

P. 6 Grand format
Un audit complet
de la voirie avec Geoptis

P. 8 D'intérêt général
La Poste, engagée
avec les territoires

P. 13 Traits d'union
La Poste, un acteur clé
de la silver économie

postéo

HAUTS-DE-FRANCE



le billet de...



Georges de Wazières, délégué régional du Groupe La Poste en Hauts-de-France

Ces dernières années, La Poste s'est métamorphosée en s'adaptant aux évolutions sociétales. À travers son nouveau plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous », elle poursuit cette dynamique avec une ambition affirmée : devenir la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations. Plus que jamais, La Poste est engagée pour vous. J'ai l'immense plaisir de vous faire découvrir ici la nouvelle formule de Postéo. Par la preuve, au travers de vos témoignages, vous découvrirez

dans votre magazine les solutions et services que nous apportons ensemble pour répondre aux défis que vous relevez au quotidien. Une Poste à vos côtés au cœur des Hauts-de-France. Ces pages sont les vôtres!

« Le tour de la région » met en exergue l'actualité du territoire et l'implication des 14 000 postières et postiers des Hauts-de-France. Le « Grand format » met l'accent sur un grand projet régional mené par La Poste avec ses partenaires. Pour ce premier numéro, Geoptis, solution d'optimisation et de gestion de votre patrimoine, est mis à l'honneur. Dans une dernière partie, « Traits d'union », en lien direct avec les enjeux des quatre transitions sociétales de la prochaine décennie que sont l'écologie et l'énergie, la démographie, le numérique et le territoire, vous trouverez au travers de partages d'expériences un décryptage des partenariats, solutions et services sur mesure que nous mettons en œuvre localement à vos côtés.

Vous y découvrirez notamment comment La Poste vous accompagne pour réduire la fracture démographique ou encore redynamiser le tissu économique local. J'ai le privilège de vous donner rendez-vous, 3 fois par an, pour évoquer l'actualité des Hauts-de-France et de La Poste. Vos délégués territoriaux et moi-même restons à votre entière disposition. Je vous souhaite une bonne lecture!



Certaines photos du magazine ont été prises avant la crise sanitaire.

Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du Groupe La Poste en Hauts-de-France. Directeur de la publication : Georges de Wazières. Directrice de la rédaction : Marie Lac. Rédacteur en chef : Laurent Legendre. Crédits photo : Adobe Stock, Delphine Vanlierde, Camille Lebas, Damien Auger, Laurent Legendre, Laurent Goulet, Geoptis, médiathèque du Groupe La Poste, DR. Pages nationales – Directrice de la publication : Marie-Aude Dubanchet. Directrice de la rédaction : Nathalie Valère. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photo : Getty images, médiathèque du Groupe La Poste, DR, Ipsos. Mentions légales La Poste. Conception et réalisation : HAVAS PARIS. Imprimerie : Gutenberg Networks. Imprimé en France. Dépôt légal : avril 2021. 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.



HAUTS-DE-FRANCE

1,6 Md€ de financement des entreprises et collectivités par La Banque Postale.

Facteurs de fierté

96,8% de la population à moins de 5 kilomètres et moins de vingt minutes d'un point de contact.

Plus de 14 000 postiers mobilisés auprès de la population.



COVID-19

202 554 colis pour les plus fragiles

La Poste a de nouveau été sollicitée par le ministère des Solidarités et de la Santé pour distribuer les masques de protection en tissu aux personnes les plus précaires. Cette opération s'effectue actuellement dans les Hauts-de-France avec au total 813 033 envois dédiés. Pour le département du Pas-de-Calais, 202 554 colis contenant 6 masques lavables et réutilisables par personne sont distribués directement en boîtes aux lettres. Virginie Gagno, factrice sur le site de Saint-Laurent-Blangy, distribue les masques aux bénéficiaires résidant sur sa tournée, dans le centre-ville d'Arras. La Poste, acteur incontournable au service du ministère des Solidarités et de la Santé, contribue à chaque campagne à la distribution de masques pour la population fragile.



