

p. 6 Grand format
France services
et La Poste agence
communale :
un duo gagnant

p. 8 D'intérêt général
L'expertise de la donnée
territoriale au service
des collectivités

p. 13 Traits d'union
Les facteurs bretons,
missionnés pour
le recensement
de la population



posteo

BRETAGNE





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

J'ai le plaisir de vous retrouver pour notre rendez-vous trimestriel autour de l'actualité du groupe La Poste et de nos premières actions concrètes de l'année 2024 sur le territoire breton. La Poste poursuit ses investissements en Bretagne : une nouvelle plateforme Services-Courrier-Colis à Loudéac, projet réussi grâce au travail de concertation mené avec les élus pour diminuer les flux routiers en ville et faciliter les conditions de travail; un nouveau bureau de poste à Lorient Merville avec un espace client harmonieux conçu dans le cadre d'un chantier écoresponsable et solidaire.

La Poste et les élus ont aussi coconstruit en Bretagne de nouvelles offres de services pour les concitoyens, associant France services et La Poste agence communale, créant des bouquets de services à forte valeur. Dans ce numéro, découvrez les témoignages des maires sur les projets des communes de Bourbriac dans les Côtes-d'Armor et de Rohan dans le Morbihan.

L'ADN du groupe La Poste, c'est l'innovation, la proximité, répondre aux besoins et priorités des territoires. L'illustration en est faite avec le recensement de la population réalisé par les facteurs dans de nombreuses communes pour le compte de l'Insee. La Poste en Bretagne accompagne les acteurs locaux pour étudier, mettre en place de nouvelles actions répondant aux priorités territoriales : contribuer au bien vieillir en livrant, par exemple, des repas à domicile; identifier les publics fragiles; auditer le réseau routier; assurer des services de proximité...

Enfin, La Poste, fidèle à ses valeurs de solidarité et d'engagement, est aux rendez-vous des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024. De grands moments d'émotion pour nos postiers bretons porteurs de la Flamme. La Poste et Geopost, en tant que « Supporteur Officiel », participent activement au rayonnement des Jeux de Paris 2024.

Bonne lecture à tous.

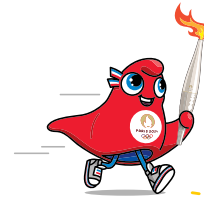
BRETAGNE

Facteurs de fierté

7 postiers bretons porteurs de la Flamme Olympique et Paralympique.

860 m² C'est la surface de la plateforme de Loudéac.

3500 colis y sont triés chaque semaine.



OLYMPISME

Postiers et porteurs de la Flamme

Dans toute la France, 140 postiers, dont 7 Bretons, ont été retenus pour porter la Flamme Olympique et Paralympique et faire vivre l'esprit des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 sur le territoire. En Bretagne, la Flamme Olympique est passée par l'Ille-et-Vilaine, le Finistère et le Morbihan entre le 1^{er} et le 7 juin. Les 7 postiers bretons sélectionnés sont issus des 4 départements de la région et reflètent la diversité des métiers de l'entreprise : deux chargées de clientèle à Guingamp (22) et à Chateaulin (29), deux factrices à Brest (29) et à Gourin (56), un pilote de production à Noyal-Chatillon-sur-Seiche (35), un chargé de support logistique à Lorient (56) et une chargée de communication de Chantepie (35).



MODERNISATION

Loudéac : une nouvelle plateforme

La plateforme Services-Courrier-Colis de Loudéac a été installée dans la zone de Ker-d'Hervé. Elle a accueilli, en début d'année, 50 postiers de Loudéac, de Plémet et d'Uzel dans un bâtiment moderne conçu pour faciliter les conditions de travail. Ce projet de relocalisation a été mené en lien avec la mairie pour diminuer les flux routiers en ville et améliorer la qualité de l'air. La plateforme dessert 18130 foyers et entreprises, répartis sur 26 communes. La livraison du courrier et des colis se fait en partie en véhicules électriques. À terme, la flotte sera équipée d'une vingtaine de voitures électriques, contribuant ainsi à la baisse des émissions de gaz à effet de serre. Le site proposera également l'examen du Code de la route et un espace Pros avec des plages horaires élargies.



