

**P. 6 Grand format**

Faire émerger  
un modèle de services  
de proximité pionnier  
à Saumur

**P. 8 D'intérêt général**

La Poste, engagée  
avec les territoires

**P. 12 Traits d'union**

Innovier pour s'adapter  
aux besoins de tous  
les publics du territoire



# posteo

**PAYS DE LA LOIRE**



# le billet de...



**Fabien Jouron,**  
délégué régional du Groupe La Poste  
en Pays de la Loire

« C'est avec plaisir que je vous retrouve pour ce nouveau **Postéo**, imaginé pour partager les projets réussis de notre territoire. Il vise à montrer comment nos collaborations conçoivent des solutions sur mesure pour déployer une dynamique, réduire les fractures territoriales et répondre aux besoins de vos administrés. Dans ce numéro, je vous invite à découvrir des projets d'innovation postale, par exemple, ceux menés avec Saumur ou Saint-Mars-du-Désert, qui ont pour enjeu de co-construire de nouveaux lieux de services de proximité. Impulser un avenir meilleur, en lien avec les évolutions de la société,

c'est tout l'enjeu qui se présente à nous. Le cahier central est consacré aux orientations prises par La Poste dans son nouveau plan stratégique « La Poste, engagée pour vous ». À travers ce plan, le Groupe poursuit l'ambition de 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.

**En 2021, les difficultés provoquées par la crise sanitaire perdurent** et appellent la poursuite de nos efforts. Nos réseaux logistiques et bancaires ont été confrontés à divers enjeux : distribution des prestations sociales et de tous les colis. À La Poste, soutenir le dynamisme et l'équilibre économique des territoires a toujours été au cœur de notre politique d'engagement sociétal.

**Enfin, pour remplir notre mission d'aménagement du territoire**, nous pilotons notre présence au travers d'un réseau de 17 000 points de contact, notamment par la conclusion de partenariats locaux publics ou privés, en recherchant la meilleure efficacité économique et sociale. Ces partenariats sont le fruit d'une concertation soutenue avec l'ensemble de nos parties prenantes locales, ayant pour objet d'offrir le juste équilibre entre les services attendus et la réalité de l'activité et des usages actuels. Plus que jamais, La Poste est engagée à vos côtés.



**postéo** PAYS DE LA LOIRE

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 Pays de la Loire.  
**Directeur de la publication** : Fabien Jouron. **Directeur de la rédaction** : Gildas Brochard. **Rédactrice en chef** : Hélène Bertin. **Rédacteurs** : Xavier Abert, Hélène Bertin, Pauline Jarry, Léane Lebrun, Clémence Tiercelin-Moreau. **Crédits photo** : agence Détéa – Camille Charmey, Laurence Edeline, Face Vendée, La Poste – Havas, Nicolas Gouhier, Eric Huynh, Pauline Jarry, Léane Lebrun, Xavier Topalian, préfecture de Vendée, @REA2015, stock.adobe.com, crédit bnenin saiko3p, ville de Saumur, ville de Saint-Mars-du-Désert. 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.



## PAYS DE LA LOIRE

Facteurs de fierté

**20 425 721**  
colis distribués  
en Pays de la Loire  
en 2020.

**+30 %**  
de trafic colis  
par rapport à 2019.

**331 000**  
colis distribués  
sur la seule journée  
du 16 décembre.



S'ADAPTER

## Volumes colis : de nouveaux records battus

Crise sanitaire, promotions, achats de Noël ont incité encore plus les Français à commander en ligne. En Pays de la Loire, ce sont 331 000 colis qui ont été distribués sur la seule journée du 16 décembre. Pour pouvoir accompagner au mieux ses clients, La Poste a déployé un dispositif exceptionnel réunissant la logistique, la distribution avec une double présentation, l'accueil en bureaux de poste et points retrait colis. Et 300 renforts sont venus soutenir la mobilisation des postiers sur le terrain. L'enjeu aujourd'hui pour La Poste est d'adapter son outil industriel et logistique pour traiter toujours plus de colis et faire face à la baisse inéluctable du courrier. Quand, en 2010, les Français écrivaient 45 lettres prioritaires par foyer et par an, l'année dernière, ils n'en ont envoyé que 5.



