ce domaine. La Poste tire parti en l'occurrence de son savoir-faire et de ses réseaux en matière de logistique, de trafic des paiements et de flux de l'information, en proposant une plate-forme d'échanges aux spécialistes de la santé et à toutes les parties concernées. Il est de plus en plus important pour les acteurs de ce secteur de pouvoir accéder à des échanges d'informations sécurisés. La Poste met à leur disposition son expertise en matière d'optimisation du traitement de l'information, d'amélioration de la qualité de la documentation des processus (p. ex. pour les traitements médicaux) et de simplification des accès sécurisés au service de la cybersanté. Font également partie des prestations de la Poste destinées au marché de la santé la carte d'assuré, et à l'avenir également la carte de santé. La Poste est actuellement engagée dans différents essais pilotes menés au niveau cantonal par eHealth Suisse, un organe de coordination de la Confédération et des cantons. La Poste teste notamment dans le canton de Genève une carte d'assuré augmentée de fonctions de carte de santé au moyen de CertificatPoste ou de SuisseID.

www.poste.ch/healthcare

E-logistics

La plate-forme My Post Business permet aux entreprises d'automatiser et d'optimiser leurs processus logistiques et d'information. Toutes les parties prenantes du processus logistique peuvent accéder sur Internet aux fonctions et aux données relatives aux commandes, à la réception, au calcul, à l'expédition, le transport et le suivi de marchandises. Ceci se déroule sans rupture de média ni saisie multiple des mêmes données ; l'information circule de bout en bout de manière uniforme et les sources d'erreur sont largement réduites. My Post Business donne également accès aux applications DataTransfer, envoi de colis easy, PickPost, Print & Send et Track & Trace. D'autres prestations proposées sur Internet complètent l'offre.

www.poste.ch/mypostbusiness-info

E-payment

Pour le paiement des articles achetés auprès des boutiques en ligne, PostFinance propose à ses clients trois modes de paiement: au moyen de la PostFinance Card, via e-finance ou par téléphone mobile. La somme est débitée directement du compte postal. PostFinance propose en outre aux exploitants de boutiques en ligne la fonction Payment Service Providing au travers de laquelle elle prend en charge 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. E-payment de PostFinance est le seul système de débit proposé en Suisse pour les paiements sur Internet.

www.postfinance.ch/e-payment

Extrait du casier judiciaire dans les offices de poste

L'Office fédéral de la justice et La Poste Suisse offrent depuis 2008 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 intégrée au paquet cyberadministration de la Poste est disponible dans 2000 offices de poste de toute la Suisse. Plus de 13 000 extraits de casier judiciaire sont déjà commandés chaque mois dans les offices de poste.

www.poste.ch/post-strafregister

GeoPost

GeoPost est un système de références géographiques des données d'adresses. La Poste enregistre en permanence les coordonnées de chaque bâtiment qu'elle dessert sur territoire suisse, par un point précis localisé dans son périmètre. Ces coordonnées géographiques x-y sont reliées aux adresses correspondantes et représentées de manière cartographique. Les données GeoPost peuvent être utilisées par exemple à des fins internes par les services de distribution de la Poste, mais aussi pour des applications GPS de fournisseurs tiers. La visualisation des données permet de représenter et d'analyser des séries d'informations complexes de manière claire et compréhensible, et peut ainsi servir de base à des prises de décision fondées et cohérentes en matière commerciale, de logistique ou de marketing. L'offre GeoPost se compose d'une gamme variée de produits standard et de solutions clients sur mesure.

www.poste.ch/gis

Gestion des contenants

Le système Gestion des contenants de Swiss Post E-Business Solutions est un outil de planification et de gestion des différents récipients de transport (caisses, fûts, conteneurs, palettes, etc.). Ils sont identifiés manuellement ou sous forme électronique au moyen de codes à barres ou de puces RFID. Les informations de stock et de mouvements, mais aussi tous les temps de transport, d'utilisation et de disponibilité sont automatiquement enregistrés et sont accessibles en tout temps pour des relevés détaillés ou d'autres applications. Le système Gestion des contenants, structuré de manière modulaire, se compose des trois éléments suivants: gestion des effectifs / suivi des objets, planification des besoins / disposition, gestion des taxes et des débiteurs.

