

P. 6 Grand format
Inauguration à Corbas
d'une plateforme
multiflux dernière
génération

P. 8 D'intérêt général
La Poste investit
dans son réseau pour
une meilleure
qualité de service

P. 12 Traits d'union
La Poste,
1^{er} employeur
d'alternants en
Auvergne-Rhône-Alpes

postéo

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



le billet de...



Mylène Franceschi,
déléguée régionale du groupe La Poste
en Auvergne-Rhône-Alpes

Au-delà de ses missions de service public, La Poste s'affirme toujours plus présente, grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numériques et humains, au service des clients et du développement. Déjà présente auprès des collectivités et de tous les Français, La Poste souhaite consolider son empreinte dans les territoires. Elle fait le choix stratégique d'une présence physique forte et coordonnée et se fixe pour objectif de passer en 2025 à 40000 points d'accès à au moins un service postal, contre 35000 aujourd'hui. En plus des 17000 points de contact, on compte aujourd'hui 18000 points de services composés de drive colis, consignes Pickup, espaces Pros...

La présence sur le territoire, c'est aussi le développement des services rendus par les facteurs auprès des seniors ou les services d'aide à la rénovation énergétique. La Poste effectue 27 millions de prestations de nouveaux services par an et souhaite renforcer sa présence partout sur le territoire, pour rendre ces services aux citoyens, en lien notamment avec les collectivités.

Dans un contexte de recul continu du courrier, à partir du 1^{er} janvier 2023, sera mise en place la nouvelle gamme courrier pour répondre à différents enjeux : maintenir et pérenniser le service universel postal, conforter l'avenir de l'activité courrier du groupe, adapter l'offre aux usages des clients et diminuer l'impact environnemental. Enfin, le groupe La Poste prévoit de réaliser d'importants investissements d'ici à 2025, avec 600 millions d'euros investis pour multiplier par deux le nombre de véhicules électriques dans un souci de décarbonation et 800 millions d'euros investis dans le réseau de distribution omnicanal de la branche Grand Public et Numérique, ainsi que dans la transformation digitale.

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Facteurs de fierté

3800
véhicules électriques
La Poste sillonnent les routes
et les rues de la région.

600000
euros de travaux investis pour
moderniser le bureau de poste
d'Aix-les-Bains, installé
désormais au Grand Passage.



PARTENARIAT

Biennale d'art contemporain

La Poste soutient à nouveau cette année la Biennale d'art contemporain de Lyon. La 16^e édition, « Manifeste de la fragilité », se déroule du 14 septembre au 31 décembre dans 13 lieux d'exposition, dont les Usines Fagor, le musée d'art contemporain de Lyon, le musée Guimet, l'Institut d'art contemporain Villeurbanne/Rhône-Alpes, le musée d'histoire de Lyon-Gadagne, Lugdunum - musée et théâtres romains. Pour Mylène Franceschi, déléguée régionale du groupe La Poste en Auvergne-Rhône-Alpes, « La Biennale d'art contemporain de Lyon est un événement majeur aux échelles régionale, nationale et internationale. Notre groupe s'associe à plusieurs actions qui visent à promouvoir l'essor de la culture et à développer l'attractivité locale. C'est la raison pour laquelle nous soutenons cet événement aux côtés des collectivités locales, du conseil régional, de la ville et la métropole de Lyon. »



EN SAVOIR PLUS



RENCONTRE

La Poste aux côtés des régions

La Poste a tenu un stand au 18^e congrès des régions de France, à Vichy, dans l'Allier, du 15 au 18 septembre. Les élus ont pu échanger avec les équipes sur les offres du groupe dédiées aux collectivités. « La Banque Postale a communiqué, notamment, sur les prêts verts et les placements verts. Il s'agit de contribuer à une finance plus responsable », indique Florent Neyron, directeur de territoire adjoint pour les collectivités locales au sein de La Banque Postale.

L'offre Réno CEE a également été proposée pour répondre aux problématiques de consommation énergétique et de rénovation thermique de leur patrimoine. Cette solution permet de réaliser des travaux de rénovation énergétique grâce à un accompagnement et à un financement via le dispositif des certificats d'économie d'énergie (CEE).



Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Auvergne-Rhône-Alpes. **Directrice de la publication :** Mylène Franceschi. **Rédacteurs en chef :** Caroline Warin Chateaux, Bertrand Bertoncello, François Sennepin. **Contributions :** Sandrine Hallade, Florent Viala, Nathalie Puyraimond. **Crédits photo :** Adobe Stock, médiathèque du groupe La Poste. **Pages nationales - Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Fabienne Rougeot. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** Adobe Stock, médiathèque du groupe La Poste, DR. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation :** HAVAS PARIS. **Imprimerie :** Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal :** novembre 2022. Ce magazine est imprimé sur du papier issu de sources responsables. Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte.

L . E T . O . U . R . D . E . L . A . R . E . G . I . O . N

Chiffres clés

2009

postières et postiers ont été formés depuis 2020 à l'écoconduite en Auvergne-Rhône-Alpes.

113,5

kilos de déchets ramassés par les postiers de la région lors de la journée mondiale World Cleanup Day.

3

Chiffre clé

facteurs sont mordus chaque semaine dans la région. La direction exécutive de la branche Services-Courrier-Colis a mis en œuvre un plan d'action impliquant les managers, les facteurs, les maires et les clients.



TERRITOIRE

Les salons des maires, étapes incontournables

Entreprise de services de proximité humaine, La Poste est un acteur majeur du développement des territoires. À ce titre, elle participe aux salons des maires organisés dans les départements de la région. En cette période très particulière, les collectivités locales sont confrontées à un contexte marqué par de profondes mutations : vieillissement de la population, enjeux environnementaux et d'attractivité territoriale, digitalisation des services et de la relation avec les citoyens... La Poste, partenaire au service de l'action publique locale, accueille les élus et présente des solutions qui simplifient la vie des collectivités locales en matière de financement, de services de proximité, de transition énergétique, d'attractivité du territoire ou de relation au citoyen.



HABITAT SOCIAL

Les acteurs de l'habitat social à H'Expo

Cette année, le salon H'Expo, dédié aux professionnels de l'habitat, s'est tenu à Lyon du 27 au 29 septembre, autour du thème « Réussir le logement, grande cause nationale du quinquennat ». L'événement a accueilli plus de 20 400 visiteurs sur trois jours, dont 10 000 décideurs publics et privés du secteur. Avec 5,4 millions de logements sociaux en France, le groupe La Poste, en tant qu'acteur de ce marché, a présenté ses solutions pour construire l'habitat de demain. Durant les trois jours, la Banque de Financement et d'Investissement de La Banque Postale a renouvelé son engagement aux côtés des acteurs de l'habitat social et des décideurs du mouvement HLM en signant 20 contrats, dont 6 pour la région Auvergne-Rhône-Alpes.



EN SAVOIR PLUS



SERVICES

Une nouvelle gamme courrier

Pour répondre aux nouveaux usages des Français et améliorer son empreinte carbone, La Poste fait évoluer sa gamme d'offres courrier, en maintenant la distribution 6 jours sur 7 sur tout le territoire. Celle-ci sera commercialisée à partir du 1^{er} janvier 2023. En plus de la Lettre recommandée, les clients auront le choix entre trois types de lettres : la Lettre verte pour les envois du quotidien en J+3, avec une option de suivi; la Lettre turquoise Services Plus, pour les envois importants en J+2 avec un suivi permettant d'activer des notifications expéditeur et destinataire; l'e-lettre rouge, pour les plis urgents distribués en J+1. Celle-ci permettra d'envoyer en bureau de poste ou, jusqu'à 20 heures à partir du site laposte.fr, un courrier électronique qui sera imprimé par La Poste au plus près du destinataire et distribué le lendemain.



EN SAVOIR PLUS



PRÉSENCE POSTALE

Rencontre des présidents de CDPPT

La réunion régionale des présidents de CDPPT⁽¹⁾ s'est déroulée en septembre, au Puy-en-Velay, en Haute-Loire. L'occasion d'échanger sur les enjeux du futur contrat de présence postale territoriale. La déléguée régionale, Mylène Franceschi, a partagé les réponses stratégiques apportées par La Poste aux grands enjeux territoriaux, numériques, écologiques et concurrentiels, d'ici à 2030. Les présidents ont ensuite participé à la conférence-débat de Sébastien Richez, historien, chargé d'analyses stratégiques auprès du Comité pour l'histoire de La Poste. Enfin, les échanges ont porté sur le rôle de La Poste de demain. Pour plusieurs élus, « Le vieillissement de la population, les problèmes de déplacement sont des enjeux importants de notre société. La Poste a un rôle majeur à jouer grâce à ses services de proximité. »

(1) Commissions départementales de présence postale territoriale.