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 : médiathèque du groupe La Poste, Éric Huynh, BSCC Bretagne, BGNP Bretagne, Rudy Burbant, Adobe Stock. 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, Sébastien Geronimi, DR. Mentions légales La Poste. Conception et réalisation : HAVAS Paris. Imprimerie : Gutenberg Networks. Imprimé en France. Dépôt légal : juin 2024. 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.



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.2, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par DocAxess



Fiers d'être « Supporteur Officiel » de Paris 2024

Chiffres clés

6340

salariés en France
au sein du Réseau
Cocagne.

56,9%

C'est le taux d'emploi
des seniors de 55 à 64 ans,
en France en 2022.
(Source : Dares)

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Des tenues de facteurs recyclées

Le groupe La Poste et les Jardins de Cocagne de Bretagne, qui œuvrent pour l'insertion de personnes éloignées de l'emploi, ont signé une convention de cession de vêtements en février 2024. Une première illustration concrète a eu lieu en avril dernier à la plateforme Services-Courrier-Colis de Saint-Agathon (22) qui a remis une centaine de vêtements réformés à l'Esatco du Pays de Paimpol. Ces anciens vêtements professionnels des facteurs ont été cédés en vue d'être utilisés pour l'activité de maraîchage bio ou bien pour être reconditionnés par les salariés de l'Esat (établissement et service d'aide par le travail). Grâce à ces opérations, le réemploi des vêtements est optimisé, réduisant ainsi la part de ceux qui seront recyclés par Recygo, filiale de La Poste.



RECRUTEMENT

Emploi des seniors La Poste s'engage

À Rennes, en partenariat avec France Travail, le centre de relation et d'expertise client (Crec) de La Banque Postale s'est engagé en faveur du recrutement de salariés seniors. Favorisant l'emploi pour tous, le Crec de Rennes a accompagné Josseline, Patrick et Franck tout au long du processus de recrutement en contrat à durée déterminée (CDD) senior. Une belle histoire qui a démarré à l'occasion de leur suivi avec France Travail, où ils ont eu connaissance de l'offre d'emploi du groupe La Poste qui s'adressait aux personnes de plus de 57 ans. Le parcours de recrutement s'est concrétisé par l'embauche de ces trois seniors au poste de conseiller en service relation client en février 2024.



Chiffres clés

15

associations régionales agréées
par l'Éducation nationale
composent le réseau Entreprendre
pour apprendre (EPA).

300

élèves breilliens
seront concernés
dans le partenariat
entre EPA et La Poste.

MÉCÉNAT

Connecter jeunes et entreprises

Sensible aux actions portées par Entreprendre pour apprendre Bretagne, association dont l'objectif est d'insuffler aux jeunes l'esprit d'entreprendre, la délégation régionale du groupe La Poste a signé une convention de mécénat avec cette organisation. Entreprendre pour apprendre est une association loi 1901 agréée par le ministère de l'Éducation nationale dont l'objet est d'aider les jeunes à révéler leur potentiel grâce à un projet pédagogique entrepreneurial et collectif. Entre mars et juin 2024, 5 parcours d'accompagnement ont été programmés dans des collèges et lycées d'Ille-et-Vilaine : Bruz, Rennes, Cesson-Sévigné, Bain-de-Bretagne et Saint-Georges-de-Reintembault. Ils concernent près de 300 élèves.



INNOVATION

Les étudiants relèvent le challenge

Pour la deuxième année consécutive, La Poste, partenaire de la Fondation Université de Rennes, a soutenu le Challenge Sustainability Transformer, auquel plus d'une centaine d'étudiants ont participé. Guidés par la thématique « Comment utiliser la filière logistique des factrices et des facteurs pour collecter et valoriser des produits à recycler? », les étudiants accompagnés par La Poste ont présenté différentes solutions, dont la récupération par le facteur de déchets valorisables, tels que les médicaments, les piles et les smartphones usagés, directement dans les boîtes aux lettres des particuliers. Lors de la plénière de clôture du challenge, les étudiants suivis par La Poste ont obtenu le coup de cœur du public du meilleur pitch.



