



Point d'étape au 31 mai 2018 Chiffres clés



En cible, l'ambition de Veiller sur mes parents est de simplifier la vie des seniors et de leurs aidants en proposant des solutions pour bien vieillir chez soi



APRÈS 12 MOIS DE RUN

Le **lancement de Veiller sur mes parents** nous a permis de **développer un parc et une connaissance clients**, et d'installer rapidement **une légitimité auprès des seniors et de leurs aidants**.

Veiller sur mes parents est **notre meilleur point d'appui** pour développer les services auprès des seniors en BtoC.

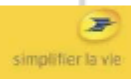
L'écoute de nos clients confirme que l'aidant, qui joue un rôle clé dans la prescription de services, a **besoin de simplification et d'orientation dans un environnement complexe** (sur le sujet des services et des aides).

L'autonomie des Seniors à domicile sera le **fil conducteur** du développement des nouveaux services de Veiller sur mes parents.

Le **potentiel de marché** se polarise sur les cibles de **seniors fragilisés et dépendants** (pas d'anticipation sur la mise en œuvre des services pour les seniors autonomes)



NOTRE AMBITION



Devenir l'acteur de référence du bien vieillir chez soi et simplifier la vie des seniors et de leurs aidants avec :

- Un **bouquet de services modulaire** adapté aux besoins évolutifs des seniors/aidants
- Un renforcement de la **dimension humaine** déjà incarnée par le facteur : « La Poste, 1ère entreprise Française de proximité humaine »
- Une **accélération sur les aidants** en capitalisant sur leur rôle de prescripteur
- Une **mutualisation des investissements** commerciaux

UNE OFFRE DE SERVICES CONTRIBUANT AU BIEN VIEILLIR A DOMICILE

LES PRESTATIONS



- **4 niveaux de Veille** 1 à 6 visites hebdomadaire
- **Visite à domicile** suivie d'un compte rendu
- **Service de téléassistance** 7/7 J et 24/24H
- **Mise en relation** petits dépannages
- **Crédit d'impôts** de 50%
- **Application mobile** dédiée
- **Forfait** sans engagement (au-delà des 2 premiers mois)

LES OBJECTIFS DU SERVICE

- ✓ **Sécuriser son proche**
- ✓ **Être tenu informé**
- ✓ **Eviter l'isolement**
- ✓ **Gérer mon contrat sur mon compte laposte.fr ou via mon application mobile**



- ✓ **Rester chez soi**
- ✓ **Être rassuré et protégé**
- ✓ **Être autonome**
- ✓ **Etre dépanné en cas de besoin**
- ✓ **Pouvoir compter sur son écosystème**



Données commerciales



Contrats actifs : 3 251

Contrats actifs (y compris suspendus)

