

P. 6 Grand format
L'état des routes
à la loupe avec Geoptis
et les facteurs

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

P. 12 Traits d'union
Un ancrage territorial
fort, une présence
diversifiée

postéo

GRAND EST

le billet de...



Dominique Adrian,
délégué régional du groupe La Poste
en Grand Est

De nombreuses communes ont fait confiance à Geoptis, filiale du groupe La Poste, pour répondre aux problématiques liées à la gestion et à l'entretien de leur patrimoine urbain.

Le service se développe aux quatre coins du territoire, avec toujours le même processus. Il s'appuie sur la collecte de données par les facteurs, grâce à des capteurs embarqués sur leur véhicule pendant la tournée de distribution. Pour les décideurs locaux, ces données constituent de véritables outils d'aide à la décision et au pilotage.

Les collectivités ont à cœur de dynamiser leurs territoires, dans un contexte de tension budgétaire et d'exigences renforcées en termes de qualité du cadre de vie, d'accessibilité et d'obligations réglementaires.

Geoptis est une des nombreuses solutions d'efficacité territoriale proposées par La Poste pour répondre à ces enjeux. Sur mesure, innovants et adaptés aux problématiques, ces services coïncident avec les mutations de la société.

Sur la thématique de l'amélioration de la qualité de vie, l'accès aux services postaux est aussi un élément déterminant.

Ce numéro de *Postéo* propose un état des lieux de la présence postale dans le Grand Est, marquée par une diversité de points de contact et un maillage territorial unique. Adapter les plages horaires aux clients, réduire la fracture numérique, rénover les bureaux de poste, développer de nouvelles formes de mutualisation des services sont autant d'initiatives qui témoignent de la capacité d'adaptation du groupe La Poste pour assurer sa mission de service public et figurer parmi les maillons essentiels du développement des territoires. Objectif : garantir une présence adaptée.

GRAND EST

Facteur de fierté

350

lycées du Grand Est ont bénéficié de l'opération de distribution d'ordinateurs portables par La Poste pour le compte de la région.



E-ÉDUCATION

La Poste au service des lycées

Pour la seconde année consécutive, La Poste a assuré la distribution d'ordinateurs portables aux lycéens pour le compte de la région Grand Est. Le 1^{er} septembre 2022, jour de la rentrée scolaire, Jean Rottner, président de la région, s'est rendu à Revin, dans le département des Ardennes, pour assister à une remise de matériel aux élèves entrant en seconde. Il en a profité pour rencontrer les postiers présents qui mènent à bien cette opération. « La région Grand Est souhaite témoigner auprès de La Poste de sa confiance et de son exigence de qualité de service public pour réussir cette nouvelle mission dans les meilleures conditions », a-t-il déclaré. Comme l'an passé, plus de 70 000 ordinateurs ont été distribués grâce à l'expertise logistique et à la mobilisation des équipes de La Poste.



ÉVÉNEMENT

Attractivité du territoire

Les 2 et 3 septembre 2022, La Poste était présente sur l'événement incontournable de la rentrée des élus et collaborateurs : le Carrefour des collectivités territoriales, à Châlons-en-Champagne. Deux jours pour échanger et présenter les solutions dédiées, autour de la thématique « Territoires dynamiques et attractifs ». À cette occasion, le groupe a remis un prix à la ville de Compertrix, première commune de la Marne à bénéficier du service d'audit de voirie proposé par Geoptis, filiale du groupe La Poste. De nombreux élus ont visité le stand du groupe et ont pu échanger avec les représentants présents. Autant d'opportunités pour nourrir le dialogue territorial et pour proposer aux élus et techniciens des solutions qui répondent à leurs attentes et à celles des citoyens.



EN SAVOIR PLUS



postéo

GRAND EST



Le cahier régional de *Postéo* est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Grand Est. **Directeur de la publication :** Dominique Adrian. **Directeur de la rédaction :** Sylvain Michel. **Rédactrice en chef :** Amandine Brion. **Rédacteurs :** Aline Botella, Audrey Benezech, Hélène Favre-Monnet, Corine Gayet, Layla Laporte, Laurent Lecornet. **Crédits photo :** Aline Botella, Audrey Benezech, Hélène Favre-Monnet, Corine Gayet, Layla Laporte, Laurent Lecornet, 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.