France services et La Poste agence communale : un duo gagnant

À l'image du projet de Bourbriac dans les Côtes-d'Armor ou de celui de Rohan dans le Morbihan, l'installation d'une La Poste agence communale dans une France services est une solution d'aménagement et d'organisation des services qui séduit de plus en plus de communes bretonnes. Elle permet de concentrer et de proposer dans un même lieu une grande diversité de services entre ceux des partenaires de la France services et ceux de La Poste. Ces évolutions ont pu se faire grâce à un dialogue nourri et constructif entre les mairies et l'entreprise. Pour les projets de Bourbriac et de Rohan, les Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) ont également joué un rôle important dans la concertation. Elles ont permis, in fine, comme le prévoit le dernier contrat de présence postale territoriale⁽¹⁾, l'obtention d'une aide du fonds de péréquation.

(1) Contrat signé entre l'État, La Poste et l'AMF (2023-2025).

Inauguration de La Poste agence communale de Bourbriac.



« Lorsque l'activité de maison de services au public (MSAP) installée dans le bureau de poste a pris fin, nous avons dû trouver des solutions pour remédier à cette fermeture. Nous avons alors racheté le local de La Poste pour y héberger une France services et une La Poste agence communale. Nous avons effectué des travaux pour assurer une véritable continuité entre les services de La Poste et ceux de la France services. Continuité accentuée par le fait qu'un des deux agents de la commune est l'ancienne postière. Situé en plein centre-ville avec des horaires et une amplitude d'ouverture adaptés, cet espace multiservice est très vite entré dans les habitudes des habitants de la commune et des environs. Sa fréquentation est d'ailleurs en constante hausse depuis son ouverture, en 2023, et crée une véritable dynamique. Avec ce projet, nous avons réussi à maintenir, et même à développer, des services diversifiés répondant aux besoins de la population. »

Victorien Leman,
maire de Rohan (56)

« Convaincus de la nécessité pour la population d'un point d'accès physique aux services, nous nous sommes lancés dans le projet d'une France services. Nous avons acheté un bâtiment jouxtant la mairie dans lequel sont hébergés la France services, le dispositif de recueil des cartes d'identité et passeports et La Poste agence communale. Ayant constaté une diminution de l'activité du bureau de poste de Bourbriac, nous avons opté pour un projet plus global de mutualisation de services en plein centre. Un projet d'ampleur qui, après deux ans de travaux, s'est concrétisé par l'ouverture de la France services en 2022 et celle de La Poste agence communale en juillet 2023. Les retours des habitants et des clients sont très positifs. Le challenge a été relevé, et nous avons répondu au double objectif de renforcer les services à la population et de dynamiser le centre-bourg. »

Claudine Guillou,
maire de Bourbriac (22)



8 000
visiteurs ont été accueillis
par La France services et par
La Poste agence communale
de Bourbriac en 2023.



L'expertise de la donnée territoriale au service des collectivités

Grâce à sa proximité et à son expertise en matière de donnée territoriale, La Poste accompagne les collectivités pour améliorer la connaissance de leur territoire et optimiser leurs dépenses de fonctionnement et d'investissement. Une aide précieuse au service du pilotage des actions locales et des politiques publiques.

La maîtrise de la donnée territoriale est au cœur des défis humains, techniques et financiers que les collectivités doivent relever pour aménager leur territoire et améliorer les services à leurs administrés. De fait, 83% des collectivités⁽¹⁾ la considèrent comme un appui nécessaire aux politiques locales qu'elles engagent. Pour mener à bien ce pilotage par la donnée, il faut être en mesure de collecter de multiples informations : état de la voirie et du mobilier urbain, de la qualité de l'air, du réseau mobile... Un savoir-faire que La Poste, avec ses 60 000 facteurs et ses véhicules pouvant être équipés de capteurs et de caméras, met au service des collectivités. Les données brutes collectées sont interprétées et valorisées grâce aux expertises postales (encodeurs, data analysts...) pour ensuite éclairer les prises de décision de la collectivité.

Par exemple, à la fin 2023, la Communauté d'agglomération Valenciennes Métropole (Nord) a fait appel à La Poste via Geoptis pour effectuer des mesures et des analyses des polluants atmosphériques. Elle pourra, entre autres, comprendre les origines et les impacts de la pollution et définir les actions à mettre en œuvre.

