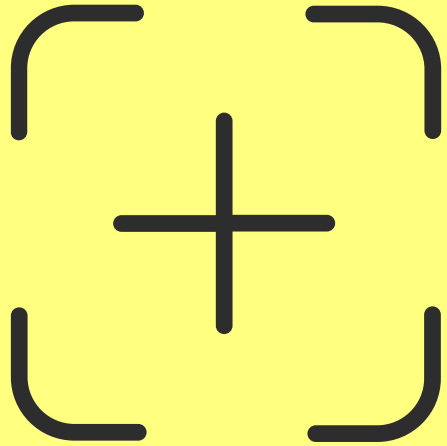




DOCAPOSTE



Innovation et IA Générative

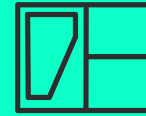
Mise en œuvre chez Docaposte

SOMMAIRE

Innovation et IA Générative



Docaposte
Chiffres Clés
Stratégie



Innovation
Stratégie



IA Générative
Stratégie
Déploiement
RoadMap



Focus
Talk



01

Docaposte

1.

Docaposte, un opérateur 100 % public



**Services
Courrier - Colis**
Logistique, livraison
et services de
proximité

La Banque Postale
Banque et citoyenne

**Branche Grand Public
et Numérique**
Transformation numérique
du Groupe et du Réseau

GeoPost
Livraison express de
colis
à l'international

DOCAPOSTE
l'avenir devient plus simple

**Docaposte, filiale à 100% du
Groupe La Poste**

Docaposte, opérateur de services national et territorial.