Guichet postal virtuel

Le guichet postal virtuel de La Poste Suisse synthétise plus de 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», Login Poste, «Questions/réponses». 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/guichet

IncaMail

Sans aucun logiciel spécifique, la plate-forme IncaMail permet d'envoyer et de recevoir de manière simple et démontrable des e-mails sécurisés, comme la version électronique d'une lettre recommandée. Seul le destinataire désiré peut lire le message envoyé. L'expéditeur peut obtenir sur demande une quittance électronique signée. IncaMail est l'une des prestations du paquet cyberadministration, à travers lequel la Poste encourage la communication électronique entre les citoyens, l'administration et l'économie. IncaMail est depuis fin 2009 l'un des premiers services d'e-mails sécurisés reconnus par la Confédération, conformément à «l'ordonnance sur la communication électronique dans le cadre d'une procédure administrative». L'ordonnance règle de quelle manière la correspondance peut être transmise de manière électronique entre les parties et les autorités fédérales dans le cadre d'une procédure administrative conforme à la loi fédérale en la matière (PA; RS 172.021). L'ordonnance s'applique pour toutes les communications s'inscrivant dans le cadre de la remise ou de la notification d'une décision d'une autorité. Le canton des Grisons est le premier à avoir intégré IncaMail dans la messagerie électronique de ses services administratifs. Au nombre des autres applications, on peut également signaler qu'IncaMail a été intégré aux progiciels de Crealogix et d'Abacus pour permettre un échange sûr et sans papier d'informations et de documents dans le cadre de transactions commerciales. La Fédération suisse des avocats recommande à ses membres d'utiliser IncaMail pour une communication sécurisée avec leurs mandants, et le Tribunal fédéral accepte le dépôt de mémoires via IncaMail. De plus, différents tribunaux de toute la Suisse auront dès le 1^{er} janvier 2011 l'obligation d'accepter la communication électronique dans le cadre des procédures civiles et pénales ainsi que dans les poursuites pour dettes et les faillites. IncaMail est actuellement en procédure d'homologation pour ces applications.

www.incamail.ch/fr

www.poste.ch/egovernment

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

International AddressGuide Online

International AddressGuide Online est un instrument de planification efficace pour louer ou acheter des adresses dans le monde entier. Il permet de sélectionner plus rapidement et de manière plus ciblée les fournisseurs d'adresses internationaux. International AddressGuide Online propose des informations de première main sur 22 marchés intéressants, le profil de 630 fournisseurs d'adresses et un accès en ligne gratuit à toutes les données. Les clients s'enregistrant pour l'accès à la version en ligne reçoivent gratuitement la riche version imprimée de l'International AddressGuide.

<http://addressguide.swisspost.com/fr/home/>

International HolidayCalendar Online

International HolidayCalendar Online permet aux entreprises de planifier leurs campagnes de marketing direct dans 20 pays européens en tenant compte des périodes de vacances et des jours fériés locaux, pour ainsi limiter les pertes de diffusion. Elles peuvent de la sorte optimiser le coût de leurs campagnes de marketing direct.

www.post.ch/holidaycalendar

Login Poste

Les Member Services se présentent sous une forme renouvelée, avec la nouvelle dénomination Login Poste. Divers outils d'information et prestations en ligne y ont été ajoutés. La nouvelle gamme est plus large et plus diversifiée: elle englobe désormais l'accès aux boutiques en ligne de la Poste, offrant ainsi d'intéressantes possibilités d'achat en ligne, un organisateur avec adresse e-mail gratuite, des fonctions de contact et de calendrier, l'envoi de SMS, la gestion d'adresses, l'émission de demandes de réexpédition en cas de vacances ou de déménagement, ainsi que les timbres-poste personnalisés WebStamp. D'autres services viendront s'y ajouter régulièrement. L'accès au moyen du Login Poste et l'inscription au service se trouvent en haut à droite de la page d'accès au site Internet de la Poste. Les clients déjà inscrits aux Member Services ou enregistrés comme utilisateurs d'un des PostShops en ligne ou de WebStamp peuvent utiliser les mêmes données d'accès pour Login Poste et ainsi accéder d'un seul coup à un large éventail de prestations en ligne.

www.poste.ch

Logistique nocturne

La Poste propose sous le nom de Swiss-Express «Innight» une infrastructure de logistique nocturne sur mesure. Durant la nuit les marchandises sont livrées à l'endroit désiré, par exemple déposées dans un véhicule de livraison, dans un entrepôt ou à la porte de la salle d'opération. La Poste gère à cet effet plusieurs milliers de clés qui lui ont été confiées.

