

P. 6 Grand format
Un dispositif pour
l'insertion des jeunes

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

P. 14 Traits d'union
Comment soutenir
le commerce local



postéo

GRAND EST





Gilbert Doré,
délégué régional du Groupe La Poste
en Grand Est

En ce début d'année, le magazine **Postéo évolue**. Comme vous le verrez, la nouvelle maquette laisse une place importante aux actualités du territoire, mais aussi aux partages d'expériences et aux témoignages. À travers cette nouvelle formule, vous pourrez découvrir comment La Poste contribue à la transformation de la société, comment elle vous accompagne dans vos défis en proposant des solutions sur mesure, et comment elle travaille pour impulser

un avenir meilleur. En dix ans, le Groupe s'est considérablement métamorphosé. Aujourd'hui, il poursuit sur cette voie.

Pour préparer l'avenir, La Poste déploie son nouveau plan stratégique « La Poste 2030, engagée pour vous » dévoilé en ce début d'année. À travers une grande consultation nationale lancée en septembre dernier, vous avez participé à la réflexion en donnant votre vision de l'entreprise et en partageant vos besoins. Je vous remercie d'avoir pris part à cette démarche. Avec ce nouveau plan stratégique, La Poste se place comme un acteur incontournable dans les quatre transitions sociétales majeures : écologique, démographique, numérique et territoriale.

Dans les pages suivantes, vous retrouverez des exemples d'actions qui témoignent d'une réelle dynamique sur le Grand Est, et ce dans tous les domaines, en lien avec de nombreux partenaires externes. Je citerai trois belles réussites : le projet mené auprès des jeunes avec la Mission locale de Charleville-Mézières pour favoriser l'insertion, le développement d'Urby pour répondre aux enjeux en matière de logistique urbaine et, enfin, la labellisation des espaces France Services portés par les préfetures, pour toujours plus de proximité. 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 Grand Est.
Directeur de la publication : Gilbert Doré. **Directeur de la rédaction :** Sylvain Michel. **Rédactrice en chef :** Amandine Brion. **Rédacteurs :** Aline Botella, Johann Bouhot, Hélène Favre-Monnet, Alain Gaxotte, Corine Gayet.
Crédits photo : Adobe Stock, Amandine Brion, La Poste. 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.

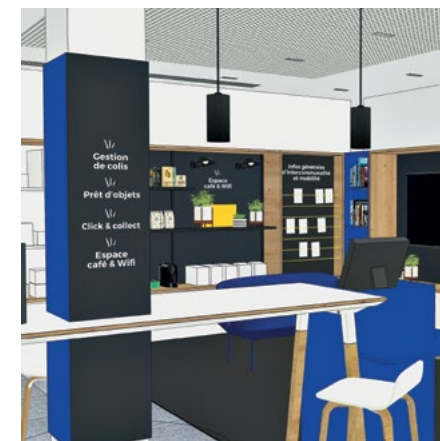


GRAND EST

Facteur de fierté

8500

Entre le 9 et le 24 décembre 2020, les facteurs ont eu en charge la distribution des colis de la ville, auprès de 8500 seniors nancéiens.



INNOVATION

Place des services à Haguenau

La Communauté d'agglomération de Haguenau a choisi Place des services, un bouquet de solutions intégrées de proximité géré par La Poste. Implanté au sein de l'Espace gare et services de Haguenau mi-avril, ce concept de services d'hyperproximité a pour objectif de simplifier la vie des résidents, des salariés, des artisans et des commerçants à l'échelle d'un quartier. Il allie la présence bienveillante d'un facteur régisseur qui accueille le public et une permanence numérique grâce à une application mobile. Avec cette solution, les abonnés peuvent accéder à diverses prestations : réception de colis, prêt de trottinettes, achat d'abonnement de stationnement, récupération de livres, mise en relation avec les commerçants du centre-ville, livraison de courses.



PRÉSENCE

Facteur et guichetier, une double casquette

La formule facteur-guichetier a été mise en place à Ville-en-Tardenois, dans la Marne. Élodie Rabault accueille les clients au sein du bureau de poste de 8 h à 11 h 30 les lundis, mardis, jeudis et vendredis matin. Ensuite, elle part en tournée et assure la distribution du courrier. Pour La Poste, la prise de fonction des facteurs-guichetiers s'accompagne d'une offre de formation afin de les préparer à ce nouveau métier. Avec cette double casquette, Élodie entretient une vraie relation de proximité avec les clients qu'elle connaît bien. Elle est l'ambassadrice d'un service complètement réinventé pour répondre à une demande en évolution et pour garantir le maintien d'une offre postale sur tout le territoire.