+ de 40 ans
d'expérience



953 millions €
de chiffre d'affaires
en 2023



+ de 7 500
collaborateurs

dont **1 800** ingénieurs
IT

1 000 développeurs
tous langages confondus

400 experts métier

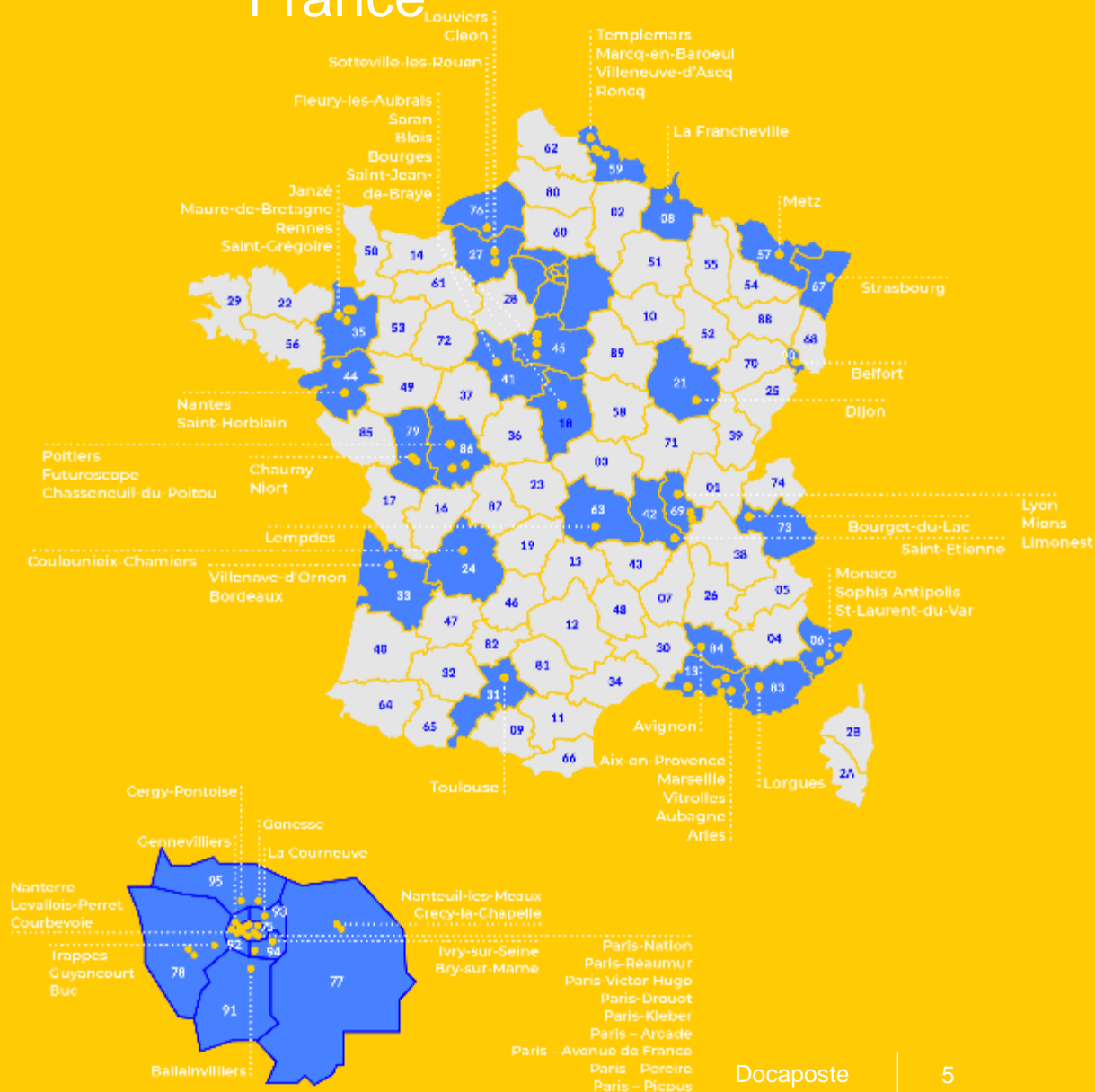
350 experts IA

70 experts UX/UI

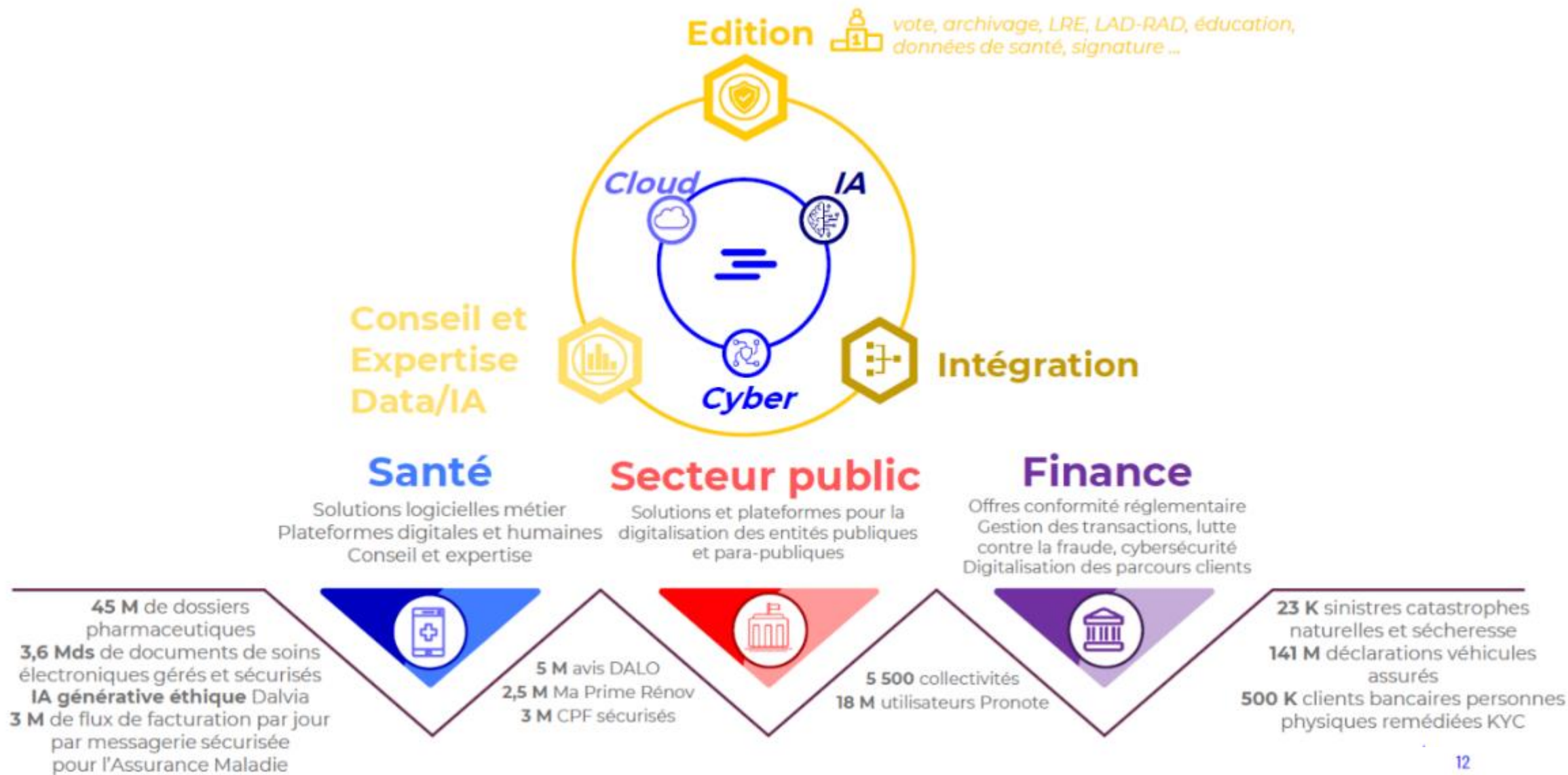


des data centers
à la pointe de la
technologie opérés 100%
en propre
+ un centre cybersécurité

+ 70 sites en
France



Les axes stratégiques de Docaposte





02

Innovation

Organisation

2.

Enjeux (et convictions) : l'innovation au service des Stratégies BU/Marché

1. Pointe de l'épée technologique

(BolckChain, Quantique, IA, Robotique etc...)

