

P. 6 Grand format
La métropole de Brest
et La Poste formalisent
leur coopération

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

P. 12 Traits d'union
Agir pour la transition
écologique : quatre
exemples bretons

posteo

BRETAGNE

LA POSTE

On n'a qu'une vie étudiante.

Découvrez toutes nos solutions pour voyager à l'étranger, financer ses études, s'installer dans son appartement, téléphoner à ses amis...

Les jours ou jamais

Fluttez le QR Code pour découvrir toutes nos offres



le billet de...



Jean-Christophe Merkler,
délégué régional du groupe La Poste
en Bretagne

Ce n'est un secret pour personne, les prix croissent et les inquiétudes augmentent avec l'arrivée de l'hiver. Particuliers, entreprises, collectivités sont confrontés à cette inflation qui nous impose de repenser nos modes de consommation et de vie. La sobriété énergétique n'est plus simplement un concept à la mode mais une nécessité personnelle et collective. Le groupe La Poste, propriétaire de nombreux bâtiments, en est conscient et a un rôle majeur à jouer, notamment dans la rénovation du bâti, pour limiter ses propres consommations.

Ce nouveau magazine *Postéo* fait ainsi la part belle aux travaux engagés par la branche Grand Public et Numérique (BGPN) en lien avec La Poste Immobilier pour rénover les bureaux de poste. Un investissement exceptionnel de 800 millions d'euros d'ici à 2025 a été annoncé par le groupe pour moderniser son réseau de distribution.

Cette modernisation passe également par une diversification de notre présence territoriale. Le groupe La Poste s'est associé au programme France Relance en faveur de l'inclusion numérique et a déployé des conseillers numériques dans les départements sélectionnés avec l'Agence nationale de la cohésion territoriale. Ces conseillers numériques interviennent dans des territoires particulièrement touchés par l'illectronisme, comme des quartiers prioritaires de la politique de la ville ou des zones rurales. Au sein de ce numéro, vous découvrirez le portrait de Tatiana Barlési, conseillère numérique à Saint-Brieuc.

Dans le « Grand format », vous prendrez connaissance des liens renforcés entre le groupe La Poste et la métropole brestoise, notamment en faveur de la logistique décarbonée et valorisés à l'occasion du Carrefour des communes et communautés de communes du Finistère.

BRETAGNE

Facteurs de fierté

150
jeunes recrutés
en alternance
en Bretagne
par La Poste.

35
élèves bretons
ont bénéficié
depuis 2012
du programme
d'égalité des
chances L'Envol de
La Banque Postale.

5
jeunes bretons
intègrent
la promotion 2022
de L'Envol.



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



ÉVÉNEMENT

De Saint-Malo à Pointe-à-Pitre

À 44 ans, la Route du Rhum – Destination Guadeloupe s'affirme définitivement comme la course au large en solitaire la plus courtisée au monde. Du 25 octobre au 6 novembre, La Poste était à nouveau présente cette année à Saint-Malo au sein du village de la Route du Rhum – Destination Guadeloupe, installé sur le stand d'Armor-Lux, partenaire officiel de la célèbre course au large. Un kiosque était également aménagé devant le bureau de poste de Saint-Malo Rocabey. Les visiteurs ont pu acheter les deux collecteurs de huit et quatre timbres spécialement créés pour la course. Pendant les festivités, ils ont pu affranchir leur courrier aux couleurs de cet événement nautique, avec un timbre à date spécialement conçu pour l'occasion.

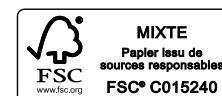


EN SAVOIR PLUS



postéo

BRETAGNE



Le cahier régional de *Postéo* est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Bretagne – **Directeur de la publication** : Jean-Christophe Merkler. **Directeur de la rédaction** : Pascal Percheron. **Rédactrice en chef** : Anne-Marie Jégou. **Crédits photo** : A.-M. Jégou, MéGO!, Guitou60, Sen, Adobe Stock, B. Teillard, É. Huynh, 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.

Chiffres clés

30%

de seniors bretons en 2050.
(Source : étude Omphale 2017 – scénario central.)

400

entreprises bretonnes s'investissent dans la silver économie.

1236

étudiants de Rennes School of Business sont venus sur le stand de La Poste.