PLUS D'ACTUS SUR
<https://www.groupeposteo.com/fr/actualite/facteur-guichetier--une-formule-appreciee-a-epfig>

Chiffre clé

« 20 »

projets pour 2020 », le programme d'intrapreneuriat de La Poste est arrivé à son terme. Le dernier lauréat est le projet Recy'clo, en cours d'incubation à Saint-Dié-des-Vosges. Recy'clo a pour ambition de créer la filière de reconditionnement de vélos à assistance électrique.
<https://www.grouperlaposte.com/fr/actualite/recy-clo-le-nouveau-laureat-du-programme-20-projets-pour-2020>



TERRITOIRES

Une nouvelle présidente pour la CDPPT des Vosges

Jenny Willemin, 36 ans, maire de Martigny-les-Gerbonvaux, est la nouvelle présidente de la Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) des Vosges. Elle souhaite renforcer le partenariat entre La Poste et les collectivités, mais aussi être force de proposition auprès des instances nationales. « Mon rôle sera de relayer les attentes des collectivités pour une meilleure lisibilité des offres proposées dans les différents points de contact (bureaux de poste, agences communales, La Poste relais) mais aussi des nouveaux services déployés dans les territoires. Les Vosges constituent un département vraiment spécifique, tout à la fois baigné de ruralité, de plaines et de montagnes, de vallées industrielles et aussi avec des villes et leurs quartiers prioritaires. Il faut pouvoir apporter des offres différenciées pour les habitants, avec un socle de services identique. »



VOIRIE

Geoptis en action sur le ban communal de Rosheim

La mairie de Rosheim a fait appel aux services de La Poste pour recenser les besoins d'entretien des routes et de rénovation de la signalétique sur la commune. Pendant plusieurs jours, une voiture jaune de La Poste a sillonné le réseau routier communal, équipée d'une caméra posée sur le toit pour filmer l'état de la voirie. Ainsi, 47 kilomètres ont été analysés. En tout, une dizaine de pathologies routières (déformations, fissures, nids-de-poule, etc.) peuvent être recensées. Les relevés envoyés sous données cryptées aux ingénieurs de chez Geoptis sont alors étudiés. Une restitution est effectuée sous forme d'étude cartographique dynamique avec des recommandations de travaux à réaliser. Sur la base de cet audit, la collectivité pourra optimiser ses travaux et ses décisions budgétaires.



Le saviez-vous?

Aide à la dénomination des voies

Pour les communes, il est important de fiabiliser l'adressage sur leur territoire (création, modification, suppression et numérotation des voies). La Poste propose une solution sur mesure, en s'appuyant sur son expertise.



PLUS D'ACTUS SUR
www.bit.ly/2RGpMOV



PARTENARIAT

Une présence postale adaptée aux territoires

Maizières-la-Grande-Paroisse est une commune de 1500 habitants située dans le département de l'Aube, à 35 kilomètres au nord-ouest de Troyes. Elle bénéficie de la présence d'un commerce qui propose des services de librairie, presse, tabac, jeux et également des services postaux : affranchissement, dépôt et réception de courrier ou colis, vente d'enveloppes prêtes à envoyer... Ce commerce offre une forte amplitude d'ouverture, avec des horaires adaptés aux nouveaux modes de vie des clients : sept jours sur sept, du lundi au samedi de 6 h 30 à 19 h 45, le dimanche de 8 h à 12 h. Pour les lettres recommandées, c'est idéal, les clients qui travaillent peuvent venir les retirer le dimanche matin ou le soir. Cette forme de partenariat postal contribue à l'attractivité de la commune et au maintien du commerce en territoires.