2. Excellence marché

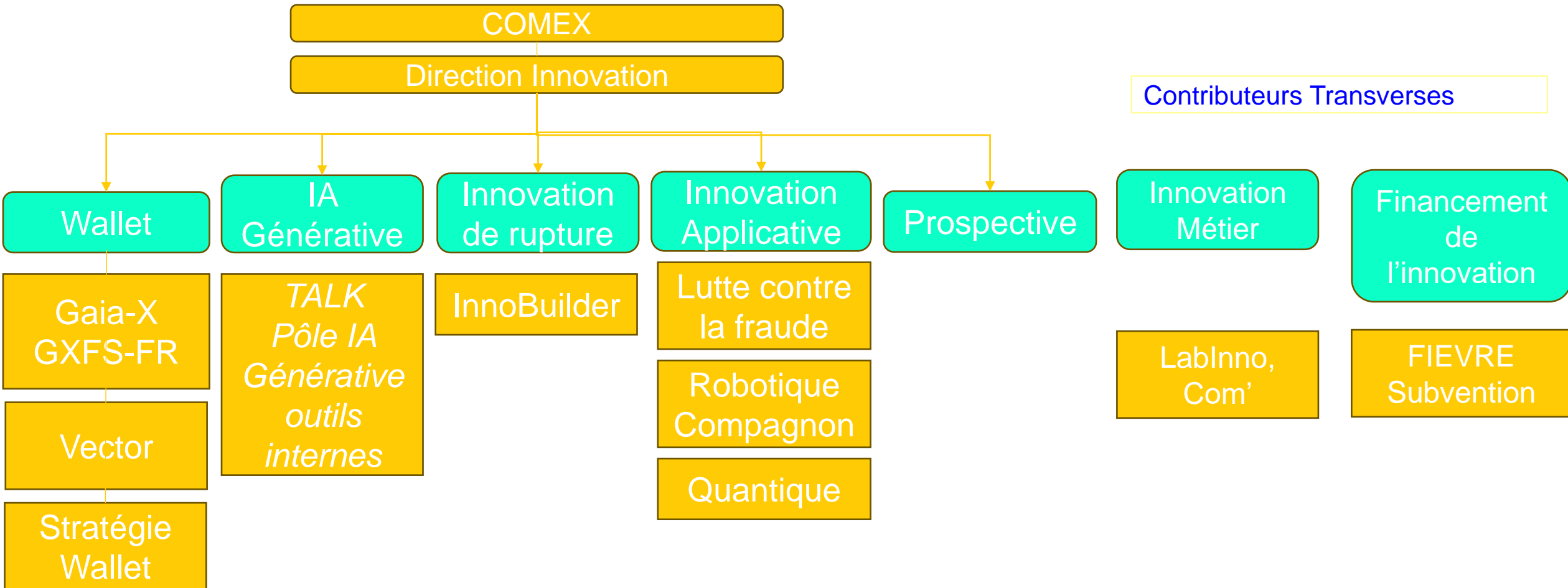
3. Productivité Interne

4. Synergies et accompagnement

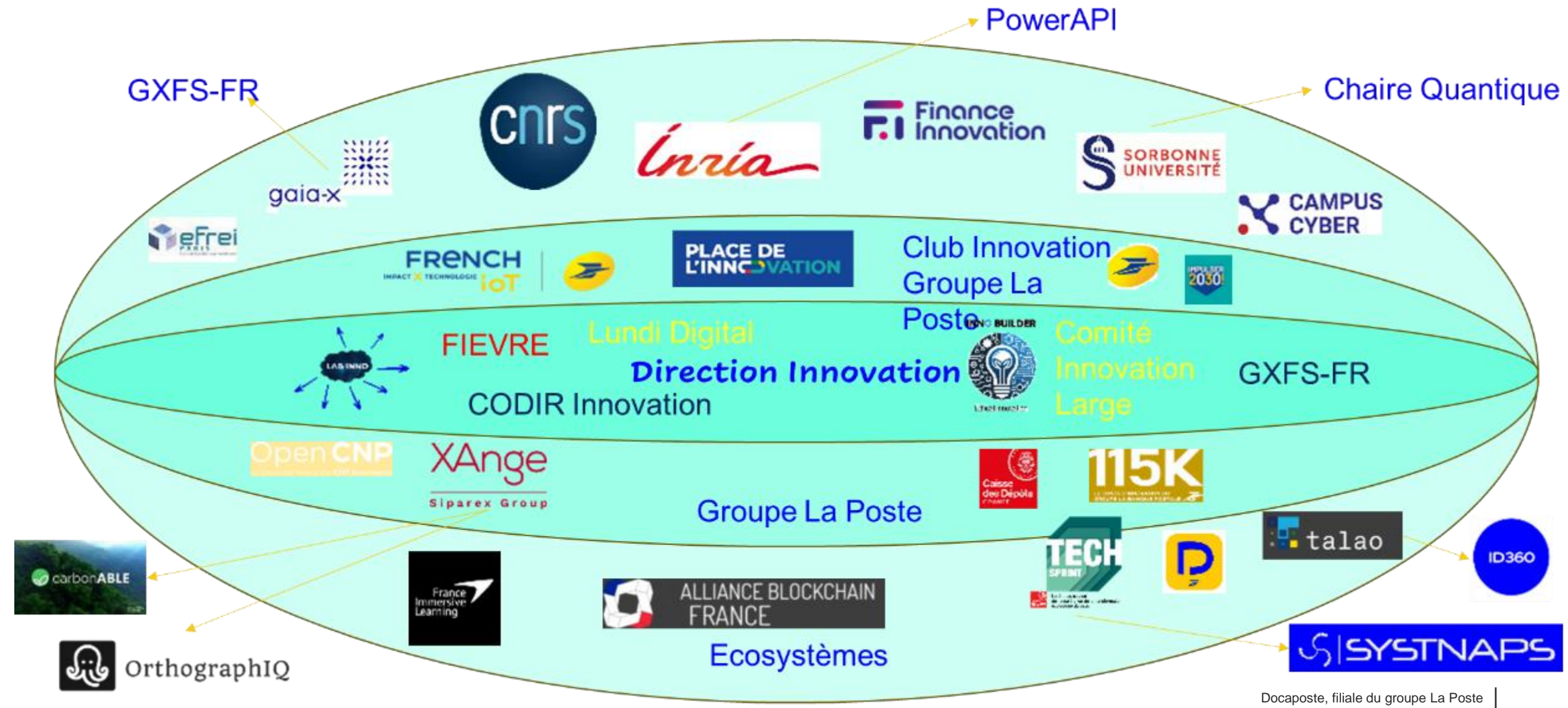
(Acculturation des collaborateurs, BU, Marchés, Transverse)



1. Equipe, Organisation



Ecosystème



Communicate

➤ Acculturation

- Comité innovation large (200 – 800p)
- Format interne (1500 p)
- Podcast Docaposte Tendances Inno
 - **+320 kvues**
- **Journées de l'innovation La Poste**
- Club Innovation CDC
- Cercle Innovation La Poste
- Conférence Quantique (DTS)
-

DO

Think

- Chaire Quantique (Sorbonne)
- FTCC Prospective
- Prospective Groupe La Poste
- Club CNRS
- ...