www.poste.ch/innight

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 des marchandises, en passant par le commissionnement, le transport et l'administration. 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 les marchandises commandées au moment qui leur convient. Et la chaîne du froid reste assurée de bout en bout pour les produits frais. Pour le marché 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 de travail 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

Mailroom numérique

La solution Mailroom numérique est garante d'un traitement rapide et sûr des envois entrants. L'objectif est de traiter les informations entrantes de manière professionnelle pour pouvoir les transmettre aux collaborateurs et aux systèmes de l'entreprise sous une forme adéquate, en misant sur un traitement sûr et ponctuel. Le client peut étendre la logistique d'information à l'ensemble du cycle de traitement des documents, de l'arrivée du courrier à son archivage final. Le service de courrier interne devient ainsi une plate-forme multifonctionnelle, le mailroom numérique de l'entreprise. La Poste assiste le client sur l'ensemble des processus de traitement des documents, même au niveau international si besoin, de l'analyse préalable à la fourniture de la prestation en passant par son application.

www.poste.ch/solutions

MailRoom Services

Avec l'externalisation de leurs services postaux internes, les entreprises délèguent à la Poste la responsabilité d'un traitement postal professionnel. La combinaison des traitements physique et numérique permet de mettre en place le mailroom numérique. Les MailRoom Services englobent une large gamme de services permettant un accroissement de l'efficacité du courrier interne. Celle-ci s'étend des contrôles de sécurité (radiographie) au traitement du courrier interne, en passant par les transports réalisés entre les divers bâtiments. Suivant les vœux du client, les services sont assurés dans les locaux de l'entreprise ou sur nos propres sites. Les clients bénéficient de prestations logistiques complémentaires, comme le scannage de documents.

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 et de médicaments. Elle propose 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. Dans le cadre de e-health, la Poste produit en outre la carte d'assuré de la caisse-maladie Helsana, qui à terme servira de base pour la future carte de santé.

www.poste.ch/e-health

www.poste.ch/marchesante

Marketing Solutions & Campaign Management

La Poste offre avec Swiss Post Solutions et ses solutions de dialogue un portefeuille international très complet dans le domaine de la prospection et de la fidélisation de la clientèle. Cette société du groupe se spécialise dans des solutions efficaces autour du dialogue clientèle direct et peut assurer sur demande l'ensemble des processus de gestion de la clientèle, en particulier la communication électronique, physique et orale avec les clients. Swiss Post Solutions propose également à ses clients un système complet de gestion des campagnes publicitaires assorti de solutions de marketing novatrices. Que ce soit pour la production d'un publipostage direct classique ou la mise au point de solutions CRM originales, Swiss Post Solutions prend toujours en considération le marketing mix dans sa globalité. Autre solution de dialogue proposée: la production et la personnalisation de cartes bancaires et de cartes de valeur. Dans le respect de strictes conditions de sécurité, un éventail complet de cartes à prépaiement, voucher, cadeau, bancaires, de valeurs, de débit ou à puce peuvent être produites sur le site de Bamberg et expédiées dans le monde entier.

www.poste.ch/solutions

www.ghp.de

www.systemform.de

MAT[CH] – Gestion des données d'adresses

La gamme des produits de gestion des données d'adresses MAT[CH] offre des applications en ligne sur mesure pour un entretien efficace et durable des fichiers d'adresses. L'offre est subdivisée en quatre volets regroupant différents produits pouvant être librement combinés: sources de données (adresses correctes), gestion des données (actualisation et correction des données de base), traitement des données (recherche d'adresses et traitement systématique des retours) et GeoPost (visualisation cartographique). La gestion des données via MAT[CH], qui respecte les règles de la protection des données, nécessite que les adresses à actualiser soient effectivement propriété du mandant et qu'un lien puisse être établi entre l'ancienne et la nouvelle adresse.

www.post.ch/match

Mobile Tagging

Le système mobile tagging employé par CarPostal permet une consultation rapide et facile des horaires via téléphone mobile. La technologie repose sur l'utilisation d'un code bidimensionnel – le «BeeTag» – 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. Cette prestation, distinguée en 2008 par un prix de l'innovation, est un outil de fidélisation de la clientèle particulièrement efficace. CarPostal a été la première entreprise de transports publics à introduire le mobile tagging 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.