SENIORS

Création du club Breizh Silver Eco

À la fin 2021, la délégation régionale du groupe La Poste a débuté un travail avec la Chambre de commerce et d'industrie de Bretagne pour créer un lieu d'échanges avec les acteurs économiques afin de structurer la filière de la silver économie. Au printemps, une convention de partenariat a été signée. D'autres partenaires fondateurs – le Crédit Agricole et l'AG2R – accompagnent la CCI régionale sur ce projet. À partir d'une offre de services et en partenariat avec des acteurs de secteurs variés répondant aux besoins des entreprises, la CCI de Bretagne anime ce club d'entreprises avec des partages d'informations et des rencontres régulières. Il permet aux entreprises (de la start-up à l'entreprise de taille intermédiaire) et aux porteurs de projet d'accéder à un réseau breton dédié à la silver économie.



EN SAVOIR PLUS

Chiffres clés

9

millions d'euros investis dans la construction d'une agence Colissimo à Rennes.

22

millions de colis distribués en 2021 en Bretagne (10 millions en 2015).

30 000

colis par jour peuvent être traités dans la nouvelle agence Colissimo de Rennes.



ÉTUDIANTS

Étape rennaise pour Le Campus Tour

Pour la deuxième année consécutive, La Poste est partie à la rencontre des étudiants lors d'une tournée événementielle organisée du 12 septembre au 26 octobre dans 22 grandes villes en France. En Bretagne, les équipes de La Poste sont allées, à la fin septembre, sur le campus de Rennes School of Business. Un temps fort, incontournable et l'occasion pour les équipes du groupe La Poste d'échanger avec les étudiants et de leur donner un coup de pouce dans leur prise d'autonomie. Sur le stand de La Poste, les jeunes ont pu avoir accès aux offres de stage et d'alternance, aux offres d'emploi, à du conseil personnalisé sur l'élaboration de leur CV, à de la simulation de prêts étudiants...



LOGISTIQUE

Ouverture de la nouvelle agence Colissimo

Dans un contexte de forte accélération de l'e-commerce, La Poste déploie une stratégie industrielle ambitieuse. En Ille-et-Vilaine, elle a investi 9 millions d'euros dans la construction d'une agence Colissimo à Rennes destinée à desservir une trentaine de communes de la métropole et alentour. Le site de 5 700 m², qui a ouvert en septembre, est dimensionné pour traiter de 10 000 à 30 000 colis et accueillera, à terme, 75 collaborateurs. L'agence bretonne est la première en France à se doter d'une trieuse de colis semi-automatisée capable de traiter jusqu'à 4 000 colis par heure. Conformément à la politique RSE du groupe, la nouvelle agence vise le label bâtiment HQE (Haute Qualité Environnementale) niveau « très performant » et livrera les colis en véhicules 100% électriques.



TENUES

Armor-Lux habille les postiers

Labellisée Entreprise du Patrimoine Vivant (EPV) par le ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi en 2010, Armor-Lux collabore avec La Poste pour l'habillement des postiers depuis de nombreuses années. En 2021, l'entreprise quimpéroise (29) a remporté le dernier appel d'offres pour l'habillement des 90 000 postiers pour une durée de trois ans. Plus récemment, La Poste a testé avec l'entreprise finistérienne de nouvelles tenues pour les postiers en contact avec la clientèle dans les bureaux de poste. Les nouvelles vestes, plus qualitatives, ont été livrées aux postiers bretons concernés en octobre et novembre 2022. Fidèle à ses engagements en matière de développement durable, La Poste s'est engagée à collecter les anciens gilets et à les recycler.

La métropole de Brest et La Poste formalisent leur coopération

Attachées l'une et l'autre à la proximité, à la qualité de la relation aux usagers et à l'innovation, Brest métropole et La Poste se sont rapprochées pour réfléchir ensemble sur la transition écologique et bien d'autres sujets. Elles ont souhaité formaliser leur coopération par une convention de partenariat précisant leur volonté commune de rechercher des voies d'innovation possibles. La convention de partenariat a été signée à l'occasion de la 9^e édition du Carrefour des communes et communautés de communes du Finistère le 6 octobre 2022, en présence de François Cuillandre, président de Brest métropole, maire de Brest, et de Jean-Christophe Merkle, délégué régional du groupe La Poste. Elle est conclue pour une durée de trois ans, reconductible de façon tacite pour un an. Dans ce cadre de coopération viennent s'imbriquer les actions menées autour de la logistique urbaine, dont l'arrivée de deux vélos-cargos électriques.