Inauguration à Corbas d'une plateforme multiflux dernière génération

Pour répondre à la forte augmentation du nombre de colis à trier et livrer, tandis que le nombre de lettres continue de décroître, La Poste investit dans son outil logistique sur le territoire. 80 personnes étaient réunies jeudi 8 septembre pour inaugurer la nouvelle plateforme de Corbas, dans le Rhône. Avec ses 13 000 m² de bâtiments, c'est le site le plus important de France, après Liévin (62). Cette plateforme multiflux est un outil performant, ancré dans une démarche environnementale, qui répond aux exigences des clients en termes de qualité de service et qui améliore également les conditions de travail des postiers. Grâce à un investissement d'environ 20 millions d'euros, la plateforme permet la prise en charge des flux colis de la partie Est/Sud-Est de la métropole lyonnaise ainsi que des lettres, de la presse, des services de proximité et les services de logistique spécifiques aux entreprises ou collectivités. Grâce à des machines de tri nouvelle génération, cette organisation permettra de trier jusqu'à 70 000 colis par jour en période de pointe en provenance de toute la France.

C.R.A.N.D.
F.O.R.M.A.T



« L'investissement de 20 millions d'euros atteste indéniablement de la volonté du groupe La Poste de proposer à sa clientèle et à ses équipes un outil en parfaite adéquation avec les évolutions que nous connaissons et dont les adaptations techniques et technologiques sont de nature à répondre aux nouvelles exigences de distribution et d'accueil du public. La plateforme de Corbas propose des solutions logistiques fiables et performantes. En assurant la promotion de sa flotte de véhicules propres, sobre en énergie, le groupe La Poste marque singulièrement son attachement à une activité dont l'enjeu fondamental doit viser, au quotidien, à réduire efficacement cette fameuse empreinte carbone. La Poste, en rejoignant la zone industrielle de Corbas, va à la fois poursuivre son développement et accroître son activité. »

Alain Viollet,
maire de Corbas

« Avec nos facteurs et collecteurs qui partent directement de la plateforme multiflux pour distribuer courrier, colis ou presse et nos liaisons qui alimentent des plateformes de proximité, Corbas est le navire amiral de notre logistique lyonnaise. La plateforme multiflux de Corbas est un modèle en matière de RSE. Elle a été construite sur une friche industrielle, où 95% des matériaux de déconstruction ont été recyclés et pour une grande partie réutilisés sur le site. Elle est aussi une illustration des changements majeurs qui constituent les grands axes de notre plan stratégique : nouveaux usages des clients quant à l'envoi et à la réception des lettres; développement de l'e-commerce et forte attente des entreprises et des collectivités pour la logistique de proximité. Cette plateforme nouvelle génération est aussi une vraie transformation pour les conditions de travail de nos agents. C'est une fierté pour nous. »

Christian Morel,
directeur exécutif de la branche
Services-Courrier-Colis
La Poste Auvergne-Rhône-Alpes



Un nouveau bâtiment pensé de manière à optimiser la consommation énergétique (panneaux solaires, toiture végétalisée) et à accueillir des ruches.

70 000
colis/jour triés en période de pointe grâce à des machines de tri de nouvelle génération.



La Poste investit dans son réseau pour une meilleure qualité de service

Afin d'améliorer la satisfaction client en tout point du territoire, La Poste investit massivement, comme annoncé dans son plan stratégique. D'ici à 2025, elle va consacrer 800 millions d'euros à la modernisation de son réseau de distribution physique et numérique et faire passer le nombre de points de services postaux de 35 000 à 40 000.