FACILITER

## Des points retrait colis éphémères

Pour les fêtes de fin d'année, La Poste a créé en Pays de la Loire cinq sites éphémères pour que les clients puissent retirer plus facilement leurs colis. Dans les galeries commerciales de Nantes Beaulieu et Saint-Herblain Sillon, deux points retrait colis ont été installés. « L'espace est agréable et dédié aux colis. Je n'ai donc pas besoin d'attendre que les gens réalisent d'autres opérations! C'est pratique pour moi car je peux faire mes achats de Noël et, au même endroit, retirer mes commandes passées sur Internet », confie Gwenaëlle, cliente. Ce dispositif exceptionnel offre au client un gain de temps précieux et lui permet de retirer son paquet sur une plage horaire étendue jusqu'à 20 heures. Des drive colis ont également été mis en place pour simplifier le parcours client.

## Chiffre clé

-80,74 %

des émissions de CO<sub>2</sub> annuelles : c'est l'objectif visé par Chronopost avec la mise en place de la livraison en véhicules électriques et GNV.



RESPONSABLE

## Chronopost : livraison 100% électrique et GNV

Depuis le 31 octobre, Chronopost, leader français de la livraison express, filiale de DPDgroup, a déployé des moyens respectueux de l'environnement à Nantes. Quotidiennement, 21 nouveaux véhicules électriques et 5 véhicules GNV (gaz naturel pour véhicules) sillonnent le centre-ville de Nantes et son agglomération, pour livrer les particuliers et les professionnels, ce qui représente un peu plus de 2 800 colis par jour. L'agence Chronopost de Nantes a aussi installé 11 bornes de recharge des batteries. Avec le déploiement de ces véhicules respectueux de l'environnement, Nantes rejoint Paris, intégralement livrée en 100% véhicules électriques et GNV depuis 2019, ainsi que 15 autres grandes villes françaises.

4



VERTUEUX

## Les invendus récupérés par les facteurs

Une boucle vertueuse à plus d'un titre. Le projet SoliPain consiste à faire récupérer par les facteurs les invendus des boulangeries, ensuite transformés en nouveaux produits alimentaires par des personnes en situation de handicap. Cette initiative devrait voir le jour en septembre prochain, sur le périmètre d'Angers-Cholet-La Roche-sur-Yon. Damien Demoor est responsable de l'association Handicap travail solidarité (HTS), partenaire du Groupe La Poste sur ce projet : « Pour récupérer ces invendus, le plus rentable est de s'appuyer sur des tournées déjà existantes, afin de mutualiser les coûts et diminuer l'impact environnemental. Le point fort de La Poste est son réseau de facteurs qui passent au quotidien et la relation de confiance qu'ils entretiennent avec les commerçants. »

## Chiffre clé

2 386

En Loire-Atlantique et Mayenne, 2 386 commerçants, artisans et producteurs proposent sur Ma Ville Mon Shopping plus de 32 000 produits.