Plus 43 contrat(s) en cours d'annulation au 31/05/2018



Chiffre d'affaires : 350 K€

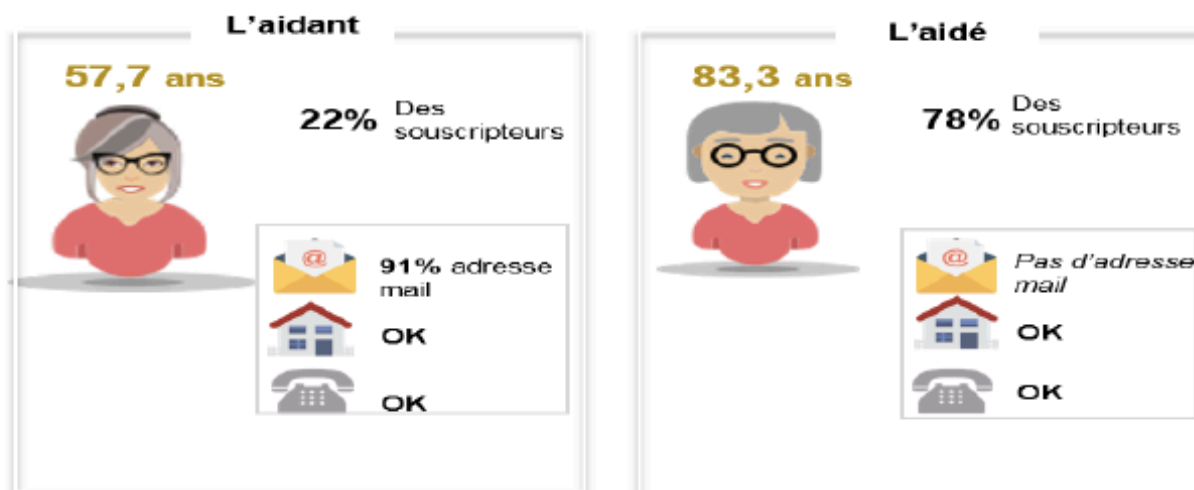


Connaissance clients – qui sont ils ?

Qui sont nos prospects ?



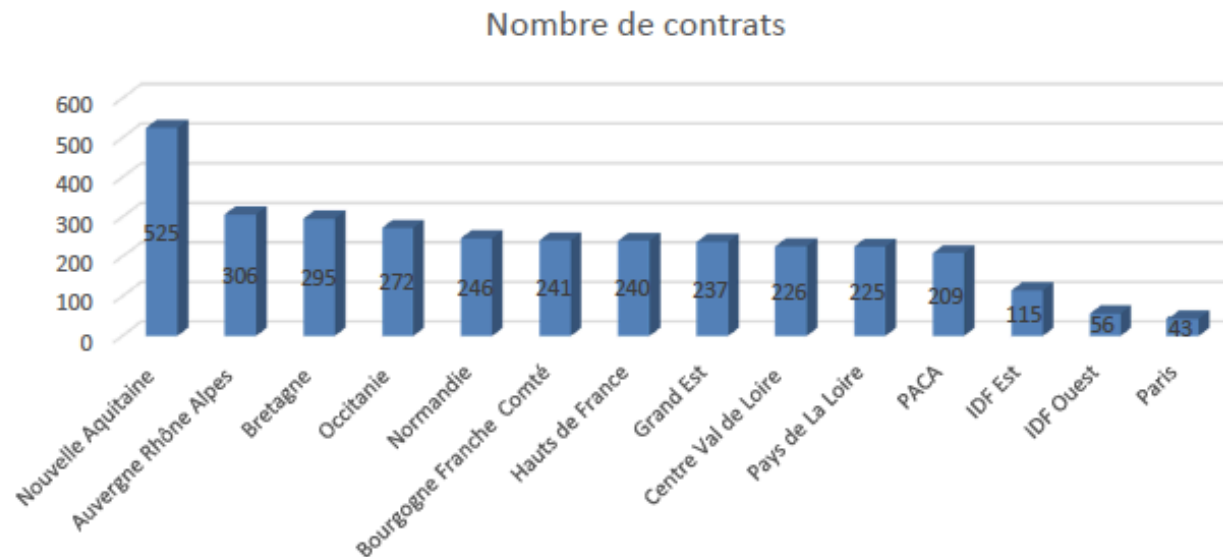
Profils des prospects sur la base des données clients





Connaissance clients – Où sont ils ?

- ✓ L'offre est commercialisée sur l'ensemble de la France Métropolitaine.
- ✓ Chaque département métropolitain dispense des prestations Vsmp :
 - ❑ Une moyenne de **34 contrats /département** mais une forte hétérogénéité,
 - ❑ Plus petit nombre de contrats : **3 (Territoire de Belfort),**
 - ❑ Plus grand nombre de contrats : **115 (Nord).**
- ✓ Répartition par DEX :



- ✓ A noter : Sept 2018 – Janv 2019 : pilote sur l'île de La Réunion, du déploiement de l'offre dans les DOM



Connaissance clients – réclamations

Les trois principaux motifs de réclamations :

- ✓ *L'installation du matériel de télé assistance,*
- ✓ *Les horaires,*
- ✓ *Les comptes rendus.*

Rappels :

L'installation du matériel peut être difficile pour différents motifs :

- ***La livraison*** : *colis non présent au domicile du bénéficiaire, colis déjà ouvert,*
- ***La situation du client*** : *difficultés à réaliser les branchements du fait de l'installation existante ou des difficultés d'accès,*
- ***La phase d'installation en elle-même*** : *manque d'expérience, réaction face à une difficulté technique, appel tardif à la hot line facteur, difficulté à joindre la hot line...,*

La prestation de visite n'est soumise à aucun engagement en termes d'horaire de passage,

Les comptes rendus peuvent être perçus comme « trop standards » et en décalage par rapport à la visite.

