

P. 6 Grand format
Rénovation énergétique :
Mancelle d'habitation
fait appel à La Poste

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

P. 12 Traits d'union
La Poste engagée
en faveur de l'inclusion
numérique



postéo

PAYS DE LA LOIRE

le billet de...

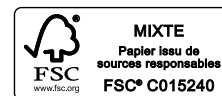


Fabien Jouron,
délégué régional du groupe La Poste
en Pays de la Loire

Depuis l'apparition de l'e-commerce, le groupe La Poste a toujours été un partenaire naturel de son développement. Il est présent en amont et en aval de la chaîne de valeur. Ses offres concernent la création de site Internet, la communication, les marketplaces, la gestion des stocks et la livraison. Pour le commerce local, il existe MaVilleMonShopping.fr et, pour les commerçants alimentaires et producteurs locaux, Pourdebon et Epicery, qui utilisent Chronofresh, spécialiste de la logistique sous température dirigée.

Les importantes mutations que connaît aujourd'hui le commerce ont un impact direct sur les flux logistiques et la circulation des marchandises en ville. C'est là un véritable défi écologique. Forte de ce constat, La Poste s'est inscrite dans un appel à projets de l'Ademe⁽¹⁾ piloté par la Fabrique de la logistique. Son objet : construire les outils d'optimisation et de massification logistique en ville dédiés aux e-commerçants et artisans.

Neutre en carbone depuis 2012, La Poste souhaite atteindre zéro émission nette⁽²⁾ de GES⁽³⁾ avant 2050. Pour réduire son empreinte carbone, elle vise des livraisons 100% propres dans 22 villes en France et 350 en Europe dès 2025. Livrer plus vite et mieux pour désengorger les centres-villes. Pour cela, nous innovons dans la livraison du premier et du dernier kilomètre. 2429 véhicules propres sillonnent actuellement les routes des Pays de la Loire. 20 vélos-cargos livrent les centres-villes d'Angers et de Nantes. Urby, notre filiale, va ouvrir à Nantes Bretagne un établissement de logistique urbaine pour concentrer et mutualiser les flux de marchandises des commerces du centre-ville. La loi climat et résilience oblige les métropoles à mettre en place, d'ici à 2025, des zones à faibles émissions. Le groupe La Poste, engagé dans la transition écologique, vous accompagne dans vos enjeux de décarbonation, avec des conventions de logistique urbaine, comme à Toulouse, Bordeaux ou Lyon. Ses actions s'inscrivent dans le cadre de la priorité verte de son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ».



Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Pays de la Loire. **Directeur de la publication :** Fabien Jouron. **Directeur de la rédaction :** Gildas Brochard. **Rédactrice en chef :** Hélène Bertin. **Rédacteurs :** Hélène Bertin, Luc Bertrand – Havas Paris, Virginie Debettignies, Pauline Jarry, Léane Lebrun, Malik Ouarti, Clémence Tiercelin-Moreau. **Crédits photo :** Cress Pays de la Loire; Geoptis; Sylvain Malmouche; Mancelle d'habitation; Malik Ouarti; Adobe Stock; La Poste. **Pages nationales – Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Fabienne Rougeot. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** 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.

(1) Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie.
(2) Zéro émission nette ou Zéro net carbone : à la différence de la neutralité, pour atteindre l'état de zéro émission nette, les émissions résiduelles ne peuvent être compensées que par des projets de séquestration de carbone.
(3) Gaz à effet de serre.

PAYS DE LA LOIRE

Facteur de fierté

7

Français sur 10 se rendent au travail en voiture. Les transports représentent le 1^{er} poste de dépenses pour un ménage, devant l'alimentation et le logement.



FACILITATEUR

Partenariat Ecovelo et La Poste

En partenariat avec la start-up Ecovelo et la Tan, société de transports en commun de l'agglomération de Nantes, La Poste participe à un nouveau service expérimental de vélos et trottinettes électriques en libre-service dans le quartier de la Chantrerie. L'objectif est de permettre aux usagers de réaliser le dernier kilomètre de leur trajet à vélo ou trottinette électrique, depuis le terminus du bus. Avant 7h30, au niveau des cinq stations du quartier, le facteur doit assurer la rotation du parc vélos et trottinettes, le contrôle visuel de leur aspect et la charge des batteries. Cette expérimentation répond à une volonté forte des collectivités d'encourager le déploiement d'offres de mobilités alternatives partagées. Elle fait suite à la loi d'orientation des mobilités de 2019.