Chiffre clé

27

C'est le nombre de tablettes Ardoiz acquises par Vosgelis (premier bailleur social des Vosges) afin de les mettre à disposition de ses locataires seniors.



INCLUSION

Ardoiz en démonstration à Diesen

La Poste a animé un atelier de démonstration des tablettes Ardoiz⁽¹⁾ au sein de La Poste agence communale de Diesen (57). « Certains de nos administrés, les retraités et les personnes âgées notamment, ont beaucoup de mal avec la dématérialisation des services publics, explique Christine Schiffmacher, la gérante. Ils ne possèdent pas d'ordinateur, ne connaissent pas Internet et il leur est compliqué de faire des démarches administratives. Notre correspondant commercial de La Poste nous a proposé d'organiser une matinée de présentation de la solution Ardoiz, un outil simple d'utilisation à prix concurrentiel. Nous avons proposé à notre public plusieurs tablettes en test. » La matinée a été une vraie réussite puisque trois tablettes ont été vendues.

(1) Tablette conçue spécialement pour les seniors par Tikeasy, filiale du groupe La Poste.



ACCOMPAGNEMENT

Des médiateurs en bureau de poste

Depuis 2011, des médiateurs du centre social et culturel de HautePierre interviennent dans les bureaux de poste strasbourgeois pour accompagner les publics dans l'utilisation des différents services. Seize d'entre eux ont récemment été formés pour contribuer davantage à l'inclusion par le numérique. « La dimension de l'inclusion numérique s'est amplifiée depuis plusieurs années dans le cadre de la digitalisation des services », précise Martin Nussbaum, directeur du centre social et culturel. L'objectif est de réaliser un diagnostic précis des aptitudes numériques des clients. En fonction des besoins, les médiateurs peuvent ensuite orienter les personnes vers des formations gratuites proposées au sein de L'Étape Numérique qui jouxte le bureau de poste Strasbourg Lizé.

Chiffre clé

120 000

euros investis pour la rénovation du bureau de poste de Contrexéville.



MODERNISATION

Contrexéville : réouverture du bureau

Vandalisé en mai 2020, le bureau de poste de Contrexéville avait été contraint de fermer le temps de la remise en état. Il a pu rouvrir le 6 septembre dernier. Les clients ont ainsi pu retrouver Delphine, leur chargée de clientèle habituelle, dans un bureau de poste flambant neuf. À cette occasion, Luc Gerecke, maire de la commune, et Yannick Rebouche, directeur de secteur de La Poste, ont conjointement exprimé leur grande satisfaction quant à l'aboutissement d'un travail mené de concert entre La Poste et la mairie : « C'est une très bonne nouvelle pour tout le territoire puisque Contrexéville attire de nombreux habitants des communes voisines par ses zones commerciales, et La Poste est un incontournable lorsque l'on vient faire ses courses à Contrexéville », a souligné le maire.



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.



L'état des routes à la loupe avec Geoptis et les facteurs

En deux ans, une trentaine de communes du Grand Est a fait appel à Geoptis, la filiale du groupe La Poste dédiée à l'analyse de la voirie.

Parmi elles, la commune de Baccarat a souhaité réaliser un audit sur 60 kilomètres de voirie. Au préalable, la commune a défini la zone pour laquelle elle souhaitait disposer de données. Le facteur se charge ensuite d'installer une caméra pour filmer la voirie avant son départ en tournée et, au retour, il transmet les images directement à la cellule de vidéocodage située au Mans. Là, une équipe dédiée et spécialement formée étudie les images pour déceler les anomalies de la voirie à signaler à la commune. Un audit est réalisé en s'appuyant sur les méthodes du Laboratoire central des ponts et chaussées. Cet audit permet à la ville de déterminer les routes à rénovier en priorité et ainsi d'améliorer la qualité de vie des habitants. Une bonne connaissance de l'état des réseaux de voirie est primordiale pour optimiser leur entretien, échanger avec les prestataires et garantir aux habitants des infrastructures de qualité.