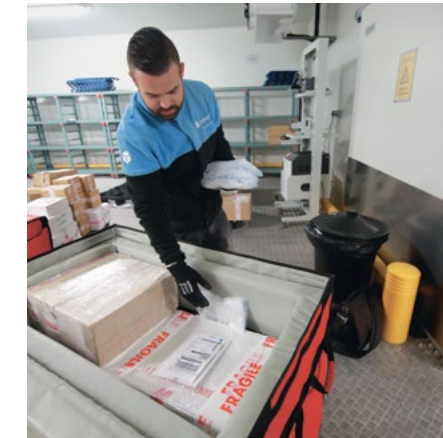


PROXIMITÉ

## Une solution pour soutenir le commerce local

Les chambres de commerce et d'industrie du 44 et du 53 ont adhéré à la plateforme Ma Ville Mon Shopping proposée par Le Groupe La Poste. Ce site offre aux 2 386 commerçants, artisans et producteurs inscrits une solution pérenne pour créer leur e-boutique et vendre en ligne. C'est une véritable collaboration gagnant-gagnant qui s'opère entre La Poste et les CCI pour soutenir le commerce de proximité. Lors du deuxième confinement et au moment des fêtes de fin d'année, des campagnes de communication ont été menées, permettant ainsi de multiplier par 10 le nombre de visites par jour. Des webinaires sont également organisés pour acculturer les commerçants à l'e-commerce, et un comité se réunit régulièrement pour faire évoluer la plateforme Ma Ville Mon Shopping et répondre au mieux aux besoins des utilisateurs.

5



CONTINUITÉ

## Une solution pour livrer ses produits frais

Erwan Dieumegard est le gérant de deux bars à fromages et épicerie fines à La Roche-sur-Yon et Fontenay-le-Comte. Malgré l'ouverture possible de son magasin Entre deux fromages, une partie de son activité est fermée dans le cadre des mesures sanitaires. Pour continuer à satisfaire ses clients et livrer les commandes passées en magasin, par e-mail ou par téléphone, il a opté pour l'expédition de ses produits par Chronofresh. Lancé en 2015, ce service de livraison express de colis frais est adossé au réseau traditionnel de Chronopost. Erwan Dieumegard a ainsi la possibilité de faire transporter ses produits dans toute la France, sous température dirigée, dans le respect de la chaîne du froid. Et pour développer ses activités, il a passé des partenariats avec des chocolatiers et mielleries.



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

## Faire émerger un modèle de services de proximité pionnier à Saumur

**En association avec La Poste et la Banque des territoires, la ville de Saumur a lancé en 2019** une démarche de design de services pour construire une offre « cœur de bourg » innovante sur sa commune déléguée Saint-Hilaire-Saint-Florent. Quel est le bouquet de services en capacité de répondre aux problématiques du quotidien des habitants? Quels services pour dynamiser le lien social et les solidarités? Le dispositif a ainsi été imaginé avec les habitants et les acteurs locaux pour faire émerger des idées et propositions en phase avec la réalité du terrain. Au cœur des réflexions : des services comme la médiation numérique, une conciergerie de bourg, un espace de coworking, un pôle des mobilités durables et tourisme vert, ou encore une agence postale communale. Une phase d'expérimentation permettra ainsi d'en vérifier la pertinence et d'apporter des ajustements pour entrevoir sa déclinaison au sein d'autres territoires.