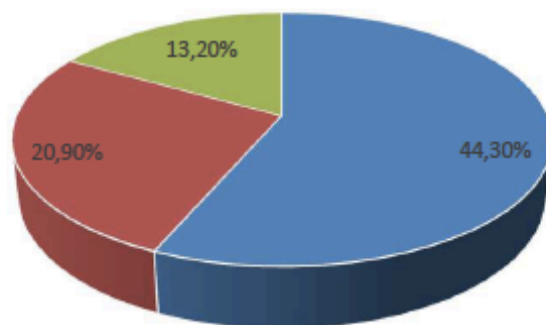


Connaissance clients – résiliations

Sur la période : 503 résiliations.

3 thématiques principales représentent 80% des motifs de résiliations.

Principaux motifs de résiliation



■ Raison bénéficiaire ■ Service non approprié ■ Refus, rétractation

Raisons bénéficiaire : hospitalisation, déplacement en institution, déménagement et décès.

Services non appropriés : visite ne correspond pas aux attentes et service non approprié à la situation / au besoin du client.

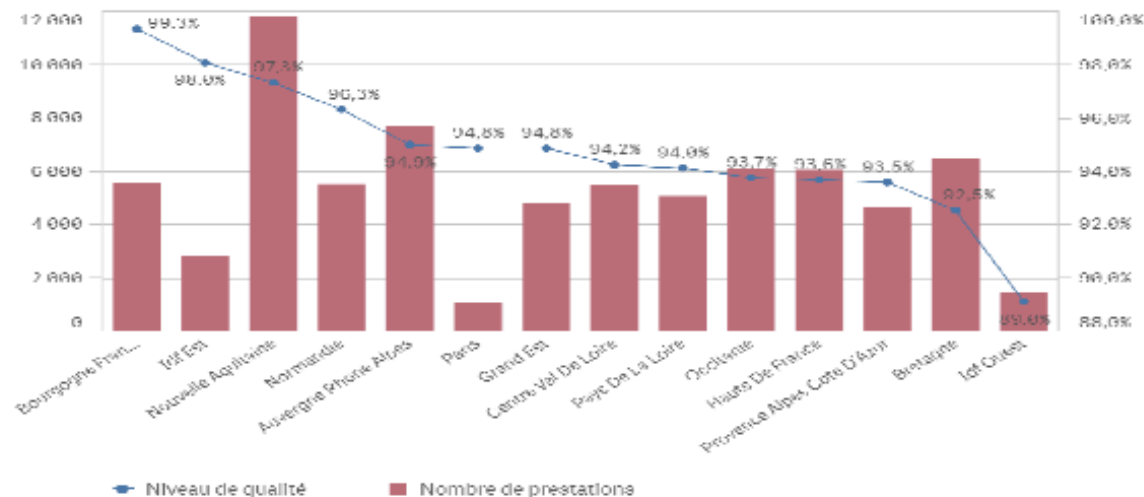
Refus / rétractation : rétractation (sous 14 jours).



Activité Vsmp – QS

- ✓ Nombre de prestations réalisées : **73 958**.
- ✓ Qualité de service : **95,1 %**.

Répartition des prestations par DEX
entre le 01/01/2018 et le 31/05/2018



Rappels:

- ✓ le seuil défini est de **99,5%**.
- ✓ Il s'agit d'une QS basée sur des indicateurs quantitatifs. Ex: sur 100 prestations à réaliser, 2 ne le sont pas **pour raisons internes La Poste**, alors la QS est de 98%.
- ✓ Elle est suivie **quotidiennement** par DEX depuis février 2018.



