

P. 6 Grand format
À Aureille : une factrice
France services
itinérante

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

P. 13 Traits d'union
Les facteurs
accompagnent
les changements
de consignes
de tri sélectif

postéo

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



le billet de...



Christine Bord Le Tallec,
déléguée régionale du groupe La Poste
en Provence-Alpes-Côte d'Azur

En 2021, La Poste est devenue la première entreprise publique à adopter la qualité de société à mission. À ce titre, elle place ses engagements sociétaux au cœur de son modèle d'affaires et de son plan stratégique.

Responsable et engagée au service de toutes les parties prenantes, La Poste a l'ambition de produire un impact positif pour la société tout entière à travers quatre engagements désormais inscrits dans les statuts de l'entreprise : contribuer au développement et à la cohésion des territoires, favoriser l'inclusion sociale,

promouvoir un numérique éthique, inclusif et frugal, œuvrer à l'accélération de la transition écologique pour tous.

Dans ce numéro, vous en découvrirez quelques illustrations. Ainsi, La Poste agit en faveur de la décarbonation et la décongestion des centres-villes en équipant les facteurs de Cannes de vélos-cargos et en proposant au centre hospitalier de Cannes un service de location de vélos à assistance électrique. Les facteurs s'engagent également pour la planète à travers différentes initiatives comme la plantation d'arbres dans la vallée de la Roya. Pour favoriser l'inclusion sociale, La Poste installe des La Poste relais dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville de Marseille, comme la cité du Castellans ou le relais Pickup dans la conciergerie d'Air Bel. Enfin, notre groupe s'investit aux côtés des acteurs de l'économie sociale et solidaire pour agir au service des territoires, avec le programme Alliance Dynamique. Nous poursuivons aussi notre rôle en matière de développement des territoires en installant de nouvelles formes de présence postale qui s'adaptent toujours plus aux besoins des populations. Ainsi, pour la première fois dans notre région, une factrice France services itinérante accompagne le public dans la prise en main des services publics en ligne au bureau de poste France services d'Aureille, dans les Maisons du Bel Âge situées à Eygalières et à Lamanon, au centre socioculturel de Plan-d'Orgon et à la mairie de Saint-Andiol.

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Facteur de fierté

1000
repas livrés en moyenne
par jour par les facteurs
sur la région en 2022.



PROXIMITÉ

Livrer des repas et veiller sur les seniors

C'est au tour de la mairie du Pradet de confier à La Poste la livraison des repas aux seniors de sa commune. Après avoir longtemps géré ce service en interne, le centre communal d'action sociale (CCAS) a décidé de le confier à un expert de la proximité et de la livraison.

Deux facteurs sont en charge du portage de repas du lundi au vendredi et profitent de leurs visites pour veiller sur les seniors. À chaque passage, ils déposent les repas dans le réfrigérateur, reprennent les denrées périmées et questionnent le bénéficiaire afin de vérifier son état de santé. Le CCAS reçoit ensuite un rapport quotidien précisant le nombre de repas livrés et les réponses aux questions du facteur.

En moyenne, sur la commune du Pradet, ce sont 70 repas qui sont livrés chaque jour aux seniors.



BIODIVERSITÉ

250 arbres plantés

Un projet de neutralité carbone porté par les postiers de Cagnes-sur-Mer et de Monaco a permis de planter 250 arbres sur la commune de Roure, dévastée par la tempête Alex en 2020. Pour cette opération, La Poste s'est appuyée sur l'expertise de l'Office national des forêts pour choisir le lieu le plus adapté. Sur cette zone de la forêt communale, l'ONF a constaté un faible taux de régénération naturelle. L'objectif de l'opération est de restaurer la biodiversité de la forêt en plantant des mélèzes, une espèce impactée par le dérèglement climatique. Grâce à ces actions, La Poste réaffirme son engagement écologique et conforte sa position de premier opérateur postal 100% neutre en carbone.



postéo PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR



Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Provence-Alpes-Côte d'Azur – **Directrice de la publication** : Christine Bord Le Tallec. **Directrice de la rédaction** : Christine Bord Le Tallec. **Rédactrice en chef** : Anne Balestier. **Rédactrice** : Anne Balestier. **Crédits photo** : Adobe Stock, Éric Huynh, Anne Balestier, Fabienne Escallier, Stéphanie Beaufour, Vanessa Mainardi. **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.