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



« Au regard des enjeux et projets menés avec Brest métropole, nous souhaitons construire une démarche à la fois structurée et globale de partenariat. Notre proposition a été très bien reçue, et une première réunion de cadrage a eu lieu en décembre 2021. Nous avons ensuite travaillé avec les équipes de la collectivité pour concrétiser et rédiger une convention qui a été signée en octobre dernier à l'occasion du Carrefour des communes et communautés de communes du Finistère. Nous nous sommes accordés sur quatre grands axes de collaboration : les mobilités durables, la transition écologique, la transformation numérique et la vie citoyenne, l'attractivité territoriale et le soutien aux commerces de proximité. Ce type de convention de partenariat entre La Poste et une métropole est une première en France. L'objectif est de mener une collaboration plus étroite et de donner ainsi plus de visibilité aux actions de l'entreprise et de la collectivité qui souhaitent mettre en exergue leur attachement au service public. »

Olivier Galiana,
délégué au développement régional

« Le financement d'un projet d'une telle envergure que la seconde ligne de tramway et la ligne de bus à haut niveau de service (BHNS) est un enjeu fondamental. La mobilité durable est au cœur de nos politiques publiques, et notre démarche vise également à identifier les bons partenaires, nouer des liens qui permettront d'aboutir à des solutions satisfaisantes pour les deux parties. Avec La Poste, nous avons conclu un partenariat en phase avec la philosophie globale de nos projets de mobilités et même au-delà ! J'ai eu le plaisir de finaliser ce partenariat dans le cadre hautement symbolique du Carrefour des communes et communautés de communes du Finistère, où nous avons formellement signé la convention qui nous lie désormais. Partenaire historique de la métropole, La Poste est un des acteurs majeurs auquel nos habitants sont particulièrement attachés. »

François Cuillandre,
président de Brest métropole



Avec
215 000

habitants, Brest métropole est au cœur d'un bassin de vie et d'une zone d'emploi de 400 000 habitants, dont 140 000 pour la ville de Brest.
(Source : Insee)

Ville de Brest.



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

75%

La Poste souhaite réutiliser ou recycler 75 % des déchets de fonctionnement.

#décarboner

Agir pour la transition écologique : quatre exemples bretons

Face aux défis de transformation du climat, le plan stratégique du groupe « La Poste 2030, engagée pour vous » a, en 2021, inscrit ces transitions au cœur de ses activités quotidiennes.

P. 12

#connecter

Lutter contre l'illectronisme avec les conseillers numériques de La Poste

En cohérence avec l'engagement en faveur de l'inclusion numérique, La Poste accompagne la dynamique lancée par le gouvernement en contribuant activement au déploiement des conseillers numériques France services.

P. 14

#dynamiser

Concours French IoT : la Bretagne triplement récompensée

L'édition 2022 du concours réaffirme son engagement en faveur d'un numérique plus responsable, de l'innovation en territoire et d'une plus grande mixité dans les équipes dirigeantes.

