

P. 6 Grand format
Éoliennes en mer :
La Banque Postale
a le vent en poupe

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

P. 15 Traits d'union
Quand collectivité
rime avec sobriété



postéo

NORMANDIE



le billet de...



Valérie Radix,

déléguée régionale du groupe La Poste en Normandie

Nommée le 1^{er} juin déléguée régionale du groupe La Poste (DRG) en Normandie, je suis heureuse de vous présenter ce nouveau numéro de votre magazine *Postéo*.

Après un parcours professionnel qui m'a conduite de la région parisienne jusqu'au Languedoc-Roussillon en passant par la Bourgogne, je suis fière aujourd'hui de rejoindre cette région profondément marquée par l'Histoire et dont la lumière a ébloui tant d'artistes de renom. Je dois aussi vous avouer mon impatience à vous rencontrer, vous, les élus, ainsi que tous les acteurs régionaux des mondes économique, social et associatif. J'ai déjà pris contact avec

certains d'entre vous, et je continuerai à le faire jusqu'à la fin de cette année avec l'ambition de définir ensemble des pistes de développement sur notre territoire. Avec mon équipe, je souhaite aussi agir dans le prolongement du travail accompli par Florence Pavageau, désormais DRG en Île-de-France, et que je remercie.

Votre magazine *Postéo* témoigne de cette continuité. Parmi nos priorités, l'accompagnement des populations au plus près de leurs préoccupations, toutes générations confondues, reste un axe fort.

Ce nouveau numéro vous relatara comment de nouveaux services assurés par les facteurs facilitent le maintien à domicile de nos aînés. Vous ferez aussi connaissance avec Léa et Alexandre, deux jeunes artisans boulangers normands au succès fulgurant.

Accompagner les territoires, c'est aussi les aider à appréhender de nouvelles mutations, comme la transition énergétique.

Le groupe La Poste se tient ainsi aux côtés des collectivités qui mènent des actions de sobriété énergétique sur leurs propres bâtiments ou en soutien de leurs administrés. Enfin, et c'est le sujet de notre « Grand format », vous découvrirez que La Banque Postale compte parmi les établissements retenus pour financer l'implantation d'éoliennes en mer au large de Fécamp. L'énergie fournie par ce parc permettra en 2023 d'alimenter en électricité 60% de la population de Seine-Maritime.

NORMANDIE

Facteur de fierté

1018

candidats ont passé l'examen du Code bateau dans un site postal de Normandie depuis le lancement, le 1^{er} juin 2022 (chiffre arrêté au 27 septembre).



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



NAVIGATION

Passer le Code bateau à La Poste

Désormais opérateur à part entière reconnu par le ministère de la Mer, La Poste propose le passage des examens théoriques du Code bateau dans ses locaux depuis le début du mois de juin 2022. Qu'il s'agisse de l'option « côtière » ou « eaux intérieures », les futurs navigateurs peuvent s'inscrire aux sessions dans 36 sites postaux de Normandie depuis un portail dédié. Sur cette plateforme, le candidat choisit le lieu de l'examen, la date et l'heure puis valide son règlement, fixé à 30 euros. L'épreuve se déroule dans les mêmes salles et dans les mêmes conditions que celui du Code de la route. Le candidat répond à un QCM (questionnaire à choix multiples) de 40 questions à l'aide d'une tablette numérique équipée d'un casque audio. L'examen est encadré par un postier formé et habilité.



EN SAVOIR PLUS



postéo

NORMANDIE



Le cahier régional de *Postéo* est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Normandie. **Directrice de la publication :** Valérie Radix. **Directrice de la rédaction :** Madeleine Baillet. **Rédacteur en chef :** Fabrice Chavalard. **Secrétaire de rédaction :** Catherine Legrand. **Contributions :** Catherine Legrand. **Crédits photo :** Allard, Nathalie Heuzé, Julie Legrand, Hajakely, Adobe Design, Adobe Stock, Aterrom, Pierre Loiseau, médiathèque du groupe La Poste. Mentions légales La Poste. **Pages nationales – Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Fabienne Rougeot. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** médiathèque du groupe La Poste, DR. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation :** HAVAS PARIS. **Imprimerie :** Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal :** novembre 2022. Ce magazine est imprimé sur du papier issu de sources responsables. Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte.

