

P. 6 Grand format
Un pôle financier
public au service
des projets structurants
du territoire

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

P. 12 Traits d'union
Renforcer notre
présence et notre
proximité, une priorité
stratégique



postéo

OCCITANIE

le billet de...



Christian Carles,
délégué régional du groupe La Poste
en Occitanie

Déjà fortement engagé dans une stratégie de décarbonation depuis plus de dix ans, le groupe La Poste intensifie sa stratégie « bas carbone ». Face à la crise énergétique, le groupe participe à l'effort de solidarité nationale en renforçant les comportements vertueux déjà en place. Au travers d'un plan de sobriété énergétique ambitieux, il s'engage à faire baisser rapidement d'au moins 10% sa consommation globale d'énergie. Ce plan est construit autour de quatre axes : réduire les consommations énergétiques des infrastructures et des véhicules; impliquer les collaborateurs

du groupe et ses filiales; assurer la continuité des activités postales; mettre le groupe au service de la solidarité nationale.

Au quotidien, le groupe La Poste accompagne les collectivités dans la rénovation énergétique de leurs bâtiments, à travers des solutions de financement en prêts verts, mais aussi par l'optimisation des certificats d'économie d'énergie (CEE). Il développe également des solutions d'écomobilité pour les collectivités. Movivolt, détenue à 70% par la Banque des Territoires et à 30% par le groupe La Poste, propose une offre de location longue durée (LLD) de véhicules électriques à destination des entreprises et des collectivités. Un enjeu majeur pour le maintien de l'activité professionnelle dans les zones à faibles émissions (ZFE), qui, dans le cadre des dispositions de la loi Climat et résilience, devraient être étendues à toutes les agglomérations de plus de 150 000 habitants en 2024.

Le groupe La Poste et la Banque des Territoires ont édité début octobre leur première note de conjoncture *Data, intelligence artificielle et cybersécurité*. Ils souhaitent souligner les enjeux démocratiques et politiques de la gestion des données territoriales. Il est en effet essentiel que les acteurs publics conservent la maîtrise de leurs données pour rester maîtres de leurs politiques publiques et maintenir leur rôle de garant de l'intérêt général. Une mission pour laquelle La Poste et la Caisse des Dépôts se sont rapprochées pour constituer un grand pôle financier public, déjà à l'œuvre en Occitanie.

OCCITANIE

Facteur de fierté

59 000

kilomètres parcourus par jour en mode doux par les facteurs d'Occitanie grâce à 3 440 véhicules électriques : 2 000 tonnes de CO₂ en moins entre 2019 et 2022.



DÉVELOPPEMENT

Partenaire des Hautes-Pyrénées

Partageant des intérêts communs en termes de transitions démographique, écologique, numérique et territoriale, le groupe La Poste et le département des Hautes-Pyrénées se sont rapprochés pour conclure une convention de coopération. Signée le 1^{er} juillet dernier par Michel Péliou, président du conseil départemental des Hautes-Pyrénées, et Philippe Wahl, président-directeur général du groupe La Poste, en présence d'Éric Lombard, directeur général de la Caisse des Dépôts, cette convention de partenariat est un cadre général qui permet de rechercher des voies de coopération nouvelles et, pour La Poste, d'accompagner les politiques publiques du département. C'est le cas, en matière de transition écologique, avec l'aide aux travaux de rénovation énergétique des collèges, et leur financement par le biais des certificats d'économie d'énergie (CEE).



EN SAVOIR PLUS



SERVICES

Une nouvelle gamme courrier

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



EN SAVOIR PLUS



OCCITANIE



Priorité neutralité carbone



Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Occitanie – **Directeur de la publication** : Christian Carles. **Directrice de la rédaction** : Sophie Muntadas. **Rédactrice en chef** : Cécile Risso. **Rédactrices** : Marie-Pierre Bos, Farrah Legerot. **Crédits photo** : Adobe Stock, Benjamin Teillard, La Poste, Peyragudes. **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

15 765

postiers (hors filiales)
en activité en Occitanie,
dont 417 recrutés
entre janvier et août 2022.