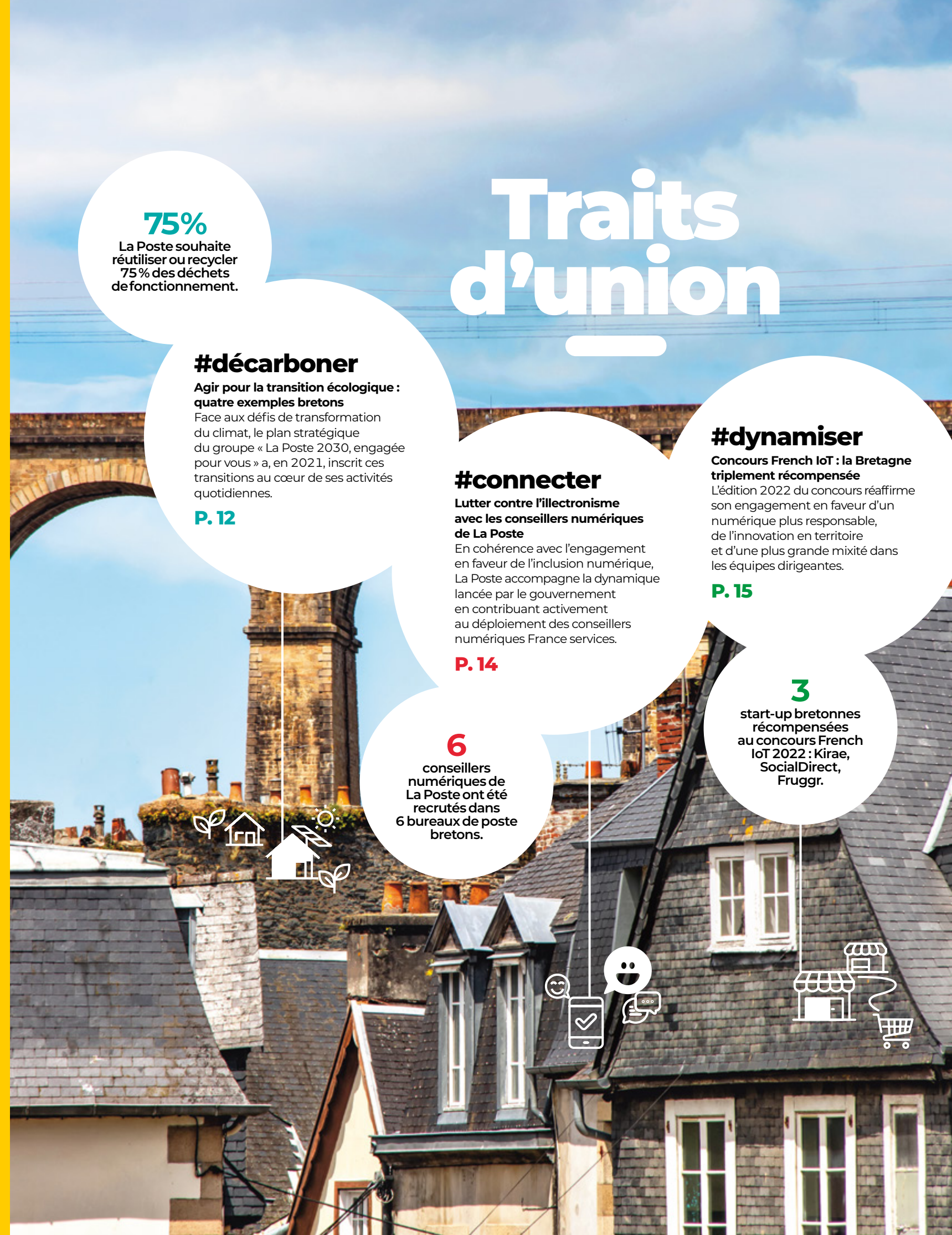
P. 15

3

start-up bretonnes récompensées au concours French IoT 2022 : Kirae, SocialDirect, Fruggr.

6

conseillers numériques de La Poste ont été recrutés dans 6 bureaux de poste bretons.



#décarboner

Agir pour la transition écologique : quatre exemples bretons

En rejoignant l'initiative « Business Ambition for 1,5 °C », La Poste s'engage aux côtés du Global Compact de l'ONU pour atteindre le « zéro émission nette » avant 2050.

La Poste a rejoint les 900 entreprises signataires qui s'engagent à poursuivre les efforts pour limiter le réchauffement à 1,5 °C. En Bretagne, des initiatives telles que l'acquisition de camions verts Chronopost pour transporter les colis concourent à la décarbonation. La Poste gère d'une manière raisonnée les ressources en réutilisant 100% des équipements informatiques ou en recyclant 75% des déchets de fonctionnement. Elle maximise l'utilisation de matériaux recyclés dans les

emballages des courriers et colis en intégrant l'économie circulaire à tous les niveaux de fonctionnement du groupe. Le partenariat développé avec MéGO! illustre cette volonté et témoigne d'une politique globale de gestion des déchets que produit l'entreprise. Tout comme la protection de l'environnement, la biodiversité est un axe majeur des actions de La Poste en Bretagne, qui est d'ailleurs membre fondateur de la fondation Breizh Biodiv. Ainsi, aucune nouvelle implantation de plateforme courrier ou colis n'est réalisée sans un diagnostic sur la biodiversité. Toute construction de nouvel équipement est réalisée en préservant au maximum cette dernière.

12 000 mégots recyclés = 1 banc d'extérieur fabriqué.



« Experte dans le recyclage des mégots de cigarette, la société MéGO! est implantée dans une dizaine de villes françaises. En Bretagne, nous avons 10 collaborateurs principalement basés à Bourg-Blanc (29), où est situé notre siège social, et à Noyal-Châtillon-sur-Seiche (35). Depuis cet été, nous avons noué un partenariat avec le centre financier de Rennes. Les mégots des postiers sont collectés chaque trimestre, dépollués, transformés en fibres

et recyclés en mobiliers urbains. Nous menons ce même partenariat avec la plateforme industrielle courrier de Rennes Armorique depuis plus de quatre ans. En 2021, nous avons traité 12 tonnes de mégots. L'objectif de ces opérations est de sensibiliser, collecter et recycler, afin de faire des villes et des milieux naturels des lieux zéro mégot, tout en accélérant la transition vers l'économie circulaire. »

Jérôme Guilard, responsable local – agence rennaise MéGO!