Ambitions S2 2018 / S1 2019



Sources de l'évolution de Vsmp

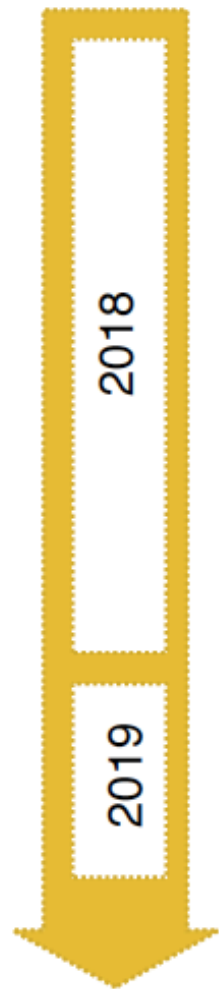
Les évolutions à court terme de VSMP répondent :

- ✓ *Aux besoins de clients d'avoir plus de contenu, plus de choix et la capacité d'individualiser leur prestations Vsmp : gazette familiale, lettre d'informations, offre élargie de services...*
- ✓ *A la nécessité d'un accompagnement renforcé des acteurs territoriaux : formation, révision du process de livraison, sécurisation de l'étape d'installation ..*
- ✓ *A l'impératif de compréhension de l'offre et de facilitation du démarrage de la relation de lien social : le kit de bienvenue.*

Les facteurs et encadrants sont acteurs des évolutions de VSMP : participation à des ateliers, rencontres avec les facteurs ambassadeurs, mise en place de groupes de travail et d'expérimentation en DEX.



Dès 2018, le bouquet de services « Veiller sur mes parents » évolue progressivement pour couvrir des besoins plus larges



ETAPE 1

ENRICHIR LA VISITE DE LIEN SOCIAL & POURSUIVRE LE RECRUTEMENT DE CLIENTS/BÉNÉFICIAIRES.

ETAPE 2

ELARGIR LE BOUQUET DE SERVICES :

- ⇒ Couvrir des **besoins plus variés** pour rester **autonome chez soi**.
- ⇒ Proposer la **mise en relation avec BEA** pour des **services à domicile**.
- ⇒ Tester l'**appétence de nos clients et prospects** pour ces nouveaux services.

ETAPE 3

INTRODUIRE UNE DIMENSION CONSEIL/DIAGNOSTIC POUR SIMPLIFIER LA VIE DES AIDANTS ET SENIORS ET **RENFORCER LE RÔLE D'INTERMÉDIATION DU FACTEUR.**

ETAPE 4

BASCULER DANS UNE LOGIQUE DE SERVICES MODULAIRES :

- ⇒ En s'accostant à l'interface développée pour Mes services pour la maison.
- ⇒ **Mutualiser les socles métiers et technologiques** de nos services aux particuliers tout en gardant des **environnements clients adaptés aux cibles.**



Focus : extension géographique du service Vsmp (pilote sur l'île de la Réunion)

En 2018, Vsmp s'étend géographiquement : l'offre de la Métropole sera proposée à la Réunion à compter de septembre 2018 dans le cadre d'un pilote.

❖ En synthèse :

- ❖ Un pilote de mi septembre 2018 à fin janvier 2019 avec en amont la tenue des instances de dialogue social de présentation du projet (CDSP de NOD, CHSCT).
- ❖ L'offre est strictement **celle de la métropole** : visite de lien social, télé assistance et mise en relation pour les petits dépannages.
- ❖ Le relation client **sera assuré localement** par un Centre de Relation Clients dédié.
- ❖ Un prestataire local agréé par Europ Assistance assurera la logistique des matériels de télé assistance et la mise en relation petits dépannages.
- ❖ Les formations seront celles qui ont dispensées en métropole.
- ❖ Les télé conseillers bénéficieront des formations dispensées lors de l'internalisation du service client en métropole.



