

P. 6 Grand format

Identifier les besoins sur son territoire pour faciliter le bien vieillir

P. 8 D'intérêt général

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

P. 13 Traits d'union

La Poste modernise sa présence dans les Hauts-de-France



postéo

HAUTS-DE-FRANCE



le billet de...



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

L'autonomie et le bien vieillir constituent deux enjeux majeurs pour notre société. Toutes les études montrent que les Français plébiscitent le vieillissement au domicile par rapport à d'autres solutions ce qui se traduit par un fort besoin d'identification, de suivi, de services de proximité comme de soins. Les élus et leurs équipes sont dans ce domaine, comme dans bien d'autres, à la manœuvre pour apporter des solutions aux concitoyens, les personnes concernées comme les aidants.

Dans ce nouveau numéro de *Postéo*, le magazine de la dynamique des territoires avec La Poste, nous avons choisi de mettre en lumière deux collectivités dans nos pages « Grand format » : la mairie d'Andeville, dans l'Oise, et la communauté de communes du Sud-Artois, dans le Pas-de-Calais, qui s'investissent dans ce domaine.

Vous savez, vous, élus, que construire une politique du bien vieillir sur vos territoires peut se révéler complexe et passe forcément par une étape de diagnostic afin de mieux connaître les besoins des seniors et d'orienter les politiques publiques. C'est pourquoi, à Andeville comme dans la communauté de communes du Sud-Artois, les équipes ont souhaité recueillir les attentes et identifier les besoins des personnes âgées de leur territoire. Pour mener à bien ce projet, les deux collectivités ont pu s'appuyer sur un partenaire de proximité, La Poste et ses facteurs, qui ont collecté et qualifié les informations auprès de la population. Découvrez ces coopérations en page 6. Vous lirez également avec intérêt comment La Poste va investir 800 millions d'euros d'ici à 2025 dans son réseau pour une meilleure qualité de service, dont 500 millions seront consacrés à la rénovation des bureaux de poste. Sur la même période, 2 400 collaborateurs seront recrutés dans le réseau. Plus que jamais, La Poste est un acteur du développement des territoires, au service de tous, utile à chacune et à chacun.



Le cahier régional de *Postéo* est édité par la délégation régionale du groupe La Poste des Hauts-de-France. **Directeur de la publication :** Georges de Wazières. **Directrice de la rédaction :** Marie Lac. **Rédacteur en chef :** Laurent Legendre. **Rédacteurs :** Franck Cislini, Christelle Pommart, Delphine Vanlierde, Laurent Legendre, Camille Lebas, Damien Auger. **Crédits photo :** Franck Cislini, Laurent Goulet, Camille Lebas, Damien Auger. **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.

HAUTS-DE-FRANCE

Facteur de fierté

118

C'est le nombre de postiers dans les Hauts-de-France sensibilisés en un mois au dérèglement climatique. Objectif : 50 000 postiers formés d'ici à deux ans au niveau national.



NUMÉRIQUE

L'accès au numérique pour tous

La mise en place du réseau France services fait écho à la volonté du Gouvernement de rapprocher le service public des citoyens en proposant une offre élargie de services au public au plus près des territoires. La Poste contribue à la réduction de la fracture numérique par la mise à disposition gratuite d'équipements connectés en libre-service au sein de ces espaces. Des chargés de clientèle spécialement formés accompagnent les personnes en difficulté dans la réalisation de leurs démarches administratives comme refaire une carte grise, effectuer une demande d'aide personnalisée au logement, établir une déclaration de revenus. Dans les Hauts-de-France, 49 bureaux de poste sont aujourd'hui labellisés France services et d'autres projets sont à venir.



PROFESSIONNALISATION

L'alternance au cœur de la stratégie du groupe

Fin septembre, trois groupes d'alternants de la formation « conducteur-livreur sur véhicule utilitaire léger », en partenariat avec l'Afpa⁽¹⁾ de Laon, Liévin et Calais ont fait leur rentrée. À La Poste, cette formation sur le métier de facteur dure huit mois et est ouverte à tous les âges, par contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Avec Formaposte, le centre de formation par alternance de La Poste, les élèves bénéficient d'une formation clés en main, prise en charge, rémunérée et diplômante. L'alternance comprend la formation à l'école et l'apprentissage à La Poste. D'autres formations sont proposées, par exemple, celle du BTS négociation et digitalisation relation client (NDRC). Ces formations entrent pleinement dans la stratégie du groupe en matière d'insertion professionnelle.