CONFIANCE

Les facteurs du Tarn prêtent serment

Le 22 septembre, 14 factrices et facteurs, recrutés en 2022 à Castres et Albi, ont prêté serment à la préfecture du Tarn. « Accueillir dans les locaux de la préfecture cette cérémonie est une manière de montrer l'importance que j'attache à l'éthique professionnelle des postiers, indique François-Xavier Lauch, préfet du Tarn. C'est, à mon avis, le bien le plus précieux du groupe La Poste. Je crois aux valeurs de service public, d'intégrité que partagent les postiers et les fonctionnaires d'État. » Quand un postier prête serment, c'est toute La Poste qui donne sa parole. C'est pourquoi chaque nouveau postier intégrant le groupe, sans distinction de grade, de fonction ou de statut, fait le serment de respecter l'intégrité des objets et l'inviolabilité du secret des correspondances.



EN SAVOIR PLUS

4



SERVICES PUBLICS

Forum France services en Aveyron

Dans le cadre des journées portes ouvertes France services 2022, le premier forum départemental des France services de l'Aveyron s'est tenu à Luc-la-Primaube le 4 octobre dernier. Ouvert aux citoyens afin d'augmenter la notoriété des accompagnements proposés dans les France services, il avait également pour objectif de faire se rencontrer les animateurs France services et les partenaires présents (la CPAM, la DGFIP, La Poste, la Carsat, la MSA et Pôle emploi). Ces échanges très concrets ont permis d'éclaircir des problématiques rencontrées sur des cas citoyens. La Poste a pu échanger avec les visiteurs sur ces services phares – l'accessibilité bancaire, Digiposte, le changement d'adresse – et réaffirmer auprès de l'État son engagement dans l'inclusion numérique.

Chiffres clés

370 000

repas livrés
à domicile
par La Poste
en Occitanie
en 2022.

14 000

colis triés en moyenne
chaque jour sur la nouvelle
agence Colissimo de Toulouse
à l'aide d'un des 7 trieurs
automatiques de France.



PROFESSIONNELS

Médicaments livrés en boîte aux lettres

Depuis le mois de mai 2022, la start-up d'e-santé toulousaine MonOrdo fait confiance à La Poste pour livrer en boîtes aux lettres les médicaments de ses clients malades chroniques, commandés via l'application gratuite. Après les premiers mois d'activité, les dirigeants cherchaient à externaliser l'activité de livraison. La Poste, grâce à son expertise logistique du premier et du dernier kilomètre, a répondu à leur appel. Il s'agit du premier contrat Log'issimo Santé signé à Toulouse qui comprend la récupération des médicaments prêts à l'emploi à la pharmacie et la logistique du dernier kilomètre pour des livraisons gratuites, dans la boîte aux lettres des patients. À la fin septembre, 599 livraisons avaient été effectuées sur l'agglomération toulousaine.

5



INVESTISSEMENT

Transformation industrielle à Nîmes

La Poste s'adapte aux évolutions de son activité et a inauguré, le 5 juillet dernier, une nouvelle plateforme multifulx dans le quartier de Grézan, à Nîmes. Elle a investi 1,5 million d'euros dans cet outil industriel, au service du développement économique du département. La nouvelle plateforme, qui compte 175 collaborateurs, est en capacité de traiter quotidiennement 120 000 plis et 11 000 colis pour les 117 500 clients de la zone. Éric Giraudier, président de la Chambre de commerce et d'industrie du Gard, a pu témoigner de son enthousiasme à l'égard de cette installation : « D'un point de vue logistique, vous avez fait le bon choix de vous installer dans la zone de Grézan. La Poste réussit à évoluer et à s'adapter, c'est un exemple à suivre pour les autres entreprises. »

