

**P. 6 Grand format**  
Les rencontres  
« Tous partenaires » :  
mesurer la diversité du  
maillage postal territorial

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

**P. 15 Traits d'union**  
Les facteurs  
veillent sur les biens  
immobiliers

# postéo

**BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ**

# le billet de...



**Blandine Alglave,**  
déléguée régionale du groupe La Poste  
en Bourgogne-Franche-Comté

## C'est avec plaisir que j'ouvre ce nouveau numéro de Postéo Bourgogne-Franche-Comté.

Ce magazine, c'est le vôtre, et je suis fière d'y prendre la parole en tant que déléguée régionale du groupe La Poste. Postière, mon parcours m'a surtout amenée en Île-de-France, dans le Grand Est et dans les Hauts-de-France, région dont je suis originaire. Passionnée par le développement territorial, l'innovation et le numérique, je souhaite, avec mon équipe, poursuivre le dialogue territorial construit dans la confiance avec les élus ainsi qu'avec les acteurs économiques publics et privés de la région. J'ai hâte d'aller davantage

à votre rencontre et d'identifier avec vous les opportunités de développement et les synergies possibles. Nous serons à vos côtés pour faire vivre l'intelligence locale, le « génie du lieu », pour travailler de concert au service de tous les publics, des entreprises et des professionnels. La Poste se doit d'être un repère bienveillant dans un monde qui bouge. Les engagements de proximité, d'accessibilité guideront notre action à vos côtés.

### Postéo est un magazine auquel vous êtes attaché.

Il traduit ces valeurs, ces priorités au service du territoire. Il démontre la capacité de La Poste à être proche de vous, avec des exemples et des témoignages concrets. Il vous éclaire sur nos capacités à imaginer avec vous des solutions utiles et pratiques pour simplifier le quotidien. Ce numéro fait la part belle aux initiatives hybrides, qui permettent, grâce à des outils connectés, de développer de nouvelles propositions. Vous découvrirez aussi, avec le zoom sur les rencontres « Tous partenaires », une preuve concrète de notre volonté d'être à vos côtés et de développer de nouveaux moments de partage.

### Avec Postéo, je continuerai à valoriser vos initiatives, votre parole, en laissant une large place aux témoignages, aux expériences.

Mieux se connaître permet de mieux se comprendre et de coconstruire notre avenir en commun : La Poste en Bourgogne-Franche-Comté, ce sont près de 10 000 emplois directs, 10 000 forces et intelligences au service de l'utile, de l'intérêt général. Engagés, ensemble!

# BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

## Facteurs de fierté

**16**  
nouvelles tablettes  
pour les LPAC  
de Franche-Comté.

**792**  
ordinateurs  
distribués au sein  
des lycées.

**36**  
sites immobiliers  
sur lesquels veillent  
les facteurs.



DÉMÉNAGEMENT

## Chronopost s'agrandit à Longvic

Un hub Chronopost s'installe dans la nouvelle zone d'activité de Longvic. Il remplace l'agence Chronopost de Chenôve et assure l'activité colis express de la filiale postale depuis le 6 septembre dernier. L'agence, 3 fois plus grande que la précédente, élargit sa zone de compétences en récupérant une partie des flux de colis des agences de Mâcon et de Troyes. Selon Sylvain Magat, directeur régional nord-est, « elle va pouvoir accompagner la croissance du bassin d'activité dijonnais avec 18 quais de déchargement, dont 4 en température dirigée ». Ce nouveau site Chronopost est équipé des infrastructures nécessaires au traitement des expéditions de denrées alimentaires ou de produits médicaux. Chaque jour, en termes de flux, le périmètre de l'agence compte environ 500 colis distribués et jusqu'à 2 000 colis en fin d'année.