(1) Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes.

L · E · T · O · U · J · R · D · E · L · A · R · É · G · I · O · N

Chiffre clé

500

C'est le nombre de jeunes diplômés avec Formaposte Hauts-de-France depuis mai 2020.



CULTURE

2^e étape littéraire du Livrodrome à Liévin

Véritable parc d'attractions littéraires unique en France, itinérant sur 10 villes et gratuit, la troisième édition du Livrodrome a posé ses livres à Liévin pendant la période estivale. Le Livrodrome est parti à la rencontre des ados et préados du Liévinois, en leur proposant 19 attractions, destinées à leur transmettre le goût du livre, de la lecture et de l'écriture. Parmi celles-ci, la boîte poétique, imaginée par la maison de la poésie des Hauts-de-France, a permis aux jeunes ados et préados, de choisir et de réécrire des poèmes aux personnes de leur choix et de les poster dans une boîte aux lettres mise à leur disposition par La Poste. Partenaire de l'événement, la Fondation La Poste soutient le programme du Livrodrome.

4



SOLIDARITÉ

Une seconde vie pour les sacoches de vélo

Le groupe La Poste et la Recyclerie sportive, association spécialisée dans la seconde main d'équipements sportifs, ont signé une convention dont l'objectif est de recycler les sacoches des vélos à assistance électrique afin de les commercialiser à petit prix au sein de boutiques solidaires. Ce partenariat avec un acteur de l'économie sociale et solidaire entre complètement dans la stratégie du groupe en matière de solidarité et d'insertion professionnelle. En effet, les sacoches de La Poste sont remises en état par des stagiaires et salariés en parcours d'insertion. Elles sont ensuite vendues pour un montant de 5 euros dans les boutiques de réemploi de l'association, comme celle ouverte à Roubaix le 3 septembre dernier. Plus de 250 sacoches ont déjà été remises à l'association.

Chiffre clé

54

C'est le nombre de sites postaux dans les Hauts-de-France permettant aux candidats de passer l'examen du Code de la route pour les permis auto et moto ainsi que l'examen théorique du permis bateau.



PHILATÉLIE

Le Familistère de Guise a son timbre

Fin septembre, La Poste a émis un timbre sur le Familistère de Guise, situé dans l'Aisne, un « palais social » inspiré du modèle du phalanstère de Charles Fourier. Une avant-première s'est déroulée les 16 et 17 septembre derniers au sein de la boutique du Familistère, place du Familistère, à Guise. Visiteurs ou collectionneurs ont pu découvrir le timbre et le bloc de 15 timbres et profiter de l'oblitération spéciale. Le timbre représente l'intérieur du pavillon central du Familistère. Sur le contour de la feuille, sont évoqués le pavillon central, un portrait de Jean-Baptiste André Godin ainsi que les collections remarquables liées à l'histoire sociale et industrielle du site telles que la bannière de l'harmonie du Familistère, le poêle et la baignoire Godin en fonte.



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

5

Identifier les besoins sur son territoire pour faciliter le bien vieillir

Afin de mieux connaître les besoins des seniors sur leurs territoires respectifs et d'orienter leurs politiques publiques en faveur du bien vieillir, la mairie d'Andeville, dans l'Oise, et la communauté de communes du Sud-Artois, dans le Pas-de-Calais, ont été convaincues par la solution Proxi data proposée par La Poste. Les informations sont collectées par les facteurs au cours de leur tournée, aux adresses définies au préalable par la collectivité. Le facteur propose aux seniors, au nom de la collectivité, de répondre à quelques questions. Celles-ci portent sur la prévention, les besoins en matière d'aménagement de leur logement, de santé, de sécurité, de mobilité, de services à domicile ou d'accès au numérique. Cette solution pratique permet aux collectivités d'être attentives aux besoins de leurs administrés et de personnaliser leurs actions au service de la population concernée.

Betty Monchet, factrice, collecte les informations auprès de la cliente.