Chiffre clé

113341

euros, c'est la somme versée par le groupe La Poste en Normandie au titre de la taxe d'apprentissage 2022 à 24 établissements de la région.



UNIVERSITÉS

La Poste à la rencontre des étudiants

Des bancs de l'école à l'insertion professionnelle, La Poste est aux côtés des jeunes pour les aider à prendre leur envol. En septembre et octobre derniers, pour la deuxième année consécutive, La Poste organisait une tournée événementielle à la rencontre des étudiants dans 22 villes de France. Le 23 septembre, le camion La Poste, aménagé pour l'occasion, a fait escale en Seine-Maritime sur le campus de Neoma. Cette université située à Mont-Saint-Aignan, dans la banlieue de Rouen, accueille chaque année plus de 18 000 étudiants. Au programme : offres de stage, d'alternance et d'emploi destinées aux jeunes, job dating, conseil personnalisé pour l'élaboration du curriculum vitae, simulation de prêts étudiants ou présentation d'offres dédiées sur les comptes bancaires et la téléphonie mobile.



INCLUSION

Des ateliers numériques pour tous

Jusqu'à présent, pour rencontrer un conseiller numérique et recevoir de l'aide pour surfer sur Internet ou réaliser des démarches en ligne, les habitants de Bernières-sur-Mer, dans le Calvados, devaient se rendre à l'espace France services de la commune voisine de Courseulles-sur-Mer. Afin de réduire ces déplacements, la mairie a décidé d'organiser des ateliers numériques sur son propre territoire. Un budget a été validé pour doter le centre communal d'action sociale (CCAS) de huit tablettes tactiles Ardoiz et assurer la prise en mains de l'outil par l'agent qui sera chargé d'animer les futurs ateliers. Celui-ci a suivi une formation d'une durée de deux heures délivrée par un expert de Tikeasy, filiale du groupe La Poste spécialisée dans l'inclusion numérique.



EN SAVOIR PLUS

Chiffre clé

18

villes françaises ont expérimenté le recensement par les facteurs en 2022. L'année prochaine, La Poste envisage d'élargir le test à 50 communes.



RECENSEMENT

Testé et approuvé par la collectivité

Chaque année, le recensement sur un échantillon de 8% de la population des communes de plus de 10 000 habitants doit être réalisé. Pour la première fois, et après validation par l'Insee, le comptage a été confié à La Poste dans 18 villes de l'Hexagone, dont Argentan, dans l'Orne. Ainsi, 662 foyers ont été sondés par 2 factrices volontaires et formées. « Auparavant, le recensement était coordonné par un agent municipal, et nous recrutons 2 ou 3 personnes pour enquêter auprès de tous les logements, explique Alexandra Belhache, adjointe à la mairie d'Argentan. C'était très chronophage, et les agents recenseurs étaient mal identifiés auprès de la population. » La réussite de cette campagne a convaincu la municipalité de renouveler sa confiance à La Poste.



EN SAVOIR PLUS



BIODIVERSITÉ

Partenariat avec une ligue protectrice

Agnès Grège, présidente de la Ligue pour la protection des oiseaux (LPO) de Normandie, et Denis Bellenger, directeur du centre courrier de Bernay, dans l'Eure, ont signé un partenariat. Objectifs : créer des conditions d'accueil de la faune et de la flore par la plantation d'arbres, la construction d'abris (nichoirs et gîtes à insectes) et sensibiliser le personnel par l'installation de panneaux pédagogiques. Les différents travaux débiteront sur l'établissement de Brionne au printemps prochain et s'étaleront sur trois ans. Des discussions sont également avancées afin de mener des actions similaires sur un second site, à Grosville. Cette initiative fait écho à la récente décision du groupe La Poste d'inscrire la biodiversité dans sa stratégie environnementale sur tout le territoire.



