

Facteo : Le Smartphone des facteurs en 2015

Mobilité

Post  par : JerryG

Publiée le : 12/2/2013 15:00:00

La Poste va équiper tous ses facteurs d un terminal type à« Smartphone  » d ici 2015. Cet équipement facilitera leurs opérations courantes et permettra de créer de nouvelles fonctionnalités, au service de la proximité, de la qualité et de lâinnovation pour lâensemble des clients de La Poste, expéditeurs comme destinataires de courrier.

Cet outil, qui accompagnera le facteur dans sa vie professionnelle et personnelle, a été imaginé et co-construit avec et pour les facteurs. Réunis dans des  laboratoires   d  changes, les facteurs testent en effet les solutions, les enrichissent et les valident. Cette démarche permettra d aboutir à un outil complet au service de leur quotidien.



La Poste

Le terminal proposera 3 principaux usages :  « Mon téléphone à» (un usage de type téléphonie, SMS, email, Internet),  « Ma Poste à» (un accès aux actualités du Groupe et aux informations internes) et à« Ma Tournée à» (un accès aux fonctionnalités facilitant la tournée du facteur et le service rendu aux clients). Trois applications sont déjà expérimentées : lâune permettant la signature des objets suivis, une dédiée aux procurations et une troisième pour gérer les réexpéditions.

Cet investissement est un signe fort de lâavenir du métier de facteur, de sa modernité et de sa capacité à répondre aux nouvelles attentes des clients en matière de services de proximité et de relations de confiance. Il place ainsi les facteurs au cœur du projet stratégique à« 2015 Réinventons le Courrier  ».

Un équipement innovant au service des facteurs et de leurs clients

Cet outil est spécialement conçu pour le facteur et son métier, pour ses usages professionnels et personnels. Il permettra d'améliorer et de faciliter la relation avec ses clients en simplifiant les procédures et en proposant de nouveaux services.

Une application permettant de simplifier la remise des plis contre signature est d'ores et déjà expérimentée. Lors de la remise d'une Lettre recommandée par exemple, le facteur recueille la signature de son destinataire sur son Smartphone à l'aide d'un petit stylet. Le jour-même, le client expérimenteur est informé sur laposte.fr de l'heure de la remise de son courrier. Une autre application, dédiée aux procurations, permet d'identifier en quelques clics les personnes habilitées à signer les récépissés en cas d'absence du destinataire. Pour les expérimentations, le Smartphone informe quotidiennement le facteur de tout nouvel ordre de expérimentation du courrier d'un foyer. Bientôt il décrira les particularités relatives à chaque tournée (numéro d'escalier, code, étage...).

Ce terminal facilitera également la réalisation de nouveaux services de proximité de la gamme « Facteurs Services Plus » (exemple : retour d'information auprès des collectivités locales à l'issue de visites au domicile de personnes pré-identifiées afin de s'assurer de leur bien-être, que le facteur ait ou non du courrier à distribuer à cette adresse).

A terme, le terminal proposera 15 à 20 services différents. 1 000 facteurs ont été équipés en 2012,

10 000 le seront fin 2013 et 100% d'entre eux le seront en 2015.

Une solution co-construite avec les facteurs

Nommé « Facteo » à l'issue d'un vote des facteurs, ce Smartphone sera déployé progressivement jusqu'en 2015 pour permettre aux facteurs de tester et d'enrichir les usages, et de valider les fonctionnalités. Réunis au sein de laboratoires d'échanges appelés « Lab Facteurs », les futurs utilisateurs expriment ainsi leurs avis relatifs aux applications testées, et leurs besoins pour imaginer des fonctionnalités qui faciliteront leur quotidien et le service rendu à leurs clients. Le futur terminal et les trois fonctionnalités sont ainsi actuellement testés par 1 000 facteurs, répartis dans 41 sites en France.