Mobility CarSharing

La Poste Suisse, par l'intermédiaire de sa filiale Mobility Solutions SA, exploite depuis février 2006 avec la coopérative Mobility CarSharing Suisse une coopération stratégique pour l'utilisation optimisée de leurs véhicules respectifs grâce à une gestion commune. Dans le souci d'une utilisation plus efficace, les voitures des deux entreprises, dont une grande partie appartenant à la Poste, sont groupées dans un pool commun. Les véhicules de service utilisés dans la journée par les collaborateurs du service extérieur peuvent être mis à la disposition des clients Mobility en soirée et durant la nuit. Grâce à cette solution les véhicules peuvent être utilisés en fonction des besoins, les ressources sont gérées de manière plus efficace et des économies peuvent être réalisées. La filiale de la Poste Mobility Solutions SA, qui est le principal exploitant de parcs de véhicules en Suisse, gère une partie des 2250 véhicules de Mobility CarSharing Suisse, stationnés sur quelque 1150 sites.

www.poste.ch/mobilitysolutions

My Post Business

La plate-forme My Post Business est l'accès unique aux prestations en ligne de La Poste Suisse réservées aux clients commerciaux. Un seul mot de passe met à leur disposition toute une série d'applications commerciales sécurisées pour l'expédition et le transport (p. ex. Print & Send, [Bordereau de dépôt Online](#), PromoPost, [DirectFactory](#) ou [DataTransfer](#)), le suivi des envois (Track & Trace), la commande de matériel et de documentation, la consultation de factures et de statistiques (p. ex. état du compte du système d'affranchissement [IFS Online](#) ou des suppléments [pro clima](#)) ainsi que le calcul de prix (p. ex. [ordinateur-transport en ligne](#)).

www.poste.ch/mypostbusiness-info

Ordinateur-transport en ligne

PostLogistics facilite le transport des envois de marchandises, que les chargements soient complets ou partiels, grâce à un modèle de prix simple et transparent. L'ordinateur-transport en ligne permet de calculer sur Internet les prix de transport en fonction de n'importe quel lieu de départ et d'arrivée, pour les transports tant nationaux qu'internationaux. On peut accéder à l'ordinateur-transport en ligne directement ou via le paquet de prestations [My Post Business](#).

www.poste.ch/ordinateur-transport

Packing & Addressing

Swiss Post International prend en charge pour le compte de ses clients toutes les activités logistiques liées à la distribution internationale: 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.

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. PostLogistics a aussi 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. Avec 140 véhicules à gaz Fiat Ducato, PostLogistics est à la tête de l'un des plus importants parcs de véhicules de ce type en Suisse. La part de véhicules à motorisation alternative utilisés pour la distribution des colis est de 10 %. En comparaison avec les anciens modèles diesel, les fourgonnettes avec moteur à gaz émettent 10 % de gaz à effet de serre nocifs en moins. Mesuré en équivalents CO₂, cela représente une diminution de 59 tonnes de rejets pour les 140 véhicules.

PersonalNews

Conjointement avec l'école supérieure d'Aarau, et en collaboration avec différents éditeurs de journaux, la Poste a procédé de l'automne 2008 au printemps 2009 à un projet pilote de journal personnalisé: plusieurs centaines de personnes ont pu se composer un quotidien sur mesure en sélectionnant les rubriques et les articles de leur choix parmi un éventail de titres nationaux et internationaux, pour se le faire livrer à domicile en distribution matinale imprimée. La viabilité sur le marché et la faisabilité technique de PersonalNews ont ainsi pu être testées. Un modèle économique pour son introduction à grande échelle sera étudié dans le courant de 2010. Le journal personnalisé permettra la sélection parmi un large éventail de titres et ne sera accessible que contre paiement.