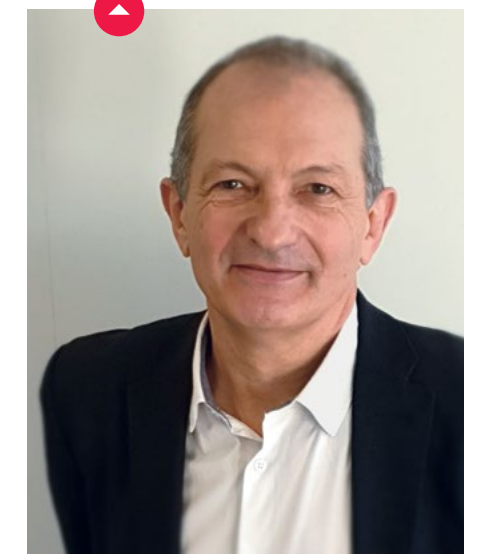


« Dans le cadre de l'évolution de la présence postale dans la ville de Saumur, un dialogue a été engagé avec les élus à la fin 2015. Au fil du temps, Monsieur le Maire a exprimé le souhait d'imaginer un point de services au public innovant. Je lui ai donc proposé un cahier des charges de 'design de services'. L'objectif étant de répondre à ce besoin de tiers-lieux tout en mutualisant les activités de la mairie déléguée, de La Poste et d'autres services, en commençant par la commune déléguée de Saint-Hilaire-Saint-Florent. La ville a lancé l'appel d'offres, et la société Detéa a été retenue et a réalisé la prestation de la fin 2019 à octobre 2020. Ce projet a été cofinancé à parts égales par la ville, La Poste (CDPPT) et la Banque des Territoires. C'est par la recherche de partenariats innovants que l'on se tient à l'écoute des besoins de la collectivité, dans un objectif gagnant-gagnant. »

**Christophe Audouin,**  
délégué territorial du Groupe La Poste en Maine-et-Loire

« La fermeture annoncée du bureau de poste de Saint-Hilaire-Saint-Florent nous a amenés à réfléchir à un nouveau modèle de services, que l'on n'a pas l'habitude de voir dans une commune de 4 000 habitants. L'enjeu est d'apporter aux habitants un premier point de services de proximité. Avec le cabinet d'études, nous avons lancé une consultation citoyenne et mené une réflexion sur l'accueil et le conseil à apporter aux usagers, tout en intégrant des services complémentaires, tels que les services postaux et eau. Au sein de cet espace, nous mettrons à disposition des bureaux pour chefs d'entreprise ou télétravailleurs ainsi qu'une conciergerie avec un système de casiers sécurisés afin de récupérer un colis, une commande passée auprès d'un commerçant local. Enfin, grâce à deux ordinateurs, le personnel de la mairie déléguée accompagnera les habitants dans leurs démarches administratives en ligne. »

**Jackie Goulet,**  
maire de Saumur



Projet d'aménagement de la plateforme de services de Saint-Hilaire-Saint-Florent.

**100 000 €**  
est le budget du projet de point de services de proximité.  
**45 000 €**  
est le budget complémentaire alloué au lot « étude de Design ».

# 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

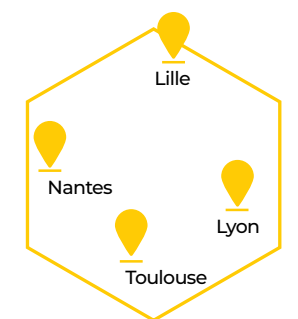
ont donné leur avis lors de la démarche participative :

- 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

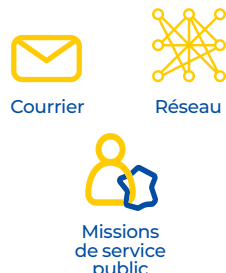
Au service de tous, utile à chacun, La Poste, entreprise de proximité humaine et territoriale, développe les échanges et tisse des liens essentiels en contribuant aux biens communs de la société tout entière.

## D'intérêt général

### Nos 3 dynamiques

1

#### CONFORTER NOS ACTIVITÉS HISTORIQUES ET NOS MISSIONS DE SERVICE PUBLIC



2

#### ACCÉLÉRER LES MOTEURS DE CROISSANCE ACTUELS



3

#### CONSTRUIRE LA CROISSANCE DE DEMAIN



### 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

## #dynamiser

### Aménagement du territoire

Dans un monde digitalisé, où les territoires doivent répondre aux nouvelles attentes de leurs habitants, La Poste et les élus mutualisent leurs efforts pour innover et dynamiser leur territoire. C'est le cas du tiers-lieu créé à Saint-Mars-du-Désert (44).

P. 12

## #accompagner

### Maintien à domicile

Le vieillissement de la population reste un défi majeur pour les territoires. La Poste a développé des services de proximité comme le portage de repas à Laval. À Drain, la supérette Proxi propose également à ses clients la livraison de leurs courses par le facteur.