« **La relation de proximité et le lien de confiance que les facteurs ont avec nos habitants nous sont précieux.**

La mission de sondage "Bien vieillir à Andeville" menée en notre nom est d'une aide inespérée dans notre exercice. Ce type de prestations nous a tout d'abord permis d'actualiser notre fichier recensant les personnes fragiles et isolées, mais aussi de prioriser ce que nous souhaitons entreprendre pour aider nos seniors. L'analyse des réponses a révélé des attentes sur l'informatique, le numérique et Internet. Nous allons pouvoir nous concentrer sur ce sujet et certainement travailler avec le dispositif de La Poste qui propose la tablette Ardoiz, spécialement conçue pour les seniors. »

Jérôme Furet,
directeur général des services
de la mairie d'Andeville

« **Le passage de ma factrice, c'est toujours un plaisir.** Elle est cordiale, elle aime son métier, et elle a toujours une parole sympathique. Aujourd'hui, elle est venue me poser des questions sur ma santé et sur d'autres sujets concernant ma situation personnelle pour le compte de la commune. Je lui ai répondu avec confiance. Elle est toujours la bienvenue. C'est appréciable et rassurant de savoir que nos élus se préoccupent de nous et cherchent à connaître ce qui pourrait nous faciliter le quotidien. »

Françoise Lyphoudt,
habitante de Bapaume,
dans le Pas-de-Calais



« **Je connais bien mes clients. Les réponses aux questions que je leur pose sont personnelles.** Ils y répondent volontiers car ils ont confiance en moi. Je me rends compte aussi grâce au questionnaire qu'ils ne connaissent pas forcément les aides et les services auxquels ils ont accès en matière de santé ou pour adapter leur habitat. Je suis très contente de participer à cette action. Notre rôle, en tant que facteur, est vraiment essentiel. »

Laëtitia Bastien,
factrice à Bapaume,
site de la plateforme
de Saint-Laurent-Blangy (62)

77 %
des Français jugent
que les facteurs contribuent
à maintenir le lien social
avec les plus âgés et favorisent
le bien vieillir.

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



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

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

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

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

Une offre de services adaptée localement

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

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

Des formes de présence complémentaires

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

À Mende (48), La Poste diversifie sa présence



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

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

Témoignage

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

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

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

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

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

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

ADAPTER LA PRÉSENCE POSTALE À LA DYNAMIQUE TERRITORIALE

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



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

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

LES POINTS DE CONTACT INSCRITS AU CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE



**7 000 bureaux
de poste**

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



**10 000 partenaires
publics ou privés**

pour un accès aux services postaux et bancaires essentiels :

LA POSTE AGENCE COMMUNALE
dans une mairie;



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



Pickup

**16 000 relais
et consignes Pickup**

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



2 000 espaces Pros

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

+ de 80,5 %

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

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

+ de 40 000 postiers

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

Traits d'union

#dynamiser

Le développement économique des territoires est au cœur de la stratégie de l'entreprise. Proximité humaine et solutions technologiques postales concourent à lutter contre les fractures territoriales tout en favorisant le dynamisme local.

P. 13

#décarboner

La Poste accompagne les collectivités locales dans leur transition écologique par la mise en place de solutions de livraison de proximité plus responsables. Pionnière dans ce domaine, La Poste poursuit ses efforts en faveur de l'environnement.

P. 12

#connecter

En matière d'e-éducation, La Poste soutient les collectivités. Avec les applications Pronote Primaire et Pronote 2nd degré, Docaposte, filiale de La Poste, assure la continuité pédagogique de la maternelle à la terminale.

P. 14

#accompagner

Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, favorise au quotidien l'inclusion sociale en développant les échanges.

P. 15



#décarboner

Urby répond aux enjeux environnementaux des territoires

Urby, filiale du groupe La Poste, est présente dans 23 villes en France. Devenue le spécialiste du premier et du dernier kilomètre, Urby propose des solutions de logistique urbaine tout en réduisant l'impact environnemental.

Ainsi, elle mutualise et optimise les livraisons, en utilisant des véhicules à faible niveau d'émissions de CO₂.

À Lille, les collaborateurs d'Urby desservent les 95 communes de la métropole, depuis le site installé au port fluvial, répondant de cette façon aux enjeux environnementaux d'engorgement et de pollution. Depuis l'acquisition de 80% du capital de la start-up lilloise Stocknord, Urby élargit son offre en proposant également la location de containers aux artisans, commerçants, e-commerçants et PME, répondant aux problématiques de stockage dans les centres-villes et les zones périphériques.