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. On peut désormais accéder à PhilaShop via l'accès central à toutes les [boutiques en ligne de la Poste](#). Les clients déjà inscrits sur PhilaShop peuvent, moyennant quelques opérations simples, utiliser les mêmes données d'accès pour [Login Poste](#) et ainsi accéder d'un seul coup à un large éventail de prestations en ligne, comme [WebStamp](#) ou l'organiseur.

www.poste.ch/shops

PickPost

PickPost offre aux clients privés la possibilité d'aller chercher leurs colis et leurs envois recommandés à l'endroit et au moment qui leur conviennent le mieux. Le réseau national de PickPost compte plus de 350 points de retrait ayant des horaires d'ouverture différents; certains d'entre eux sont même ouverts le week-end. La Poste 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 colis et les lettres recommandés 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. L'expéditeur peut intégrer le service PickPost dans son processus de commande – par exemple pour les commerces en ligne – et offrir ainsi à ses clients une plus value.

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 pouvant 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 Mobile

Grâce à PostFinance Mobile, les clients peuvent attribuer à leur compte postal un ou plusieurs numéros de téléphone mobile et utiliser les prestations suivantes: recharge de crédits de communication sur le téléphone par SMS, transmission de sommes d'argent par SMS, consultation du solde et des mouvements du compte par SMS, achat et paiement par téléphone ou par SMS. Ces prestations, qui fonctionnent indépendamment du modèle de téléphone, du réseau et de l'abonnement, sont déjà utilisées par quelque 30 000 clients désireux de consulter leur compte ou régler de petits montants où qu'ils se trouvent et à n'importe quel moment. Pour les commerçants, la solution débiteur paiement PostFinance par mobile remplace avantageusement les systèmes d'encaissement complexes avec facture et bulletin de versement. Ils y trouvent aussi un nouveau canal pour proposer et vendre leurs produits et prestations sur téléphone mobile.

www.postfinance.ch/mobile

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. 150 000 personnes utilisent déjà cette fonction au moyen de leur PostFinance Card Ticket disponible gratuitement. 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 60 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. Des offres spéciales périodiques permettent aux clients de PostFinance des rabais sur leurs cartes d'accès aux domaines skiables payées au moyen de leur PostFinance Card.

www.postfinance.ch/ticket

www.postfinance.ch/ticketcard

PostShop en ligne

La Poste Suisse est active dans le commerce en ligne avec PostShop. Un canal de vente sûr, facile d'utilisation et accessible à toute heure. Plus de 600 000 articles, de l'informatique aux livres en passant par les CD, DVD et autres logiciels, mais aussi des ustensiles de ménage et bien d'autres choses encore, sont proposés à la vente. On trouve aussi sur PostShop en ligne toute la gamme des produits CarPostal, dont notamment les modèles de cars postaux miniatures appréciés par les collectionneurs de tous âges. On peut désormais accéder à PostShop via l'accès central à toutes les [boutiques en ligne de la Poste](#). Les clients déjà inscrits sur PostShop peuvent, moyennant quelques opérations simples, utiliser les mêmes données d'accès pour [Login Poste](#) et ainsi accéder d'un seul coup à un large éventail de prestations en ligne, comme [WebStamp](#) ou l'organiseur.

www.postshop.ch

www.poste.ch/shops

PostShops (offices de poste)

La Poste Suisse propose à la clientèle de passage dans ses offices de poste 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 sur le plan tant 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

Prise en charge à domicile

Grâce à la prise en charge à domicile, les clients commerciaux peuvent demander la prise en charge par la Poste de colis au domicile de leurs propres clients. Qu'il s'agisse d'envois à choix, d'erreurs de livraison ou de produits avec garantie de retour, les marchandises doivent être retournées au site de production, au revendeur ou à la maison de vente par correspondance. Les clients commerciaux communiquent à la Poste l'adresse de prise en charge, la date et le nombre de colis par voie électronique via [WebStamp](#) ou par transmission de données à PostLogistics. A la date convenue, le facteur peut prendre en charge durant sa tournée ordinaire jusqu'à cinq colis par adresse, déposés à l'endroit indiqué par le client, par exemple dans le compartiment annexe de la boîte aux lettres ou à l'entrée de l'immeuble.

www.poste.ch/prises-en-charge

pro clima

Depuis 2009, 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. Les envois deviennent ainsi climatiquement neutres. L'offre est disponible au guichet postal ou en complément à l'application d'affranchissement en ligne [WebStamp](#). Dès avril 2010, pro clima est également proposé pour les envois internationaux, par exemple les envois en masse ou la distribution internationale de publications de maisons d'édition. Le supplément équivaut à un faible pour-mille ou pour-cent du prix de la prestation concernée. La Poste y apporte aussi sa contribution en payant le supplément pro clima sur ses propres envois. Les montants ainsi collectés sont réinvestis dans des projets de protection du climat certifiés Gold Standard. La somme correspondant à la compensation des émissions de CO₂ générées en 2009 par les envois pro clima sera placée dans un projet de centrale à gaz de déchetterie en Turquie, choisi par les clients de la Poste dans le cadre d'une sélection sur Internet.