ACCUEIL

Un bureau moderne en cœur de ville

Ouvert depuis début novembre, le nouveau bureau de poste de Thionville Cœur de ville séduit les clients avec ses locaux modernes et spacieux. « Nous avons voulu un espace résolument moderne, tourné vers l'avenir, précise Fabienne Belvo Noël, directrice de secteur. C'est un bureau hybride qui répond à de nombreux critères et surtout aux besoins des clients : automatisation, digitalisation et qualité de l'accueil. » Les chargés de clientèle vont au-devant des clients dès leur entrée dans l'espace de vente et les orientent vers les îlots ou vers les automates en fonction de leur besoin. Autre changement : les clients qui viennent en rendez-vous accèdent à l'espace conseil bancaire via une entrée dédiée. De par son emplacement, le nouveau bureau contribue aussi à redynamiser le centre-ville.

Un dispositif innovant pour favoriser l'insertion des jeunes

Tout au long de l'année, la Mission locale de Charleville-Mézières mène une action de sensibilisation auprès d'un public de jeunes dits « invisibles ». Âgés de moins de 25 ans, ils sont sans contact ou en rupture avec les structures du service public de l'emploi, Mission locale, Pôle emploi et Cap emploi depuis plus de douze mois. La Poste est associée à cette démarche. Courant février, plus de 1 200 foyers, préalablement informés par courrier, ont reçu la visite de leur facteur. En contact au quotidien avec les clients et symbole de lien social, ce dernier a pour mission de soumettre un questionnaire rapide aux personnes ciblées par la Mission locale afin de recueillir leurs besoins en matière d'accompagnement vers l'emploi et l'autonomie. Un suivi de cette action sera ensuite proposé avec la vision d'un facteur ayant réalisé ces questionnaires.

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



« L'action menée avec la Mission locale de Charleville-Mézières est un exemple de l'engagement du Groupe La Poste en faveur de l'insertion. Dans le Grand Est, depuis plusieurs années, les actions sont nombreuses sur l'axe de la cohésion sociale et territoriale avec des partenaires souvent associatifs (FACE, École de la 2^e chance, missions locales, acteurs de l'insertion, de la silver économie...). Le Groupe La Poste considère la responsabilité sociale et environnementale comme un levier de sa transformation et de son développement et l'intègre dans chacune de ses actions. Cela lui a valu la note la plus élevée attribuée par l'Agence Vigeo Eiris, qui classe Le Groupe La Poste numéro un mondial en matière de RSE. »

Alain Gaxotte,
délégué au développement régional
du Groupe La Poste

« Avec le projet Reverse, nous nous adressons à ces jeunes "invisibles" pour les aider à avancer dans leurs parcours de vie personnelle et de vie professionnelle. Nous souhaitons les informer sur les dispositifs qui leur sont dédiés en matière d'accès à l'emploi. Il existe de nombreuses aides, mais s'ils ne les connaissent pas, ils ne pourront pas en bénéficier. Nous voulons aussi comprendre pourquoi ils sont dans cette situation. La Poste va être un atout dans la réussite de cette mission qui nous a été confiée par l'État. La mission du facteur est essentielle et la crise sanitaire nous l'a démontré. Ce projet permet également de valoriser le métier de facteur auprès des jeunes, et peut-être de faire naître des vocations. »

Patrick Fostier,
président de la Mission locale
de Charleville-Mézières



Aider les jeunes à avancer dans leurs parcours de vie personnelle et de vie professionnelle.

1 200
foyers ont reçu la visite
du facteur.

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

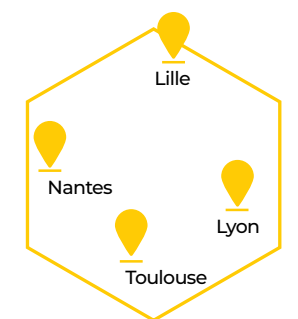
ont donné leur avis lors de la démarche participative :

- 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

Transport, logistique, bâtiment : agir sur tous les fronts
Urby, filiale du Groupe La Poste, est implantée à Strasbourg et Nancy, et bientôt à Metz.

P. 12

#dynamiser

Des solutions pour soutenir le commerce local
Parce que les clients souhaitent acheter de plus en plus en ligne, y compris et surtout chez les commerçants de proximité.

P. 14

#accompagner

Les services du quotidien à côté de chez soi
Dans les espaces France Services, Le Groupe La Poste participe au maintien des services publics sur tout le territoire et propose un accompagnement humain et personnalisé.