EN SAVOIR PLUS

La Banque de Financement et d'Investissement est dans le vent

EDF Renewables et ses partenaires ont choisi le littoral de Seine-Maritime pour l'implantation de 71 éoliennes offshore. Situé entre 13 et 24 kilomètres au large de Fécamp, ce parc d'une capacité de près de 500 mégawatts assurera l'équivalent de la consommation en électricité de 770 000 personnes, soit 60% de la population du département. Sa mise en service complète est programmée pour la fin de l'année 2023. Afin d'accompagner le projet, EDF Renewables et ses partenaires ont lancé un appel d'offres auprès d'organismes de crédit. La Banque de Financement et d'Investissement (BFI), filiale de La Banque Postale, compte parmi les établissements qui ont été retenus. Ce parc éolien en mer constitue le premier de sa génération en Normandie. Un second site est également en cours de réalisation au large de Courseulles-sur-Mer, dans le Calvados, pour une mise en service à l'horizon 2024.

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



« La zone d'implantation a été choisie par l'État à l'issue d'une longue concertation avec les acteurs du territoire et la prise en compte d'un ensemble d'enjeux techniques et environnementaux. Le chantier de construction du parc éolien en mer de Fécamp mobilise plus de 1 400 emplois directs en Normandie. Il participe activement à la création d'une filière industrielle nationale créatrice de valeur et d'emplois et permet la montée en puissance localement de savoir-faire et de compétences. Parmi ces emplois, notons les 750 mobilisés au sein de l'usine Siemens Gamesa construite au Havre ou, en phase d'exploitation, la centaine d'emplois, mobilisée à la base de maintenance du parc installée sur le port de Fécamp. À noter que le chantier de fabrication des fondations gravitaires au Havre a employé, au plus fort de l'activité, près de 1 200 personnes. »

Pierre Duthion,
chef de projet du parc
éolien en mer de Fécamp
pour EDF Renewables

« En utilisant le vent, une ressource naturelle inépuisable, l'éolien permet de produire une électricité décarbonée et compétitive. C'est une technologie qui a un effet très faible sur le foncier puisque les superficies utilisées sont limitées. À proximité, d'autres activités économiques (agriculture, pêche, industrie) peuvent continuer à créer de la valeur. L'éolien en mer, plus récent que l'offre terrestre, tire profit des vents forts et soutenus au large des côtes françaises. Les premiers projets et les ambitions importantes de l'État ont permis de constituer une filière industrielle qui comporte déjà plus de 6 000 emplois, avec plusieurs usines de construction en France. Au-delà des projets en mer, EDF Renewables développe, construit et exploite des parcs éoliens terrestres, des centrales solaires et des installations de stockage d'énergie en France et dans plus de 20 pays du monde. »

Bertrand Allanic,
directeur du projet de parc
éolien en mer de Fécamp
pour EDF Renewables



Les éoliennes couvriront une superficie de 60 km² au large de Fécamp.

62
millions d'euros,
soit la somme versée
par La Banque Postale
pour contribuer à financer
le parc éolien de Fécamp.



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

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

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

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

Une offre de services adaptée localement

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

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

Des formes de présence complémentaires

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

À Mende (48), La Poste diversifie sa présence



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

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

Témoignage

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

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

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

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

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

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

ADAPTER LA PRÉSENCE POSTALE À LA DYNAMIQUE TERRITORIALE

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



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

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

LES POINTS DE CONTACT INSCRITS AU CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE



7 000 bureaux de poste

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



16 000 relais et consignes Pickup

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



2 000 espaces Pros

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



10 000 partenaires publics ou privés

pour un accès aux services postaux et bancaires essentiels :

LA POSTE AGENCE COMMUNALE dans une mairie;



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

+ de 80,5 %

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

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

+ de 40 000 postiers

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

Traits d'union

#dynamiser

Au sortir de leurs études, deux jeunes Normands ont racheté une boulangerie abandonnée de Seine-Maritime. Trois ans plus tard, Léa et Alexandre sont propriétaires de plusieurs affaires et dirigent plus de 30 salariés. Une équipe de Postéo est allée les rencontrer pour percer les secrets de leur réussite.