LA LIVRAISON DE PROXIMITÉ EN J+1

14 contrats Proxi course sur Abbeville

Parmi les solutions d'offres et de services postaux, il y a Proxi course commerçants : le service de livraison de proximité en boucle courte. Ce type de contrat répond, de façon personnalisée, aux besoins des commerçants qui souhaitent envoyer des colis. Le commerçant peut choisir de déposer ses colis à la plateforme ou de les faire collecter à son adresse. Avec l'évolution des modes de consommation et un e-commerce en plein essor, ce service de proximité vient pleinement soutenir les commerçants dans le développement de leur activité. Grâce à la maîtrise de bout en bout de l'acheminement des colis par les équipes abbeilloises, La Poste garantit sur ce secteur une distribution en J+1. Proxi course relie les commerçants abbeillois à leurs clients grâce aux livraisons à domicile réalisées par les facteurs.

Chiffres clés

3608

véhicules électriques,
dont 2530 vélos à assistance
électrique, parcourent
quotidiennement les routes
de la région.



MODERNISATION

Vimy : un nouvel espace modernisé

La direction réseau et banque du Nord Pas-de-Calais poursuit la modernisation de ses bureaux. Le bureau de poste de Vimy a ainsi ouvert ses portes après trois mois de travaux, transformé en espace service client intégral (ESCI). Conçu pour répondre aux attentes des clients en matière d'accessibilité, d'accueil, de qualité du conseil et d'efficacité du service, cet ESCI propose aux clients, dans un espace totalement réaménagé, un conseil personnalisé ou une autonomie complète grâce à deux automates. Le chargé de clientèle est équipé d'un Smarteo pour prendre en charge notamment les dépôts de courrier, de colis et les avisés. Un espace de conseil bancaire et un bureau permettent d'accorder plus de temps et de confidentialité à certaines opérations.

4



TRANSFORMATION

Bien préparer l'ouverture de La Poste agence communale⁽¹⁾

À Pont-de-Metz, La Poste se transforme pour devenir une agence communale, le 31 mai prochain. Pour installer l'agence dans les meilleures conditions et délais, Sandrine Peaucelle, qui pilote et coordonne la mise en œuvre des transformations de bureaux de poste en LPAC, a organisé une réunion le 4 mars dernier, à la mairie. Les acteurs du projet à La Poste étant présents, cette réunion a permis d'identifier les actions à réaliser pour chacun. Quant à Loïc Bulant et Didier Ducanchez, maire et premier adjoint de la commune, ils ont pu obtenir les réponses à leurs interrogations. Les participants ont visité les locaux de la future agence et abordé les questions logistiques et techniques, ainsi que la formation de la future gérante, prise en charge par La Poste. Cette réunion fut très appréciée par tous.

(1) LPAC : La Poste agence communale.

Chiffres clés

46

maisons de services au public,
dont 7 labellisées France Services,
contribuent au maintien des liens
de proximité.



SIMPLIFIER

Repenser l'espace pour simplifier le parcours client

Pour accompagner les pros, les aider au quotidien à développer leur business et simplifier leur vie professionnelle, La Poste a engagé depuis 2016 un programme de rénovation et de réinvention de ses espaces. Lille Gambetta dispose dorénavant d'un nouvel espace commercial, dont l'agencement a été repensé avec des espaces identifiés pour faciliter et améliorer l'accueil des clients. Clarté, produits à portée de main, conseils personnalisés... Le bureau propose désormais une offre de services plus personnalisée et plus accessible qui répond aux besoins spécifiques des clients professionnels. L'espace Côté Pro dispose également d'un business center. Les professionnels peuvent louer une salle équipée du Wi-Fi pour y organiser des réunions de travail ou des rencontres avec leurs clients.

5



ACCOMPAGNER

La Banque Postale, partenaire des collectivités

Pour la sixième année consécutive, La Banque Postale est le premier prêteur des collectivités locales. Ses équipes dédiées accompagnent une collectivité locale sur deux dans ses besoins de financement de projets. Avec ses solutions – prêts verts, certificats d'énergie ou financements en lien avec la transition énergétique, par exemple –, elle soutient les acteurs de la relance verte et sociale que sont les collectivités locales. Qu'il s'agisse d'une commune, d'une intercommunalité, d'un département ou de la région des Hauts-de-France,

La Banque Postale vous apporte la solution adaptée. Par ailleurs, elle accompagne aussi les acteurs proches des collectivités que sont les bailleurs sociaux, les entreprises publiques locales et les établissements publics de santé, participant ainsi au dynamisme du territoire.