www.poste.ch/climat

www.poste.ch/compensation

Processus d'édition de documents

La Poste prend en charge l'ensemble des processus d'édition de documents. De la préparation des données à l'envoi postal optimisé en termes de port et/ou à la distribution électronique, en passant par l'impression et la mise sous pli. Elle propose l'impression transactionnelle (impression à grand tirage), TransPromo, le White Space Marketing ou le Multichannel Output Management. TransPromo est une combinaison des documents transactionnels et des contenus promotionnels personnalisés. Le White Space Marketing est la commercialisation des espaces vierges sur les documents commerciaux transactionnels, comme par exemple les factures. Le Multi-Channel Output Management est un contact exhaustif avec le groupe cible. Le document imprimé est complété par des médias supplémentaires tels que l'e-mail, les liens web personnalisés (PURL), les SMS, etc.

www.poste.ch/solutions

Programmes GRC & fidélisation

La Poste conçoit, développe et exploite des programmes GRC & fidélisation novateurs permettant une valorisation optimale des potentiels de clientèle. Qu'il s'agisse de solutions taillées sur mesure pour la gestion de relations clients fructueuses ou de la gestion globale des processus relatifs aux programmes de fidélisation des clients, la Poste propose des prestations d'un seul tenant: programmes de bonus et de récompense, fonctions de paiement et de crédit, clubs de clients, connaissance clients ainsi que gestion des programmes et du marketing.

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, la Poste fournit aux particuliers et aux entreprises des pochettes déjà affranchies et adressées. RefillPost utilise le système d'envoi climatiquement neutre [pro clima](#). En proposant ce service, la Poste répond à un besoin des clients, qui souhaitent des solutions écologiquement durables, et contribue à des processus d'impression respectueux de l'environnement. Les utilisateurs de RefillPost économisent jusqu'à 50 % par rapport à l'achat de cartouches neuves. La Poste collabore avec des laboratoires spécialisés, dont Inko Service de Gland, qui a reçu en 2009 le Prix suisse d'éthique conjointement à RefillPost.

www.poste.ch/refillpost

Scooters électriques

La Poste Suisse a mis en service début 2009 une première série de 500 scooters électriques pour la distribution du courrier, et en prévoit 2000 unités supplémentaires d'ici à 2012. Elle exploite aujourd'hui déjà le plus important parc de véhicules 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, avec de fréquentes manœuvres d'arrêt et de redémarrage, 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. Les scooters électriques représentent, à l'instar d'autres innovations techniques comme le car postal hybride testé actuellement par la Poste, des solutions porteuses d'avenir pleinement intégrées à la stratégie de développement durable de la Poste. Elle s'attache à pratiquer une politique d'entreprise respectueuse de l'environnement et s'est fixé jusqu'à la fin 2010, l'objectif de réduire 8 % de sa consommation de carburant par rapport à l'an 2000.

Service d'affranchissement Poste

La Poste Suisse simplifie la tâche de ses clients en assurant l'affranchissement de leur courrier quotidien, et peut sur demande également le prendre en charge à leur domicile. La facture détaillée établie mensuellement – et ventilée par sections de frais sur demande - permet un contrôle transparent de la prestation. Le service d'affranchissement Poste 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 utiles concernant le transport des matières dangereuses. Le Service Guide Online propose en outre une série de liens vers les sites d'entreprises postales étrangères, de même qu'un outil de conversion de monnaies.

www.swisspost.com/serviceguide

Signature numérique

Grâce à la signature numérique (CertificatPoste, SuisseID), la Poste garantit un échange de données électronique sûr, justificatifs à l'appui. La signature numérique permet par exemple d'effectuer des processus commerciaux de bout en bout par voie électronique. Il n'est plus nécessaire d'imprimer les documents, qui peuvent être signés électroniquement sous une forme juridiquement valable. Les importants gains de temps et la haute sécurité de transaction que garantit cette prestation sont des atouts appréciables pour les entreprises. Depuis l'été 2008, la signature numérique peut être obtenue auprès de plus de 2500 offices de poste suisses. Le 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. 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. Voir également SwissStick.