Un pôle financier public au service des projets structurants du territoire

Skyvall, tel est le nom de la nouvelle télécabine qui relie la vallée du Louron à la station de ski de Peyragudes, dans les Hautes-Pyrénées. Après dix mois de travaux et un investissement de 10 millions d'euros, il a ouvert au grand public le 24 août dernier. L'arrivée de cette nouvelle télécabine va engendrer une forte réduction du trafic automobile sur la route du col de Peyresourde qui mène, sur 14 kilomètres, jusqu'à la station de Peyragudes – de quoi diminuer sérieusement les émissions de CO₂ dans la vallée. La Banque des Territoires et La Banque Postale ont financé respectivement à hauteur de 4 millions d'euros et de 1,33 million d'euros le Syndicat intercommunal de la vallée du Louron (Sival), qui porte le projet. Depuis leur rapprochement, finalisé en juin 2022, La Poste et la Caisse des Dépôts, d'une part, La Banque Postale et CNP Assurances, d'autre part, composent aujourd'hui un grand pôle financier public au service de l'intérêt général et des projets de cohésion des territoires.



Loudenvielle-Peyragudes en dix minutes grâce au Skyvall.



« **La Banque des Territoires apporte son expertise et finance des projets territoriaux structurants.** Chaque année, en moyenne, nous injectons 70 millions d'investissements en fonds propres et 100 millions d'euros de prêts aux collectivités locales. En Occitanie, nous accompagnons notamment la transition écologique des territoires et le développement d'infrastructures touristiques. Le projet Skyvall est représentatif de notre action pour développer l'économie touristique en zone de montagne. Il a bénéficié de la force d'un financement combiné entre un prêt à long terme sur trente-cinq ans par la Banque des Territoires et un prêt à moyen terme sur vingt ans par La Banque Postale. »

Annabelle Viollet,
directrice régionale Occitanie
de la Banque des Territoires

« **La Banque Postale est engagée dans le financement des projets montagne, aux côtés de la Banque des Territoires,** de la Caisse d'Épargne ou du Crédit Agricole. Sur le projet de télécabine du Skyvall, la moitié des 8 millions d'euros empruntés en 2018 auprès du secteur bancaire ont été financés par la Banque des Territoires et 1,33 million d'euros par La Banque Postale, amortissables sur vingt ans. Après la crise sanitaire et face à son impact négatif sur le secteur touristique, nous avons réaménagé la dette du Syndicat Intercommunal de la vallée du Louron (Sival). Nous sommes partenaires de la collectivité dans la durée, en cas de coup dur comme en période de croissance. Par exemple, nous venons d'accorder à la station de ski de Peyragudes un crédit-bail de 375 000 euros, pour l'achat d'une dameuse. »

Arnaud Callens,
directeur régional entreprises
et territoires Midi-Atlantique
de La Banque Postale



« **Le Skyvall relie en dix minutes la station de Peyragudes à la vallée.** Cette liaison nous permet d'évoluer vers une offre touristique "quatre saisons" en contribuant à développer de nouvelles activités comme le VTT. 500 kilomètres de pistes ont déjà été aménagés. La liaison a été déterminante pour la construction d'un hôtel quatre étoiles, qui a permis de renforcer l'attractivité de la vallée. Le montage financier du Skyvall a impliqué un accord des banques, notamment celui de la Banque des Territoires. Ce projet a été conçu pour que le produit de l'exploitation puisse payer l'annuité d'emprunt, mais il était nécessaire d'étaler les remboursements sur trente ans. Le rapprochement de la CDC avec le groupe La Poste devrait apporter un peu plus d'agilité lors de l'examen des futurs projets des collectivités. »

Michel Pélieu,
président du Syndicat
intercommunal de la vallée du Louron (Sival)

274
tonnes, c'est la diminution
estimée de CO₂ dans la vallée,
soit l'équivalent de 89 072 trajets
en voiture par an en moins.



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

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

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

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

Une offre de services adaptée localement

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

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

Des formes de présence complémentaires

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

À Mende (48), La Poste diversifie sa présence



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

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

Témoignage

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

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

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

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

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

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

ADAPTER LA PRÉSENCE POSTALE À LA DYNAMIQUE TERRITORIALE

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



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

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

LES POINTS DE CONTACT INSCRITS AU CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE



**7 000 bureaux
de poste**

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

**10 000 partenaires
publics ou privés**

pour un accès aux services postaux et bancaires essentiels :



LA POSTE AGENCE COMMUNALE
dans une mairie;



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

LES AUTRES POINTS D'ACCÈS À DES SERVICES POSTAUX



Pickup

**16 000 relais
et consignes Pickup**

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



2 000 espaces Pros

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

+ de 80,5 %

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

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

+ de 40 000 postiers

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

Traits d'union

#connecter

Nous affirmer toujours plus présents, et renforcer notre proximité, grâce à la puissance combinée des réseaux physiques et numériques. Cela passe par la diversification des points d'accès et des offres proposées, pour satisfaire les besoins de tous nos clients.