P. 15



#décarboner

Transport, logistique, bâtiment : agir sur tous les fronts

Urby, filiale du Groupe La Poste, est implantée à Strasbourg et Nancy, et prochainement à Metz.

Réduire l'impact environnemental du transport de marchandises en zone urbaine tout en gérant la croissance de l'e-commerce. Urby répond à ces deux enjeux majeurs, avec des solutions adaptées dans le domaine du transport et de la logistique du premier et du dernier kilomètre. En implantant des centres de distribution mutualisés (CDM) en périphérie des centres-villes, Urby propose un nouveau modèle économique par la mutualisation et la complémentarité des offres proposées pour les professionnels, que ce soit les messagers, les transporteurs, les commerçants, les artisans ou encore les particuliers.

Depuis le démarrage en juin 2020, l'activité des sites de Nancy et Strasbourg augmente rapidement. Chaque jour, les commandes de différentes provenances sont entreposées au sein des CDM, puis les flux sont répartis en fonction des destinations. Les camions sont remplis de manière optimisée avant de partir en livraison sur une zone précise sur le périmètre métropolitain. Les CDM accueillent également des espaces de stockage et ils permettent de faire du drive (piéton ou véhicule) avec la mise à disposition de marchandises ou d'achats. À Strasbourg, le directeur, Denis



Le centre de distribution mutualisé Urby de Nancy.

Steinmetz, évoque « 250 tonnes de livraisons mutualisées par mois, pour le compte de différents partenaires tels que DB Schenker ou encore Ziegler ». Le développement de services logistiques combinés, l'acquisition de véhicules à faible émission et le développement de la livraison en vélo cargo sont à l'ordre du jour. Mêmes ambitions pour Delphine Petit, directrice du site de Nancy. « Nous proposons également aux commerçants des prestations de collecte des emballages, bois, carton, plastique, afin de revaloriser ces déchets », précise-t-elle. Urby s'adresse aussi aux collectivités, avec des offres spécifiques. Enfin, le concept Urby prévoit également le développement d'espaces de logistique urbaine (ELU)

3 000 m²
pour le CDM de Strasbourg.
1 100 m²
pour le CDM de Nancy.

en centre-ville. D'une capacité d'entreposage de 200 à 400 m², ils sont destinés aux professionnels, et notamment les commerçants qui souhaitent stocker des marchandises et livrer leurs clients directement depuis cette base urbaine grâce à une flotte de coursiers en vélo porteur. Les recherches de locaux sont en cours pour permettre à ces ELU de voir le jour. Le CDM messin devrait, quant à lui, ouvrir ses portes avant l'été 2021.



2

GRAND EST

Un accompagnement pour des économies d'énergie

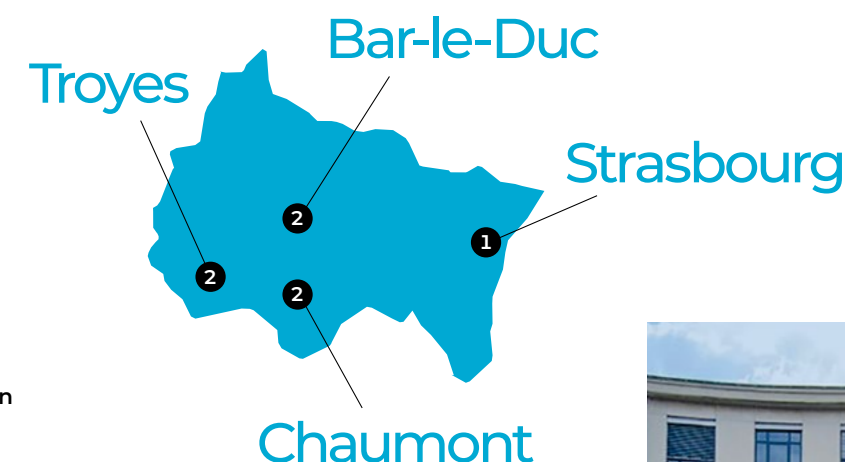
Engagée dans la transition énergétique aux côtés des territoires depuis dix ans, La Poste a fait de la rénovation thermique de l'habitat un axe prioritaire de sa politique de diversification et de développement. Avec sa filiale Économie d'Énergie, elle propose une offre qui permet aux acteurs du secteur public d'effectuer des travaux de rénovation énergétique sur leur patrimoine immobilier, grâce à un accompagnement complet et un financement via le dispositif des certificats d'économies d'énergie (CEE). Des projets sont en cours à Troyes, Bar-le-Duc ou encore Chaumont.