EN SAVOIR PLUS

Chiffre clé

115 000

euros investis pour la modernisation de La Poste de Tallard (fonds de péréquation).



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



RÉNOVATION

Inauguration d'un bureau de poste modernisé

En présence de Jean-Michel Arnaud, sénateur et président de la Commission départementale de présence postale territoriale des Hautes-Alpes, et de Daniel Borel, maire de Tallard, les nouveaux locaux de La Poste de Tallard ont été inaugurés début septembre 2022. Après deux mois de travaux, financés par le fonds de péréquation, le public a découvert un espace entièrement rénové selon les normes des nouveaux formats de bureaux de poste. Pour Daniel Borel, cette modernisation est une réussite : « Depuis plus de dix ans, la présence de La Poste au sein de notre commune s'est renforcée et modernisée. Cette évolution est le fruit d'une collaboration étroite entre La Poste et la municipalité dans le cadre du plan départemental de modernisation du réseau des bureaux de poste. »

Chiffre clé

1 000

vélos-cargos seront déployés par La Poste sur tout le territoire d'ici à 2025.



LOGISTIQUE

La Poste verdit sa flotte

Depuis quelques mois à Cannes, La Poste déploie 2 vélos-cargos électriques. Une solution permettant d'assurer une livraison en mode doux et durable au service de la ville ainsi qu'une distribution facilitée pour les facteurs. Les opérateurs du groupe La Poste favorisent progressivement les livraisons en vélo-cargo en milieu urbain. Avec ses 2 roues motrices et une autonomie d'énergie suffisante pour une tournée de quatre heures et demie, le vélo-cargo peut transporter jusqu'à 100 kilos de charge. Un outil permettant aux facteurs de livrer plus facilement tout en préservant les cœurs de ville de toute émission de CO₂.



EN SAVOIR PLUS

5



SERVICES

La Poste relais ESS Cité du Castellias

La Poste a ouvert cet été un La Poste relais économie sociale et solidaire, en partenariat avec l'association Médiance 13 au cœur du 15^e arrondissement de Marseille. Ce nouveau point de services permet aux habitants des quartiers nord de la ville de bénéficier des services postaux dans un lieu de proximité. Le La Poste relais est situé 10, avenue du Castellias, dans les locaux de la permanence Espace ressource Le Castellias de Médiance 13, ouverts du lundi au vendredi. Cette nouvelle collaboration vient compléter les liens qu'entretiennent La Poste et Médiance 13 dans le cadre de la médiation sociale et numérique confiée à l'association. Depuis 2016, leurs médiateurs interviennent dans les bureaux de poste marseillais pour accompagner les clients dans leurs opérations postales et dans la prise en main des outils numériques.

À Aureille : une factrice France services itinérante

La Poste d'Aureille est le premier point de contact France services multisite en Provence-Alpes-Côte d'Azur. À ce site « principal », labellisé France services et ouvert vingt-quatre heures hebdomadaires, sont associés des lieux de permanences situés dans les Maisons du Bel Âge d'Eygalières et de Lamanon, au centre socioculturel de Plan-d'Orgon et à la mairie de Saint-Andiol. Les quatre permanences sont assurées par une factrice France services itinérante dotée d'un équipement numérique autonome. Elle rayonne pendant une demi-journée par semaine sur chaque site du bassin de vie de la vallée des Baux-Alpilles pour accompagner les clients dans leurs démarches administratives en ligne. En amont de la labellisation France services, les postiers ont suivi une formation pour accueillir et orienter les clients sur l'ensemble des services proposés par huit opérateurs partenaires⁽¹⁾. Cette formation sera renouvelée pour intégrer les évolutions des services.

(1) Pôle emploi, la CPAM, la MSA, la CAF, la Cnav, la DGFIP et les services des ministères de la Justice et de l'Intérieur, en plus de La Poste.

Nouveau bureau de poste labellisé France services à Aureille, inauguré en juillet 2022.