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<sup>er</sup> 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



postéo BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ



Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Bourgogne-Franche-Comté – **Directrice de la publication** : Blandine Alglave. **Directeur de la rédaction** : Laurent Baumann. **Rédactrice en chef** : Nathalie Bouley. **Rédacteurs** : Nathalie Bouley, Laurence Biguenet, Edith Thomas, Jessica Quenot, Stéphanie Vacherot, Alexandra Broihier, Paul Passerat et Jacques Perrier. **Crédits photo** : Adobe Stock, Catherine Léger, Alexandra Broihier, Jessica Quenot, Nathalie Bouley, Stéphanie Vacherot, mairie de Blamont. **Pages nationales – Directrice de la publication** : Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction** : Fabienne Rougeot. **Rédactrice en chef** : Aurélie Dehecq. **Crédits photo** : médiathèque du groupe La Poste, DR. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation** : HAVAS PARIS. **Imprimerie** : Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal** : novembre 2022. Ce magazine est imprimé sur du papier issu de sources responsables. Dans cette publication, le masculin est le plus souvent utilisé comme représentant des deux sexes sans discrimination à l'égard des femmes et des hommes, et dans le seul but d'alléger le texte.

## Chiffre clé

3,5 km

C'est la plus courte distance scrutée par une caméra embarquée sur la voiture d'un facteur en Bourgogne-Franche-Comté, dans le cadre d'un contrat Geoptis pour la commune de Vétrigne, dans le Territoire de Belfort.



NUMÉRIQUE

## Un conseiller numérique à Bletterans

La Poste de Bletterans accueille depuis juin un conseiller numérique France services. Julien Espana était commercial dans l'industrie avant de rejoindre La Poste pour cette nouvelle activité. « Ma mission est d'identifier les fragilités numériques des citoyens et de proposer un accompagnement individuel ou d'organiser des ateliers numériques qui permettront aux bénéficiaires de s'initier aux usages numériques du quotidien, comme : créer une adresse e-mail, utiliser son smartphone ou sa tablette, réaliser des achats ou des ventes en ligne, faire une téléconsultation, suivre la scolarité des enfants ou effectuer des opérations bancaires », détaille Julien Espana. En septembre dernier, les premiers ateliers intitulés « Découverte de l'informatique » étaient destinés aux bénévoles de la Croix-Rouge.



E-COMMERCE

## Une vitrine digitale pour Belfort

Depuis 2019, la ville de Belfort prend en charge les frais de mise en place de la plateforme de vente en ligne de ses commerçants pour redynamiser le centre-ville. Florence Besancenot, adjointe au maire de Belfort en charge de l'attractivité commerciale, explique : « Le maintien d'une plateforme d'e-commerce local était évident pour la ville de Belfort. Nous tenions également à ce que les plus de 200 commerçants référencés sur MaVilleMonShopping.fr puissent conserver leurs avantages. Aujourd'hui, plus d'un quart des commerces belfortains sont présents sur cette plateforme et y proposent des produits de qualité. » En 2022, la ville a renouvelé le contrat avec la filiale du groupe La Poste qui propose aux collectivités une vitrine sur le Web pour dynamiser le commerce local.



EN SAVOIR PLUS

## Chiffre clé

264 km

de voirie à Auxerre, c'est la plus grande distance auditée par les facteurs. Quelle que soit la distance, Geoptis est là pour aider la commune dans ses décisions d'investissement.



MODERNISATION

## Un enjeu : l'attractivité du territoire

Améliorer le cadre de vie, garantir des infrastructures performantes, augmenter les services rendus aux citoyens, autant d'enjeux communs aux collectivités et à La Poste qui cherchent à développer leur attractivité au cœur d'un territoire. Dans sa stratégie, La Poste accélère la modernisation de son réseau de plus de 7 000 bureaux de poste répartis sur tout le territoire français avec un plan d'investissement de 800 millions d'euros. Du jamais vu depuis dix ans ! Depuis l'automne dernier, le bureau de poste de Dijon Grangier refond et modernise son espace de vente, celui de Montbéliard Petite Hollande déménage pour s'intégrer dans un tout nouveau centre commercial, tout comme l'a fait cet été celui de Sens Champs Plaisants qui a rouvert enrichi d'une France services après cinq ans de fermeture suite à un incendie dans le quartier.