- InnoBuilder, (Docavatar, Colibree)
- Post-Quantique
- Wallet / Gaia-X / Dataspace
- Lutte contre la Fraude
- LabIno Marketing
- Talk / CASTOR IA Générative (Jira, BPO... RH)
- TechSprint CDC
- **FIEVRE (Financement par l'UE ou FR)** Docaposte, filiale du groupe La Poste



\$RSE

Les outils de la Direction Innovation au service des BU

InnoBuilder

INNO BUILDER



Ethical Innovation

De l'idée au projet en :

- 3 mois
- 4 étapes
- 1 comité
- 3 exit prédéfinies

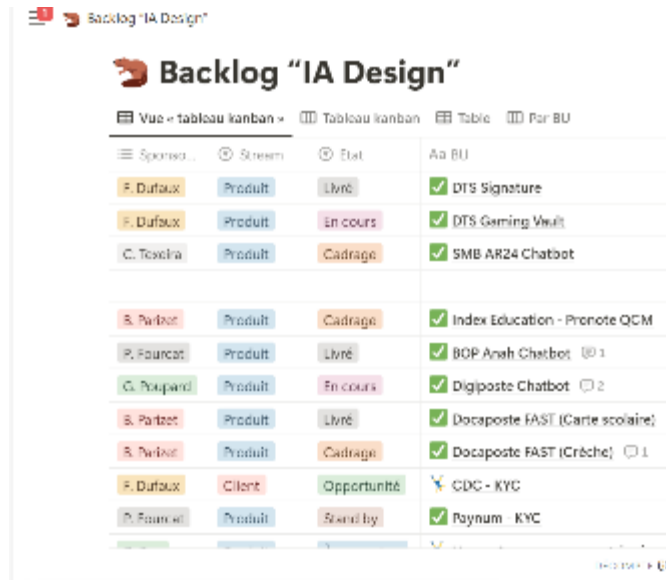
TALK



L'IA générative sécurisée, évolutive

- Chat
- Analyse de fichier
- Agents
- Images
- Agents
- ...

CASTOR



- Pour répondre à vos besoins internes
- Pour répondre aux demandes de vos clients

FIEVRE



Financement de produits ou projets de 25% à 100%

Prospective



Au service de la stratégie
Pour explorer avec méthode un marché, une tendance...



03

IA Générative

Stratégie, déploiement, RoadMap

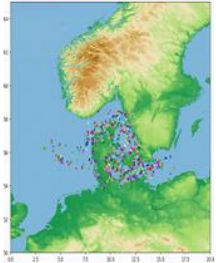
3.

L'IA n'est pas 1 et n'est pas nouvelle chez Docaposte

VISION PAR ORDINATEUR (TRAITEMENT D'IMAGES/VIDÉOS)



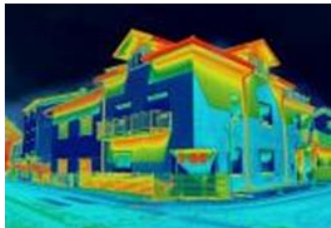
Détecter des anomalies sur le réseau routier



Détecter les comportements anormaux des navires



Reconnaître et classer des documents



Lutter contre les passoires thermiques

TRAITEMENT DU LANGAGE



Automatiser la rédaction de parties de jugements (faits/procédure)



Router automatiquement les demandes de support informatique



Produire des actes administratifs



Répondre aux questions RH des agents (niveau 1)

ANALYSE PRÉDICTIVE



Prévoir la logistique de colis



Détecter le blanchiment d'argent



Apparier offre et demande pour la mobilité interne des salariés

RECHERCHE OPÉRATIONNELLE & OPTIMISATION COMBINATOIRE



Piloter les réseaux d'énergie des bâtiments



Optimiser le transport de colis



Préparer la carte scolaire

Les 3 branches de l'IA.

APPRENTISSAGE
AUTOMATIQUE

IA générative

Permet de créer ou modifier un **contenu structuré** (texte, image, vidéo, musique, paroles, code informatique...) à partir d'une **instruction/invite** (*prompt*) en langage naturel, en utilisant un **modèle génératif** pré-entraîné (ex. : « LLM » pour le texte).