Un audit complet de la voirie grâce à Geoptis, filiale du Groupe La Poste

Suite à un appel d'offres remporté par La Poste, les facteurs de la plateforme Services-Courrier-Colis de Maubeuge ont réalisé, fin 2020, l'audit des plus de 700 kilomètres de routes de la Communauté d'agglomération Maubeuge-Val de Sambre. Les caméras embarquées sur les véhicules postaux ont permis de filmer la voirie pendant les trajets effectués au quotidien par les facteurs. Les objectifs étaient de recenser les besoins d'entretien et de rénovation des routes qui relient les 43 communes du territoire, et d'optimiser la gestion des équipements, notamment par la vérification de l'état des panneaux de signalisation routière. Les données relevées ainsi qu'une notation par tronçon sont restituées via un portail en ligne, permettant de réaliser des cartographies dynamiques. Plus qu'un site d'affichage de données, c'est un véritable outil d'aide à la décision facile à manipuler pour la collectivité.

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



« Nous sommes fiers d'avoir accompagné la Communauté d'agglomération de Maubeuge-Val de Sambre dans la réalisation d'une photographie de l'état de sa voirie. Notre capacité logistique et notre savoir-faire nous permettent de répondre aux besoins des différentes collectivités. Plus de 700 kilomètres ont ainsi pu être analysés dans un délai très court. Notre capacité de réaction a permis rapidement de collecter de nombreuses données, offrant ainsi la possibilité à la collectivité de disposer d'un système d'information géographique précis. L'analyse de ces données permet d'établir une priorité des traitements à appliquer et de privilégier le préventif au curatif. Ces solutions innovantes, proposées par Geoptis, sont au service de la connaissance et de la gestion des territoires. Une prestation qui, je le précise, se réalise sans pollution en termes de RSE. »

Stéphane Fugaldi,
responsable solutions publiques Nord
branche Service-Courrier-Colis
direction des clients entreprises Nord
et Pas-de-Calais

« Afin d'avoir une meilleure connaissance du patrimoine en matière de voirie et de l'état réel des routes, les élus de la Communauté d'agglomération Maubeuge-Val de Sambre ont décidé de lancer en 2020 un audit de diagnostic de l'ensemble des voiries d'intérêt dit "communautaire". Geoptis a répondu à notre demande en proposant la réalisation de l'audit d'une manière innovante, par les facteurs qui empruntent chaque jour nos réseaux et qui sont équipés, pour la plupart, de véhicules électriques. Leurs véhicules ont été dotés de capteurs et caméras permettant dans un délai très court, deux mois environ, de réaliser un diagnostic complet. Le recensement puis la qualification des dégradations réalisés par La Poste ont permis d'aboutir fin 2020 à des préconisations pour l'entretien préventif et curatif de la voirie. Cette base de données sera un outil d'aide à la décision des élus pour les futurs programmes d'entretien des voies d'intérêt communautaire. »

Benjamin Saint-Huile,
président de la Communauté
d'agglomération Maubeuge-Val de Sambre,
maire de Jeumont



Plus de **700**
kilomètres de routes parcourus.

43
communes constituent
la communauté d'agglomération.

La Poste, engagée avec les territoires

Le 25 février dernier a été présenté le nouveau plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous ». Un plan à l'élaboration duquel les élus ont largement participé. En effet, 684 élus locaux, parlementaires et membres de CDPPT (1) ont partagé leur vision de l'évolution de La Poste et remonté les besoins de leur territoire en la matière. La Poste les a écoutés. Présentation.



LA POSTE 2030 ENGAGÉE POUR VOUS

Avec le concours des élus et toutes ses parties prenantes (postiers, clients...), La Poste s'est donné une ambition : être, dans 10 ans, la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations. Pour y parvenir, La Poste devra s'affirmer toujours plus présente, grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numériques et humains. Car c'est là un des enseignements majeurs dont les élus se sont fait l'écho : la proximité humaine et le maillage territorial sont perçus comme les deux atouts de La Poste jugés les plus utiles pour le présent et pour l'avenir. Il en ressort que La Poste, acteur clé de l'attractivité des territoires, doit s'engager au plus près des élus pour répondre aux défis des transitions écologique, territoriale, numérique et démographique.