ÉCOMOBILITÉ

## Le vélopartage Bemobi chez Framatome

Pour une entreprise multisite comme Framatome à Chalon-sur-Saône, implantée aux abords d'un centre-ville desservi par un pont embouteillé en période de pointe, mettre à la disposition de ses employés des vélos sur la pause méridienne ou des vélos de fonction est la solution. Bemobi, la marque d'écomobilité de La Poste associée à Green On, loue depuis avril 2022 cinq vélos à assistance électrique aux couleurs de Framatome en vélopartage pour les déplacements des collaborateurs de cette multinationale. Il suffit d'une application pour réserver, d'un badge pour détacher son vélo de la station installée juste à l'entrée. Une solution optimale pour une mobilité plus fluide, respectueuse de l'environnement.



EN SAVOIR PLUS



## « Tous partenaires » pour une présence territoriale étendue

Cet automne fut le cadre de 11 rencontres « Tous partenaires », en Bourgogne-Franche-Comté, l'occasion pour La Poste, en collaboration avec chaque CDPPT<sup>(1)</sup>, de réunir ses partenaires, les maires, les gérants d'agence communale et les commerçants des La Poste relais pour travailler ensemble cette relation de partenariat. La Poste s'appuie sur un réseau unique de distribution organisé autour de différentes formes de présence postale. Elle a considérablement transformé son réseau ces dernières années suite aux évolutions démographiques, avec comme objectif le maintien d'un ancrage territorial fort, pour rester en phase avec les modes de consommation qui ont évolué. Elle souhaite étendre sa présence territoriale, en offrant d'autres points d'accès aux services postaux et en créant des partenariats avec des buralistes et les grandes enseignes de distribution, là où il n'y avait pas de bureau de poste.

(1) CDPPT : Commission départementale de présence postale territoriale.

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



« Après deux ans d'ouverture, cette France services est un succès. Ce service public est une belle réussite, pour maintenir des services aux habitants d'un beau territoire rural. Nous comptabilisons ainsi en moyenne 12 personnes par jour du lundi au samedi. Les élus de la mairie d'Issy-l'Évêque et de la communauté de communes Entre Arroux, Loire et Somme ont travaillé pendant plusieurs mois avec la direction de La Poste et avec l'association Pimms Médiation Bourgogne du Sud pour proposer des services de qualité, utiles à tous. Cette France services a ouvert à la fin décembre 2019 et est rapidement devenue indispensable aux habitants de ce territoire, qui apprécie d'échanger avec une personne et non une boîte vocale. »  
**Serge Nivot,**  
maire d'Issy-l'Évêque (71)



« Le premier but visé par cette implantation consiste à réduire, pour les habitants, le temps d'accès aux services postaux. Ce nouveau point de contact ouvert chez le buraliste de Bouligney début juillet permet au commerçant de proposer les services postaux essentiels, et même plus, comme les réexpéditions de courrier. Lorsque La Poste m'a contacté pour implanter un La Poste relais dans ma commune, j'ai tout de suite été partant. Il permet aux habitants d'effectuer leurs opérations postales courantes dans un lieu de proximité, avec une grande amplitude horaire, où ils trouvent d'autres services. Pour le commerçant, cela augmente le flux de clientèle, et l'indemnité de 312 euros versée par La Poste est un complément intéressant. »  
**Anthony Marie,**  
président de la communauté de communes de la Haute Comté (70)

« Tous partenaires » en Haute-Saône.