Un positionnement unique
Grâce à ses expertises en matière de données et de proximité, La Poste peut accompagner concrètement la mise en œuvre de politiques publiques. Ainsi, elle peut réaliser le tableau de classement des voies de la commune pour optimiser la dotation globale de fonctionnement de la commune. Elle peut aussi réaliser le diagnostic de l'adressage d'une commune et lui proposer des actions pour en améliorer la qualité.

Une prestation particulièrement utile dans le contexte de la loi 3DS (voir l'encadré). C'est le cas à Joncels, dans l'Hérault, où désormais tous les habitants possèdent une adresse précise. La Poste peut aussi remettre aux habitants leur certificat d'adressage et une plaque du numéro.

De nouveaux services

Tiers de confiance, La Poste est aujourd'hui le seul acteur en mesure de délivrer à grande échelle des services exigeant une certaine neutralité : recensement, relevé de compteurs, états des lieux immobiliers, contrôle des défibrillateurs... Le lien de proximité de ses facteurs avec les habitants en fait aussi l'opérateur naturel d'actions de sensibilisation de la population sur des politiques publiques. Des facteurs ont participé, l'été dernier, à un test à Langres (Haute-Marne) et dans quatre autres communes pour inciter les personnes vulnérables à s'inscrire sur le registre du CCAS⁽²⁾. Ces données sont utiles en périodes de canicule ou de grand froid pour l'organisation d'actions de veille et de prévention auprès des populations fragiles qui peuvent être menées par La Poste.

(1) Source : note de conjoncture data, intelligence artificielle et cybersécurité dans les territoires 2023, groupe La Poste – Banque des Territoires.
(2) Centre communal d'action sociale.

Un recensement réussi à Garéoult (83) grâce à huit facteurs recenseurs



Garéoult est l'une des six communes de Provence-Alpes-Côte d'Azur à avoir choisi La Poste pour le recensement de la population entre janvier et février 2024. Après une première phase de repérage, les huit facteurs recenseurs, formés et assermentés pour le recensement de la population, ont distribué en boîtes aux lettres un fascicule avec le mode opératoire incitant au recensement en ligne. Lors des tournées, ils ont relancé les habitants et aidé ceux qui en avaient besoin à remplir le formulaire. Pour Gérard Fabre, maire de Garéoult, le recours à La Poste est une réussite : « Les facteurs sont des experts et connaissent parfaitement la commune. En seulement dix jours, nous avons déjà recensé la moitié de notre population, alors que les campagnes précédentes s'étaient étalées sur plusieurs semaines. »

Témoignage

« La Poste nous a proposé le service d'audit de l'état de la voirie avec Geoptis afin de faire une modélisation de l'ensemble de notre réseau routier. Cette analyse synthétique et qualitative nous a permis d'établir plus facilement un programme pluriannuel des travaux à réaliser. »

Alain Trouessin,
maire de Criel-sur-Mer
(Seine-Maritime)

Le groupe La Poste et la Banque des Territoires ont publié la seconde édition de la note de conjoncture data, IA et cybersécurité dans les territoires.



DÉCOUVREZ-LA EN SCANNANT LE QR CODE CI-CONTRE

La dénomination et la numérotation des voies, une nécessité et une obligation pour toutes les collectivités depuis le 1^{er} juin

La loi 3DS de février 2022 a rendu obligatoires pour toutes les communes, y compris celles de moins de 2 000 habitants (soit 31 000 communes), la dénomination et la numérotation des voies, et ce, au 1^{er} juin 2024. La France comptait à cette date près de 200 000 voies non numérotées et 1,6 million de foyers français sans adresse précise.

Dans ce cadre, La Poste a accompagné plus de 4 500 communes dans le diagnostic et l'amélioration de la qualité de leur adressage. Une adresse précise permet d'améliorer la qualité des services rendus aux citoyens, notamment l'efficacité des services de secours et le déploiement de la fibre.

ACCOMPAGNER LES COLLECTIVITÉS DANS LA CONNAISSANCE DE LEUR TERRITOIRE

Pour aider les collectivités et autres acteurs territoriaux dans la mise en œuvre des politiques publiques, La Poste mobilise ses expertises et savoir-faire. Focus sur quelques cas d'usage.