1

STRASBOURG

Faciliter le financement des travaux de rénovation

La Banque Postale a conclu une convention de partenariat avec la société d'économie mixte Oktave, basée à Strasbourg et soutenue par la Région Grand Est, l'Ademe et la Banque des Territoires. Cette convention de deux ans vise à faciliter la mise en relation entre le particulier et la banque pour ses projets de rénovation énergétique. La Banque Postale s'engage ainsi à contacter le client dans un délai de cinq jours ouvrés et à proposer aux prospects une gamme complète de solutions de financement en crédit immobilier et en crédit à la consommation, selon leur profil : éco-prêt à taux zéro (éco-PTZ), prêt vert ou prêt immobilier.



3

GRAND EST

14 bâtiments postaux exemplaires

Sur le Grand Est, 14 bâtiments postaux ont été labellisés ISO 50001 suite à un audit réalisé en mars 2020. Le Groupe, soucieux des enjeux environnementaux, est engagé dans un système de management de l'énergie (SME) certifié ISO 50001. Le SME agit via un levier technique qui tend à améliorer la performance énergétique des bâtiments (construction, maintenance et rénovation) et à mieux régler les équipements (chaudière, climatisation...) pour optimiser leur exploitation, mais aussi un levier humain qui vise à sensibiliser les occupants pour adopter des comportements moins énergivores.



Le centre financier de Strasbourg est engagé dans un processus d'amélioration continue de la performance énergétique du bâtiment.

#dynamiser

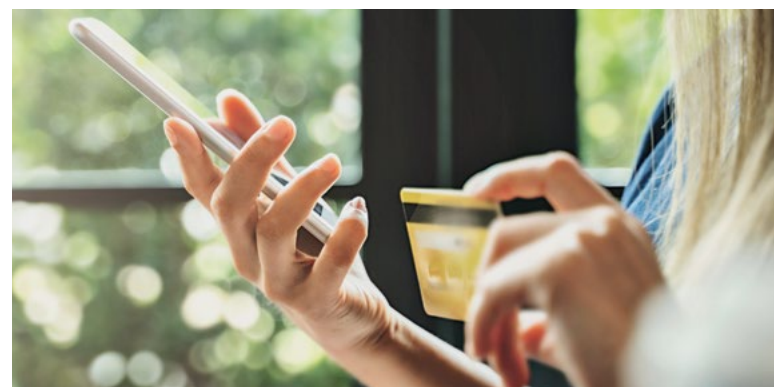
Des solutions pour soutenir le commerce local

Fin 2020, la Communauté de communes de Sélestat a signé un partenariat avec Ma Ville Mon Shopping, offrant ainsi aux commerçants locaux une vitrine commune de vente en ligne.

Concrètement, les commerçants locaux peuvent s'inscrire gratuitement sur la plateforme. Il leur suffit de prendre en photo leurs produits, les intégrer sur leur page en ajoutant un descriptif, consulter leurs commandes et, enfin, préparer les colis. Les acheteurs, eux, n'ont qu'à sélectionner leurs articles, les ajouter à leur panier et choisir le mode de règlement et de livraison – soit le click and collect, soit la livraison par le facteur. Une véritable solution clés en main. D'après Édouard Faller, président de l'association Les Vitrites de Sélestat, les conditions offertes par La Poste avec Ma Ville Mon Shopping sont les meilleures du marché. « Les frais sont bas,

la mise en place est rapide. C'est franchement parfait. À mon sens, choisir La Poste est évident. L'entreprise est forte à l'échelle nationale, mais son implantation est aussi locale. Nous faisons travailler les gens du coin. La plateforme est géolocalisée. Aucune autre ne le fait aussi bien. L'idée est de rapprocher les produits des clients, de consommer local. C'est un service supplémentaire pour les petits commerçants, une corde de plus à leur arc. » Cette place de marché numérique et locale permet notamment aux professionnels de gagner en visibilité sur Internet pour capter de nouveaux clients. Une initiative favorisant la digitalisation des petits commerces et artisans locaux, pour les préparer au commerce de demain.