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



« La ville de Baccarat a été ravie de collaborer avec Geoptis, et le rendu de l'audit va nous permettre de travailler sur un plan pluriannuel de réfection de la voirie de façon ciblée. »

La diversification du module Geoptis est une mine de renseignements qui nous sont indispensables pour mener à bien notre politique de renouvellement des axes de circulation. Il était difficile d'évaluer l'état de nos routes en surface comme en profondeur, l'état des trottoirs mais également de la signalisation horizontale. Personnellement, je n'avais pas connaissance de la capacité de La Poste à proposer un tel outil. Il est bien évident que l'implantation du réseau de distribution du courrier avec les facteurs est un atout considérable de connaissance et de prospection, des plus performants. »

Didier Colin,
adjoint au maire de Baccarat
chargé des travaux eau,
assainissement et voirie



« Geoptis est une filiale du groupe La Poste, lancée en 2017 pour proposer aux collectivités des solutions innovantes au service de la connaissance et de la gestion des territoires. Geoptis s'appuie sur le réseau de proximité incomparable du groupe La Poste : une présence six jours sur sept dans toutes les communes de France et également dans toutes les rues, via les facteurs. »

Dès 2019, Geoptis a diversifié ses activités en développant de nouveaux services, en plus de l'audit de la voirie : mesure de la qualité de l'air et de la couverture mobile ou, plus récemment, des déperditions thermiques. Avec ces services, La Poste se positionne comme un véritable créateur de données territoriales intelligentes, permettant de révéler le potentiel des données. »

Jean-Baptiste Drechsler,
directeur général délégué
de Geoptis

À Baccarat, 60 kilomètres de voirie ont été filmés et analysés.

30
communes du Grand Est
ont fait appel à la prestation
Geoptis en 2021 et 2022.



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.



**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.



**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).

+ 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

#connecter

Étendre la présence postale territoriale et diversifier le réseau de proximité afin de simplifier la vie des clients, faciliter l'accès aux services postaux essentiels et accompagner les nouveaux usages.

P. 12

#accompagner

Avec le portage de repas à domicile, La Poste favorise le maintien à domicile des personnes vulnérables.

P. 14

#dynamiser

Un partenariat avec les Écoles de la 2^e chance pour aider à l'insertion des jeunes en situation d'échec scolaire.

P. 15



#connecter

Un ancrage territorial fort,
une présence diversifiée

Aujourd'hui, La Poste s'appuie sur un réseau unique de distribution.

Regroupant différentes formes de présence postale, ce réseau s'est considérablement étoffé et diversifié ces dernières années avec comme objectif le maintien d'un ancrage territorial fort, soutenu par un investissement durable. Afin de simplifier la vie des clients, de faciliter l'accès aux services postaux essentiels et d'accompagner les nouveaux usages, La Poste souhaite étendre et diversifier son réseau de distribution. L'ambition est de proposer aux clients un maillage territorial plus dense, plus accessible et plus adapté à leur mode de vie, offrant une amplitude horaire élargie. Dans ce cadre, La Poste envisage d'élargir ses partenariats avec des commerçants, notamment les grandes enseignes de distribution, avec lesquelles des expérimentations sont déjà menées en région, ou le réseau des buralistes. Dans le Grand Est, en plus des 582 bureaux de poste, on compte 363 La Poste relais et 608 La Poste agences

1 553 points de contact postaux sur le Grand Est.

(Chiffres en date du 31 décembre 2021.)

communales, qui permettent d'accéder aux services essentiels bancaires et postaux. Son réseau de consignes Pickup va également se développer à l'horizon 2023 avec des consignes réparties sur tout le territoire français, permettant de retirer de façon autonome et rapide ses colis. Des usages devenus incontournables et particulièrement appréciés des particuliers. Enfin, pour offrir toujours plus de proximité au cœur des territoires, elle développe la présence de facteurs-guichetiers, une nouvelle forme de présence postale dans les territoires ruraux à faible densité. Le facteur-guichetier partage sa journée entre la distribution des colis et courriers et l'accueil des clients au sein du bureau de poste de la commune. Plus de 80 facteurs-guichetiers sont en place dans le Grand Est.



Inauguration de l'agence postale à Dienville au mois de septembre dernier.