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

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

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

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

### Une offre de services adaptée localement

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

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

### Des formes de présence complémentaires

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

## À Mende (48), La Poste diversifie sa présence



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

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

Témoignage

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

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

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

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

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

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

# ADAPTER LA PRÉSENCE POSTALE À LA DYNAMIQUE TERRITORIALE

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



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

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

## LES POINTS DE CONTACT INSCRITS AU CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE



### 7 000 bureaux de poste

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



### 16 000 relais et consignes Pickup

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



### 2 000 espaces Pros

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



### 10 000 partenaires publics ou privés

pour un accès aux services postaux et bancaires essentiels :

**LA POSTE AGENCE COMMUNALE**  
dans une mairie;



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

### + de 80,5 %

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

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

### + de 40 000 postiers

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

# Traits d'union

## #accompagner

La Poste aux côtés des jeunes comme des seniors : illustrations concrètes avec des actions au sein des écoles ou pour faciliter le bien vieillir à domicile.

P. 12

## #connecter

La solution de La Poste pour faciliter et sécuriser le vote électronique lors du scrutin des élections professionnelles de décembre 2022.

P. 14

## #dynamiser

Une offre sur mesure pour l'Établissement Public Foncier (EPF) Doubs Bourgogne Franche-Comté : désormais, le réseau des facteurs veille sur certains biens immobiliers et signale toute occupation non autorisée ou dégradation.

P. 15



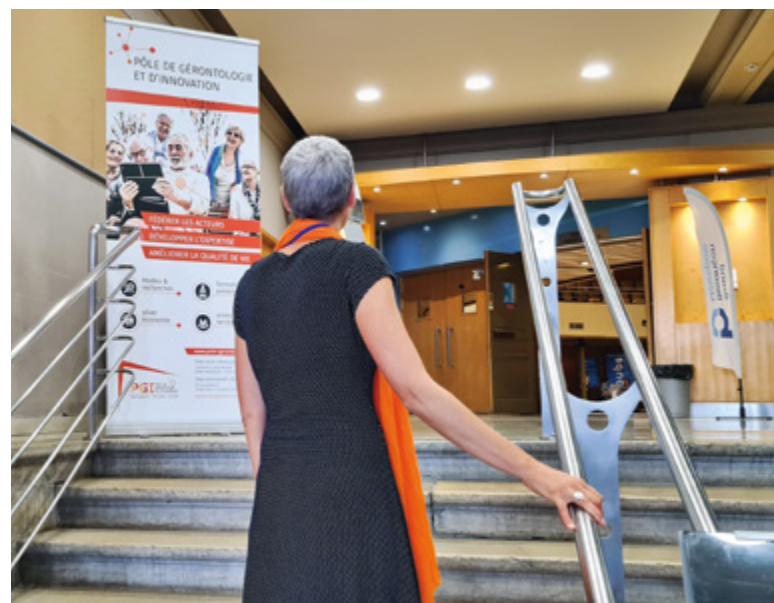
# #accompagner

La Poste aux côtés des jeunes comme des seniors

En cohérence avec son rôle d'entreprise inclusive et engagée, La Poste, au contact quotidien de millions de Français, est un acteur investi tant auprès des jeunes que des seniors.

Pour que chacun trouve une place dans la société, La Poste accompagne les jeunes dès l'école en déployant le service d'e-éducation Pronote, en les équipant de tablettes éducatives Sqool, comme à Ruffey-lès-Echirey. Elle accueille stagiaires et alternants et participe à des programmes d'accompagnement

de jeunes scolarisés ou en phase d'insertion professionnelle. La Banque Postale, qui a développé des offres dédiées et attractives (prêts étudiants, comptes bancaires...), a même créé un campus pour soutenir des jeunes élèves talentueux, issus de milieux modestes. Pour offrir une réponse à tous et partout, La Poste s'est penchée sur le bien vieillir à domicile, orientant ses services sur la veille des personnes fragiles, le portage de repas, de médicaments, etc., la téléassistance ou le développement de tablettes spéciales seniors pour initier au numérique et lutter contre l'illectronisme.