Une agence Log'issimo débarque dans les Hauts-de-France

L'agence Log'issimo d'Amiens propose une solution sur mesure pour répondre aux enjeux de la logistique de proximité, grâce à son expertise sur la logistique du premier et du dernier kilomètre.

La Poste peut ainsi répondre à tous les types de besoins des clients professionnels et des collectivités, que ce soit la collecte et la remise

de petites marchandises et de documents ou la livraison de repas, en passant par le réassort en boutique ou la distribution de publicité dans les points de vente. La dimension environnementale est plus que jamais au cœur de Log'issimo, avec la mutualisation des flux, qui permet de réduire les émissions de CO₂. Dans les Hauts-de-France, l'agence Log'issimo d'Amiens est la première et cinq autres verront le jour d'ici à la fin 2023.



#dynamiser

La Poste modernise sa présence dans les Hauts-de-France

L'adaptation aux nouveaux usages et l'amélioration de la satisfaction des clients sont au cœur des priorités de la modernisation des bureaux de poste. La rénovation de l'espace dans lequel sont accueillis et conseillés les clients doit permettre de rendre le parcours client plus fluide.

Ainsi, 30 bureaux de poste auront été rénovés en 2022, qu'ils soient rafraîchis, comme à Neuville-en-Ferrain, Bavay, Desvres ou Annay, ou plus complètement transformés, comme à Liévin,

30 bureaux de poste des Hauts-de-France rénovés ou transformés en 2022.

Auchel, Roubaix Principal ou Berck (actuellement en chantier). La Poste porte également une attention particulière à l'accueil des clients professionnels et particuliers dans les établissements Courrier-Colis. Cela se traduit par une transformation des espaces d'accueil afin de rendre les locaux plus spacieux, plus lumineux et plus fonctionnels. Ces changements permettent d'améliorer les conditions de travail des collaborateurs, en recherchant des solutions pour faciliter leurs déplacements et optimiser l'ergonomie au travail. Depuis 2019, pas moins de 10 espaces ont été rénovés, ce qui représente une superficie de 720 m². De Laon à Dunkerque, en passant par Valenciennes et Arques, des espaces libre-service au design épuré et un bureau permettant d'assurer des rendez-vous en toute confidentialité y ont été créés.



Accompagner les collectivités dans leurs transitions



Partenaire historique des acteurs publics, La Poste était présente, entre août et octobre derniers, aux différents congrès des maires qui se sont tenus dans les cinq départements des Hauts-de-France. Une réelle opportunité pour réaffirmer que la connaissance client permet d'apporter des solutions et des services là où il y a des besoins. Au cours de ces journées, les élus ont eu l'occasion de rencontrer des commerciaux de la direction des ventes entreprises, des responsables de l'action commerciale en établissement Courrier, des spécialistes de La Banque Postale ainsi que des experts de la branche Grand Public et Numérique qui leur ont présenté les solutions dédiées aux collectivités. Autant d'offres destinées à accompagner le secteur public local dans les transitions écologique, démographique, numérique, et territoriale.

#connecter

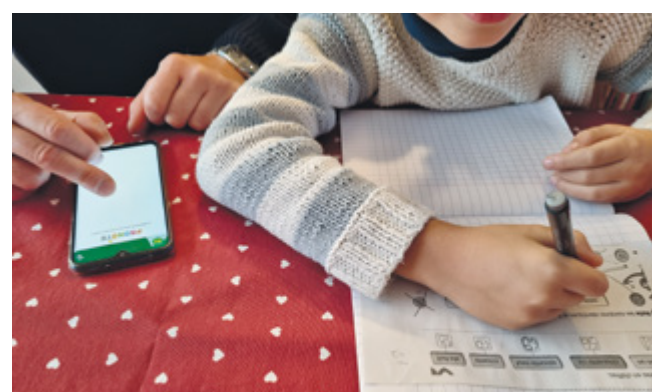
La Poste au service du numérique éducatif au sein des territoires

Les collectivités des Hauts-de-France engagent les établissements scolaires de leur territoire dans la transition numérique. Celle-ci est nécessaire pour préparer les élèves aux métiers de demain, les former à la citoyenneté numérique et favoriser l'inclusion.