Sur les 800 millions d'euros investis au cours des trois prochaines années, 500 millions seront utilisés pour rénover les bureaux de poste et 300 millions permettront d'accélérer la transformation digitale pour renforcer l'omnicanalité du réseau. Les travaux en cours et à venir rendront les bureaux de poste plus modernes, chaleureux et ouverts pour un parcours client plus fluide et un environnement de travail amélioré pour les postiers. Partout, de nouvelles modalités d'accueil permettront de parfaire la qualité et la rapidité des réponses. Grâce au renouvellement des matériels informatiques et à leur nouveau smartphone, les chargés de clientèle conseillent et orientent les clients plus facilement. De nouveaux

automates et bornes digitales intuitifs et ergonomiques favorisent l'autonomie des clients, tandis que les nouvelles consignes facilitent le dépôt et le retrait des Colissimo. En complément de la modernisation de ses bureaux, La Poste accentue la lutte contre les incivilités pour le bien-être des postiers et des clients.

Une offre de services adaptée localement

Outre cette modernisation, des offres dédiées (professionnels, e-commerce, conseil bancaire...) sont conçues pour répondre aux attentes spécifiques des publics selon les zones de chalandise. Cet objectif est également poursuivi à travers l'extension et la diversification du maillage postal dans les territoires.

Grâce au développement de partenariats noués avec des commerçants (partenariats locaux avec de grandes enseignes de distribution, des buralistes, des commerces de proximité présents en ruralité...), le nombre de points de services passera de 35 000 à 40 000 d'ici à 2025.

Des formes de présence complémentaires

Au-delà de la densité du maillage, c'est la complémentarité des formes de présence qui va répondre aux besoins des citoyens en étant plus accessible, et plus adapté aux modes de vie. Une amplitude horaire élargie chez les commerçants, la possibilité de retirer ses colis plus facilement grâce à l'augmentation des consignes Pickup (de 700 à 2 000 en 2023), des services maintenus dans les zones rurales grâce aux facteurs-guichetiers qui seront plus nombreux (de 1 350 à 2 000 en 2023) à assurer la distribution, l'accueil des clients au sein du bureau de poste... sont autant de leviers pour améliorer la qualité de service au sein de chaque territoire.

À Mende (48), La Poste diversifie sa présence



En plus du bureau de poste situé au cœur de la ville de Mende, un point La Poste relais a été créé dans l'hypermarché Hyper U Cœur Lozère. Les clients peuvent y effectuer la plupart des opérations postales en venant faire leurs courses. Jean-Michel Brun, le dirigeant de la grande surface, a apprécié la manière dont le partenariat s'est noué : « Ce lien avec La Poste est essentiel. Nous avons été accompagnés par des formations et des contacts réguliers avec les représentants de La Poste. L'humain reste le point central qui unit Hyper U et La Poste. »

Au sein du quartier de Fontanilles, c'est un point de contact La Poste agence communale qui a été ouvert. Cet espace moderne et accueillant géré par un agent de la commune permet aux clients éloignés du centre-ville d'effectuer leurs opérations postales. « Cette présence contribue à préserver les services publics sur le territoire, et cet enjeu de proximité est essentiel pour les élus », estime Laurent Suau, le maire de Mende. En Lozère, 83 points de contact sont déployés : 29 bureaux de poste, 42 La Poste agences communales et 12 La Poste relais.

Témoignage

« L'implantation d'un facteur-guichetier est une bonne solution à développer sur des territoires comme les nôtres. Cela permet le maintien d'un service au public et, avec lui, le maintien du lien social dans nos petits villages reculés. Ici, La Poste reste une institution, elle contribue à maintenir un bassin de vie dans nos campagnes. Les habitants se sentent ainsi rassurés, sécurisés, ils tiennent à leur bureau de poste, même si tous n'y vont pas. »

Jean-Louis Chabaud,
maire de Barrême
(Alpes-de-Haute-Provence)

Il y a aujourd'hui 1 350 facteurs-guichetiers sur tout le territoire, l'objectif est de 2 000 en 2023.

500 M€
investis pour moderniser les bureaux de poste d'ici à 2025.

100%
des 7 000 bureaux de poste rénovés d'ici à 2027.

2 400
personnes recrutées dans le réseau postal sur 3 ans.