P. 12

#accompagner

Présent sur le terrain six jours sur sept, le facteur occupe une place privilégiée dans le cœur des Français. Le développement de nouveaux services comme la livraison de repas, de courses ou, plus récemment, de médicaments conforte son rôle primordial de lien social.

P. 14

#décarboner

À travers des campagnes de communication sur les mesures d'accompagnement à la rénovation ou en menant des travaux d'isolation thermique sur leurs propres bâtiments, les collectivités intensifient leurs actions en matière de sobriété énergétique.

P. 15

77%

des Français jugent que les facteurs contribuent à maintenir le lien social des plus âgés et favorisent le bien vieillir.

(Source : baromètre Brands & you - CSA, juin 2022.)

40%

de réduction de la consommation d'énergie d'ici à 2050 en France est l'objectif fixé par l'État dans le cadre du plan national de sobriété énergétique.



#dynamiser

La success-story de deux jeunes artisans boulangers normands

Léa et Alexandre viennent de fêter les 3 ans de leur première boulangerie. Aujourd'hui à la tête de plusieurs commerces en pays de Bray, ils poursuivent leur expansion avec l'aide de La Poste.

RTL, RMC, France Bleu, TF1, Ouest-France... Depuis 3 ans, des médias français de l'audiovisuel et de la presse écrite se bousculent en Normandie pour aller à la rencontre de 2 jeunes boulangers hors normes. Dans le cadre de son émission dominicale *Le Feuilleton des Français*, France Télévisions avait même envoyé une équipe jusqu'au fin fond de la jungle vénézuélienne pour les suivre dans leur quête des meilleures fèves de cacao. Il faut dire que le parcours de Léa Chauveau et d'Alexandre Cousin, tous les deux âgés de 25 ans, force le respect.

9 octobre 2019 : Léa et Alexandre ouvrent leur première boulangerie. Aujourd'hui, ils possèdent 4 magasins et encadrent 35 salariés.

Le couple est déjà à la tête de 4 commerces dans le pays de Bray et fait travailler près de 35 personnes. L'histoire entre Léa, originaire de Clisson, en Loire-Atlantique, et Alexandre, qui vient de Limésy, une commune à 30 kilomètres au nord de Rouen, a commencé lorsqu'ils se sont rencontrés sur les bancs du lycée en 2015. Le baccalauréat en poche, tous les deux ont décidé de poursuivre leur formation pendant 4 ans à l'Institut national de la boulangerie pâtisserie (INBP) de Rouen, et ainsi décrocher les diplômes nécessaires à l'ouverture d'un fonds de commerce. Après, tout est allé très vite. Au mois d'octobre suivant la fin de leurs études, ils ouvraient leur première boulangerie à Beauvoir-en-Lyons, en Seine-Maritime. Aujourd'hui, les jeunes entrepreneurs sont propriétaires de 2 autres pas-de-porte, à Gournay-en-Bray et à Forges-les-Eaux. Ils ont également ouvert une chocolaterie en fin d'année 2021. À différentes étapes de développement de leur entreprise, le couple s'est appuyé sur les services du groupe La Poste et de ses filiales. Léa et Alexandre, jamais à court d'idées, envisagent d'ailleurs de solliciter La Banque Postale pour les accompagner dans leur nouveau projet : celui de réaliser leur propre bière boulangère.