RESPONSABLE

La Poste mesure la qualité de l'air

Les Sables-d'Olonne Agglomération a décidé, via son plan climat air énergie, de réduire de 30% toutes les émissions de polluants à l'horizon 2050. Pour être atteint, cet objectif nécessite de pouvoir disposer localement de données précises sur la qualité de l'air. L'agglomération a donc décidé de faire appel à l'association Air Pays de la Loire, spécialisée dans la surveillance de la qualité de l'air, et à Geoptis, filiale à 100% du groupe La Poste. Ce sont ainsi quatre véhicules électriques, utilisés par les facteurs pour la distribution du courrier et des colis, qui ont été équipés de microcapteurs. En complément, deux microcapteurs fixes ont été installés sur des bâtiments postaux. Durant un an, les polluants seront mesurés aux Sables-d'Olonne et dans son agglomération.



EN SAVOIR PLUS

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

Chiffre clé

800

sites postaux en France proposent de passer l'examen théorique des permis voiture, moto et, désormais, bateau, dont 25 dans les Pays de la Loire.



SERVICES

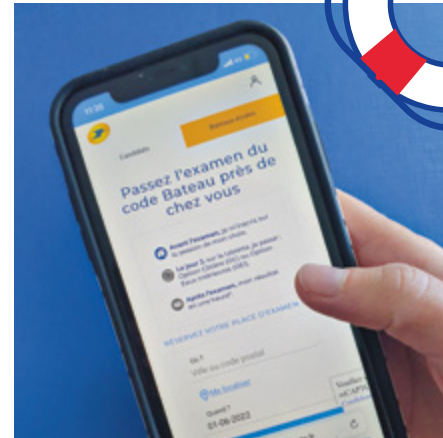
Une nouvelle gamme courrier

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

4



NAVIGATION

Passer le Code bateau à La Poste

Depuis le 1^{er} juin, La Poste propose de passer l'examen théorique du permis bateau dans ses locaux. Les futurs navigateurs peuvent s'inscrire aux sessions de Code dans l'un des 25 centres des Pays de la Loire. « J'ai profité de mes vacances chez mes grands-parents pour passer mon Code côtier, témoigne Arthur, candidat au Code bateau aux Sables-d'Olonne. Je me suis préparé en deux semaines avec un entraînement intensif sur les QCM. Je me suis inscrit en ligne dans un centre d'examen de La Poste : j'ai trouvé la démarche simple et rapide. Prochaine étape : la pratique! » Qu'il s'agisse du permis bateau option « côtière » ou option « eaux intérieures », il est désormais possible, après avoir passé son examen pratique en bateau-école, de réaliser son examen du Code bateau avec La Poste.



EN SAVOIR PLUS

Chiffre clé

373

écoles, collèges et lycées des Pays de la Loire utilisent Pronote, le premier logiciel de vie scolaire développé par Docaposte, filiale du groupe La Poste.



VERTUEUX

Donner une seconde vie aux matériels informatiques

Le groupe La Poste teste actuellement le réemploi de ses matériels informatiques plutôt que le recyclage, afin de leur donner une seconde vie externe. Cet été, près de 100 ordinateurs ont été remis à 4 associations ligériennes œuvrant en faveur de l'inclusion numérique. Les ordinateurs sont offerts après l'effacement des données. Selon Benjamin Larcher, de l'association De la graine à l'humus 49 : « La mise en relation avec La Poste a été simple et humaine. Nous avons eu des personnes à l'écoute de notre projet de redistribution d'ordinateurs reconditionnés sous Linux. Nous passons par des espaces de vie sociale et des centres sociaux pour trouver le public qui bénéficiera du matériel. »