ADAPTER LA PRÉSENCE POSTALE À LA DYNAMIQUE TERRITORIALE

Le réseau postal s'est étoffé et diversifié pour s'adapter au mode de vie des clients. Ainsi, 17 000 points de contact inscrits au contrat de présence postale territoriale et 18 000 autres points d'accès à des services postaux offrent plus de proximité au cœur des territoires.



« La richesse de notre offre, ce sont nos 35 000 points de services. Adossés à notre écosystème digital, ils vont nous permettre de devenir le meilleur réseau en termes de maillage et de qualité de service. »

Nathalie Collin,
directrice générale adjointe
du groupe La Poste,
en charge de la branche
Grand Public et Numérique

LES POINTS DE CONTACT INSCRITS AU CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE



7 000 bureaux de poste

détenus en propre, dont les bureaux facteurs-guichetiers et les bureaux labellisés France services.

10 000 partenaires publics ou privés

pour un accès aux services postaux et bancaires essentiels :



LA POSTE AGENCE COMMUNALE
dans une mairie;



LA POSTE RELAIS
chez des commerçants, artisans
ou acteurs de l'économie sociale
et solidaire (ESS).

LES AUTRES POINTS D'ACCÈS À DES SERVICES POSTAUX



Pickup

16 000 relais et consignes Pickup

dans des commerces de proximité et des zones de passage, pour déposer et retirer les colis.



2 000 espaces Pros

pour toutes les opérations courrier, colis, boîtes postales, dans des sites de traitement du courrier accueillant les professionnels.

+ de 80,5 %

des bureaux de poste disposent d'un espace de vente accessible à tous les handicaps.

Source : document d'enregistrement universel 2021, page 128.

+ de 40 000 postiers

travaillent dans le réseau de La Poste, dont 1 350 facteurs-guichetiers qui assurent une nouvelle forme de présence postale dans les territoires.

Traits d'union

#accompagner

Premier employeur d'alternants, La Poste a lancé sa campagne de recrutement pour 2022-2023 en Auvergne-Rhône-Alpes, en proposant 194 contrats d'alternance.

P. 12

#dynamiser

Depuis octobre 2021, La Poste expérimente en Auvergne une nouvelle forme de présence postale : le guichetier-facteur.

P. 14

#décarboner

Urby, filiale du groupe La Poste, spécialiste de solutions de livraison du dernier kilomètre en mode doux, livre les fournitures scolaires aux écoles de la région.

P. 15



#accompagner

La Poste, 1^{er} employeur d'alternants en Auvergne-Rhône-Alpes

Premier recruteur d'alternants en France, La Poste a lancé sa campagne de recrutement pour 2022-2023. En Auvergne-Rhône-Alpes, 194 offres de contrat d'alternance sont à pourvoir.

La branche Grand Public et Numérique de La Poste en Rhône-Alpes Nord et Rhône-Loire soutient activement l'intégration des jeunes dans le monde du travail. En 2021, ce ne sont pas moins de 48 alternants qui passaient les portes des différents bureaux présents dans les départements de l'Ain, de la Savoie et de la Haute-Savoie, et 33 sont prévus pour 2022-2023. Pauline Hedin a effectué son BTS négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) en alternance comme chargée

de clientèle à La Poste d'Annecy. « J'ai choisi le groupe La Poste car c'est une grande entreprise qui offre beaucoup d'opportunités pour les jeunes. C'est d'ailleurs pour cela que je continue à leurs côtés en licence banque et assurance, au poste de conseillère financière à La Poste de Belley. Non seulement j'ai intégré une équipe dynamique et accueillante, mais j'ai été formée, et j'ai pu évoluer sur différents postes grâce à l'accompagnement de ma tutrice. » Léandro Henry termine son BTS NDRC en alternance en bureau de poste dans le secteur de Meyzieux (Rhône) : « J'ai choisi ce modèle de formation car je souhaitais poursuivre mes études et avoir un petit revenu. Ce BTS a été un tremplin car je vais poursuivre mes études avec le groupe La Poste en licence banque et assurance sur le même secteur. Pourquoi La Poste? Parce que c'est un grand groupe qui peut donner des opportunités d'évolution. »



