

SERVICES

La Poste développe une nouvelle offre de services à Bordeaux



Les outils numériques et l'explosion des capacités technologiques engendrent à la fois une transformation sociétale et un nouveau mode de développement économique. De nouvelles façons de produire, de consommer, de vivre émergent dans la ville. Pour y répondre, La Poste vient de déployer de nouveaux services qui ont été pensés en concertation avec la Ville, afin de répondre aux spécificités de chaque quartier, pour faire de Bordeaux une « smart city ».

La Poste – qui est à la fois une banque, un opérateur de téléphonie mobile et de solutions numériques, et un logisticien dans l'express – et la Ville ont travaillé en étroite collaboration pour concevoir de nouveaux services et infrastructures, plus adaptés aux mœurs actuelles, avec, entre autres, des horaires élargis. Smartphones, tablettes, e-commerce ont révolutionné le quotidien et créé autant de nouveaux usages. Concrètement, cela se traduit par l'ouverture à Mériadeck, du premier espace de coworking de La Poste pour les professionnels, des consignes permettant la délivrance 24 h/24 des colis au plus proche des lieux de passage des clients, mais aussi des points de services La Poste Relais installés dans des quartiers résidentiels avec des partenaires de l'économie sociale et solidaire (Conciergerie solidaire à Darwin, ADDAH 33 à Bel Air). Sans oublier des lieux transformés pour s'adapter aux besoins actuels, à l'image

de l'espace de commerce et de networking Saint Rémi, qui intègre les services de La Poste, une conciergerie de quartier, et des boutiques éphémères avec des horaires élargis. De plus, La Poste va se doter d'un hôtel de logistique urbaine en novembre prochain, permettant de mutualiser des activités de courrier et colis au plus proche des lieux de distribution de la population. À chaque fois que cela a été possible, ces innovations ont été construites avec des partenaires territoriaux locaux. Comme Metro Pulse, cet espace d'incubation de projets entre grands groupes, ETI, PME et start-up, qui a été inauguré le 10 novembre.

DES SERVICES INNOVANTS ET DE PROXIMITÉ

Sur le plan des services, La Poste élargit considérablement son offre. Elle a, par exemple, ouvert des centres d'examen pour permettre aux jeunes de la métropole de passer et d'obtenir le Code de la route. En 2016, 4 776 jeunes ont ainsi profité de ce service.

L'entreprise publique propose aussi « Oh my keys », un service qui permet de confier ses clés à La Poste, qui les remettra ensuite à la personne désignée.

Par ailleurs, le facteur peut désormais accompagner 6 jours sur 7 les personnes fragiles et/ou isolées, par exemple pour « veiller sur ses parents », un nouveau service de proximité. Enfin, une expérimentation nationale a actuellement lieu à Bordeaux : La Poste a lancé un nouveau service de livraison de médicaments à domicile, qui est testé avec le concours de pharmaciens bordelais et du site Mes médicaments chez moi. Ce nouveau service permet au patient de commander ses médicaments auprès de la pharmacie de son choix et de se faire livrer par son facteur. Globalement, La Poste a investi 2,2 millions d'euros depuis trois ans pour la transformation des bureaux, mais aussi des services plus accessibles avec les points de services La Poste Relais, ou encore des consignes Pickup Station 24 h/24.

DEUX QUESTIONS À...

Agnès Grangé, DÉLÉGUÉE DU GROUPE LA POSTE EN NOUVELLE-AQUITAINE

Pourquoi La Poste crée-t-elle ces nouveaux services ?

Notre société est en plein bouleversement. Il y a une évolution des modes de vie. Et pour répondre à ces nouveaux besoins, le groupe La Poste se transforme, afin d'améliorer encore l'accessibilité de ses services et de leur apporter davantage de sur-mesure. Ainsi, aujourd'hui, le guichetier à Mériadeck

accueille le public avec une tablette qui scanne la carte d'identité et reconnaît le client, s'il a accepté de créer un compte.

Comment avez-vous choisi l'implantation de ces services ?

Nous les avons pensés avec Nathalie David-Garmendia, directrice du réseau en Gironde, la Ville et les mairies de quartier, et adaptés en fonction des besoins spécifiques des

populations, dans le seul but de faciliter la vie de nos citoyens. Ainsi, des consignes permettent désormais de récupérer des colis 24 h/24, les gens peuvent aussi déposer leurs clés pour une personne de confiance à La Poste, les jeunes peuvent passer leur examen du Code de la route dans des bureaux de poste, nous avons ouvert un espace de coworking... Et d'autres services verront le jour dans les mois à venir.