« La maman de Léa, qui travaille à La Poste, m'avait dit : "Va voir à La Banque Postale, elle commence à développer le secteur professionnel, ça peut vous intéresser." Nous avons alors rencontré un conseiller avec qui nous nous étions très bien entendus. Nous avons donc naturellement décidé de faire appel à lui pour la concrétisation de notre projet de rachat d'une boulangerie. »
Alexandre Cousin,
 cogérant de la société Léa Alexandre Artisans



« Lorsque nous avons ouvert notre site Internet, c'était surtout pour les Français de l'étranger qui avaient suivi notre aventure sur France 2 et qui regrettaient de ne pas pouvoir acheter nos produits. Pour trouver une solution, on s'est directement renseignés en bureau de poste. Maintenant, nous préparons nos expéditions avec les bordereaux depuis le magasin et nous n'avons plus qu'à les déposer. »
Léa Chauveau,
 cogérante de la société Léa Alexandre Artisans



EN SAVOIR PLUS



2

GOURNAY-EN-BRAY (76)

Achat avec La Banque Postale

Il y a un an, Léa et Alexandre ont ouvert leur troisième boulangerie, à Gournay-en-Bray. Une quinzaine d'employés y travaillent, et leur tout premier apprenti en est aujourd'hui le directeur. Avant cela, le couple d'artisans avait aussi racheté une affaire en 2020 à une vingtaine de kilomètres de là. « Nous avons fait l'acquisition d'une boulangerie qui était fermée depuis plus de quatre ans dans le centre-ville de Forges-les-Eaux, raconte Alexandre. La Banque Postale nous avait suivis et avait également été à nos côtés pour l'achat d'un système de meunerie que nous avions installé dans notre premier site, à Beauvoir-en-Lyons. Nous sommes ainsi devenus les premiers boulangers-pâtisseries de Normandie à fabriquer notre propre farine. »

1

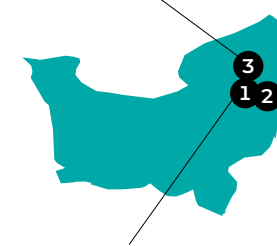
BEAUVOIR-EN-LYONS (76)

Financement participatif

Été 2019. Léa et Alexandre lancent une campagne de financement participatif sur KissKissBankBank, la plateforme de La Banque Postale. Grâce aux conseils des coaches du site collaboratif et aux contreparties proposées, le succès est au rendez-vous. Près de 7 000 euros sont récoltés auprès d'une centaine de contributeurs. Avec cet apport, le couple achète son premier laminoir, un outil pour travailler la pâte. Toujours à l'écoute de bons conseils, les boulangers avaient découvert ce mode de financement à l'issue de leurs études par l'entremise de la directrice du centre de formation de l'INBP.



Forges-les-Eaux



Gournay-en-Bray

Beauvoir-en-Lyons

3

FORGES-LES-EAUX (76)

Le chocolat voyage à travers le monde

Les jeunes boulangers ont ouvert une chocolaterie à Forges-les-Eaux en 2021. « À chaque période de Noël et de Pâques, on s'est aperçus qu'il y avait beaucoup de demandes, explique Léa. Au début, on achetait nous-mêmes le chocolat et on le retravaillait. » Depuis plusieurs mois maintenant, le couple fabrique son propre produit à partir de cacao en provenance du Venezuela. La vente s'effectue dans leurs points de vente et sur leur site Internet. En décembre 2021, 200 commandes ont été déposées à l'espace client Pros de La Poste de Forges-les-Eaux puis acheminées en France et ailleurs dans le monde.



#accompagner

Les facteurs veillent aux bons soins des Havrais

La ville du Havre a été retenue parmi les sites pilotes pour expérimenter la livraison de médicaments à domicile par La Poste.

Cette nouvelle offre, baptisée « Mes Médicaments Chez Moi », permet à chaque patient de prendre rendez-vous avec un pharmacien ou de se faire livrer des remèdes sur prescription médicale.