« L'émergence d'Internet a un peu distendu les liens entre l'État, ses opérateurs et les usagers. Certains ont des difficultés à effectuer des démarches en ligne et ont besoin d'un lieu de proximité pour les accompagner. C'est pour répondre à ce besoin que l'État a d'abord créé les maisons de services au public (MSAP) puis les France services. Aujourd'hui, nous avons 32 France services labellisées dans les Bouches-du-Rhône. À Aureille, nous avons fait le choix d'une présence innovante avec une factrice itinérante qui dessert les communes alentour. »

Fabienne Ellul,
sous-préfète des Bouches-du-Rhône



Jean-Christophe Carré,
président de la Commission départementale de présence postale territoriale des Bouches-du-Rhône

« Les France services permettent de garder le contact avec tous les services publics et de simplifier les démarches administratives. Je remercie l'État et La Poste pour leur travail, car les France services sont l'avenir du lien social et du maintien des services publics dans les zones rurales. À Aureille, cette présence postale innovante est un pas de plus pour lutter contre la fracture numérique et renforcer encore davantage la proximité entre la population et les services publics. »



« Je me réjouis qu'Aureille soit la première commune de la région à mettre en place un facteur itinérant. Le maintien de la présence des services publics au sein de notre commune est très important, et cette présence postale répond parfaitement aux attentes des usagers. Béatrice, la chargée de clientèle de La Poste, est très appréciée, tout le monde la connaît, elle apporte une aide précieuse à tous les habitants d'Aureille et alentour. La Poste France services d'Aureille permet de conserver La Poste au sein de notre commune. C'est un facteur de lien social très important. »

Lionel Escoffier,
maire d'Aureille

23
bureaux de poste labellisés
France services
en région Provence-
Alpes-Côte d'Azur.





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).



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.