P. 12

#dynamiser

Participer au développement de l'entrepreneuriat et proposer des partenariats locaux à ses clients : pour cela, le groupe La Poste s'appuie sur son réseau d'experts logistiques ou bancaires.

P. 14

#décarboner

Opérer une livraison 100% propre dans 22 métropoles françaises, telle est l'ambition du groupe La Poste à l'horizon 2025. Engagé dans des plans d'action partagés avec les métropoles de Montpellier et de Toulouse, le groupe signe avec celles-ci des conventions de logistique urbaine.

P. 15



#connecter

Renforcer notre présence et notre proximité, une priorité stratégique

La Poste fait le choix stratégique d'une présence physique forte et coordonnée, en tout point du territoire, qu'il soit rural ou urbain.

Grâce à ce développement, aujourd'hui, 96,3% de la population d'Occitanie se trouve à moins de 5 kilomètres ou à moins de vingt minutes de trajet automobile d'un point de contact. Regroupant différentes formes de présence postale, le réseau s'est considérablement étoffé et diversifié ces dernières années sur la région. En 2022, l'Occitanie compte 1 989 points de contact physique inscrits au contrat de présence postale territoriale. Ces 914 bureaux de poste et 1 075 partenaires publics ou privés (882 La Poste agences communales et 193 La Poste relais) permettent aux clients d'accéder aux services essentiels bancaires et postaux. À noter que 44 de ces points de contact ont été labellisés France services, permettant d'accompagner les citoyens dans

leurs démarches administratives et de participer à l'inclusion numérique. Et ce, aussi bien dans des communes de moins de 1 500 habitants qu'en quartier prioritaire de la politique de la ville. Souhaitant également proposer aux clients un maillage territorial plus dense, plus accessible et plus adapté à leur mode de vie, La Poste développe d'autres points d'accès à ses services postaux. Elle élargit ses partenariats, avec des enseignes de grande distribution ou le réseau des buralistes. En milieu urbain, elle est en pleine concertation avec des associations de commerçants et les chambres consulaires pour le déploiement de consignes Pickup. Enfin, une grande réussite sur l'Occitanie est la mise en place des facteurs-guichetiers. Avec près de 300 facteurs-guichetiers, l'Occitanie est l'une des régions les plus dynamiques pour la mise en place de ce format de service postal. À travers cette diversification, La Poste s'affirme toujours plus présente, grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numériques et humains, au service de tous les Français.



« Dans la région, nous comptons 1 533 points de vente tabac-presse. Notre réseau se transforme avec les mêmes enjeux que La Poste : la présence territoriale, la proximité et l'expérience client. Nous devons trouver un modèle économique viable autour du multiservice. La transformation de bureaux de tabac en La Poste relais est une réussite collective qui garantit amplitude horaire et maintien de services en milieu rural. »

Thierry Arnaud,
président des buralistes d'Occitanie



« En tant qu'élu, je suis très satisfait de la présence de cet espace France services, animé par le facteur-guichetier, qui apporte un plus aux habitants de Luzech en manque d'expérience de démarches par Internet. Les retours des personnes qui y ont eu recours sont très positifs. Un accompagnement aux services numériques reste indispensable dans nos communes rurales. »

Bernard Piaser,
maire de Luzech



2

TOULOUSE (31)

Agir pour l'inclusion numérique : la preuve au Mirail

Le bureau de poste de Toulouse Mirail, situé en quartier prioritaire de la politique de la ville (QPV), est labellisé Étape Numérique. L'Étape Numérique a pour ambition de favoriser l'inclusion numérique des citoyens qui en ont besoin. Ce lieu propose des ateliers digitaux et des formations au numérique, animés par un conseiller numérique de FACE (Fondation agir contre l'exclusion) Grand Toulouse, partenaire de La Poste, ainsi que la location d'une salle connectée et équipée à usage professionnel. Au sein de ce bureau de poste, un espace France services est également déployé.

