

Philippe Wahl : « La Poste se renouvelle au service de tous, partout, tous les jours »

« La Poste a notamment pour mission de contribuer à l'aménagement du territoire en favorisant l'accès aux services au public. Forte de sa présence physique et humaine, elle innove et diversifie ses formats de présence. Elle encourage notamment la mutualisation des services, la création de tiers lieux et de services couplant les contacts physique et numérique afin de simplifier la vie des citoyens et de redynamiser les centres-bourgs. Ce sont des perspectives particulièrement adaptées aux enjeux des territoires de montagne. »

Philippe Wahl, PDG du Groupe La Poste



EMMANUEL FRADIN



La révolution numérique a bousculé les fondements du modèle économique de La Poste qui, face à l'érosion de son métier historique du courrier, poursuit sa transformation et développe ses services pour répondre aux nouveaux enjeux.

PLM : En quoi consistent les nouveaux services proposés par La Poste ?

Philippe Wahl : La Poste est confrontée à la chute de son activité historique du courrier. C'est pourquoi elle se réinvente en restant fidèle à ses valeurs.

Dans le cadre de son plan stratégique « La Poste 2020 : conquérir l'avenir », elle a pour ambition de devenir la première entreprise de proximité humaine du pays. Au service du développement des territoires, elle leur propose un maillage et un ancrage sans équivalent. Six jours sur sept, 75 000 facteurs desservent 100 % des communes françaises et les postiers rencontrent 3,7 millions de Français chaque jour.

Les nouveaux services de La Poste visent à simplifier la vie des citoyens. Le Groupe propose d'accompagner les collectivités dans la mise en œuvre de leurs politiques publiques liées aux grands enjeux de cohésion sociale et territoriale et se positionne sur la transition numérique, écologique et territoriale. En matière d'accompagnement des personnes fragiles et isolées, plusieurs solutions ont été développées : le portage de repas avec Savourer chez vous, la livraison à domicile de médicaments ou les formules Veiller sur mes parents et Proxi vigie, des services de veille et d'alerte qui permettent à l'agent de La Poste d'apporter un sentiment de sécurité aux personnes visitées, aux proches et aux aidants. La proximité de nos facteurs dans les secteurs ruraux ou de montagne est déterminante de ce point de vue.

PLM : Quels types de services La Poste développe-t-elle pour accompagner les projets d'investissement et d'équipement des collectivités ?

P.W. : Outre le financement de l'investissement local

par La Banque postale, premier établissement prêteur aux collectivités, d'autres services sont proposés. La classe mobile SGOOL, par exemple, qui permet de favoriser le développement des compétences numériques à l'école ou Geoptis, une solution qui permet de dresser un diagnostic complet de l'état des routes et de répondre ainsi aux enjeux de sécurité, majeurs en montagne.

PLM : La Poste a-t-elle développé des solutions autour de l'e-administration et de la relation citoyenne ?

P.W. : Les collectivités souhaitent donner à leurs administrés un accès aux services qui facilitent leur quotidien. La Poste a mis en place une plateforme numérique multiservices et multicanal gérée par la collectivité et accessible *via* Internet, depuis un ordinateur, un smartphone ou une tablette présente dans un guichet afin que chaque usager puisse effectuer ses formalités et bénéficier d'un large bouquet de services (action sociale, enfance/famille, lecture publique, mobilité...).

La Poste intègre par ailleurs dans ses solutions les obligations réglementaires qui s'imposent aux collectivités : « silence vaut acceptation », saisine par voie électronique ou encore le règlement général sur la protection des données (RGPD), qui s'appliquera dès le 25 mai prochain à l'ensemble des collectivités.

À travers son offre d'aide à la dénomination et à la numérotation des voies, La Poste accompagne également les collectivités sur le sujet de l'adresse, qui contribue fortement au déploiement de l'infrastructure numérique. D'ici 2022, dans le cadre du plan France très haut débit, l'intégralité du territoire devra être couverte. Or, sans adresse, La Poste n'est pas en mesure de créer le code Hexaclé qui constitue la carte d'identité alphanumérique exigée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep) pour obtenir le raccordement à la fibre. L'adressage permet également de régler la question de l'homonymie des voies lors de la création de communes nouvelles.

« La promesse de La Poste est simple : le facteur humain pour tous, partout et tous les jours. »