Le modèle peut être adapté (*fine-tuning*) ou utilisé de façon optimisée (*prompt engineering, long context learning, RAG...*)

APPRENTISSAGE
AUTOMATIQUE

Data science (IA « prédictive »)

Consiste à concevoir par **apprentissage automatique** un modèle capable d'accomplir une tâche d'identification (personnes, objets, situations...), de classification (OUI/NON, catégorie A/B/C...), d'évaluation (scoring...), de recommandation (probabilité d'achat d'un produit...) ou de décision.

Le modèle peut être **ré-entraîné** pour réaliser une tâche spécifique à l'aide de données pertinentes.

Optimisation (combinatoire)

Permet d'apporter la **meilleure solution** à un problème complexe en raison du nombre de combinaisons possibles et des contraintes imposées.

Il peut s'agir, par exemple, d'apparier offre et demande (d'emploi, de formation, d'électricité...) ou de minimiser une distance à parcourir (logistique du colis, carte scolaire...).

Notre conception de l'IA (convictions)



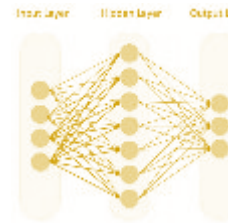
L'IA n'est pas une personne



L'IA (n'est (qu')une **boîte à outils**



Pas d'IA washing



L'IA recouvre des **techniques précises** (*optimisation combinatoire, IA prédictive et IA générative*) qui ne doivent être mobilisées qu'à bon escient



Pas d'IA de spectacle



Construire des systèmes d'IA **robustes** sur la base de technologies **matures** pour résoudre des problèmes **concrets**



Pas d'IA de laboratoire



Penser d'emblée l'**industrialisation** sur la base d'un ROI avéré

L'IA de confiance chez Docaposte



PRIMAUTE HUMAINE

L'IA pour l'humain
Respect des données personnelles
Garantie humaine (supervision)



SECURITE ET ROBUSTESSE

Stabilité des modèles
Prévention cyber et résilience



EQUITE ET NON-DISCRIMINATION

Prévention des biais discriminatoires
Accessibilité des outils



SOUTENABILITE ENVIRONNEMENTALE

Respect de la SPEC AFNOR sur l'IA frugale
Respect des référentiels d'écoconception



TRANSPARENCE

Auditabilité
Loyauté (information du destinataire)
Explicabilité



SOUVERAINETE

Utilisation d'un cloud SecNumCloud (Numspot)
Préférence pour les modèles Mistral
Absence de vulnérabilité externe



Docaposte fait partie des 100 entreprises françaises signataires du pacte IA de la Commission européenne



04

Focus

TALK



4.

TALK : l'IA pour le quotidien du Docapostier et un levier R&D pour la souveraineté

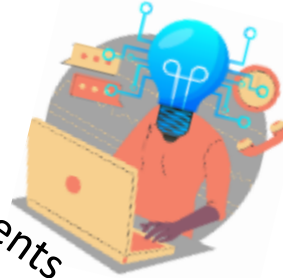


Avatars



Génération de graphiques

Framework Agents



Génération de PPTX

Reconnaissance et synthèse vocale

- 1/ Mettre à disposition des collaborateurs l'IA Générative
 - Permettre aux collaborateurs de se familiariser avec la technologie
 - Gagner en productivité
 - Tester sur des cas d'utilisation particuliers avant de lancer des projets
- 2/ disposer d'une plateforme de développement pour les cas d'usage
 - Déployer les outils de productivité, Agents, etc...
- 3/ Effectuer la R&D applicative sur les modèles
 - Objectif : autonomie stratégique

Histoire et RoadMap de TALK

L'IA pour tous, en sécurité

Mars 2023

Ouverture de TALK
Tenant Azure Docaposte
GPT3.5 et Dall-E

Janvier 2024

RAG utilisateur
Création de **PPT** charté

Janvier 2025

Quarks Family (Traduction,
Anonymisation, etc...)
CookBook (automatisation des
requête)
Reconnaissance vocale

Junin 2023

Mise en ligne de GPT4
500 utilisateurs de TALK

Junin 2024

Premiers Agents
Intégration dans
Facil'aidant et
Cyclissimo

Mars 2025

Infrastructure GPU
Docaposte (DCP)