Facteur de confiance

Le particulier effectue sa demande directement sur un site Internet. Puis, un facteur se rend à son domicile afin de récupérer l'original de l'ordonnance pendant que le pharmacien assure la préparation de la commande. Le postier récupère les médicaments à l'officine et les livre à une date fixée par le patient. « La livraison par le facteur, c'est la proximité et la confiance », souligne Peggy Pierre, factrice à la plateforme

de préparation et de distribution du courrier (PPDC) du Havre. Ces nouveaux services enrichissent les missions du facteur. « La distribution de médicaments est une activité pleine de sens, valorisante, confirme Peggy. C'est important pour le patient et le pharmacien. » 90% des officines du Havre ont accepté de participer au test. « Pour des patients isolés qui ont recours à des aidants, ce service est sécurisé, il est réalisé par le facteur et c'est sous pli scellé, note Vincent Morisse, pharmacien en centre-ville. Cela me permet de fidéliser une patientèle éloignée. » Forte du succès de l'expérimentation, La Poste a décidé d'étendre ce service à tout le territoire national.

4,5 millions de Français entrent chaque jour dans l'une des 21 728 pharmacies du territoire (chiffres IQVIA Pharmastat, juin 2018).



Portage de plats cuisinés au domicile de seniors



Un charcutier-traiteur du sud de la Manche confie à La Poste la livraison de repas au domicile d'une vingtaine de seniors. « Auparavant, la tournée était réalisée par un de nos employés, explique Catherine Hardy, cogérante de l'entreprise Saveurs du Maine avec son mari, depuis 2018. Ce partenariat avec La Poste nous permet de le libérer pour d'autres tâches. » Le portage de plats préparés a débuté en juin dernier et s'effectue trois fois par semaine sur la ville de Saint-Hilaire-du-Harcouët ainsi que sur quelques communes avoisinantes. « Le relais a parfaitement été assuré par La Poste, se réjouit Catherine Hardy. Nous sommes satisfaits de ce partenariat, et les retours de nos clients sont très bons. »



#décarboner

Le département à l'Eure de la réduction de sa consommation énergétique

Le conseil départemental de l'Eure a fait appel à EDE (Économie d'Énergie) pour engager des travaux de rénovation de son parc immobilier.

EDE, filiale du groupe La Poste depuis 2019 et leader en France sur le marché des facilitateurs de projets, accompagne les collectivités dans la constitution de dossiers éligibles aux CEE (certificats d'économie d'énergie). Mis en place en 2005 par l'État, ce dispositif permet de subventionner des

actions visant à réduire la consommation énergétique. EDE intervient dans chacune des phases du projet, depuis l'audit sur les travaux à mener jusqu'au versement de la prime en passant par des préconisations ou la vérification des documents fournis.



Économie d'Énergie a été créée il y a dix ans. En 2019, année de son intégration au groupe La Poste, elle permettait le versement de 98 millions d'euros de primes énergétiques.

Le Trait met l'accent sur la rénovation de logements privés

Depuis septembre dernier, la ville du Trait, en Seine-Maritime, a engagé une action d'incitation aux travaux d'isolation des habitations privées.

Mille logements construits avant 1960, potentiellement énergivores, ont été ciblés avec l'aide de La Poste. Leurs propriétaires ont reçu la visite du facteur pour être informés de la tenue de réunions publiques sur

les dispositifs d'accompagnement au financement de travaux de rénovation. Cinq rencontres ont ainsi été programmées jusqu'à la fin de l'année. La première d'entre elles s'est déroulée le mardi 20 septembre et a rassemblé plus de 30 personnes. Les propriétaires intéressés ont ainsi pu entrer en contact avec un conseiller de la Métropole Rouen Normandie, qui accompagne les projets depuis l'élaboration d'un diagnostic jusqu'à la fin des travaux.



2243, c'est le nombre de logements dans la ville du Trait. 44% de ces habitations ont été construites avant 1960 et présentent des risques de surconsommation en énergie.

« 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.