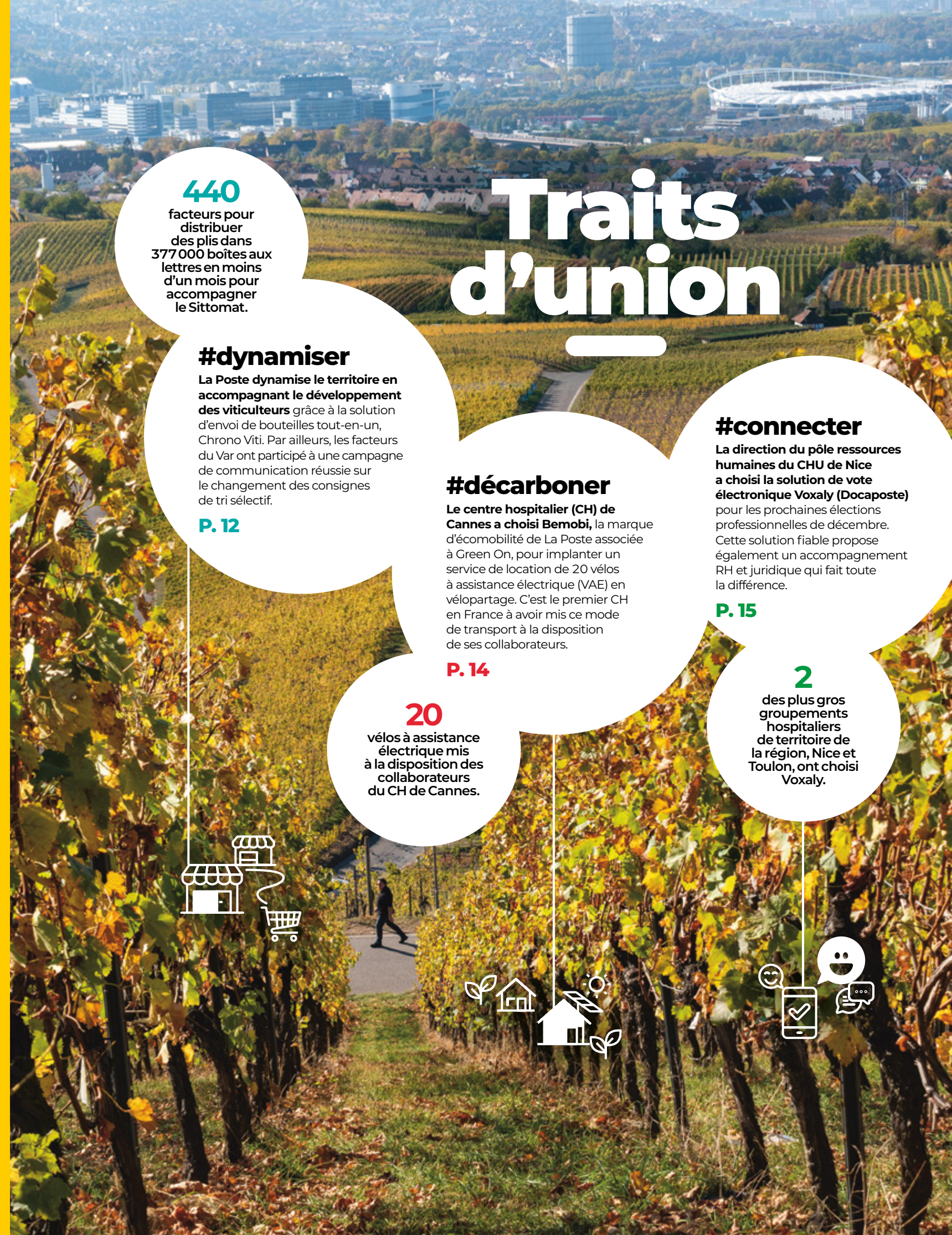
+ de 80,5%

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

440

facteurs pour distribuer des plis dans 377 000 boîtes aux lettres en moins d'un mois pour accompagner le Sittomat.

#dynamiser

La Poste dynamise le territoire en accompagnant le développement des viticulteurs grâce à la solution d'envoi de bouteilles tout-en-un, Chrono Viti. Par ailleurs, les facteurs du Var ont participé à une campagne de communication réussie sur le changement des consignes de tri sélectif.

P. 12

#décarboner

Le centre hospitalier (CH) de Cannes a choisi Bemobi, la marque d'écomobilité de La Poste associée à Green On, pour implanter un service de location de 20 vélos à assistance électrique (VAE) en vélopartage. C'est le premier CH en France à avoir mis ce mode de transport à la disposition de ses collaborateurs.

P. 14

20

vélos à assistance électrique mis à la disposition des collaborateurs du CH de Cannes.

#connecter

La direction du pôle ressources humaines du CHU de Nice a choisi la solution de vote électronique Voxaly (Docaposte)

pour les prochaines élections professionnelles de décembre. Cette solution fiable propose également un accompagnement RH et juridique qui fait toute la différence.

P. 15

2

des plus gros groupements hospitaliers de territoire de la région, Nice et Toulon, ont choisi Voxaly.



#dynamiser

Chrono Viti, la solution d'envoi de bouteilles de vin qui cartonne

Chrono Viti est une solution d'envoi express de bouteilles de vins en vingt-quatre heures partout en France qui séduit les professionnels du milieu viticole comme le Clos Sainte-Marie, situé dans l'avenue des Oliviers, au cœur du village de Châteauneuf-du-Pape, à deux pas du bureau de poste.

Chrono Viti est une solution tout-en-un : l'emballage, le transport, une assurance, des délais garantis, un enlèvement chez l'expéditeur, un suivi en temps réel et une aide à l'export. Julie Bilot, brand ambassador⁽¹⁾ chez Sénograp/Clos Sainte-Marie, a fait le choix de cette solution depuis maintenant deux ans : « Nous travaillons avec beaucoup de restaurants qui n'ont pas de grandes capacités de stockage. Grâce à Chrono Viti, nous pouvons rapidement répondre à leurs demandes et garantir la sécurité des bouteilles pendant les trajets. » Beaucoup de propriétaires viticoles sont à la recherche d'une solution complète et simple pour expédier leurs bouteilles de vin en petites quantités à leurs différents acheteurs. L'offre Chrono Viti, créée pour répondre au mieux à leurs besoins et attentes, est idéale pour les envois faisant suite aux commandes de particuliers

effectuées directement dans les caves (œnotourisme) ou via les boutiques en ligne, mais aussi pour les envois d'échantillons dans le cadre des concours et dégustations.