Annexes



Veiller sur mes parents est la première offre de services à la personne que nous avons lancée en B2C ; elle incarne notre positionnement d'entreprise de proximité humaine



Une première offre B2C lancée en 9 mois

- Afin de tenir l'ambition de TTM fixée, des choix opérationnels pragmatiques ont été faits :
 - ✓ Externalisation du service client et de la facturation
 - ✓ Appui sur une offre de téléassistance packagée existante
 - ✓ Appui sur des processus internes existants dégradés pour s'adapter au B2C

Une offre cohérente, construite en accord avec les besoins de la cible

- **7,4/10** d'intérêt global évalué de en étude quantitative ⁽¹⁾
 - « Un contact régulier avec le facteur ne peut effectivement qu'être bénéfique pour mes parents » ⁽¹⁾
 - « Tous les services proposés sont très attractifs et permettent aux personnes seules de pouvoir rester chez elles et ne pas être placées » ⁽¹⁾

Des premiers succès qui viennent aider à positionner La Poste comme un acteur clé des services à la personne.

- Un taux de notoriété assisté de 69% était déclaré en juillet 2017 ⁽²⁾
- Des retours client très positifs dès lors qu'un lien est établi avec le facteur, montrant un fort attachement au service ⁽³⁾
- Des territoires et des postiers qui surperforment :
 - La région Nouvelle Aquitaine enregistre 555 ventes brutes à elle seule, pour 1643 apports ⁽⁴⁾
 - 1 factrice a réalisé 5 ventes à Ruffec (16)
 - 1 facteur a réalisé 4 ventes à Arras (62)

(1) Etude AUDIREP, Octobre 2015, 2002 répondants de 45 à 69 ans

(2) Etude opinion Way Juillet 2017, (3) REX VSMP Quali Octobre 2017; (4) Données VSMP 05/04/2018



A fin 2018, Veiller sur mes parents évolue vers **un bouquet de services** proposant les services à domicile les plus plébiscités par les seniors, complétés de **services d'accompagnement**

A fin 2018
VSMP V2

Le bouquet de services Veiller sur mes Parents « Bien vieillir à domicile »



Visites du facteur



Téléassistance



Aide-ménagère



Auxiliaire de vie



Petites courses



Jardinage



Petit bricolage

...

1

Faire évoluer l'offre VSMP actuelle pour **améliorer l'attractivité**

- **Enrichissement visite facteur** : test Famileo, contenus, pistes complémentaires à l'étude
- **Nouvelle proposition de téléassistance**, test téléassistance connectée Senior A Dom
- **Refonte gamme d'offre** : modularité, options...



2

Elargir l'offre pour en faire un **bouquet de services dédié au bien vieillir à domicile**

Mise en relation avec



En 2019 :

Accostage configurateur « mes services pour la maison »

Accompagnement : La Poste à vos côtés



Une présence humaine et des conseils personnalisés

- Diagnostic à distance
- Bilan à domicile
- Suivi



3

- Une dimension conseil/diagnostic pour simplifier la vie des aidants et seniors
- Un niveau de conseil gratuit en prospection
- Un niveau d'accompagnement plus poussé pour nos clients premium

A retrouver sur *lpfr* et l'app VSMP



Des informations utiles pour soutenir les aidants

- Témoignages
- Fiches thématiques
- Contenus vidéos, ...



Des démarches facilitées avec des applications sélectionnées par La Poste

- Simulateur d'aide
- Prise de rendez-vous
- Carnet de liaison, ...



4

- Positionner La Poste sur les services aux personnes fragilisées et dépendantes en développant un écosystème destiné à simplifier la vie des seniors et des aidants (contenus informationnels, applications, ...) en enrichissant l'application Veiller sur mes parents et le site LP.fr
- A l'étude : une proposition freemium



L'évolution de « VSMP » s'inscrit pleinement dans la stratégie de La Poste de devenir la « première entreprise de proximité humaine de France en 2020 »

LA DIMENSION HUMAINE DE L'OFFRE EST INCARNÉE À LA FOIS PAR LE FACTEUR ET LE CONSEILLER EXPERT