« Mon conseiller municipal (informaticien dans la vie) a été convaincu par la solution Sqool. Nous avons été dotés de 4 valises comportant chacune un ordinateur pour les professeurs de l'école élémentaire de Ruffey-lès-Echirey et de 3 tablettes pour les écoliers. Prêtes à fonctionner avec le Wi-Fi, ces dernières sont destinées aux 86 élèves de cette école, qui vont pouvoir travailler les matières enseignées mais aussi avoir des échanges avec d'autres élèves, en France ou à l'étranger. »

Nadine Mutin, maire de Ruffey-lès-Echirey (21)



« Ayant été aidé à domicile, j'ai vu beaucoup de personnes en difficulté. Je trouve que c'est important d'anticiper sa vieillesse avec tous ses besoins. C'est pour ça que je suis là aujourd'hui. Les outils informatiques, les réseaux sociaux me font peur... Je veux faire des efforts pour m'adapter : la tablette que propose La Poste, avec une petite formation, peut être sympa. »

Sylviane Maxel, 66 ans, visiteuse au salon Opportunités seniors



EN SAVOIR PLUS



2

MOLESMES (89)

## Le portage de repas, l'autre lien quotidien de La Poste

En 2050, 31% des habitants de Bourgogne-Franche-Comté auront au moins 65 ans, contre 20% en 2013 (Insee). Face aux enjeux du vieillissement, La Poste propose une solution aux collectivités pour faciliter le bien vieillir à domicile. Son offre de portage de repas assure un service qui favorise le lien social et rassure les familles jusqu'à 6 jours sur 7. La Communauté de communes Amognes Cœur du Nivernais rejoint l'initiative lancée à Garchizy pour 10 seniors, via le service de traiteurs La Cuisine des Saveurs. Un traiteur à Molesmes (89) ainsi que les villes de Dole (39) et Luxeuil-les-Bains (70) utilisent le portage pour livrer les seniors de leur commune. Une synergie d'intervenants au service des aînés.

1

DIJON (21)

## Défi innovation pour les étudiants de la BSB

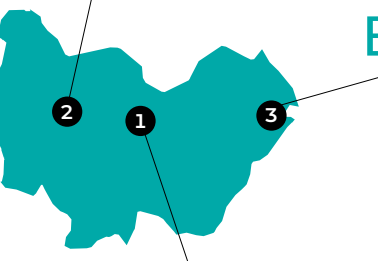
Un partenariat entre La Poste et l'école Burgundy School of Business a invité les étudiants en master à innover en répondant à la problématique suivante : inventer la future plateforme de distribution omnicanale de proximité (physique et digitale). Créativité et sensibilisation étaient au cœur du challenge. Les étudiants ont donné leur vision d'une application digitale ainsi que des bureaux de poste avec un but particulier, faire connaître les services du groupe, faciliter l'accès aux services à la personne et limiter l'exclusion sociale.



Molessmes

Blamont

Dijon



3

BLAMONT (25)

## Un beau geste d'économie circulaire

Sur les 6 000 livres donnés gracieusement par le siège de La Poste, via la Fondation La Poste, 3 000 ont trouvé une place dans les rayons de la médiathèque de Blamont, l'autre moitié étant donnée à des associations locales. Quatre communes françaises, comme Blamont dans le Doubs, dont les espaces culturels font office d'agences postales communales, ont exprimé un intérêt pour récupérer une partie des livres de la bibliothèque du siège du groupe La Poste, un important fonds d'ouvrages constitué au fil de décennies d'acquisitions. Une opération d'économie circulaire inédite.



# #connecter

Le vote électronique facilite les élections professionnelles

Entre le 1<sup>er</sup> et le 8 décembre 2022, de plus en plus d'agents de la fonction publique ont été invités, en Bourgogne-Franche-Comté, à voter par voie électronique pour élire leurs représentants aux commissions administratives paritaires, consultatives paritaires et aux comités sociaux.