ADRESSAGE



Plus de
4 500
collectivités accompagnées par La Poste dans la mise en qualité de leur adressage (loi 3DS)

ENVIRONNEMENT



10 secondes
entre 2 mesures de la qualité de l'air opérées en mobilité, lors de la tournée du facteur

SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE



Près de
1 million
de prestations de sensibilisation à la rénovation énergétique des logements réalisées par les facteurs

VOIRIE



32 000 km
parcourus par les caméras embarquées à bord des véhicules de La Poste

INFRASTRUCTURES



Plus de
15
catégories d'objets de mobilier urbain pouvant être géoréférencés via les facteurs

NUMÉRIQUE



Près de
5 millions
de mesures de couverture mobile en intérieur et en extérieur réalisées par les facteurs

DÉMOGRAPHIE



207
communes recensées en contrat avec La Poste entre 2022 et 2024 par les facteurs, soit 221 000 logements

SANTÉ ET SOCIAL



13 500
visites de prévention auprès des populations fragiles réalisées par les facteurs à l'été 2023

Traits d'union

#décarboner

La Poste de Lorient Merville : un chantier écoresponsable et solidaire

Le bureau de poste de Lorient Merville a fait l'objet d'une rénovation d'ampleur. Ce chantier de quatre mois a été mené de manière écoresponsable par La Poste Immobilier.

P. 12

#dynamiser

Les facteurs bretons, missionnés pour le recensement de la population

Pour la campagne 2024, sept communes bretonnes, dont celle de Noyal-Pontivy, dans le Morbihan, ont fait appel aux facteurs en tant qu'agents recenseurs.

P. 13

#accompagner

Économie sociale et solidaire : inauguration du 1 000^e relais Pickup breton

Le groupe La Poste a inauguré un relais Pickup dans le quartier du Blosne, à Rennes.

Pimms Médiation Rennes et La Poste : une histoire renouvelée

P. 14



#décarboner

La Poste de Lorient Merville : un chantier écoresponsable et solidaire

Le bureau de poste de Lorient Merville a fait l'objet d'une rénovation d'ampleur. Ce chantier de quatre mois, qui fait suite au déménagement du bureau de Lorient Quai des Indes, a été mené de manière écoresponsable par La Poste Immobilier.

La foncière du groupe La Poste a conduit une action de valorisation des déchets de chantier en collaboration avec trois acteurs locaux de l'économie sociale et solidaire : Retrilog et les filières de réemploi, Bâti Récup' et la Recyclerie solidaire. « Nous avons fait intervenir Retrilog en amont des travaux pour la dépose des faux plafonds, des cloisons modulaires, de la moquette, des portes, des stores ou des sanitaires », détaille

Mickaël Heulot, manager immobilier opérationnel maîtrise d'ouvrage à La Poste Immobilier. Retrilog, spécialisée dans le transport, la logistique et la gestion des déchets, a trié les matériaux pour les remettre soit dans la filière de réemploi, soit dans la filière de recyclage. Ainsi, 12 570 kilos de plâtre, de bois brut et de ferraille ont été recyclés. Certains matériaux ont été réemployés sur le site même. La laine de verre, les dalles de faux plafond, la moquette, les stores ont été remis à Bâti Récup'. Les portes et bâtis, les lavabos et sanitaires ainsi que de la moquette ont rejoint la Recyclerie solidaire à Chevaigné. Au total, 4 455 kilos de matériaux ont bénéficié d'un réemploi.



82,58% des déchets du chantier ont été revalorisés lors des travaux réalisés au bureau de poste de Lorient Merville.

Une nouvelle génération de bureaux de poste



Avec plus de 300 m² d'espace commercial, le bureau rénové de Lorient Merville symbolise une nouvelle génération de bureaux de poste qui s'articule autour de trois grands univers, facilement identifiables par les clients : l'espace de vente grand public, l'espace conseil bancaire et l'espace conseil pour les professionnels. Rénovés avec du mobilier contemporain fabriqué par des PME françaises et avec des matériaux biosourcés, les locaux proposent une meilleure acoustique et une luminosité plus responsable. Le bureau compte 16 collaborateurs : 3 managers, 7 chargés de clientèle, 3 conseillers bancaires, 1 conseiller clientèle professionnel, 1 conseiller bancaire clientèle pro et 1 conseiller bancaire Louvre Banque Privée.