Depuis l'intégration de la société Index Éducation et de ses solutions d'emploi du temps (EDT), Hyperplanning et Pronote (Pronote 2nd degré et Pronote Primaire), Docaposte, filiale du groupe La Poste, propose des solutions d'éducation intégrées et de confiance. Celles-ci portent sur l'ensemble des services utiles aux élèves, à leurs familles, aux établissements et aux collectivités. Elles permettent la gestion de la vie scolaire dans les établissements, l'accès aux ressources pédagogiques, la communication avec les familles, l'accès au transport scolaire, l'inscription et le paiement de la restauration scolaire... L'application de vie scolaire Pronote 2nd degré est aujourd'hui utilisée par 80% des collèges et lycées au niveau national. Fort de ce succès, Docaposte déploie depuis 2021 Pronote Primaire, de la maternelle au CM2. Si, dans l'enseignement secondaire, le chef d'établissement sélectionne son outil de vie scolaire, dans le premier degré, ce sont les mairies qui le choisissent, le plus souvent en concertation avec les équipes pédagogiques des écoles.

L'application Pronote Primaire met à la disposition de la direction de l'école, des enseignants et des mairies les outils nécessaires à la vie scolaire pour qu'ils se libèrent des tâches administratives chronophages, qu'ils accèdent rapidement aux informations essentielles et centralisent la communication avec les familles. Elle permet également aux mairies de gérer les inscriptions aux activités périscolaires, extrascolaires et de communiquer directement avec les familles. Déjà utilisée par plus de 17 millions de personnes (enseignants, élèves, parents, accompagnants, etc.), l'application Pronote permet d'avoir les fonctionnalités toujours à portée de main. Docaposte, tiers de confiance, est devenu le premier créateur d'usages numériques et le premier hébergeur de données scolaires.

397 communes des Hauts-de-France et plus de 5 000 familles bénéficient des services de l'application Pronote.



« Notre vision est d'apporter le numérique à l'école pour, d'une part, en encadrer le déploiement et faciliter la vie des enseignants dans le sens des pratiques éducatives (comme la mise en place d'outils et de ressources pédagogiques tels que des QCM, plébiscités par les établissements) et, d'autre part, être capable de proposer aux collectivités des services aux familles, en tant qu'opérateur

de confiance. Docaposte gère par exemple plus de 300 000 Pass Jeune dans les Hauts-de-France. Nous proposons également, avec Pronote Primaire, un blog pour les professeurs des écoles, incluant le droit à la déconnexion. Cela relève d'une pratique responsable. »

Nadia Amal, directrice marketing adjointe, référente secteur public et pôle éducation chez Docaposte

#accompagner

Économie sociale et solidaire : un nouveau point de contact La Poste relais à Loos

À l'Épi de Soil, quartier de la ville de Loos, il est désormais possible d'effectuer les opérations habituelles faites dans un bureau de poste (recommandé, envoi de colis, etc.), hors opérations financières, grâce à l'ouverture, fin août, d'un point de contact La Poste relais ESS (économie sociale et solidaire).

Situé dans la mairie annexe de l'Épi de Soil, au cœur du pôle économique Eurasanté, ce maillon important de la vie des habitants et des entreprises propose également l'accès à un îlot numérique pour accompagner les clients dans leurs démarches administratives en ligne. Géré par la coopérative La Fabrique de l'emploi, qui œuvre pour la réinsertion professionnelle et le service aux habitants, ce sont les quatre salariés de l'association qui assurent l'accueil des clients et ont été formés pour réaliser les opérations postales.



EN SAVOIR PLUS

Le portage de repas : un service en plein essor dans l'Amiénois

Depuis trois ans, La Poste livre les repas dans la zone de l'Ouest amiénois et, à présent, dans celle d'Albert.

En partenariat avec différents acteurs du territoire et les cuisines centrales locales, les facteurs livrent en moyenne 150 convives par jour, jusqu'à 6 jours sur 7. Les repas sont transportés à bord d'un camion frigorifique afin de garantir

le strict respect de la chaîne du froid. Spécialement formés à ces prestations, les facteurs assurent une veille sociale allant jusqu'à l'alerte des services sociaux si besoin. Ils contribuent au maintien à domicile des personnes âgées et vulnérables. D'autres collectivités de la Somme devraient y recourir pour 2023. À travers le portage de repas par les facteurs, le lien de confiance entre La Poste et les Français est pleinement mis en lumière.



« 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.