Centres hospitaliers, conseils départementaux, Sdis, une quinzaine d'entités ont confié l'organisation de leurs élections professionnelles à Docaposte, filiale de La Poste spécialisée en gestion documentaire, avec son offre Voxaly. À l'ère du numérique, le dialogue social évolue et se modernise. La digitalisation des relations sociales se place au cœur des préoccupations des dirigeants. Parmi les initiatives numériques qui émergent, le vote électronique fait de plus en plus d'émules car il permet de gagner du temps tout en assurant un haut niveau de sécurité, de fiabilité et de confidentialité.

Voxaly propose un outil de vote en ligne simple et intuitif, conçu pour être accessible à tous les électeurs, aguerris ou non à l'informatique. Ces derniers votent sans contrainte horaire ou géographique, depuis leur domicile, leur lieu de travail, sur une tablette, un smartphone ou un ordinateur. La solution de Docaposte garantit le respect des exigences réglementaires de confidentialité et de sincérité de scrutin ainsi que la conformité au RGPD (règlement général sur la protection des données). Au-delà de la question complexe mais ponctuelle des élections professionnelles, les services des ressources humaines sont largement engagés dans des chantiers de dématérialisation. Le recours au vote électronique est sans contexte une étape majeure de cette modernisation.



« C'est la première fois que nous avons recours au vote électronique, qui a facilité la procédure et la gestion mais nous a aussi permis d'améliorer le taux de participation. Le Sdis est un établissement départemental, avec 3 100 agents, dont 500 électeurs répartis dans tout le département, qui fonctionne jour et nuit. Pas besoin de mettre des urnes dans chaque agence, les agents ont pu voter

de chez eux sur téléphone ou ordinateur. Une solution moins lourde et moins chronophage que le vote sur papier. Le dépouillement se fait en un clic, avec la possibilité d'obtenir directement les procès-verbaux, un rapport de synthèse ainsi que le calcul automatique de l'attribution des sièges. »

Hélène Velt, cheffe de service au Sdis du Doubs, en charge des projets structurants RH



# #dynamiser

Les facteurs veillent sur les biens immobiliers



L'Établissement Public Foncier (EPF) Doubs Bourgogne Franche-Comté s'appuie sur le réseau des facteurs pour veiller sur certains biens immobiliers et signaler toute occupation non autorisée ou dégradation.

Charles Mougeot, directeur général de l'EPF Doubs Bourgogne Franche-Comté, décrit les besoins liés à son activité foncière. « L'EPF a souhaité externaliser cette prestation, compte tenu de l'étendue de son patrimoine et de son périmètre d'intervention. »

Les équipes de La Poste effectuent une visite par quinzaine sur chacun des 36 sites identifiés, avec la remontée d'informations sur la fréquentation (dégradations, squats, traces d'effraction, etc.) et sur la propreté (végétation envahissante, notamment). Concrètement, les facteurs effectuent des visites d'identification des anomalies visibles depuis l'extérieur des bâtiments. Équipés de leur smartphone connecté, les facteurs notent leurs observations et prennent des photos. Ces éléments sont ensuite disponibles sur un espace client en ligne.



« Nous avons retenu La Poste, après consultation, car elle propose une solution vigie sur mesure répondant à nos besoins. Le réseau des facteurs et le maillage quotidien qu'ils assurent sur l'ensemble du territoire de Bourgogne-Franche-Comté sont pour nous un gage de proximité et de réactivité essentiel pour la réalisation de cette mission de surveillance. »

Charles Mougeot, directeur général de l'EPF Doubs Bourgogne Franche-Comté



« Il s'agit d'une offre sur mesure prenant en compte le cahier des charges spécifique de l'EPF, l'offre standard ne permettant pas de répondre à la demande. L'offre Proxi vigie urbaine permet d'identifier les problèmes de voirie, de dégradation de mobilier urbain ou les actes d'incivilité au sein d'une commune. En ce qui concerne l'EPF, c'est une vigie de biens, dont la liste est définie au préalable. »

Arnaud Andriane, directeur des ventes entreprises Services-Courrier-Colis en Bourgogne-Franche-Comté



# « 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.