#dynamiser

Les facteurs bretons, missionnés pour le recensement de la population

Depuis 2022, La Poste collabore avec l'Insee et propose aux communes qui le souhaitent de les assister dans leur mission de recensement de la population. Cette expérimentation s'intègre dans un processus global de trois ans (2022, 2023, 2024), au terme duquel un bilan sera effectué pour décider d'une éventuelle généralisation du dispositif.

Le dispositif breton
Pour la campagne 2024, 7 communes bretonnes ont fait appel aux facteurs en tant qu'agents recenseurs. Les facteurs sont allés à la rencontre de la totalité ou d'une partie des habitants de Dinan, Louvigné-du-Désert, Morlaix, Noyal-Pontivy, Ploufragan, Pordic, Saint-Brieuc. Assermentés, ils ont été formés spécialement pour cette mission, qui s'inscrit dans le cadre de la loi Pacte du 22 mai 2019.

Le recensement dans la commune de Noyal-Pontivy
La commune morbihannaise de Noyal-Pontivy, comptant 4 000 habitants, a choisi La Poste pour effectuer la totalité de son recensement. Pour ce faire, le groupe La Poste a ainsi détaché 7 facteurs venant de Pontivy, Bubry, Josselin et Guémené. Ils ont suivi deux jours de formation en tant qu'agents, complétés par un temps de repérage du circuit. « L'opération de recensement s'est très bien déroulée. L'équipe a été efficace et professionnelle. Les relations avec la municipalité ont été très bonnes, et nous sommes prêts à renouveler l'opération. Dans un contexte de diversification de nos activités et de recherche de moteurs de croissance, nous serons amenés à multiplier ces nouveaux services sur les territoires », déclare Daniel Riou, postier en charge du pilotage de l'opération de recensement.

Plus de 500 000 Bretons concernés par la campagne de recensement 2024 organisée par l'Insee.



« Dès l'été dernier, nous avons candidaté auprès de l'Insee pour être retenus dans le dispositif d'expérimentation avec La Poste. L'accord nous a été donné en août. Nous sommes ensuite entrés, dès le mois de septembre, dans une phase organisationnelle avec les responsables de l'établissement Services-Courrier-Colis de Pontivy, auquel nous sommes rattachés. En travaillant avec La Poste, le gros avantage est celui de ne plus être obligé de s'occuper du recrutement. C'est devenu très compliqué de trouver des personnes qui puissent effectuer cette mission pendant quatre à cinq semaines. Il faut de la disponibilité, de la souplesse et un savoir-être avec les habitants qui n'est pas si évident.

Les facteurs, dotés d'un véritable capital confiance, sont des professionnels qui savent être disponibles et aller à la rencontre des habitants. Nous avons constaté une grande efficacité dans le nombre de foyers recensés. Ils ont su gérer un territoire qu'ils ne connaissaient pas. L'Insee préconise en moyenne 250 logements à recenser par agent. Avec les facteurs, nous en étions à 300 logements. Je tenais un point quotidien avec eux, les échanges étaient faciles. Ils sont d'ailleurs prêts, tout comme la mairie, à renouveler l'expérience. »
Anaïs François, responsable état civil et coordinatrice référente Insee pour la commune de Noyal-Pontivy



#accompagner

Économie sociale et solidaire : inauguration du 1 000^e relais Pickup breton

En avril dernier, le groupe La Poste a inauguré un relais Pickup dans le quartier du Blosne, à Rennes, un quartier prioritaire de la politique de la ville et « Territoire zéro chômeur de longue durée ».