P. 14

## #connecter

### Inclusion sociale et numérique

Treize millions de Français sont en difficulté avec le numérique. sept millions d'entre eux n'ont aucun accès à Internet. Le Groupe La Poste a déployé en 2019 un ambitieux programme. Illustration en Vendée avec la mise en place de pass numériques et d'ateliers avec FACE.

P. 15



# #dynamiser

## Aménagement du territoire : un réseau de proximité qui s'adapte à tous

Dans un monde digitalisé, où les territoires doivent répondre aux nouvelles attentes de leurs habitants, La Poste et les élus mutualisent leurs efforts pour innover et dynamiser leur territoire.

Pour adapter et moderniser sa présence dans les territoires, La Poste a signé avec l'État et l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité le contrat de présence postale territoriale 2020-2022. Prévoyant 177 millions d'euros de financement par an, ce texte est le fruit d'une démarche participative et tient compte des propositions des élus. En Pays de la Loire, La Poste innove, se réorganise, modernise les bureaux de poste pour mieux répondre aux nouveaux usages des clients. En effet, de nouveaux formats permettent d'élargir les plages horaires d'ouverture, de réduire la fracture

Notre réseau ligérien :  
**358** bureaux de poste,  
**412** agences communales,  
**283** points La Poste relais,  
**9** maisons de services au public,  
**2** France Services

numérique ou encore de développer de nouvelles formes de mutualisation des services. En zone urbaine, les points La Poste relais (en commerces de proximité) permettent de proposer des horaires et des services adaptés aux modes de vie des citadins. En zone à faible densité, la présence postale est assurée au travers de maisons de services au public (MSAP) dans lesquelles les clients bénéficient de l'accompagnement d'un postier pour bien accéder à différents services publics, ou par des espaces France Services qui offrent un socle de services publics garantis, ou encore avec les points La Poste Agences Communales (en mairies). Dans ces zones, La Poste est également présente avec des facteurs-guichetiers qui partagent leur temps entre les services du facteur et ceux du guichet d'un bureau de poste. D'autres formats innovants voient le jour grâce à la réflexion mutualisée des élus et de La Poste, c'est le cas du tiers-lieu créé dans la ville de Saint-Mars-du-Désert (44), qui se veut être un lieu atypique entre le domicile et le travail dans lequel La Poste pourra proposer de nouveaux services utiles aux habitants. Toutes ces initiatives menées en concertation avec les élus de proximité témoignent de la capacité d'adaptation de La Poste pour assurer sa mission de service public et figurer parmi les maillons essentiels du développement des territoires.



« En 2020, nous avons transformé notre bureau de poste en agence communale. Cela nous a amenés à nous questionner plus largement sur le service public de demain en y associant les habitants. La Poste nous a suivis dans la démarche en participant aux ateliers citoyens. Il en a découlé la création d'un tiers-lieu pour valoriser nos produits locaux, proposer des services et des espaces de travail partagés ainsi qu'un lieu de respiration pour les familles aidantes et/ou avec des personnes en situation de handicap. Notre tiers-lieu est maintenant ouvert, et nous imaginons

ensemble les services que La Poste pourrait apporter, comme la livraison de produits locaux, la veille des personnes fragiles et l'aide contre l'isolement numérique... Ce tiers-lieu évolue avec les habitants, en fonction de leurs besoins. La Poste est un partenaire précieux pour tous nos projets. »  
**Barbara Nourry,**  
 maire de Saint-Mars-du-Désert



Monsieur et madame Glory, gérants du La Poste Relais Rezé Blordière.

**2**  
 REZÉ BLORDIÈRE

## Nouveaux services au tabac-presse

Depuis mars 2020, à Rezé, le tabac-presse de Philippe Glory est devenu un point de services La Poste relais. « Les clients ont très vite vu l'intérêt des nouveaux services que nous proposons avec une amplitude horaire plus large et un accès plus rapide aux produits postaux, confie le gérant. En tant que buraliste, commerçant de qualité locale, l'objectif pour nous est de rendre accessible un maximum de services à nos concitoyens. » Et pour Lénaïg, cliente « l'accueil y est très agréable. C'est beaucoup plus pratique pour moi de récupérer mes colis : je peux passer avant ou après le travail ».