1

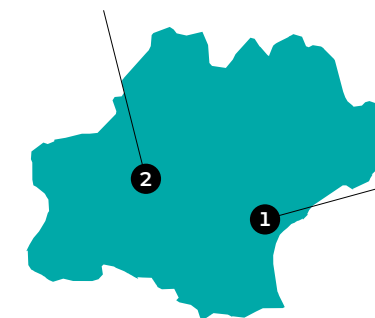
NARBONNE (11)

Points d'information et de médiation multiservice

Facilitateur d'accès aux services publics de la vie quotidienne, le Pimms médiation du Narbonnais, labellisé France services, accompagne près de 9 000 personnes par an. Ses médiateurs, en parcours de professionnalisation, aident les citoyens à se reconnecter à leurs droits : information sur les offres de services auxquelles ils peuvent prétendre, conseils sur la gestion du budget et la maîtrise de la consommation d'énergie, accompagnement vers le numérique... Huit demi-journées par mois, ils interviennent également en appui des bureaux de poste pour fluidifier le parcours client. Le partenariat historique entre le réseau national des Pimms médiation et La Poste, né il y a vingt-trois ans, se poursuit : La Poste a succédé à Enedis à la présidence du réseau le 1^{er} juillet dernier, ancrant son engagement au service des territoires.



Toulouse



Narbonne

OCCITANIE

E-éducation : Pronote accompagne aussi le périscolaire

Pronote, premier logiciel de vie scolaire, a simplifié la rentrée de 640 écoles, collèges et lycées en Occitanie. Disponible depuis la rentrée 2022, la nouvelle offre Pronote Primaire s'adresse aux écoles et aux communes. L'application Pronote permet aux chefs d'établissement, enseignants, élèves et parents de communiquer entre eux. Sept millions de personnes l'utilisent déjà. En plus des services de vie scolaire, Docoposte, filiale du groupe La Poste, développe avec Index Éducation, tout un bouquet de services aux familles permettant de gérer les activités périscolaires : loisirs, sport ou culture.



EN SAVOIR PLUS

#dynamiser

Log'issimo accompagne les jeunes pousses en Ariège

En Ariège, en concevant et déployant une solution logistique sur mesure, La Poste accompagne dans son développement Louis Boudes, fondateur de la start-up Arbotech et inventeur du système Botabox, qui crée des arbres prêts à planter dans un temps record.

Au lancement de son activité, Louis Boudes s'est adressé à La Poste à Saint-Jean-de-Verges pour connaître les solutions d'expédition de ses futures ventes. Sensibles au projet, à la démarche et aux contraintes du jeune entrepreneur, les postiers de la plateforme de Saint-Jean-de-Verges ont mis en place un schéma logistique dédié aux besoins spécifiques de son produit. Ainsi, depuis le mois de mars 2022, les produits Botabox sont stockés dans un espace dédié et verrouillé.

À chaque nouvelle commande, depuis la Nouvelle-Calédonie où il réside désormais, Louis Boudes envoie par e-mail les bons d'expédition à son interlocuteur au sein de la plateforme et laisse ensuite les postiers préparer les commandes et les expédier. Ce service sur mesure permet aujourd'hui à cette jeune pousse du tissu économique ariégeois de proposer une logistique alignée sur les grands acteurs du marché. Ce dispositif de solution logistique, sur mesure, placé sous l'égide de Log'issimo, la nouvelle marque logistique de La Poste, s'inscrit pleinement dans l'action menée par le groupe en faveur de l'entrepreneuriat et des acteurs de l'économie locale.

1^{er} prix catégorie « Innovation » pour Arbotech lors de la cérémonie des Septuors de l'Ariège.