La Poste, acteur clé de l'accompagnement des élus face aux transitions sociétales

Dans les territoires, les élus attendent de La Poste qu'elle consolide l'accès aux services postaux et maintienne ses missions de service public. Mais aussi qu'elle soutienne l'économie locale et renforce les partenariats locaux. En réponse, La Poste prévoit de consolider sa présence physique dans les territoires : passer en 2025, à 40 000 points d'accès contre 32 000 aujourd'hui. Ceux-ci comptent 17 000 points de contact (bureaux de poste, agences postales communales, relais poste commerçants) et 15 000 points d'accès

à un service postal (relais Pick-Up, Carrés Pros, consignes ou encore drive colis). Elle va aussi octroyer une plus grande autonomie aux équipes en local pour développer offres, services et partenariats. Autre préoccupation des élus : le développement des services aux seniors. C'est un fait connu, en 2030, les plus de 60 ans représenteront plus d'un tiers de la population française, et 12 millions de personnes vivront seules. La Poste innove pour répondre aux besoins des personnes âgées et de leurs proches, notamment grâce à des services autour du maintien à domicile et de la santé.

La Poste, tiers de confiance numérique et leader de la transition écologique

Elle va aussi jouer, comme les élus en expriment le souhait, un rôle clé dans l'inclusion et la transition numériques. Tiers de confiance numérique, La Poste rendra 100% des produits et services postaux, destinés aux particuliers et aux professionnels, accessibles par Internet d'ici 2025. Convaincue, enfin, comme les élus, que la transition écologique nécessite d'accroître la logistique de proximité à faibles émissions, La Poste, déjà référente en matière de RSE (2), s'engage à poursuivre ses efforts pour devenir le leader européen de la logistique verte, de la livraison écologique et du financement à impact positif.

(1) CDPPT : Commission départementale de présence postale territoriale.
(2) Meilleure note attribuée en 2020 par l'organisme leader de notation extra-financière, Vigeo Eiris.

« La Poste doit conserver ce dialogue permanent avec les élus locaux »



3 questions à Michel Vergnier, président de la Commission départementale de présence postale territoriale de la Creuse et trésorier de l'AMF.

Vous avez été associé à la construction du futur plan stratégique de La Poste. Que pensez-vous de cette initiative ?

Cette action est indispensable. Les élus connaissent parfaitement leur territoire et leurs habitants. Qui mieux que les élus pour renseigner La Poste sur les réalités, les problématiques que nous vivons tous les jours, au travers des remontées de nos concitoyens ?

Le dialogue constant que La Poste entretient avec les collectivités est donc important ?

Je dirais qu'il est crucial. La décision de soumettre à l'accord du maire la transformation ou l'évolution du statut d'un bureau de poste a été une étape importante. De son côté, La Poste n'a pas diminué sa présence, elle l'a adaptée. C'est un travail partenarial. Elle doit conserver ce dialogue permanent avec les élus locaux.

Quels sont les points forts de La Poste pour accompagner les besoins des territoires ?

Son maillage territorial unique et le rôle du facteur, mais aussi le partenariat France Services, le portage de repas, la veille sociale... Toutes ces initiatives en lien avec l'humain sont indispensables dans les territoires.

les élus nous ont dit

« En 2030, La Poste fera toujours partie de notre quotidien, même si celui-ci sera différent. Nous aurons de plus en plus besoin de relais Pickup, certes, mais aussi de la présence de La Poste auprès des plus isolés. »

Sylvie Sourisseau, maire de Brissac-Loire-Aubance (49)

« Nous devons réfléchir ensemble à la présence du service public sur les territoires. Il est intéressant de miser sur la complémentarité des services avec des lieux partagés tout en conservant l'expertise des métiers. Nous devons également lutter contre la fracture numérique et ne laisser personne de côté, d'où l'importance de garder de la présence physique. Dans ce monde qui change, savoir s'adapter est essentiel, mais La Poste doit garder sa raison d'être et ses valeurs. »

Gilles Leproust, maire d'Allonnes (72)

Un nouveau plan stratégique issu d'une consultation de grande envergure

Plus de 142 000 participants

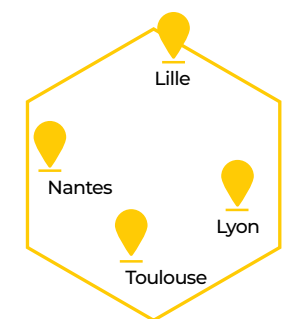
ont donné leur avis lors de la démarche participative :

- 135 539 postiers
- 5 777 clients particuliers
- 219 clients professionnels, entreprises et associations
- 684 élus locaux, parlementaires et membres de CDPPT (1)
- 334 fournisseurs, start-up et partenaires numériques

4

conférences citoyennes

La Poste a souhaité donner la parole à des citoyens, sur quatre enjeux sociétaux clés pour les dix prochaines années (les transitions écologique, numérique, démographique et territoriale). Quatre conférences citoyennes ont donc été organisées entre septembre et octobre 2020



afin que les citoyens puissent émettre un avis sur la contribution sociétale de La Poste en 2030.