EN SAVOIR PLUS

5



PARTICIPATIF

Financement de centrales solaires

Engie Green – leader de l'éolien et du solaire en France – et Lendopolis – filiale à 100% de La Banque Postale – ont lancé une campagne de financement participatif pour la construction de deux centrales solaires situées à Montoir-de-Bretagne, sur le domaine portuaire de Nantes Saint-Nazaire. L'objectif de cette levée de fonds, d'un montant de 792 000 euros, était de donner l'opportunité aux riverains de participer concrètement à la transition énergétique de leur territoire tout en bénéficiant d'une partie des retombées économiques du projet. Ces deux centrales développeront environ 8500 MWh par an, soit l'équivalent de la consommation électrique domestique annuelle de près de 4 000 personnes et de 270 tonnes de CO₂ évitées.

Rénovation énergétique : Mancelle d'habitation fait appel à La Poste

(1) gagnant-gagnant-gagnant.

L'entreprise Économie d'Énergie (EDE), filiale du groupe La Poste depuis 2019, est experte en valorisation des certificats d'économie d'énergie (CEE). Elle propose un accompagnement pointu sur l'analyse des projets et leur éligibilité au dispositif, à la constitution des dossiers et à la mise en conformité des documents, ou encore pour la valorisation des CEE via le versement d'une prime maîtrisée sur un marché fluctuant. La filiale a déjà accompagné pour plus de 1,3 million d'euros de travaux d'efficacité énergétique. En Sarthe, le bailleur social Mancelle d'habitation a fait appel au groupe La Poste pour valoriser son opération de calorifugeage de ses logements situés à Coulaines. Les locataires sont gagnants : leurs logements sont moins énergivores. Pour le gestionnaire d'habitations à loyer modéré, une partie des travaux engagés est financée par la prime récupérée via la valorisation des certificats d'énergie. Enfin, les fournisseurs d'énergie disposent d'un volume de CEE à acheter. Un projet qualifié par Mancelle d'habitation de « win-win-win »⁽¹⁾.

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



« Le dispositif des CEE est un instrument d'incitation à la rénovation énergétique en France. L'État demande aux fournisseurs d'énergie – appelés "les obligés" – de participer financièrement aux travaux de rénovation énergétique réalisés par des particuliers, des entreprises ou des établissements publics. En place depuis 2006, le dispositif définit des conditions techniques à respecter via des fiches standardisées qui encadrent la conformité des travaux et la performance énergétique attendue. Les fournisseurs rachètent ensuite ces certificats générés par le travail de valorisation d'EDE. Notre filiale est un délégataire d'obligations qui fait se rencontrer l'offre et la demande : ceux qui font les travaux et ceux qui vont financer les certificats. Notre force ? Le maillage territorial de La Poste, associé à l'expertise de la filiale. Les dossiers financiers s'échelonnent généralement sur plusieurs mois avec des montants importants. Face au marché spéculatif des CEE, il est rassurant de s'appuyer sur un groupe comme La Poste, qui sécurise les flux et apporte transparence et visibilité. »

Hélène Bansard,
responsable développement solutions
nouveaux services – La Poste

« Notre enjeu est le bien-être des locataires. Pour proposer le même niveau de qualité de prestation sur l'ensemble de notre parc, nous avons engagé un plan de réhabilitation de nos logements. L'objectif étant pour nous d'accompagner le locataire dans son parcours résidentiel. En isolant les canalisations d'eau chaude et de chauffage, nous espérons réaliser une économie d'environ 15% sur la facture énergétique de nos locataires. Près de 1 000 logements présents à Coulaines sont concernés par cette opération de calorifugeage, qui est éligible au dispositif des certificats d'économie d'énergie. Les premiers contacts avec La Poste et sa filiale se sont faits naturellement : on parlait le même langage et on avait la même vision des choses. J'ai eu plusieurs interlocuteurs : chacun est intervenu en fonction de son domaine de compétences. Avoir le bon interlocuteur en fonction de nos besoins était important pour nous. »

Alexis Masson,
chargé des affaires foncières
et des marchés – Mancelle d'habitation

En Sarthe, Mancelle d'habitation dispose d'un parc d'environ 6 500 logements : 2 tiers collectifs, 1 tiers individuels.