Décembre 2023

1600 collaborateurs formés au
prompting
1000 utilisateurs de TALK

Septembre 2024

Agents sectoriels internes
Intégration chez **BPO**
Création de **DalviaLab**

Junin 2025

Migration de TALK sur
l'infrastructure Docaposte
Orchestracteur multi SLM
(open source, frugalité, etc...)
Connecteur Outlook
(automatisation mail)

Décembre 2024

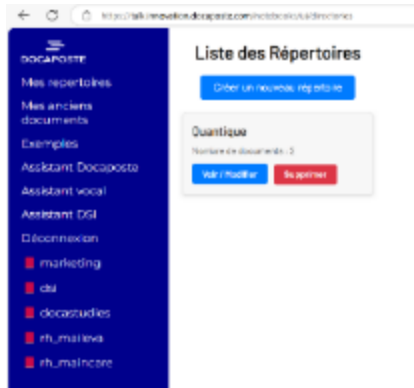
Nouvelle architecture
Connecteur Internet
2500 utilisateurs formés
2000 utilisateurs quotidien
Septembre 2025

Nouvelle IHM
Bibliothèque Agentique
Connecteur Teams
Tâches planifiées
Deep Research open source
Version Mobile

Souveraineté, Autonomie Stratégique, Indépendance technologique

Réalisations et stratégie

RAG Individualisé



Bibliothèque d'agents



CookBook



Etc.

Serveur Internalisé



Productivité Interne, Acculturation et autonomie des collaborateurs

Maitrise de la chaine de valeur
Test LLM, SLM, VLM
Création Orchestrateur
Laboratoire
Production

Réalisations et Stratégie

CybQuest
Automatiser
les réponses
aux
questionnaires
RSSI



RH Match



Ethik - IA
Garantie Maîtrise de l'IA

Docavatar



Ethik - IA
Garantie Maîtrise de l'IA

Dalvia Santé



Ethik - IA
Garantie Maîtrise de l'IA

Dalvia Lab'
Bac à sable
pour
l'expérimentati
on IA
générative +
Santé



Ethik - IA
Garantie Maîtrise de l'IA

Du cas d'usage au business industriel
KPI

Docavatar : complétion au RG2A à 95%

Dalvia Santé : réduction de 74% du temps consacré à la lecture et synthèse du dossier patient

Productivité interne, mesure des KPI
CybQuest : réduction de 80% du temps consacré
RH Match : objectif 80% de réduction du temps consacré

RETEX après 18 mois



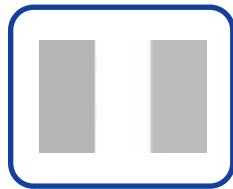
Technologique

- 1) Effet Waouh – bis
- 2) **Game Changer** permanent
- 3) Facteur de gain de productivité
- 4) Aucune stabilité fonctionnelle



Organisationne

- 1) Changement d'organisation
- 2) Accompagnement humain
- 3) Intégration lente
- 4) Régulation ?



SOUVERAINETE

- 1) Inexistante sur les grands modèles de fondation
Réalisable à **moyen termes** sur les petits/moyens modèles
- 2) Réalisable par l'**open source** (sous certaines conditions de licence)
- 3) **Demande une mobilisation des acteurs**



SECURITE

- 1) Impact faible sur la sécurité technologique de l'infrastructure
- 2) Confidentialité => ?



RSE

- 1) Peu de métriques fiables à date
- 2) Enjeu majeur pour l'IT



HUMAIN

- 1) Effet Waouh => sidération
- 2) Peur => acceptation
- 3) Transformation en opportunité :
Productivité
Nouvelle valeur ajoutée
- 4) Transformation **sociale/sociétale** en cours



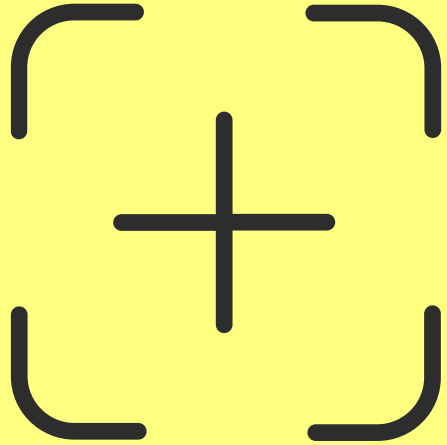


Stratégie, déploiement, RoadMap

Questions ?



DOCAPOSTE



Merci



DOCAPOSTE

l'avenir devient plus simple

Vos Questions