LA POSTE 20 30 ENGAGÉE POUR VOUS

Notre ambition

Devenir la première plateforme européenne du lien et des échanges, humaine et digitale, verte et citoyenne, au service de ses clients dans leurs projets et de la société tout entière dans ses transformations.

Notre raison d'être

Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, développe les échanges et tisse des liens essentiels en contribuant aux biens communs de la société tout entière.

Nos 3 dynamiques

1

CONFORTER NOS ACTIVITÉS HISTORIQUES ET NOS MISSIONS DE SERVICE PUBLIC



Courrier



Réseau



Missions de service public

2

ACCÉLÉRER LES MOTEURS DE CROISSANCE ACTUELS



Colis



Services à l'e-commerce



Bancassurance

3

CONSTRUIRE LA CROISSANCE DE DEMAIN



Services digitaux de confiance



Services de proximité humaine

Nos priorités



CLIENT

Servir les clients au plus haut niveau de qualité, rester l'intermédiaire privilégié des clients et conquérir de nouvelles clientèles (professionnels, jeunes...).



PRÉSENCE

S'affirmer toujours plus présente, grâce à la puissance combinée de ses réseaux physiques, numériques et humains, au service des clients et du développement.



NUMÉRIQUE

Accélérer la transformation digitale, développer les services de confiance numérique et contribuer à l'inclusion numérique.



VERT

S'engager en tant qu'entreprise leader de la transformation écologique et la rendre accessible à tous.



CITOYEN

Devenir une entreprise à mission dont l'activité crée un impact positif pour la société, et donner les preuves de sa responsabilité citoyenne, sociale et sociétale.



INTERNATIONAL

Dépasser les frontières géographiques en captant la croissance internationale.



PACTE SOCIAL

Renforcer la fierté d'être postier, présenter un nouveau pacte social et une nouvelle organisation permettant l'agilité.

Traits d'union

#décarboner

La crise sanitaire accélère la transition énergétique

Dans un format 100% digital et gratuit en raison de la crise sanitaire, Le Groupe La Poste a participé, mi-janvier, à la 22^e édition des Assises européennes de la transition énergétique.

P. 12

#accompagner

Une offre de portage qui favorise le bien-vieillir chez soi

Partenaire de proximité, La Poste accompagne les collectivités pour faciliter le bien-vieillir et permettre le maintien à domicile des seniors. L'offre de portage de repas assure un service qui favorise le lien social et rassure les familles jusqu'à six jours sur sept.

P. 13

#dynamiser

Des solutions postales adaptées aux professionnels comme aux particuliers

Utiliser sa carte bancaire comme titre de transport, sans ticket ni abonnement, c'est possible dans le réseau de bus de la métropole amiénoise avec la solution Open Payment.

P. 15

#connecter

Renforcer la présence postale auprès des citoyens

Dans le cadre du projet de transformation des territoires de la DEX des Hauts-de-France, La Poste a récemment présenté un projet d'adaptation organisationnelle d'Aire-sur-la-Lys lié aux évolutions du trafic courrier/colis.

P. 14

#décarboner

La crise sanitaire accélère la transition énergétique

Dans un format 100% digital et gratuit en raison de la crise sanitaire, Le Groupe La Poste a participé, mi-janvier, à la 22^e édition des Assises européennes de la transition énergétique.

Partenaire historique et naturel des collectivités, Le Groupe La Poste était présent à ce rendez-vous annuel incontournable des acteurs engagés dans la transition énergétique des territoires.

Un stand virtuel permettait aux visiteurs de découvrir les solutions apportées par l'entreprise aux quatre grands défis qui s'imposent aujourd'hui aux territoires : se déplacer, habiter et travailler, réemployer-recycler, mieux vivre ensemble. Durant trois jours, les visiteurs ont échangé avec une vingtaine d'acteurs de La Banque Postale, de la branche Services-Courrier-Colis, de Sobre Energie, d'Urby, de Startway ou de Green On, mais également accédé à une docuthèque et une vidéothèque.