EN SAVOIR PLUS



2
QUESTEMBERT (56)

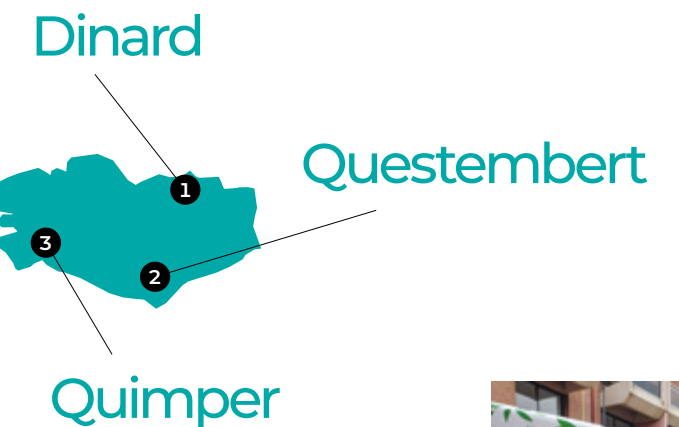
Agir pour l'agroforesterie

En partenariat avec la Fondation GoodPlanet, La Poste soutient le projet d'agroforesterie de Clémence Monvoisin et Clément Jauffrineau, deux agriculteurs installés à Questembert, dans le Morbihan. Leur objectif est de planter des pommiers et des poiriers au sein de leur ferme fruitière pour vivre de leur production. La Poste est engagée depuis plusieurs années dans de nombreux projets d'agroforesterie, mais aussi de reforestation, avec l'inauguration du premier projet breton labellisé à Brasparts, dans le parc naturel régional d'Armorique (Finistère), en octobre 2020.

1
DINARD (35)

Relever ensemble le défi de la biodiversité

La fondation Breizh Biodiv, dont La Poste est l'un des membres fondateurs, a organisé l'été dernier, à Dinard (Ille-et-Vilaine), une première convention annuelle pour relever ensemble le défi de la biodiversité. L'occasion pour La Poste Immobilier de valoriser la mise en place, dans les sites postaux de Quimper et de Rennes, de refuges de la Ligue pour la protection des oiseaux. Un premier appel à projets de la fondation sur le thème « Biodiversité et forêt » a permis de sélectionner 10 lauréats. Pour 2022, l'appel à projets porte sur « Biodiversité et milieux aquatiques ».



3
QUIMPER (29)

Chronopost livre en électrique et au GNV

Avec l'ambition d'assurer une livraison à faibles émissions dans 225 villes européennes dont 77 villes françaises à l'horizon 2025, le groupe La Poste se positionne comme le leader de la livraison durable. Depuis octobre 2021, Chronopost en Bretagne livre les villes de Vannes (Morbihan) et de Saint-Brieuc (Côtes-d'Armor) avec des véhicules respectueux de l'environnement. Plus récemment, en début d'année 2022, 6 véhicules électriques et GNV sillonnent quotidiennement la ville de Quimper (Finistère) et une partie de son agglomération, pour livrer les particuliers et professionnels.



#connecter

Lutter contre l'illectronisme avec les conseillers numériques de La Poste

En cohérence avec l'engagement en faveur de l'inclusion numérique, La Poste accompagne la dynamique lancée par le gouvernement (programme France Relance) en contribuant activement au dispositif des conseillers numériques France services.

La Poste déploie 100 conseillers numériques dans 57 départements sélectionnés avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires. Ils interviennent au sein de bureaux de poste situés dans des zones particulièrement touchées par l'illectronisme, quartiers prioritaires de la politique de la ville ou zones rurales. En Bretagne, ils sont actuellement au nombre de 6 et sont présents dans les bureaux de Brest Pontanezen, Lanester Mauriac, Lesneven, Ploudalmézeau, Saint-Brieuc Résistance et Sens-de-Bretagne.