7 contrats
Ma Ville Mon Shopping en Alsace et Lorraine.



Les utilisateurs peuvent commander local grâce à la plateforme Ma Ville Mon Shopping.

SAINT-DIÉ-DES-VOSGES

La Pharmacie des Trois Villes a souscrit, l'an dernier, un contrat Proxi course santé



Préparation des médicaments avant le portage par le facteur.

« Le service de livraison n'existait pas à la pharmacie, précise Marc Thomas, responsable de l'établissement. Je le faisais occasionnellement à la demande de clients qui ne pouvaient pas se déplacer, mais je perdais du temps. Le portage par le facteur est pratique et simple. » Les médicaments peuvent être conditionnés soit dans un carton soit dans une enveloppe scellée avec le nom et l'adresse du client. Le pharmacien peut imprimer lui-même les étiquettes lors de sa demande de portage. « J'envisage aussi de faire un site Internet marchand qui permettrait de déclencher les commandes de portage », indique Marc Thomas.

#accompagner

Les services du quotidien à côté de chez soi

En complément de leurs activités habituelles, les bureaux de poste labellisés France Services permettent d'accéder à un socle commun de services publics de huit partenaires externes. Exemple à Dabo.

Depuis 2016, le bureau de poste de Dabo était labellisé Maison de services au public. Ce début d'année 2021 marque un tournant important avec l'obtention du nouveau label France Services. Le 2 février dernier, Laurent Touvet, préfet de la Moselle, et Éric Weber, maire de la commune, sont venus découvrir et inaugurer ce nouveau dispositif. Désormais, ce ne sont plus deux mais huit opérateurs qui sont accessibles au public à Dabo, en plus de La Poste : CAF, Pôle emploi, Cnam, Cnav, MSA, ministère de l'Intérieur, ministère de la Justice, DGFIP. Comme les autres structures France Services, celle de Dabo est ouverte au moins cinq jours par semaine sur une amplitude minimale de vingt-quatre heures hebdomadaires avec une présence d'au moins deux personnes polyvalentes, susceptibles d'accueillir les clients

19 bureaux de poste labellisés France Services sur le Grand Est.

de manière fluide et de libérer du temps utile pour l'accompagnement dans les démarches en ligne. Pour réaliser ces démarches, un îlot numérique composé d'une connexion Internet, un scanner, une imprimante et un ordinateur est à la disposition des habitants. En amont de la labellisation France Services, les équipes de La Poste ont suivi une formation complète, qui sera régulièrement mise à jour pour développer leur expertise et intégrer les évolutions de services des opérateurs afin d'accompagner au quotidien les clients dans leurs démarches de premier niveau. Des permanences physiques des opérateurs sont également prévues afin de répondre aux demandes plus complexes. Un espace de confidentialité clos permet d'assurer des rendez-vous, en présentiel ou à distance. À travers ces labellisations, La Poste s'inscrit dans la dynamique de développement des territoires qui fait pleinement écho à son projet prioritaire de contribution à la modernisation de l'action publique. Elle participe au maintien ou retour des grands opérateurs publics dans les zones rurales et de montagne comme à Bulgnéville, Maubert-Fontaine, ou encore Villé, dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville (QPV) comme à Strasbourg Lize. À travers cette action, La Poste s'engage aussi à favoriser l'inclusion numérique dans les territoires, face aux 13 millions de Français en difficulté avec le numérique.

DABO

Des questions? France Services est là!

« La commune de Dabo est ravie d'avoir été retenue dans le dispositif France Services. La présence des services de l'État est indispensable à la revitalisation des centres-bourgs et à l'attractivité du territoire. Cela représente une réelle montée en gamme des services disponibles. Ce n'est plus un agent mais bien deux agents qui sont présents au bureau de poste, formés par les huit opérateurs nationaux et capables d'accueillir, d'accompagner et d'orienter les usagers dans leurs démarches administratives en ligne. Le principe est simple, chaque personne qui entre dans le bureau de poste avec une problématique concernant l'un de ces services doit pouvoir ressortir avec une réponse! »

Éric Weber,
maire de Dabo



LIRE L'INTERVIEW SUR
GROUPELAPOSTE.COM

Rencontre avec une chargée de clientèle France Services
bit.ly/3tGP8sG

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.