Des ateliers ont complété ce salon, offrant une opportunité pour les collectivités de réfléchir et travailler collectivement sur ces sujets. Celui du 28 janvier était organisé par Sobre Energie. « Découvrir une méthodologie pour mettre en place une stratégie d'efficacité énergétique à l'échelle des territoires, explique David Fage,

directeur commercial de Sobre Energie, était le thème de cet atelier. Face aux changements climatiques, la prise de conscience de l'urgence d'agir est générale, pour les citoyens, les collectivités locales et les entreprises. Aussi des questions concrètes se posent : comment sortir de l'intention et agir ? Comment définir des plans efficaces ? Comment engager les occupants et les managers autour de ce projet ? Nos experts ont apporté des solutions à ces enjeux et répondu aux questions posées. »



100% digital,
3 jours d'échanges,
15 conférences.

LILLE

Livraison 100% électrique



Chronopost, leader français de la livraison express, filiale de DPDgroup, déploie des moyens respectueux de l'environnement à Lille pour assurer une livraison en 100% électrique et GNV (gaz naturel pour véhicules). Depuis novembre 2020, 10 nouveaux véhicules électriques et 7 véhicules GNV sillonnent quotidiennement le centre-ville de Lille et son agglomération pour livrer les particuliers et les professionnels, ce qui représente un peu plus de 2000 colis chaque jour. Les 17 véhicules ont été déployés à l'agence Chronopost de Lille où sont également installées 11 bornes pour répondre aux enjeux de recharge des batteries. La mise en place de la livraison en véhicules électriques sur la région Nord doit permettre de réduire de 59,3% les émissions de CO₂ annuelles et de 97,5% les émissions de particules fines par an.

#accompagner

Une offre de portage qui favorise le bien-vieillir chez soi

Partenaire de proximité, La Poste accompagne les collectivités pour faciliter le bien-vieillir et permettre le maintien à domicile des seniors. L'offre de portage de repas assure un service qui favorise le lien social et rassure les familles jusqu'à six jours sur sept.

À Billy-Berclau, dans le Pas-de-Calais, 48 seniors bénéficient, aujourd'hui, de la livraison de leur repas quotidien. Le service a été mis en place avec le partenaire API Restauration, chargé de l'élaboration des repas destinés aux collectivités, hôpitaux de jour et maisons d'accueil spécialisées. Il garantit aux consommateurs l'utilisation de produits certifiés et de provenance locale. La livraison est assurée par les facteurs dans la continuité de leur mission avec des garanties de sécurité optimales : box et véhicules réfrigérés, formation des agents à l'hygiène alimentaire et à la chaîne du froid. Sur le plan du traitement des demandes, l'offre est conçue pour accompagner la collectivité au quotidien. Le client peut gérer en toute simplicité sur un portail dédié les commandes et la programmation des livraisons de repas auprès des bénéficiaires. Les échanges très réguliers avec le CCAS et la capacité d'adaptation des équipes ont permis de trouver des solutions rapides et efficaces, comme l'installation d'armoires frigorifiques afin de réduire les trajets vers la cuisine centrale. Travailler de concert avec toutes les parties prenantes a favorisé

un démarrage des prestations dès la fin du mois de décembre 2020 alors qu'il était prévu pour le début 2021. L'ensemble des équipes est très fier d'être parvenu à répondre au besoin de la commune dans un délai de mise en œuvre record et de contribuer à son action auprès de sa population fragile. La Poste accompagne l'évolution de la société et la mutation des territoires en proposant des solutions clés en main.

40 communes au moins font confiance à La Poste pour livrer chaque jour près de **3 800 seniors** à leur domicile.



PLUS D'ACTUS SUR
GROUPELAPOSTE.COM
<https://www.groupelaposte.com/fr/actualite/des-petits-plats-portes-en-toute-confiance-a-billy-berclau>

SAINS-EN-GOHELLE

Objectif : des liens de proximité



La labellisation France Services du bureau de poste de Sains-en-Gohelle s'inscrit dans l'ambition du Groupe La Poste de participer au maintien des services publics sur tout le territoire et de développer ses liens de proximité avec ses clients.