www.certificatposte.ch

www.poste.ch/suisseid

www.incamail.ch/fr

Solutions de paiement et de facturation

Les solutions de paiement et de facturation comprennent l'ensemble des processus d'enregistrement et de vérification des données client : élaboration, impression, expédition électronique et archivage de la facture, gestion des débiteurs et recouvrement non judiciaire ou judiciaire. 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 E-Business Solutions. Les solutions de paiement et de facturation sont fournies en externalisation, c'est-à-dire que la prestation est effectuée sur mandat et au nom du client. Swiss Post E-Business Solutions, société du groupe Poste, gère notamment depuis 2001 la facturation des abonnements généraux des CFF.

www.poste.ch/billing

Solutions documents

Au travers des solutions documents de Swiss Post Solutions, 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. Axées sur l'optimisation des processus, les solutions documents Swiss Post Solutions recourent 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/solutions

SuisseID

SuisseID est le premier certificat d'identité électronique standardisé reconnu par la Confédération, qui permet aux personnes physiques de s'identifier en toute sécurité sur Internet (authentification) et d'apposer sa signature électronique sur un document. Inversement, SuisseID permet également aux fournisseurs de prestations en ligne publics ou privés d'identifier leurs utilisateurs en toute sécurité. Les transactions commerciales peuvent ainsi se fonder sur une authentification personnelle et au besoin être conclues directement sur Internet au moyen de la signature électronique, que ce soit entre entreprises et particuliers (B2C), entre entreprises (B2B) ou entre citoyens et administration (G2C). Le développement de SuisseID et de ses applications fait partie d'un vaste programme de mesures d'encouragement par lesquelles le SECO entend donner de nouvelles impulsions à la place économique suisse. La Poste Suisse diffuse SuisseID sur mandat de la Confédération; elle peut en l'occurrence s'appuyer sur un déjà solide savoir-faire en matière de signatures électroniques, acquis grâce à CertificatPoste. Avec SwissStick elle propose aujourd'hui déjà une solution unique sur le marché suisse, qui combine sur une simple clé USB l'identité électronique avec des applications comme la lettre recommandée électronique. La SuisseID de la Poste sera proposée conjointement au SwissStick ou comme partie intégrante d'un lecteur USB, ou encore sous forme de carte à puce ; son introduction est prévue pour mai 2010. La nouvelle signature numérique peut être commandée sur Internet; le processus d'identification obligatoire peut ensuite être effectué auprès de chaque office de poste.

www.poste.ch/suisseid

www.poste.ch/certificatposte

www.incamail.ch/fr

www.swisspostbox.com/fr

Swiss Post Box

Depuis l'été 2009, La Poste Suisse propose sous la marque Swiss Post Box un système de case postale virtuelle. Cette prestation permettra au destinataire de choisir comment il désire recevoir son courrier: sous forme physique, électronique ou les deux. Sur demande du client, La Poste Suisse pourra alors scanner chaque enveloppe qu'il reçoit et lui en transmettre l'image par courriel. Il pourra alors choisir si le contenu de l'envoi doit être scanné puis lui être 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, qui pourront ainsi consulter leur correspondance à toute heure et dans le monde entier.

www.swisspostbox.com/fr

www.poste.ch/solutions

Swiss Post GLS avec dédouanement UE

Swiss Post GLS, partenaire du réseau colis interentreprises GLS actif dans toute l'Europe, propose 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/fr

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.poste.ch/swisspostcard

www.swisspostcard.ch

SwissStick

Simple support informatique mobile, compatible avec le CertificatPoste qualifié, le nouveau SwissStick de La Poste Suisse garantit une communication électronique sécurisée. Grâce à cette clé USB, les utilisateurs ont toujours en poche pièce d'identité et signature numériques. Il suffit de la brancher sur le port USB de n'importe quel ordinateur 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.swisstick.com