« L'agence postale communale est intégrée au sein du secrétariat de la mairie, dans le cadre d'un projet de réaménagement et de requalification complète du centre-bourg. Nous avons voulu proposer un lieu de rencontre, afin de créer du lien social. Le maintien d'un service postal de proximité permet de préserver la vitalité du village. »

Claude Large,
maire de Dienville (10)



« La mise en place du point La Poste relais au sein de la commune est un projet de longue date, mais il fallait le bon commerce et la bonne personne. Avec l'installation du Proxi et le dynamisme de la commerçante, tout était réuni pour multiplier l'offre de services de proximité. Je remercie La Poste pour son soutien dans cette opération. »

Serge Alem,
maire de Ban-de-Sapt (88)



À Étoges, l'accueil est assuré dans des locaux modernisés.

2

ÉTOGES (51)

Centraliser les services

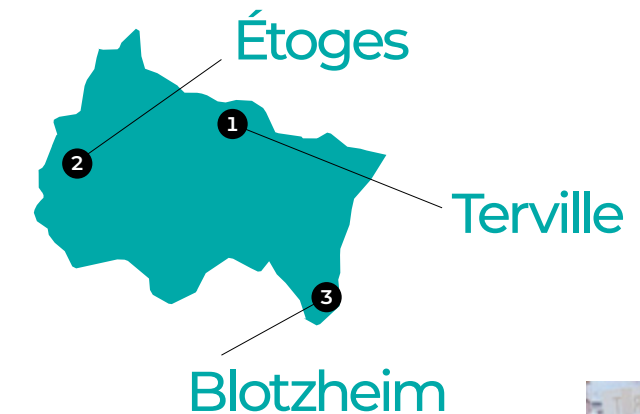
Yann Thomas, maire d'Étoges, témoigne : « Installer une La Poste agence communale dans la mairie facilite la centralisation des services pour les administrés. Par ailleurs, cela permet une certaine souplesse dans le travail car la secrétaire de mairie peut épauler sa collègue et vice versa. Nous en avons profité pour moderniser les locaux avec du mobilier neuf dans un espace plus chaleureux, plus lumineux. L'îlot numérique est un autre point positif. Enfin, nous avons consulté nos concitoyens pour voir ce qui les intéresserait le plus en termes d'horaires. Nous avons défini les ouvertures suite à cette consultation. Nous nous donnons six mois pour voir s'il faut faire des ajustements. »

1

TERVILLE (57)

Une accessibilité élargie

Le 15 septembre dernier, Olivier Postal, maire de Terville, a inauguré une La Poste agence communale, qui avait ouvert ses portes début septembre. En plus de cette agence, située au sein de la mairie, un point relais est accessible au sein du commerce Les Bleuets depuis le 13 juin. « Nous avons à présent, à Terville, un service postal adapté pour tous, précise Olivier Postal. Ce service est élargi avec deux points La Poste, beaucoup plus accessibles car bien plus ouverts, avec des services et produits qui répondent aux besoins des populations de Terville et des alentours. »



3

BLOTZHEIM (68)

Contribuer au maintien du commerce local

La commune de Blotzheim est située à proximité des frontières suisse et allemande, avec une forte population de travailleurs frontaliers et donc un fort besoin d'amplitude horaire d'ouverture des commerces. Depuis le 5 juillet 2022, les services postaux sont accessibles au sein de la supérette Vival sept jours sur sept, du lundi au samedi de 7h30 à 20h30, le dimanche de 8 heures à 13 heures. Les clients (particuliers, professionnels ou entreprises) peuvent ainsi réaliser des opérations postales courantes : affranchissement, expédition et retrait de colis ou de courrier. Une solution qui contribue à l'attractivité de la commune et au maintien du commerce local.



EN SAVOIR PLUS

#accompagner

Le portage de repas,
une action de veille sociale

Marion Demissy Bergeot est installée à Saint-Germainmont (08), où elle exerce son activité de traiteur depuis deux ans.