Les clients peuvent désormais accéder à un socle commun de services publics de neuf opérateurs en complément des activités postales habituelles. Les chargés de clientèle du bureau de poste accompagnent, au quotidien et en proximité, les citoyens dans l'accès aux services publics. Donner une information de premier niveau, aider aux démarches en ligne et accompagner l'utilisation d'outils informatiques, telles sont les services personnalisés proposés au sein de chaque France Services. L'inclusion numérique est également au cœur de la France Services de Sains-en-Gohelle. Avec 1209 points de contact en région Hauts-de-France, La Poste est le service public de proximité par excellence pour tous les Français.

#connecter

Renforcer la présence postale auprès des citoyens

Dans le cadre du projet de transformation des territoires de la DEX des Hauts-de-France, La Poste a récemment présenté un projet d'adaptation organisationnelle d'Aire-sur-la-Lys lié aux évolutions du trafic courrier/colis.

La Poste est partenaire des territoires, en tant qu'employeur, investisseur et accompagnateur des politiques publiques. Cela se traduit par différentes actions : stimuler l'activité économique locale, dynamiser le commerce de proximité et accompagner les transitions numérique et écologique. Un temps d'information et d'échanges a été organisé afin d'associer les différents acteurs du territoire et de leur présenter le projet d'évolution du site pour 2021. Le local actuel d'Aire-sur-la-Lys, de plus de 1 500 m², n'est plus adapté pour faire face à la baisse du volume du courrier et à l'augmentation du volume des colis. « Nous avons besoin de nous développer et de répondre

aux attentes des particuliers comme des professionnels au niveau des colis, explique Corinne Deunette, directrice d'établissement, avec une nécessité essentielle de proximité humaine vis-à-vis de nos clients. » Le but est aussi de professionnaliser les facteurs au métier du Colis, d'optimiser les trajets en réduisant le CO₂ en regroupant tous les travaux collectifs (tri du courrier, des colis, collecte et remise) vers la plateforme mult flux d'Arques. « C'est toujours important pour les élus de territoire que nous sommes d'être informés de l'évolution et des modifications postales, parce que nous sommes au contact quotidien des entreprises et de la population, précise Joël Duquenoy, président de la CAPSO. Il est nécessaire qu'un groupe comme La Poste s'adapte à ces évolutions. » Odile Baudequin, adjointe à l'urbanisme au maire d'Aire-sur-la-Lys conclut : « Le fait de rapprocher le dépôt et le départ des colis en centre-ville, ça va nous arranger. J'espère en la continuité de vos services afin que notre population garde cette belle image de La Poste. »



SERVICES

Febvin-Palfart : la qualité de l'adressage est dans son ADN



A, B, C, D..., bis, ter..., doublons dans les noms de rue... Difficile parfois de s'y retrouver ! Aujourd'hui, 18 projets d'aide à la dénomination et à la numérotation des voies (ADN) sont engagés dans le territoire du Pays de Saint-Omer. Jean-Luc Evrard, maire de Febvin-Palfart (62), a ainsi souhaité bénéficier des préconisations d'amélioration des experts de La Poste et du Service national de l'adresse, qui proposent ADN. Cette offre est modulable selon les besoins : diagnostic de la qualité de l'adresse sur le territoire, analyse et conseil, accompagnement dans la mise en œuvre, appui à la communication. Bien gérée, la donnée « adresse » est un facteur clé de succès et de développement des territoires, pour le déploiement de nouveaux services mais aussi en matière de géolocalisation et de sécurité des personnes.

#dynamiser

Des solutions postales adaptées aux professionnels comme aux particuliers

Utiliser sa carte bancaire comme titre de transport, sans ticket ni abonnement, c'est possible dans le réseau de bus de la métropole amiénoise avec la solution Open Payment.

La Banque Postale participe à l'amélioration de la mobilité dans la métropole amiénoise en déployant Open Payment, aux côtés de Flowbird et du Groupement des cartes bancaires. Depuis août 2020, cette solution innovante permet aux usagers des bus Ametis de se déplacer plus librement et facilement tout en étant assurés de payer le tarif le plus juste en fonction de leur trajet. La Banque Postale accompagne les collectivités locales dans la mise en place de services qui favorisent la proximité, l'accessibilité et le dynamisme des territoires. Elle a donc décidé d'intégrer la technologie d'Open Payment dans ses cartes et systèmes de paiement. « Les voyageurs n'ont plus besoin d'acheter de ticket ou de souscrire un abonnement, une simple validation de la carte bancaire sans contact ou du smartphone dans le bus suffit. Et en fonction de l'utilisation du réseau, le meilleur tarif s'applique en fin de mois, avec le double plafonnement journalier et mensuel », précise Laurence Prime,

chargée de développement collectivités locales à La Banque Postale. « Cette innovation est particulièrement pertinente en contexte de crise sanitaire pour inciter les usagers à reprendre les transports en commun, selon leurs besoins et sans contact, pour respecter les gestes barrières », conclut Isabelle Drouvillé, chargée de développement collectivités locales à La Banque Postale.