Ce point de services est installé au sein de Blos'n'up, entreprise à but d'emploi. « Cette ouverture témoigne de la volonté du groupe La Poste d'être au plus près de la population, de proposer ses services au plus grand nombre, dans des lieux accessibles, de passage et sur des plages horaires importantes, explique Sophie Fontaine, déléguée territoriale du groupe La Poste en Ile-et-Vilaine. Après Brest, c'est la seconde fois en Bretagne que nous ouvrons un point de services dans une structure de l'économie sociale et solidaire. Dans la continuité de notre collaboration avec la ville de Rennes concernant le maillage postal, cette démarche s'inscrit pleinement dans l'ambition de La Poste, devenue entreprise à mission en 2021 : "Être au service de tous, utile à chacun". Nous contribuons ainsi au développement et à la cohésion des territoires, tout en favorisant l'inclusion sociale. »

Proximité et formation

Depuis l'ouverture en février, les habitants bénéficient d'un nouveau point de proximité pour leurs envois et retraits de colis. Chaque jour, 30 colis en moyenne sont déposés par les transporteurs de La Poste (Colissimo, Chronopost

et DPD France), puis pris en charge par l'équipe de Blos'n'up en attendant que les destinataires viennent les récupérer. Cette nouvelle activité présente un double intérêt pour Blos'n'up. Le premier est d'augmenter la fréquentation du site et de faire connaître l'association et ses services. Le second intérêt porte sur la montée en compétences des salariés. L'activité Pickup permet de les former : savoir s'organiser quand des dizaines de colis sont livrés chaque jour, prioriser des tâches, se servir des outils numériques pour accélérer réception des colis, apprendre les bases de la relation client et avoir le sens du service pour s'assurer que chacun soit considéré, informé et satisfait.

Le relais Pickup du Blosne, à Rennes, est le 2^e point de services installé dans une structure de l'économie sociale et solidaire bretonne.



« La décision de La Poste, via sa filiale Pickup, d'implanter un relais dans nos locaux reflète bien une démarche d'inclusion et d'accessibilité des services. C'est pour nous une véritable opportunité de formation de nos salariés, qui sont tous issus du quartier du Blosne et éloignés de l'emploi depuis de nombreuses années. Les personnes qui travaillent chez Blos'n'up sont recrutées en CDI et ont une grande souplesse en termes de temps de travail et d'organisation.

Nous avons deux grands pôles : un pôle textile (retouches, blanchisserie...) et un pôle services aux habitants parmi lesquels on retrouve le relais Pickup. La gestion des dépôts et retraits des colis permet aux salariés d'apprendre les codes de la relation client, le maniement d'outils numériques et l'organisation du travail. Une fois acquises, ces compétences fondamentales sont utiles tout au long de la vie professionnelle. »

David Bouille, codirecteur de Blos'n'up



Pimms Médiation Rennes et La Poste : une histoire renouvelée

L'association Pimms Médiation Rennes met en œuvre des actions de médiation sociale pour ses adhérents, entreprises délégataires ou ayant une mission de service public.

Depuis 2012, La Poste renouvelle son engagement avec le Point information médiation multiservice (Pimms) de Rennes pour la poursuite d'actions communes auprès des clientèles vulnérables, notamment dans les domaines de la médiation sociale et de l'inclusion numérique.

Les missions réalisées pour La Poste

En début de mois, lors du versement des prestations sociales, les médiateurs se rendent dans six bureaux de poste de Rennes situés dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville (Cleunay, Crimée, Le Landrel, Villejean et Le Gast) ainsi que dans le centre-ville, au bureau de Rennes République. L'objectif est de faciliter l'accueil et la prise en charge des clients. Les médiateurs réalisent des gestes d'accueil

et d'accompagnement afin d'orienter, de renseigner, d'aider à la compréhension et/ou à la rédaction d'un document, de faciliter l'utilisation des automates... Ils priorisent aussi l'accompagnement des personnes vulnérables et fragiles qui ressentent des difficultés dans leurs démarches. Dans le bureau de Rennes Le Gast, le Pimms propose également des ateliers collectifs numériques, ouverts à tous et gratuits, qui permettent aux participants de mieux maîtriser l'informatique. Ces ateliers sont axés sur la découverte du matériel informatique et des programmes de base, l'initiation aux e-mails, la sensibilisation à la sécurité du matériel et des données. « Ce partenariat, précise Sophie Fontaine, déléguée territoriale du groupe La Poste en Ile-et-Vilaine, apporte à la clientèle de ces bureaux de poste rennais un service et une approche complémentaires, tout en permettant aux médiateurs de découvrir le fonctionnement de notre entreprise. »

Le Pimms Médiation Rennes intervient dans 6 bureaux de poste de la ville.