+ de 300 000
particuliers et plus de
80 bailleurs sociaux accompagnés
par Économie d'Énergie (EDE),
filiale de La Poste.



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



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

131

milliards de colis ont été livrés dans le monde en 2020. La Poste en a distribué à elle seule 2,3 milliards, soit 38% de plus qu'en 2019 et 2 fois plus qu'en 2013.

#dynamiser

Les Français expriment un besoin grandissant de proximité avec la nécessité d'obtenir une qualité de service toujours plus optimale tout en tenant compte de l'impact environnemental. À Laval et Nantes, La Poste met au service des collectivités et entreprises son expertise logistique pour répondre aux enjeux de livraison, du premier au dernier kilomètre.

P. 14

#accompagner

En France, plus de 13 millions de personnes sont éloignées du numérique. C'est pourquoi

La Poste est impliquée depuis de nombreuses années sur des projets d'inclusion sociale et numérique. Pour lutter contre l'illectronisme, elle renforce ses actions, comme à Saint-Nazaire, Luçon ou Marolles-les-Braults.

P. 12

400 000

personnes accompagnées par La Poste et ses partenaires dans l'usage du numérique en 2021. 550 bureaux de poste engagés dans le programme d'inclusion numérique.

#accompagner

La Poste engagée en faveur de l'inclusion numérique

En France, plus de 13 millions de personnes sont éloignées du numérique. Son accès est l'une des priorités du plan de relance du Gouvernement.

En 2022, 250 millions d'euros ont été consacrés à la mise en place de 4 000 conseillers numériques. C'est dans ce cadre que le secrétariat d'État chargé du Numérique et le groupe La Poste ont annoncé le déploiement de 100 postiers conseillers numériques France services. La Poste est impliquée depuis de nombreuses années dans des projets d'inclusion sociale et numérique. Fidèle à ses valeurs d'entreprise à mission, elle place la lutte contre l'illectronisme au cœur de ses engagements et renforce ses actions pour un numérique plus inclusif. Son maillage territorial et sa culture de la proximité en font un acteur majeur. Depuis 2019, La Poste mène des actions de détection des fragilités, d'accompagnement, de formation, d'orientation et de facilitation des usages. En trois ans, l'entreprise a ainsi accompagné plus de 1 million de personnes.

500 000, c'est le nombre de citoyens en situation d'illectronisme que La Poste ambitionne de former d'ici à la fin de 2022 avec ses partenaires.

L'inclusion numérique fait d'ailleurs partie intégrante de son plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ».

Trois dispositifs inclusifs

100 postiers conseillers numériques sont en cours de déploiement dans les bureaux de poste de 57 départements pour accompagner les citoyens dans les usages numériques. Ils sensibilisent aux enjeux, soutiennent les citoyens dans leurs usages et les accompagnent dans la réalisation de démarches administratives en ligne. Afin d'être présente sur l'ensemble du territoire, La Poste complète ce dispositif avec la mise en place de 100 espaces L'Étape Numérique au sein de bureaux de poste : une salle équipée et dédiée à la formation des personnes en situation de fragilité numérique, détectées par La Poste et les partenaires locaux. Enfin, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les zones rurales, La Poste compte 400 bureaux labellisés France services, où un conseiller accompagne les usagers dans leurs démarches administratives dématérialisées.



« La stratégie de dématérialisation généralisée des acteurs publics et des entreprises creuse la fracture numérique sociale et crée de l'exclusion : ne pas être connecté, c'est aujourd'hui être en marge de la société. Pour inverser cette exclusion, il convient de mener des projets d'inclusion numérique, vecteurs de socialisation. C'est en partant de ce constat que nous avons créé Le coup de main numérique, une association qui contribue à l'autonomie de toute

personne vivant sur le territoire grâce à un accompagnement en proximité, personnalisé et adapté. Les communes ont la possibilité de s'appuyer sur des opérateurs locaux pour proposer des solutions adaptées à leurs habitants et disposent de leviers économiques non négligeables comme le dispositif APTIC⁽¹⁾ entre autres. »

Laurent Guilhaudin, directeur de l'association Le coup de main numérique, directeur du Pimms médiation Loire-Atlantique

(1) Passe de paiement des services de médiation numérique.