**PLUS D'ACTUS SUR**  
 LA POSTE DE REZÉ PONT-ROUSSEAU A DÉBUTÉ SA TRANSFORMATION. POUR DÉCOUVRIR LE PROJET : [www.bit.ly/3bxhcbZ](http://www.bit.ly/3bxhcbZ)

**1**  
 BENET

## La Poste labellisée France Services

Début janvier, La Poste de Benet a été labellisée France Services. Cette démarche répond à l'ambition du Groupe La Poste de participer au maintien des services publics sur le territoire. Benoît Brocart, préfet de Vendée, explique : « Le déploiement des France Services répond à une priorité gouvernementale : proposer dans chaque territoire un bouquet de services au public, dans le respect d'un haut standard de qualité. Ainsi, cette France Services doit être accessible par ses plages horaires et pourvue d'agents polyvalents capables d'orienter sur l'ensemble des services représentés. »



Nouvel espace France Services de Benet.



**3**  
 SAINT-PIERRE-DES-NIDS  
**Facteur-guichetier : au plus près des habitants**

La Poste adapte sa présence dans les communes rurales et périurbaines afin de répondre aux évolutions des modes de vie. Olivier Pierres est facteur-guichetier à Saint-Pierre-des-Nids, commune de la Mayenne. Depuis septembre 2017, il partage sa journée entre sa tournée de facteur sur la commune et la tenue du bureau de poste de Saint-Pierre-des-Nids. Cette solution permet de proposer aux clients un interlocuteur postal unique. Aujourd'hui, en Pays de la Loire, 62 bureaux de poste disposent d'un facteur-guichetier.



# #accompagner

Bien vieillir chez soi plus longtemps

Depuis octobre dernier et le reconfinement, la supérette Proxi de Drain, dans le Maine-et-Loire, propose à ses clients un service qui leur facilite la vie : commander ses courses à distance, et se les faire ensuite livrer par... le facteur.

Une jeune femme dynamique et très investie dans la vie du village. Anne Deshaies a, depuis cet été, rouvert la supérette Proxi de Drain. Ici, dans les Mauges, au sud d'Anenis, la frontière entre le 49 et le 44 est toute proche, et les bords de Loire sont à deux pas. Afin de simplifier la vie des habitants, dans ce contexte de crise sanitaire, Anne a eu l'idée de leur proposer, depuis octobre dernier, un service de livraison de courses par le facteur de la commune. Concrètement, les clients contactent le magasin par téléphone. Ils peuvent commander tout ce qui est épicerie et qui ne nécessite pas de respecter la chaîne du froid. Suivant l'heure

de la commande dans la journée, les produits sont livrés le lendemain ou le surlendemain par le facteur. Ce service s'adresse surtout aux personnes seules, isolées, en situation de handicap, ou bien encore à des aînés qui ne veulent pas se déplacer par peur de la contamination. Mais ce n'est pas tout. Car au-delà de la mise en place de ce service, Anne Deshaies fourmille d'autres projets ambitieux en partenariat avec La Poste et souhaite ainsi devenir peu à peu un acteur majeur de la commune. Dans cette optique, son magasin est ainsi devenu un point La Poste Relais depuis le 15 octobre. Prochaine étape : probablement bientôt sera-t-il aussi relais colis Pickup Services.

En Pays de la Loire, **16351** commandes de portage de repas par le facteur en 2020. Plus de **120000** au niveau national.



Portage à domicile : une solution de livraison de proximité, par le facteur.

LAVAL

## Des facteurs livrent les repas au domicile des seniors



Marie-Thérèse, 94 ans, bénéficie désormais du nouveau service de livraison à domicile.