www.swissign.com

www.certificatposte.ch

www.incamail.ch/fr

Système d'affranchissement intelligent IFS Online

Les systèmes d'affranchissement intelligents (IFS) sont la solution idéale pour le traitement de tous volumes de courrier quotidien. Les produits et les prestations complémentaires peuvent être sélectionnés rapidement et facilement. Le terminal installé chez le client est simple d'utilisation. La taxe de transport du courrier peut être directement imprimée sur les envois ou sur des étiquettes autocollantes. Le système imprime les marques d'affranchissement sous la forme d'un code Data Matrix bidimensionnel infalsifiable. L'interface vers les systèmes de la Poste permet d'actualiser automatiquement les tarifs. Le relevé mensuel détaillé des produits affranchis garantit aux clients une transparence totale des coûts et sert d'attestation pour le recouvrement de la TVA. L'intégration d'IFS au portail My Post Business permet aux clients commerciaux d'y consulter en tout temps la situation de leur compte IFS et de le réapprovisionner rapidement au besoin.

www.poste.ch/ifs

Terminaux de paiement multifonctions

Une nouvelle génération de terminaux multifonctions a été mise en service mi-2009 dans quelque 1800 offices de poste et 240 agences. Ils sont dotés d'un écran tactile permettant, suivant les prestations, la saisie d'informations au moyen du doigt ou d'un stylet. En sus de leur utilisation pour les transactions PostFinance, les nouveaux terminaux permettent la saisie électronique de la signature et s'ouvrent ainsi à de nouvelles prestations et applications sans papier. L'accusé de réception d'un document officiel avec signature du destinataire peut ainsi être transmis dans un bref délai à l'expéditeur.

Traitement des documents et de l'information

Grâce à ses solutions de gestion des documents, la Poste étend ses prestations classiques de traitement du courrier jusqu'au cœur des entreprises, que ce soit pour la préparation du travail ou le scannage et la numérisation de documents, voire des traitements plus complexes. L'analyse préalable des processus existants permet de déterminer les priorités pour l'intégration des nouveaux processus, qui peuvent ainsi être introduits progressivement auprès des collaborateurs. La Poste propose des solutions pour différents processus de traitement des documents et de l'information interne de l'entreprise, notamment l'automatisation du courrier entrant ou le traitement des factures créanciers. Le client peut exploiter lui-même ces processus ou en confier la responsabilité à la Poste (externalisation).

www.poste.ch/solutions

Traitement des formulaires et des justificatifs

La Poste offre des solutions éprouvées en matière d'automatisation de la réception du courrier et du suivi des envois, dans le domaine du trafic des paiements sur papier, dans le traitement des créanciers et des factures ainsi que dans l'archivage. Ses modules de solutions constituent le portail pour différents processus de traitement des documents et des données au sein de l'entreprise. Ils ont été conçus en étroite collaboration avec les banques suisses pour le trafic des paiements sur papier. Ils assurent une haute sécurité des données et ont été développés également au fil des années pour d'autres processus commerciaux. En combinaison avec son portefeuille de services, la Poste optimise durablement les processus commerciaux dans le cadre de la gestion des documents.

www.poste.ch/solutions

Traitement du courrier (nouveau)

Après avoir restructuré en profondeur son système de traitement du courrier, La Poste Suisse dispose de l'une des infrastructures les plus modernes du monde en la matière. 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 et traitent 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.

WebStamp

Avec WebStamp, la Poste propose depuis 2006 un timbre-poste numérique aux particuliers et aux petites entreprises. Les clients enregistrés 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 à partir d'Internet. 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 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. La gamme de produits WebStamp, complétée et développée en permanence, remplace en partie l'offre proposée au guichet. Depuis 2009, on peut ainsi créer des vignettes WebStamp avec la surtaxe Pro Juventute ainsi qu'avec le supplément pro clima qui rend les envois climatiquement neutres. WebStamp est accessible au moyen du nouveau Login Poste. Les clients déjà inscrits sur WebStamp peuvent, moyennant quelques opérations simples, utiliser les mêmes données d'accès pour Login Poste et ainsi accéder d'un seul coup aux boutiques en ligne de la Poste ainsi qu'à un large éventail de prestations en ligne, comme l'organiseur. WebStamp, produit unique en son genre, a été développé par les propres équipes de la Poste, qui le propose en exclusivité en Suisse. Plus de 150'000 clients se sont déjà enregistrés pour cette prestation ; plus de 25'000 d'entre eux sont des clients commerciaux. Selon les estimations, 25 millions de WebStamps auront été produits en juin 2010 depuis l'introduction de cette prestation en avril 2006.

www.poste.ch/webstamp