

Facteo : comment La Poste gère le déploiement de 90 000 smartphones

Equiper tous les facteurs d'un smartphone, mais aussi d'applications dédiées leur permettant de réaliser certaines tâches au cours de leur tournée. Le projet Facteo est à ce jour probablement le plus important déploiement de terminaux mobiles en entreprise. En 2011, le pilote concernait seulement une centaine de facteurs. Il en touchait 13 000 l'année dernière. « *Cette année, un facteur sur deux environ sera équipé* », assure **José Vazquez**, manager mobilité sur le projet Facteo au sein de La Poste Courrier. Soit environ **50 000 terminaux**. A l'horizon 2015, l'entreprise a pour ambition d'équiper tous ses facteurs ; soit une flotte de 90 000 smartphones.

Ce projet est présenté comme **central dans la transformation de la branche Courrier** de l'entreprise publique, qui doit faire face à la décrue du volume de lettres envoyées en France. La stratégie : **miser sur la proximité des facteurs avec la population française** pour proposer de nouveaux services numériques. Des services d'abord très proches du métier actuel des facteurs (signature d'un accusé de réception sur écran par exemple) et, demain, plus éloignés (photographie d'un sinistre envoyée à un assureur par exemple).



Un portefeuille qui nécessite le développement d'un certain nombre d'applications mobiles, applications dont il va falloir gérer le cycle de vie. « *Du fait de la taille du projet, nous nous sommes rapidement orientés vers une solution de Store d'entreprise* », explique José Vazquez. En l'occurrence celle proposée par Octo Technology (Appaloosa-Store). D'autant qu'au lancement du projet, les autres solutions étaient peu matures pour un projet de cette taille. « *Début 2012, quand nous avons évalué les solutions disponibles sur le marché pour notre environnement où cohabitaient des terminaux Windows Phone et Android, les logiciels de MDM (Mobile Device Management) nous sont apparus encore un peu jeunes. Et leurs fonctions restaient très centrées sur la gestion des téléphones et des politiques de sécurité* », reprend le responsable. Peu compatible avec la méthode mise en place par La Poste pour bâtir les applications, une méthode basée sur **des focus groupes avec les facteurs et du développement agile** (avec de nombreuses itérations des apps).

Des services rendus pour d'autres entreprises

Pour José Vazquez, le mérite principal de la solution retenue, qui fonctionne en mode SaaS, réside dans sa simplicité. « *En une journée, un administrateur maîtrise la solution et sa mise en place, assure-t-il. Par ailleurs, diffuser une application est presque aussi simple qu'envoyer un mail.* » Aujourd'hui, **une dizaine d'applications sont diffusées** sur le Store. « *Elles sont très utilisées et les nouvelles versions*

largement téléchargées », affirme le responsable, qui ajoute que l'usage de la moitié de ces applications est aujourd'hui généralisé parmi les facteurs équipés. Créant de nouvelles problématiques pour l'avenir. « Quand tous les facteurs disposeront de leur terminal, nous devons probablement étaler les téléchargements de nouvelles versions pour éviter l'engorgement ».

Si les applications actuelles sont centrées sur les métiers traditionnels du facteur, l'objectif de Facteo est, à terme, d'enrichir cette palette, avec **les Facteurs Services Plus**. Des services délivrés **pour le compte d'autres organisations** (assureurs, collectivités...). « *Facteo ouvre le champ des possibles* », plaide José Vazquez. La Poste a mis en place un processus d'innovation (top-down et bottom-up) afin de recueillir les meilleures idées. Des comités examinent ensuite la faisabilité de ces futurs services.

Gestion de parc : rendez-vous en terre inconnue

En parallèle, les équipes de Facteo sont en train de **perfectionner les mécanismes de sécurité**. « *C'est un point critique du projet. Plus ce dernier avance, plus les mécanismes mis en place se raffinent, détaille José Vazquez. Aujourd'hui, en cas de perte ou de vol d'un terminal, on peut effacer les données à distance, par réinitialisation du téléphone. Et nous réfléchissons aux solutions de containers permettant d'isoler les aspects professionnels de ceux relevant de la vie personnelle des facteurs* ».

Autre problématique de l'équipe projets : la gestion de parcs. Un point critique étant donné les volumes de terminaux concernés. « *Nous menons beaucoup de tests de montée en charge pour avoir la garantie, à chaque mise en production, que l'ensemble du dispositif sera bien opérationnel* », assure le responsable. Sur 2014, la plate-forme est en place. Subsistent quelques questions ouvertes pour l'année prochaine. « *Car on dépassera alors les 50 000 terminaux en production* », note-t-il. Un territoire où bien peu d'entreprises se sont aventurées, exception faite d'une opération de recensement effectuée aux Etats-Unis. « *Dans notre cas, se posent, en plus, des questions liées à notre organisation décentralisée* », dit José Vazquez.

Si les applications et l'administration du parc géant de terminaux sont évidemment au centre du projet Facteo, le projet a également **des implications majeures sur les applications back-office**. « *Nous avons un gros travail en cours à ce niveau. Le système industriel de gestion du courrier doit évoluer pour Facteo* », confirme José Vazquez. Evolutions qui concernent tant les apps actuelles, qui impactent les systèmes aujourd'hui en place, que les apps futures, concernant les nouveaux services que prévoit de déployer la branche Courrier. « *Quand on arrive à 1 000 ou 10 000 terminaux actifs, il faut obligatoirement relier le back-office Facteo à une poignée d'applications historiques. C'est un travail de plusieurs années rythmé par la mise en œuvre des nouveaux services* », détaille José Vazquez. Pour ces interfaces, La Poste privilégie l'utilisation de services Web ou d'API, mais est parfois contrainte d'en passer par des échanges de fichiers.

A lire aussi :

[Android grignote la mainmise d'iOS en entreprise](#)

En complément :

[En déplacement, testez votre connexion 4G et WiFi](#)