« Début avril, j'ai eu le plaisir d'être invitée à la réunion de la Commission départementale de présence postale territoriale 35 pour y présenter le bilan 2023 de nos missions exercées pour La Poste. Ces demandes d'accompagnement sont surtout orientées sur une aide à l'emballage de colis, l'orientation des clients vers les automates ou les conseillers, le remplissage des imprimés postaux. Ce qui est frappant dans les chiffres, c'est le poids

du bureau de Rennes République, puisque, à lui seul, il représente 65% des interventions. Situé en centre-ville, il concentre toutes les typologies de clientèle avec une forte fréquentation. Au bureau de Rennes Le Gast, notre mission d'inclusion numérique a permis d'accueillir près de 4 000 personnes pendant nos 74 après-midi de permanence. Douze médiateurs se sont relayés en 2023 et ont notamment pu réaliser 116 tests de détection numérique. »

Emmanuelle Anneix-Dao, directrice du Pimms Médiation Rennes



« La compréhension des enjeux et des usages de la donnée territoriale progresse rapidement »

Les collectivités locales sont aujourd'hui conscientes de l'intérêt du pilotage des politiques publiques par la donnée territoriale. Pour le spécialiste de la gestion des données publiques **Jacques Priol**, il leur reste à savoir comment s'y prendre pour éviter l'écueil de la ville « automatique », dans laquelle l'avis des habitants n'est plus pris en compte. Entretien.

MINI-CV

1992-2015
Diverses fonctions de dirigeant territorial

2016
Président et fondateur du cabinet Civiteo (France)

2019
Président de l'Observatoire Data Publica et expert auprès de diverses institutions françaises et internationales

PUBLICATIONS

2017
Le Big Data des territoires (FYP éditions)

2020
Ne laissez pas Google gérer nos villes! (éditions de l'Aube)

2022
« Ni surveillance, ni consumérisme algorithmique. Vers un modèle européen alternatif pour les villes intelligentes » (coécrit avec Joé Vincent-Galtié - IFRI)



RÉFLEXIONS

Donnée ou data territoriale, qu'est-ce que cela recouvre ?

C'est une dénomination de la donnée locale qui sert à la prise de décision publique. Ce n'est pas quelque chose de nouveau. Sous l'Ancien Régime, des registres permettaient de faire remonter des données sur la population, la production agricole, des sujets militaires, etc. On considère souvent que la statistique publique de l'ère moderne remonte à l'Empire... Aujourd'hui, la donnée, ou la data, désigne une donnée numérique. C'est-à-dire une information (chiffres, texte ou image) traitée par informatique.

Qu'est-ce qui change avec la donnée numérique ?

Depuis le milieu des années 2010, nous vivons une véritable révolution numérique qui touche aussi le secteur public. Cette révolution tient d'abord au volume des données produites par l'exécution des missions de service public, à commencer par les grandes fonctions urbaines : la gestion de l'eau, de l'énergie ou des déchets, les politiques de mobilité ou, plus récemment, la gestion de la transition écologique. Les modes de gestion aussi ont changé. Tout est digitalisé, y compris les services directs aux usagers qui ont été massivement dématérialisés.

À quelles problématiques cette révolution confronte-t-elle les collectivités ?

Les collectivités sont de plus en plus nombreuses, même parmi les plus petites, à comprendre la nécessité d'exploiter ces données pour améliorer l'efficacité de l'action publique. Elles ne savent pas encore forcément comment s'y prendre mais sont conscientes que cela ne s'improvise pas. Il s'agit de s'acculturer aux enjeux spécifiques de la gestion des données et de s'y former. Il faut aussi s'organiser, avec par exemple la mise en place de comités data, et s'outiller, avec notamment des portails qui rendent les données internes ou externes accessibles.

Y a-t-il un risque à trop miser sur l'exploitation de la donnée ?

En voulant tout piloter par la donnée, le risque est de passer de la ville dite « intelligente » à la ville « automatique », dans laquelle l'avis des habitants n'est plus pris en compte. La donnée permet d'optimiser la gestion publique, de mieux définir des objectifs, de les ajuster en temps réel. Mais les priorités politiques et la prise en compte des spécificités de chaque territoire sont de la responsabilité des élus, et donc du débat démocratique.