Le Clos Sainte-Marie, utilise également cette offre pour les expéditions de bouteilles aux particuliers via son site Internet. L'offre comprend la mise à disposition des emballages gratuitement chez le client. Une fois le colis prêt à être expédié, le site Internet permet de programmer le ramassage pour qu'un livreur vienne récupérer la marchandise et l'expédier en moins de vingt-quatre heures.

Plus de 37 contrats Chrono Viti signés avec les domaines viticoles du Haut Vaucluse.



(1) Responsable de la marque.



« L'offre Chrono Viti nous permet d'être réactifs sur l'expédition de nos bouteilles haut de gamme. Les emballages sont extrêmement sécurisants et les expéditions sont effectuées en moins de vingt-quatre heures, ce qui est un grand avantage pour un produit tel que le vin, fragile et ne supportant pas la chaleur. Les emballages sont fournis gratuitement

par Chronopost et nous n'avons pas besoin de nous déplacer. Lorsque nous avons une ou plusieurs commandes prêtes à être expédiées, il suffit de demander un ramassage sur le site et un livreur vient récupérer la marchandise directement au domaine, c'est très pratique ! »

Julie Bilot,
brand ambassador⁽¹⁾ chez Sénograp/Clos Sainte-Marie



EN SAVOIR PLUS



Les facteurs accompagnent les changements de consignes de tri sélectif

Pour informer les habitants concernés par les changements de consignes de tri, le Sittomat s'est appuyé sur l'expertise et le lien de proximité qu'entretiennent les facteurs avec la population.

Lauréat d'un appel à projets Citeo, le Sittomat a étendu et simplifié les consignes de tri des emballages plastiques et métalliques sur la Métropole Toulon Provence Méditerranée, la Communauté d'agglomération Sud Sainte-Baume et la Communauté de communes de la vallée du Gapeau. L'enjeu de communication du projet était particulièrement fort, puisqu'il s'agissait de sensibiliser 532 000 habitants sur une courte période – suffisamment proche de la date effective du changement des consignes. Pour aller plus loin qu'une simple campagne d'affichage, le Sittomat

a choisi d'aller au contact de l'ensemble des foyers concernés avec les postiers. Choisir le facteur, c'est choisir un personnage très apprécié des Français et un acteur de proximité connu des habitants. Pendant un mois, 440 facteurs varois se sont mobilisés pour cette campagne, distribuant des plis dans les 377 000 boîtes aux lettres identifiées et posant des affiches dans les halls d'immeuble. Pour répondre aux spécificités du projet, La Poste a proposé au Sittomat une solution sur mesure. Laetitia Salmochi, responsable développement nouveaux services à La Poste, Var, Alpes-Maritimes et Monaco, détaille : « Nous avons préparé ce projet pendant un an avec le Sittomat, pour qui l'enjeu de communication était particulièrement important. En travaillant avec les facteurs, nous avons la garantie de pouvoir accéder à l'ensemble des boîtes aux lettres du secteur, un atout indispensable pour la campagne. »



« Notre objectif était de communiquer avec l'ensemble de nos administrés par courrier, en joignant un guide de consignes de tri. Dans le cadre de l'appel d'offres, la réponse de La Poste était inégalable en termes de connaissance terrain, de proximité et d'expertise globale. Cela s'est confirmé lors la conduite du projet, car nous avons pu compter sur les équipes de

La Poste en amont, pendant et après la campagne. En un mois, les 380 000 courriers ont été distribués, et nous avons eu un très bon taux de retours de la part des habitants. La Poste a su s'adapter à notre demande en complétant la distribution des plis avec de l'affichage dans les halls d'immeuble. »

Isabelle Troin,
chargée de communication du Sittomat

#décarboner

Le vélopartage s'installe au centre hospitalier de Cannes

Depuis le mois de juin 2021, le centre hospitalier (CH) de Cannes a fait appel à Bemobi, la marque d'écomobilité de La Poste associée à Green On, pour mettre à la disposition de ses collaborateurs 20 vélos à assistance électriques en partage.