2

LUÇON (85)

Faciliter l'usage du numérique

La Poste et la Banque des Territoires proposent désormais un réseau d'espaces au sein des bureaux de poste, adaptés pour accueillir une offre d'ateliers d'inclusion numérique. Appelé L'Étape Numérique, ce lieu est équipé d'ordinateurs connectés à Internet, d'écrans et d'imprimantes. Des formations y sont dispensées par des associations partenaires ou des conseillers numériques comme Virginie Allain, à Luçon : « En partenariat avec les associations locales, nous assurons une présence permanente à L'Étape Numérique, et de manière coordonnée. » Les publics à former sont préalablement identifiés en bureau de poste ou par les partenaires locaux.

1

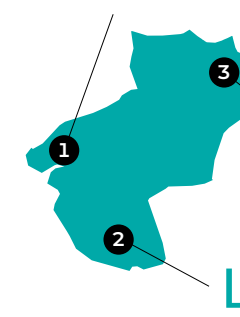
SAINT-NAZAIRE (44)

Détecter et prendre en charge les besoins

Les postiers conseillers numériques sont en cours de déploiement dans les bureaux de poste de 57 départements. Leur mission ? Détecter et prendre en charge les besoins sur des usages très pratiques : « Je les accompagne, par exemple, sur la prise en main d'ordinateur, de tablette, mais aussi pour la création d'une boîte e-mail... », explique Magali Combaud, conseillère numérique au bureau de poste de Saint-Nazaire République. Depuis mai, elle reçoit les personnes détectées par ses collègues en bureau de poste ou par les partenaires, acteurs publics et associatifs locaux. « Il y a un vrai besoin », confie-t-elle.



Saint-Nazaire



Marolles-les-Brautts

Luçon

3

MAROLLES-LES-BRAUTTS (72)

Accompagner vers l'autonomie numérique

Les bureaux de poste labellisés France services proposent un accompagnement personnalisé pour 80 démarches administratives dématérialisées. Ce service de proximité vise l'autonomie numérique. « J'épauler les usagers dans leurs démarches. Mon but, c'est de les rendre autonomes : je les aide, mais je ne fais pas à leur place », confie Séverine Quercelin, conseillère numérique France services à Marolles-les-Brautts. Prochainement, La Poste souhaite également proposer un accueil multisite grâce à des facteurs-guichetiers itinérants. Ils auront pour mission de détecter les besoins d'accompagnement et de rediriger les personnes concernées vers la France services.



#dynamiser

La Poste accompagne les collectivités dans leur logistique de proximité

La crise sanitaire liée au Covid-19 a fait apparaître un besoin grandissant de proximité avec la nécessité de livrer toujours plus rapidement tout en tenant compte de l'impact environnemental.

De nouvelles tendances se sont multipliées, créant de nouveaux défis pour la logistique de proximité. Pour répondre à l'accroissement des livraisons de marchandises, La Poste dispose d'une importante organisation logistique qu'elle met aujourd'hui au service des collectivités et des entreprises sous la marque Log'issimo. À Laval et à Nantes, Log'issimo est en capacité de répondre à tous les types de besoins, de la livraison de repas à celle de pièces automobiles en passant par le réassort de magasins.

Apporter une réponse sur mesure aux nouveaux besoins

La Poste accompagne les collectivités et les entreprises avec des solutions logistiques : collecte,

préparation de commandes, stockage de marchandises en proximité des zones de consommation, livraisons sur mesure. L'ensemble de ces services permet de répondre aux enjeux fondamentaux de la logistique du premier et du dernier kilomètre.