LYON

La Poste présente au Village des recruteurs

Depuis 2018, le groupe La Poste participe au Village des recruteurs du Grand Lyon. Cette année, il a tenu sa sixième édition, du 19 au 20 octobre, place Bellecour. Le Village des recruteurs est un événement organisé dans plusieurs villes en France. Il favorise la rencontre entre les candidats et les entreprises qui recrutent sur le territoire pour des emplois en CDI ou en CDD, des alternances ou des stages. « Le groupe La Poste mène une politique d'emploi responsable guidée par ses engagements de diversité et d'égalité des chances. Il est l'un des premiers acteurs du marché de l'emploi en France, avec plus de 5241 recrutements en 2021. La région Auvergne-Rhône-Alpes est la deuxième région en termes de recrutement après la région Île-de-France. Cette année, 140 offres sont à pourvoir dans le Rhône », précise Stéphanie Labrosse, responsable de l'espace mobilité et recrutement groupe (EMRG) en Auvergne-Rhône-Alpes.



EN SAVOIR PLUS

La Poste facilite le bien vieillir à domicile dans le bassin aixois

De Chambéry à Aix-les-Bains (73), Cyrille Cossu, facteur à Chambéry, livre, avec ses collègues, leurs repas à 72 convives.

L'offre « petits plats portés » permet aux acteurs locaux de faciliter le maintien à domicile des seniors et de contribuer à l'autonomie des personnes en situation de dépendance, mais aussi de leur simplifier le quotidien. « De nombreux acteurs publics et privés, mairies, maisons de retraite, hôpitaux, restaurants..., confectionnent des repas pour les personnes âgées et ont besoin d'un partenaire de confiance pour assurer la livraison quotidienne. « Cette offre de portage permet à ces acteurs de contribuer à l'autonomie des personnes en situation de dépendance et facilite leur maintien à domicile », explique Grégory Ouadjia, directeur de l'établissement Courrier-Colis de Chambéry. Depuis le 2 mai, Cyrille Cossu, facteur, livre des repas à Josette Rozée, une des 72 clients de la cafétéria des Éléphants de Chambéry. Cet établissement de restauration



a scellé un partenariat avec La Poste pour qu'elle assure la livraison des repas à domicile. « La première fois que j'ai vu Cyrille Cossu en tenue de facteur m'apporter ma commande, j'ai été un peu étonnée », confie-t-elle. Puis la confiance s'est installée. « C'est toujours lui qui vient. Maintenant, je le connais bien! Et s'il est remplacé pour prendre des congés, il me présente toujours celui ou celle qui va le remplacer. À présent, j'apprécie beaucoup sa visite. Il est très gentil, on bavarde un moment. » C'est dans le strict respect de la chaîne du froid que les repas complets sont livrés par le facteur au domicile des seniors, en véhicule réfrigéré. Les facteurs sont spécialement formés à la relation avec les personnes âgées et à l'hygiène et à la sécurité alimentaire. Cyrille Cossu tient à préciser : « J'ai l'impression d'être utile, de leur apporter du réconfort. J'apporte le repas, et ça, c'est déjà un plaisir pour eux. » Grégory Ouadjia de compléter : « Ce service vient s'ajouter aux autres missions auxquelles La Poste s'est attelée comme la livraison des médicaments ou la surveillance des personnes fragiles en périodes de canicule. »

Proxi vigie, un service de prévention mené par La Poste

La Poste se mobilise avec la ville d'Aix-les-Bains et son centre communal d'action sociale (CCAS) afin de prévenir les risques auprès des personnes vulnérables en cas de fortes chaleurs ou de grand froid. Une contribution de solidarité organisée par La Poste et menée grâce aux facteurs, acteurs majeurs du lien social. Proxi vigie canicule et sa version hivernale, Proxi vigie grand froid, permettent aux collectivités de mettre en place des actions de prévention en cas de températures extrêmes. Concrètement, la commune confie au facteur des visites au domicile de personnes fragiles et/ou vulnérables en prévention ou dans les vingt-quatre heures qui suivent l'annonce d'une alerte canicule ou grand froid. Ce service complète les visites de lien social du facteur auprès des personnes fragiles ou isolées.

#dynamiser

Une présence postale innovante en test en Auvergne

Depuis octobre 2021, la direction régionale Grand Public et Numérique Auvergne expérimente une nouvelle forme de présence postale : le guichetier-facteur. Le premier test a été réalisé à Olby (Puy-de-Dôme) et d'autres vont suivre!