Depuis l'été 2020, le traiteur lavallois Poivre et sel a confié à La Poste la livraison des repas à destination des seniors. Un nouveau service très apprécié des clients considérés comme « fragiles » dans le contexte sanitaire actuel. Chaque semaine, c'est une vingtaine de repas qui est livrée par le facteur au sein de box isothermes. C'est également un moyen de renforcer le lien social : un moment convivial d'échange humain qui contribue à rompre l'isolement. Trois facteurs de la plateforme Services-Courrier-Colis de Laval ont été spécialement formés à la relation avec les personnes âgées ainsi qu'à l'hygiène et la sécurité alimentaire pour assurer ce nouveau service.



**PLUS D'ACTUS SUR**  
PORTER DES REPAS DE QUALITÉ  
AU DOMICILE DE VOS SENIORS :  
<https://urlz.fr/dT4c>

# #connecter

Inclusion numérique : une réponse à tous les âges et pour tous les usages

Au sein de la France Services de Benet, inaugurée le 13 janvier dernier, Le Kiosque et La Poste identifient les usagers éligibles au Pass Numériques afin qu'ils puissent bénéficier de formations dédiées.

Fin 2020, la France Services de Benet a reçu ses 25 premiers pass numériques. Financés par l'État, ces carnets de 10 chèques donnent accès à des services d'accompagnement dans des lieux certifiés Aptic<sup>(1)</sup> partout en France. Ce dispositif doit favoriser l'autonomie des usagers sur des opérations simples pour qu'ils ne soient plus dépendants. Catherine Papin, référente de la France Services, explique : « Le rôle des chargés de clientèle est d'identifier les personnes à qui le pass serait utile. » Ensuite, le personnel du Kiosque intervient avec le test numérique de La Poste et offre le pass en fonction des besoins détectés. De plus, le personnel du centre socioculturel Le Kiosque et les chargés de clientèle de La Poste

accompagnent au quotidien les personnes qui ne se sentent pas à l'aise avec les outils numériques dans leurs démarches en ligne, la compréhension des documents, la constitution de dossiers et la création de comptes. Et pour faciliter l'accès au numérique, un îlot composé d'une connexion Internet, un scanner, une imprimante et un ordinateur est à la disposition des habitants au sein de la France Services de Benet. Ce dispositif s'inscrit dans les actions mises en place par Le Groupe La Poste pour favoriser l'inclusion numérique dans les territoires.

(1) Label numérique inclusif qui vise à accélérer la transition numérique pour les citoyens, les organisations et les territoires).



Îlot numérique de la France Services de Benet, inaugurée le 13 janvier dernier.

**50** points de services La Poste proposent, en Pays de la Loire, un îlot numérique pour faciliter l'accès au numérique.

LA ROCHE-SUR-YON

## Des ateliers numériques pour former le public vulnérable

En décembre dernier, le club FACE Vendée (Fondation Agir Contre l'Exclusion) s'est vu remettre cinq tablettes Ardoiz pour animer des ateliers numériques. Financées par le fonds de péréquation, les tablettes permettront d'animer en 2021 dix ateliers numériques dans les locaux du club FACE et le bureau de poste de La Roche-sur-Yon Clémenceau. « Notre rôle est d'accompagner le public vulnérable. Nous les aidons à comprendre et remplir les formulaires en ligne, utiliser les applications mobiles et les automates de La Poste », explique Audrey Ameil, directrice de FACE Vendée. Les bénéficiaires sont identifiés lors d'une prise de contact en bureau ou au sein du point La Poste relais ESS des Jaulnières, tenu par le club. Un diagnostic est proposé pour répondre au mieux aux besoins d'accompagnement numérique et bancaire.



**PLUS D'ACTUS SUR**  
LES ATELIERS NUMÉRIQUES ORGANISÉS  
PAR LA POSTE ET FACE VENDÉE :  
[bit.ly/3eAwJt7](https://bit.ly/3eAwJt7)

# 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.