Livrer vite et mieux

La Poste vise dès 2025 des livraisons 100 % propres dans 22 villes en France et 225 en Europe. Des transports alternatifs sont d'ores et déjà déployés pour assurer la distribution dans les cœurs de ville (vélos-cargos, voitures électriques, camions GNV...). Cette politique volontariste répond à un enjeu fort de livraison en zone urbaine et de neutralité carbone, notamment dans un contexte de mise en place des zones à faibles émissions dans les métropoles des Pays de la Loire. De plus, les flux de marchandises doivent être mutualisés et rationalisés pour réduire les émissions de CO₂ liées à la livraison.



« L'arrivée de Log'issimo à Laval est une bonne nouvelle, et je suis ravi que La Poste ait choisi le territoire de la Mayenne pour implanter sa première agence des Pays de la Loire. Pendant la pandémie, nous avons déjà travaillé ensemble avec MaVilleMonShopping.fr. Nous avons vu qu'il y avait un véritable intérêt mais également une nécessité : celle d'apporter des solutions concrètes aux commerçants pour leur permettre de faire

ce que j'appelle du "phygital", c'est-à-dire assurer une continuité de l'e-commerce tout en restant à proximité de ses clients avec une présence physique. Log'issimo est l'une des solutions qui vont permettre aux commerçants d'exister sur l'ensemble du territoire de la Mayenne et ça, pour moi, c'est très important. »

Éric Hunaut, président de la chambre de commerce et d'industrie de la Mayenne



Consultation citoyenne : Saumur sollicite à nouveau La Poste

Soucieuses d'agir dans l'intérêt de leurs administrés et d'être au plus proche de leurs attentes, certaines collectivités ont recours à des dispositifs de consultation citoyenne pour demander l'avis d'une partie ou de l'ensemble de la population sur un sujet précis.

Leur objectif : connaître leur opinion et leurs besoins. C'est le choix fait par la ville de Saumur, qui, voulant améliorer son réseau de transport urbain, a souhaité interroger l'ensemble des usagers de Saumur Agglobus. Précédemment, la ville avait sollicité ce service en organisant une consultation sur l'aménagement des bords de Loire. La collectivité a fait à nouveau appel à La Poste via sa filiale Mediapost pour mener cette consultation durant le mois de mai 2022. Celle-ci conjugait une consultation physique avec des

bornes placées dans la ville, l'envoi d'un courrier en boîte aux lettres et une consultation dématérialisée via des e-mailings et des campagnes de communication relayées sur Facebook et Google. Mais aussi l'animation d'un atelier pour les agents Agglobus. Ces actions conjuguées ont permis d'obtenir plus de 720 réponses et de collecter pas moins de 650 idées visant à encourager les usagers à prendre les transports collectifs. La prochaine étape consiste à envoyer un e-mail à toutes les personnes ayant répondu à l'enquête pour participer à une réunion publique en mars 2023 afin de découvrir les premières hypothèses de travail. « Solliciter les citoyens permet d'instaurer un dialogue et de renforcer le lien de confiance entre la collectivité et ses habitants. On retrouve bien là l'ADN de La Poste, ce tiers de confiance mû par la volonté de simplifier la vie de tous », rappelle Christophe Audouin, délégué territorial du groupe La Poste en Maine-et-Loire.



EN SAVOIR PLUS

Agir pour un impact positif sur le territoire



De gauche à droite : Fabien Jouron, délégué régional du groupe La Poste, et Gilles Cave, le président de la Cress Pays de la Loire.

Le 16 septembre dernier, le groupe La Poste a signé une convention avec la chambre régionale de l'économie sociale et solidaire (Cress) des Pays de la Loire. Cette convention s'inscrit dans le programme « Alliance dynamique » pour une coopération renforcée entre La Poste et les acteurs de l'économie sociale et solidaire (ESS). L'ambition partagée est d'agir ensemble pour un impact positif dans les territoires. Cette convention, signée par Gilles Cave, président de la Cress Pays de la Loire, et Fabien Jouron, délégué régional du groupe La Poste, a pour objectif d'encourager, au travers d'actions communes, des coopérations nouvelles avec les acteurs de l'ESS du territoire, notamment en matière d'achats responsables, de tiers-lieux et de nouveaux services au profit du territoire.

« 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.