Chargé de clientèle le matin et facteur l'après-midi, voici en résumé le rôle du guichetier-facteur. Inspiré de la fonction de facteur-guichetier, qui existe depuis 2014, ce nouveau poste permet aux clients de La Poste et de La Banque Postale d'avoir accès à leurs services tous les matins du mardi au samedi, tout en recevant comme à l'habitude leur courrier durant la semaine.

Une première en France, testée à Olby
Emmanuelle Sciberras, chargée de clientèle en mission guichetier-facteur à Olby (secteur de la Bourboule), est la première en France à avoir testé cette présence postale innovante. « Ma mission consiste, tous les jours de la semaine, à être chargée de clientèle au bureau d'Olby le matin, de 8h30 à 12h00, et à être factrice l'après-midi en faisant ma tournée. Le fait de faire à la fois le guichet et la tournée facteur me permet d'avoir une meilleure connaissance de mes clients. J'ai également une plus grande proximité avec eux et, réciproquement, ils me connaissent aussi très bien », explique Emmanuelle, ravie de cette nouvelle expérience client.

De nouveaux tests en cours
Suite aux premiers retours, très positifs, de nouveaux tests sont en cours, notamment à Saint-Gérard-le-Puy. Depuis le 19 juillet, Annie Neury y exerce, elle aussi, cette mission de guichetier-facteur. Ce site est également pilote de l'application mobile intitulée « Place des Services ». Il s'agit d'un abonnement gratuit qui inclut une messagerie. Elle permet d'échanger avec Annie au guichet ou lors de sa tournée, pour lui demander des informations ou des services. Encore une première dans la région!

Les sites tests en Auvergne

Olby (Puy-de-Dôme) : octobre 2021
Marcillat-en-Combraille (Allier) : depuis le 7 juin
Saint-Gérard-le-Puy (Allier) : depuis le 19 juillet
Saint-Menoux (Allier) : à venir



« Cette expérimentation a été possible grâce au concours de la municipalité. Ce format nous semble plutôt très avantageux pour nos administrés. Nous avons adhéré à ce projet suite à des échanges nourris avec La Poste et à un diagnostic poussé sur la présence postale dans

la commune. C'est le projet guichetier-facteur qui est apparu le plus opportun. Les principaux avantages de ce format sont de conserver le bureau de poste sur la commune avec une ouverture quotidienne, mais aussi de créer une nouvelle proximité entre nos administrés et La Poste. »

Samuel Gauthier,
maire d'Olby

#décarboner

La Poste engagée dans la logistique et la livraison durables



Urby, société de logistique urbaine du groupe La Poste, optimise l'accès des marchandises aux centres urbains et s'est spécialisée dans la livraison du dernier kilomètre. Filiale du groupe, Urby est un dispositif global de logistique urbaine reposant sur la mutualisation et l'optimisation des livraisons.

Urby participe à la transition écologique de la ville et de la métropole, en utilisant un dispositif de véhicules électriques ou roulant au GNV (gaz naturel véhicule ou bioGNV) et des solutions de livraison du dernier kilomètre en mode doux (vélos cargos, vélos à assistance électrique...). « Depuis 2019, nous nous chargeons de la livraison des fournitures scolaires dans 500 établissements scolaires à Lyon, 200 à Saint-Étienne et 170 à Grenoble », précise Hervé Magnin, directeur général d'Urby Lyon et d'Urby Saint-Étienne. « La livraison de fournitures

scolaires ne se limite pas à la rentrée. Nous recevons tout au long de l'année des commandes de consommables à livrer aux différentes écoles de la région. À noter une spécificité auvergnate : Urby Clermont-Ferrand assure également la livraison des livres aux écoles et collèges. « Concrètement, les écoles passent leurs commandes pour la rentrée de septembre auprès du fournisseur de matériels scolaires : de la pochette de stylos aux palettes entières de ramettes de papier, en passant par des tableaux, poursuit Hervé Magnin. Les commandes sont acheminées vers les différents sites Urby de la région dès le mois de juin et nous préparons et livrons les établissements, qui au préalable nous ont indiqué la date de livraison souhaitée. » L'ambition d'Urby est de rendre le cœur de ville plus respirable en proposant des solutions de livraison douce. Urby est actuellement présente dans 23 villes et compte, d'ici à 2025, tripler ses implantations au niveau national.