Avec Mets p'tits plats, elle souhaite proposer une cuisine variée, composée de produits frais, livrée à domicile pour permettre aux personnes âgées ou porteuses de pathologies de rester chez elles le plus longtemps possible. Elle a été séduite par l'offre de portage de repas de La Poste. « Grâce à cette prestation, je peux me focaliser sur mon activité principale, la production en cuisine, ce qui est primordial pour moi. Le total respect du traçage de la chaîne du froid de la sortie de la cuisine au frigo de mes clients est un atout majeur. » Désormais, Marion Demissy Bergeot peut compter sur la factrice, qui vient trois fois par semaine chercher les plats qu'elle concocte pour une

dizaine de convives. « Avec l'offre de La Poste et le passage de la factrice, je peux aussi m'assurer que les personnes âgées vont bien à leur domicile, cela entre dans l'action de veille sociale, qui est très importante pour moi », ajoute-t-elle. Forte de son expertise logistique et de la confiance dont bénéficient les facteurs, La Poste propose depuis 2017 la livraison de repas à domicile. Elle preste soit pour des sociétés de restauration, soit en lien avec les centres communaux d'action sociale pour les collectivités qui souhaitent proposer une offre de portage de repas à domicile pour les seniors. Comme le portage de courses ou de médicaments, ce service permet de maintenir l'autonomie des personnes âgées, qui souhaitent majoritairement rester à domicile. La Poste a pour ambition de devenir la première entreprise de proximité humaine et s'engage à simplifier la vie de ses clients.



Un partenariat avec Cora, une première nationale



Suite à la signature d'une convention au mois de juin dernier, les facteurs de l'établissement courrier de Woustviller livrent désormais des repas à domicile pour les clients de la cafétéria de Cora. Pour le supermarché, il s'agit d'une façon de dynamiser ses services, en proposant des plats qui sont déjà vendus dans le rayon traiteur. Le service s'adresse à toute personne qui souhaite un repas de qualité, à un tarif attractif, dans son cadre personnel ou professionnel. Les personnes âgées sont également ciblées. Cette convention avec un supermarché est une première nationale pour La Poste, qui travaille déjà avec des structures en lien avec le service à la personne afin de favoriser le maintien à domicile.

#dynamiser

Un partenariat pour favoriser
l'insertion professionnelle des jeunes

Le 13 juin dernier, La Poste a signé une convention régionale de partenariat avec les Écoles de la 2^e chance du Grand Est pour favoriser l'insertion professionnelle et sociale de jeunes en situation d'échec scolaire.

Employeur responsable présent dans tous les territoires et sur une grande variété de métiers, La Poste est depuis toujours un acteur majeur de l'emploi des jeunes. Cette convention, signée à Strasbourg, s'inscrit dans la continuité des partenariats nationaux et locaux développés par La Poste pour favoriser l'accès des jeunes à l'emploi, à l'apprentissage et aux offres de recrutement. Les Écoles de la 2^e chance (E2C) offrent aux jeunes de 16 à 26 ans, sortis du système scolaire sans diplôme,

91% des jeunes des E2C ne disposent pas de diplôme équivalent à un CAP ou un BEP et 89% sont sans expérience professionnelle⁽¹⁾.

(1) Source : E2C 2022.

un dispositif de formation en alternance répondant aux besoins de recrutement des entreprises. Le groupe La Poste, employeur responsable et créateur de lien social, a déjà mis en place de nombreux partenariats avec le secteur de l'économie sociale et solidaire. « La Poste est une entreprise à mission et nous partageons des valeurs avec les E2C : solidarité, accompagnement, formation et développement des compétences », complète Gilbert Doré, délégué régional du groupe La Poste pour le Grand Est au moment de la signature. À travers ce partenariat, La Poste s'engage à faire découvrir ses métiers, à participer à des séances de simulation d'entretien d'embauche et à faire visiter ses établissements. L'entreprise accueille régulièrement des jeunes de l'E2C en stage de découverte ou de validation de projet professionnel. Formaposte, l'organisme de formation en alternance de l'entreprise, permet également d'offrir des postes en apprentissage aux jeunes des Écoles de la 2^e chance. Enfin, La Poste propose des ateliers de découverte sur l'examen théorique général du Code de la route, des ateliers budgétaires et des ateliers numériques.



« C'est un beau partenariat, que l'on va décliner en Grand Est. La Poste a des métiers très variés et parfois méconnus mais qui, en tout cas, correspondent bien aux besoins que nous pouvons avoir. Il est important que les jeunes rencontrent

l'entreprise pour qu'ils donnent une dimension vivante au travail, aux métiers. La Poste est une entreprise dynamique qui permet un partenariat très large. »

Lionel Weidmann,
directeur de l'E2C
du Bas-Rhin



« 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.