HÉRAULT

La Poste met le couvert des salariés



La Poste a noué un nouveau partenariat au sein de l'entreprise Hexis, basée à Frontignan, un fabricant de films adhésifs de 250 salariés, où un frigo connecté fourni par la société de restauration Foodles est approvisionné chaque matin par la factrice. Les salariés peuvent ainsi profiter d'un repas de qualité, en se servant dans le frigo, sans sortir à l'extérieur. Jérémie Roig, responsable clients entreprises La Poste Solutions Business, explique : « Hexis recherchait une offre de restauration qui lui permette de proposer à ses collaborateurs des repas frais, équilibrés et surtout approvisionnés tous les jours. L'offre couplée Foodles et La Poste correspondait parfaitement à ses besoins de qualité, proximité et réactivité. »



#décarboner

Logistique urbaine : dans les métropoles, une livraison 100% faibles émissions

En 2025, le groupe La Poste s'est donné comme objectif d'opérer des livraisons 100% propres (zéro émission ou faibles émissions) dans 350 villes en Europe, dont les 22 métropoles françaises.

Pour assurer une livraison propre dans les centres-villes, La Poste se dote notamment d'une flotte de vélos-cargos. Déployés à Toulouse et à Montpellier, ils arriveront dans des villes moyennes telles que Nîmes ou Perpignan d'ici à la fin 2022, puis Béziers et Montauban début 2023. Le groupe La Poste travaille également, avec les équipes des deux métropoles régionales, à la mise en place de conventions de logistique urbaine nouvelle génération avec des plans d'action partagés et une gouvernance mixte du suivi des actions, pour une logistique du dernier kilomètre plus vertueuse. Ces conventions concernent tous les aspects de la logistique urbaine : emprise foncière, véhicules, circulation et stationnement, multimodalités des transports, etc. Elles associent diverses filiales et entités du groupe : Colissimo, Chronopost et DPD pour la livraison express, Urby, spécialiste de la livraison mutualisée, Stuart pour la course urbaine, le réseau Pickup, et La Poste Immobilier, foncière du groupe. Toulouse Métropole est la première à avoir adopté cette convention, en décembre 2021. « Pour les années 2021-2026, le groupe La Poste nous accompagne sur plusieurs axes : élaboration d'un schéma

d'implantation logistique, intégration de critères RSE dans la commande publique, adaptation des réglementations, verdissement des flottes de véhicules, coconstruction de solutions innovantes et développement des plateformes de livraison », rappelle Jean-Michel Lattes, vice-président de Toulouse Métropole.

La métropole toulousaine s'est déjà dotée d'un hub logistique sur la zone de Fondyeyre, permettant la massification des marchandises et l'optimisation des flux vers le centre-ville. Le conseil métropolitain de Montpellier Méditerranée Métropole a approuvé la convention de logistique urbaine coélaborée avec La Poste le 26 juillet dernier. « Il faut régénérer Montpellier dans sa centralité », explique Julie Frêche, vice-présidente de Montpellier Méditerranée Métropole. La Poste participe déjà à une expérimentation de logistique automatisée avec Caretta, droïde dédié à la logistique urbaine. « Il pourra accompagner la livraison "verte" dans la zone à faibles émissions que nous mettons en place sur la métropole. »



Les centres urbains desservis en vélos-cargos La Poste, en Occitanie, à la fin 2022

Quatre villes d'Occitanie auront, à la fin 2022 un centre desservi par des vélos-cargos. À Toulouse, ce sont déjà 17 circuits (depuis le mois de mars) ; à Montpellier, 5 circuits (depuis le mois de juin) ; à Nîmes également 5 circuits (depuis le mois d'octobre) ; à Perpignan, 2 circuits (depuis le mois de novembre). Urby, filiale du groupe La Poste, a également mis en circulation des vélos-cargos à Toulouse et à Montpellier. Et depuis le mois d'octobre, Urby teste dans le centre-ville de Toulouse son premier poids lourd 16 tonnes électrique.

A minima, 10 conventions Logistique Urbaine seront ainsi signées, sur le plan national, entre La Poste et des métropoles, d'ici à la fin 2022.

« 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.