Ces conseillers numériques France services sont des postiers qui ont émis le souhait de s'engager contre l'illectronisme au quotidien. Ils suivent une formation certifiante de médiation numérique avant de débiter leur accompagnement. Leur rôle est d'identifier la fragilité numérique des usagers et d'organiser des ateliers d'initiation. Leurs missions consistent à faciliter la prise en main des équipements numériques, à accompagner dans les démarches administratives en ligne et à aider à maîtriser les applications et usages numériques pour une utilisation indépendante et sûre (boîte électronique, traitement de texte, installation d'une application, gestion des

fichiers, service administratif...). Enfin, ils présentent les contenus en ligne utiles au quotidien (e-commerce, dépôt d'annonce en ligne, utilisation de FranceConnect, horaires des transports en commun, logement, téléconsultation...) et encouragent l'autonomie dans les démarches numériques devenues incontournables. Dans les 57 départements français concernés par la présence de conseillers numériques, La Poste se rapproche des collectivités, des acteurs publics locaux et des acteurs associatifs pour favoriser la détection et la formation du plus grand nombre de citoyens exclus du numérique. Le dispositif doit permettre d'augmenter l'impact des actions menées par La Poste avec ses partenaires, pour réussir l'accompagnement de 320 000 citoyens en situation d'illectronisme d'ici à la fin de l'année 2023.

6 conseillers numériques de La Poste ont été recrutés dans 6 bureaux de poste bretons.



« Après une formation théorique et pratique de six mois, j'ai pris mes fonctions de conseillère numérique au sein du bureau de Saint-Brieuc Résistance le 4 juillet dernier. Mes activités sont multiples. J'apprends aux personnes à manipuler leur tablette, leur smartphone, leur ordinateur, à utiliser des applications, à prendre des rendez-vous... Mes visiteurs sont principalement des personnes âgées et étrangères. Ces derniers

temps, j'ai eu beaucoup de demandes de renouvellement de permis de conduire. Depuis mon arrivée, le nombre de visites a augmenté. Le bouche-à-oreille et le renvoi de demandes qui arrivent de la mairie vers moi y contribuent. Aider les personnes dans leurs démarches numériques, les rendre plus autonomes, c'est une très belle mission! »

Tatiana Barlési, conseillère numérique, Saint-Brieuc (22)



EN SAVOIR PLUS

#dynamiser

Concours French IoT : la Bretagne triplement récompensée

Créé en 2015, l'accélérateur French IoT, Impact x Technologie anime une communauté de 350 start-up.

Avec ce programme, il s'agit de préparer le monde de demain en anticipant, identifiant et concevant de nouveaux services. La 8^e édition du concours, lancée en mars 2022, réaffirme son engagement en faveur d'un numérique plus responsable, de l'innovation en territoire et d'une plus grande mixité dans les équipes dirigeantes. Le 16 juin dernier, les lauréats ont été révélés au salon VivaTech. Trois start-up bretonnes ont été récompensées. La start-up

3 start-up bretonnes récompensées au concours French IoT 2022 : Kiraé, SocialDirect, Fruggr.

Kiraé : outil de formation qui marie neurosciences et jeux vidéo pour identifier, développer et valoriser ses « soft skills »; SocialDirect : plateforme de téléconsultation d'accompagnement social; Fruggr : plateforme SaaS de bilan dynamique des services numériques sur trois KPI d'impact – environnemental, social et éthique. Ces start-up ont franchi toutes les étapes régionales et nationales de sélection. En Bretagne, un jury s'est tenu à l'initiative de la délégation régionale du groupe La Poste avec divers partenaires : Femmes de Bretagne, Pool – La French Tech Rennes-St Malo, ESTIMnumérique, la Technopole du Pays de Lorient, Zoopole Saint-Brieuc Ploufragan, CCI de Bretagne, Bretagne Commerce International, Technopôle Brest-Iroise, AudéLor, Vipe Vannes, CCI Ille-et-Vilaine, puis nationale. Depuis, les trois start-up ont bénéficié d'un programme personnalisé d'accompagnement de six mois.



Kiraé au Forum économique breton



La 3^e édition du Forum économique breton s'est tenue les 30 août et 1^{er} septembre 2022 à Saint-Malo. Kiraé, l'une des trois start-up récompensée au concours French IoT de La Poste, y était représentée par sa fondatrice, Lisa Ferrer. Celle-ci venait tout juste de sortir de trois jours de bootcamp postal, le premier temps fort de l'accélération des start-up promo 2022. Trois journées pour revoir le 360° de leur business avec plus de 15 experts et une vingtaine de sessions : master class, ateliers pratiques, témoignages... Lisa Ferrer est revenue ravie de l'organisation, de la qualité des intervenants, des échanges avec les autres start-up ainsi que de la mise en relation avec des experts et ou partenaires de La Poste.

« 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.