De 800 à 1 000 clients en moyenne utilisent chaque jour le service Open Payment. Soit 11% de la fréquentation occasionnelle et près de 2% de la fréquentation mensuelle.

HÉNIN-BEAUMONT

Ma Ville Mon Shopping

La ville d'Hénin-Beaumont est la première commune du Pas-de-Calais à adopter, pour les trois prochaines années, la plateforme de vente en ligne Ma Ville Mon Shopping proposée par Le Groupe La Poste.

La Poste accompagne la commune dans sa volonté de redynamiser son cœur de ville. Ma Ville Mon Shopping offre la possibilité de passer ses commandes auprès des commerces de proximité adhérents à la plateforme et de bénéficier des services de livraison à domicile de La Poste. Objectif : aider les commerçants et artisans à continuer leur activité, tout en limitant au maximum les déplacements de la population. « Ce dispositif est un soutien très appréciable pour nos commerçants », salue Laurent Brice, adjoint délégué au développement économique. La mise en place du site d'e-commerce est le résultat de la relation de confiance entre la collectivité et La Poste.



PLUS D'ACTUS SUR
Ma Ville Mon Shopping
www.mavillemonshopping.fr

La Poste occupe en France une place singulière

Brice Teinturier est le directeur général délégué d'Ipsos, l'institut de sondage chargé par La Poste d'organiser la démarche participative à la source de son plan stratégique La Poste 2030. Pour *Postéo*, cet observateur attentif de la société française dresse un bilan des attentes exprimées, à l'égard de La Poste, par les parties prenantes, et en particulier, par les élus.

MINI-CV

2017
Publication de l'essai
« Plus rien à faire, plus rien à foutre » – *La vraie crise de la démocratie.*

2010
Directeur général délégué d'Ipsos.

2005
Directeur général adjoint de TNS Sofres.



RÉFLEXIONS

Par l'ampleur des parties prenantes qui ont été interrogées, des postiers bien sûr, mais aussi le grand public, des élus, des fournisseurs, des start-up, des clients pros..., la démarche participative La Poste 2030 montre que La Poste occupe, en France, une place singulière, qu'elle n'est pas une entreprise comme les autres. L'analyse des perceptions indique que La Poste favorise l'accessibilité, crée du lien humain, de l'ancrage dans les territoires. Mais elle est aussi perçue comme une marque servicielle devant répondre à des enjeux précis de qualité de service, face à des clients de plus en plus exigeants. Cette polarité est à l'image de la France d'aujourd'hui; d'un côté, les Français sont en attente d'ancrage, de tradition, de repères, et La Poste joue bien ce rôle. En même temps, ces mêmes Français attendent que cette institution soit en mesure de répondre aux enjeux les plus récents de la modernité. Et leurs représentants, les élus donc, se font les porte-parole des attentes des Français, en matière de solutions et de services. Ces élus sont ainsi particulièrement sensibles à l'accompagnement des seniors, mais aussi à la présence postale dans les territoires. Ils sont très attentifs à ce qui peut favoriser la dynamisation des territoires, et c'est pour La Poste un réel défi que de parvenir à maintenir, dans

le futur, son maillage territorial. Ils anticipent aussi une Poste qui serait le relais des institutions, où, à titre illustratif, le vote électronique et par correspondance pourrait être facilité, grâce à la collecte par les postiers des votes à domicile. Cette dimension d'accompagnement est celle à laquelle les Français, par la voix de leurs élus, sont le plus sensibles. *In fine*, organiser ce type de démarche participative me semble fondamental pour une entreprise. Une entreprise doit aujourd'hui être capable de s'adresser à l'ensemble de ses parties prenantes. L'intelligence collective n'est pas qu'une formule. Les citoyens collaborateurs ont des choses à dire et, réunis ensemble, ils sont susceptibles de produire un surcroît d'intelligence. Ces schémas de coopération sont des schémas d'avenir, ce sont, selon moi, les organisations les plus capables de mobiliser ces formes de participation qui seront les plus performantes.