Ces vélos, aux couleurs de l'établissement, sont proposés pour les déplacements professionnels et personnels. L'établissement de santé a fait installer un parking et des bornes de recharge aux abords de son bâtiment principal pour faciliter leur usage. Dès le lancement du projet, de nombreux collaborateurs ont manifesté leur intérêt. Aujourd'hui, ces vélos sont

utilisés quotidiennement. Cette démarche est un engagement fort du CH de Cannes pour améliorer la qualité de vie et préserver la santé de tout son personnel. Ce centre hospitalier est le premier en France à avoir mis à la disposition de ses collaborateurs ce mode de transport. Avec sa filiale Bemobi, La Poste propose à des établissements publics, aux entreprises et aux collectivités des solutions de mobilité durable. En s'associant avec Green On, une société pionnière et experte du vélopartage en entreprise, Bemobi propose depuis 2020 la mise à disposition d'une flotte privative de vélos à assistance électrique pour les déplacements quotidiens. Ce service est accessible pour un minimum de cinq vélos par site sur l'ensemble de la France (hors Corse et hors DOM).



« Notre établissement est engagé depuis plusieurs années dans une démarche de développement durable. Lorsque nous avons abordé la question de la mobilité, nous voulions véritablement marquer le coup. Nous avons décidé de signer un contrat avec La Poste pour 20 vélos à assistance électrique pour une durée de trois ans. Grâce à ce service, nous proposons à nos collaborateurs des

locations sur plusieurs mois à des prix très attractifs. Ils peuvent utiliser ces vélos aussi bien pour leurs trajets professionnels que dans leur vie personnelle. »
Nathalie Ronziere, directrice adjointe de la recherche, de l'innovation et du développement durable du CH de Cannes



#connecter

L'organisation d'un vote électronique n'est pas seulement un projet technique

La direction du pôle ressources humaines (RH) du centre hospitalier et universitaire (CHU) de Nice a choisi la solution de vote électronique Voxaly (Docaposte) pour les prochaines élections professionnelles du mois de décembre 2022.

Retenue dans le cadre de l'appel d'offres national, la solution de vote électronique Voxaly fait désormais de Docaposte l'un des quatre prestataires proposés aux établissements hospitaliers pour l'organisation des élections professionnelles. La solution Voxaly est d'abord l'une des plus fiables : « Techniquement, aucune fraude n'est possible, c'est une solution très sécurisée. Nous avons un accueil très favorable de l'ensemble des acteurs du monde hospitalier. Cette année, deux des plus gros groupements hospitaliers de territoire de la région ont choisi cette solution : Nice et Toulon », explique Éric Labory, responsable grands comptes pour La Poste dans le secteur hospitalier. À Nice, c'est l'accompagnement RH et juridique qui a fait toute la différence, comme le souligne Karine Hamela, directrice du pôle ressources humaines du CHU de Nice : « Parmi les solutions proposées, Voxaly était celle qui proposait l'accompagnement RH et juridique le plus complet. L'organisation d'un vote électronique n'est pas seulement un projet technique, c'est surtout un projet

d'accompagnement du dialogue social, c'est véritablement la force de la solution de Docaposte. » Les spécificités de chaque organisation nécessitent souvent l'ajustement des solutions existantes. Là aussi, Voxaly a fait la différence : « Nous avons des demandes assez précises, et seul Docaposte a accepté d'y réfléchir et surtout de nous apporter des solutions. Nous souhaitons, par exemple, des résultats par site, ce qui est complexe au niveau juridique. Voxaly a su répondre à ce critère », poursuit Karine Hamela. Pour garantir le succès de ce projet, les équipes de La Poste accompagnent le CHU de bout en bout, jusqu'aux résultats, qui seront dévoilés au mois de décembre.



« Lorsque l'on organise les élections professionnelles, la principale préoccupation est le taux de participation : c'est ce qui va faire toute la différence en matière de légitimité du dialogue social par la suite. C'est pourquoi, en choisissant une solution de vote électronique, nous avons à cœur de proposer un processus simple et intuitif. Avec Voxaly,

nous garantissons à nos collaborateurs une interface accessible et un site unique pour les élections locales et départementales aux couleurs de notre CHU. Ces éléments sont clés si l'on souhaite que chacun puisse voter dans les meilleures conditions. »

Karine Hamela, directrice du pôle ressources humaines du CHU de Nice



« 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.