La Poste cède du mobilier à des associations

Afin de favoriser le réemploi et l'économie circulaire, qui font partie des engagements sociétaux, La Poste, via le Crec (centre de la relation et de l'expertise client) de Clermont-Ferrand a cédé 200 meubles (armoires, bureaux, chaises, tiroirs...) à des associations du Puy-de-Dôme. Les associations sont très heureuses de cette démarche, notamment Bruno Riche, des Restos du cœur : « Ce mobilier va nous permettre d'aménager nos locaux de chantier d'insertion situés à Cournon-d'Auvergne. Cette structure facilite l'insertion de nos bénéficiaires dans le monde professionnel. Pour l'anecdote, bénéficiaires qui, aujourd'hui, sont à mes côtés pour récupérer le mobilier. »



Urby livre des fournitures scolaires dans 500 écoles à Lyon, 200 à Saint-Étienne et 170 à Grenoble.

« Il faut trouver le bon équilibre entre présence physique et présence numérique dans chaque territoire. »

MINI-CV

Expert marketing et expérience client

Julien Bareyre accompagne depuis vingt ans des entreprises dans leur transformation digitale, en faisant émerger stratégies et offres innovantes : Bouygues Telecom, Recommerce Solutions, banques, assurances... et, depuis 2016, la Banque des Territoires.



RÉFLEXIONS

Pour l'expert de la transformation numérique à la Banque des Territoires, **Julien Bareyre**, c'est en s'assurant de la bonne adéquation entre humain et digital dans les relations qu'il est possible de répondre aux besoins spécifiques de chaque territoire.

Quel impact a eu l'accélération de la digitalisation des usages dans les territoires ?

La généralisation des usages numériques dans nos vies personnelles et professionnelles a été accélérée par la crise sanitaire. Dans les territoires, la manière de rendre et même de concevoir des services publics jusqu'ici purement physiques a été profondément modifiée par la transition numérique. Malgré ce contexte, le besoin d'humain reste fort, et le principal enjeu est donc de trouver le bon équilibre entre présence physique et présence numérique. Or, ce dernier dépend de nombreux facteurs, comme la nature des services et la maturité digitale des collectivités.

Comment peut-on s'adapter à une telle diversité des besoins ?

Il faut partir des besoins et se demander quelle combinaison de l'humain et du digital permettra d'y répondre au mieux, dans chaque territoire. Il convient, par exemple, de privilégier la relation physique quand la compréhension de l'autre est déterminante et sur les sujets où le besoin de confiance ou d'expertise est fort. En interne, le bon équilibre entre numérique et humain doit permettre de libérer les collaborateurs de certaines tâches simples pour leur permettre de se consacrer aux temps forts de la relation...

Comment ces enjeux sont-ils pris en compte dans l'adaptation de la présence postale ?

Pour assurer l'égalité de traitement des territoires, La Poste ne se contente pas d'apporter la même réponse partout. Elle part de la valeur perçue de son offre dans chacun des territoires et se pose la question des moyens nécessaires pour délivrer le bon niveau de service à chacun. Elle ajuste ainsi sa présence physique et digitale localement, tout en s'appuyant sur son écosystème et les réseaux existants dans les territoires pour densifier sa présence. En intégrant également la lutte contre la fracture numérique, notamment à travers le déploiement de conseillers numériques, cette démarche s'inscrit dans l'ADN postal de proximité et d'intérêt général.

Le plan d'investissement soutenant cet ajustement de la présence postale est-il à la hauteur de ces enjeux ?

Les changements à opérer sont structurants et réclament des investissements matériels conséquents. La Poste va investir 800 millions d'euros sur cinq ans, et surtout elle n'oublie pas d'associer les postiers à cette transformation. Par la formation et l'amélioration des conditions de travail, l'accompagnement social donne du sens aux objectifs d'excellence de l'expérience client dans les territoires. Pour que chacun se focalise sur ce qu'il fait mais aussi sur la manière dont le client va le ressentir. C'est très rassurant pour les citoyens et les élus.