

P. 6 Grand format
Des espaces
de logistique urbaine
au cœur de Paris

P. 8 D'intérêt général
Le nouveau contrat
de présence postale
territoriale 2023-2025

P. 12 Traits d'union
La médiation numérique
au service des clients

postéo

ÎLE-DE-FRANCE



le billet de...



Florence Pavageau,
déléguée régionale du groupe La Poste
en Île-de-France

La Poste est mobilisée en faveur de l'inclusion numérique. L'illectronisme est une réalité au quotidien pour 13 millions de concitoyens soit près de 20% de la population. Il touche en particulier les plus fragiles, quel que soit leur âge, limitant leur accès à l'emploi, aux services administratifs, aux loisirs... La lutte contre la fracture numérique est au cœur des engagements sociétaux du groupe La Poste. Déjà 400000 personnes ont été accompagnées en 2022, avec pour objectif 1 million de personnes chaque année.

Avec ses points de contact répartis sur tout le territoire, La Poste détecte massivement les publics en difficulté digitale et leur propose des solutions adaptées à leurs besoins. Elle les accompagne dans leurs démarches administratives en ligne et facilite les usages numériques des seniors avec la tablette Ardoiz. Avec sa plateforme partenaire Les Bons Clics, La Poste apprend à ses clients à naviguer sur le site Web de La Banque Postale.

La Poste accompagne aussi la mise en place de conseillers numériques dans nos 24 espaces France services d'Île-de-France. Actuellement, 3 d'entre eux interviennent au sein de bureaux de poste particulièrement touchés par l'illectronisme, dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville ou les zones rurales. En partenariat avec la Banque des Territoires, La Poste développe L'Étape Numérique, un espace mis à disposition d'associations partenaires dans lequel sont dispensés des ateliers de formation numérique. En Île-de-France, huit espaces sont déjà ouverts, soit un par département.

Enfin, au plus près des politiques publiques territoriales, La Poste est partenaire de la Métropole du Grand Paris pour le déploiement du Pass numérique dans certains bureaux de poste de trois communes métropolitaines. Aux côtés de la ville de Paris, La Poste est aussi signataire du schéma d'inclusion numérique. Elle offre à ce titre des ordinateurs reconditionnés à des associations parisiennes à destination de publics fragiles.

ÎLE-DE-FRANCE

Facteurs de fierté

40
vélos-cargos pour
les colis des 77 circuits
de livraison de l'espace de
logistique urbaine de Keller.

10000
colis livrés
chaque jour
dans les 15^e et
16^e arrondissements.

45
véhicules électriques
pour une livraison
décarbonée dans Paris
(15^e et 16^e arrondissements).



HÉROÏQUES

Les Postiers de l'année

Ils sont facteurs, factrices, chargé(e)s de clientèle, responsables d'équipe... Ils ont porté secours à leur collègue, à un inconnu. Ils sont allés sur le front des incendies en tant que pompiers volontaires ou ont convoyé de l'aide humanitaire pour l'Ukraine. D'autres sont investis dans le monde sportif ou associatif. Tous incarnent les valeurs de solidarité et d'engagement au service de la citoyenneté. Cette année encore, La Poste a voulu rendre hommage à 32 héros de la proximité à travers son dispositif des Postiers de l'année. Dans la région, aux côtés de John-Alexander Paredes-Pulido et de Séverin Alexandre, chauffeurs poids lourds, trois postières⁽¹⁾ se sont particulièrement illustrées et ont été photographiées par de jeunes photographes des Gobelins, l'école de l'image (Paris). Un partenariat inédit qui souligne l'engagement de La Poste en faveur de la jeunesse.

(1) Marie-Bernard Foreville, factrice; Sylvie Cohen, directrice de secteur; Cécile Carrea, chef de projet technique.



POUR DÉCOUVRIR
LES TÉMOIGNAGES
DES POSTIERS
DE L'ANNÉE
SCANNEZ LE QR CODE



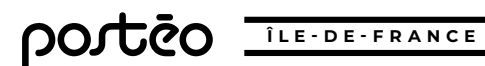
CULTURE

Jouez, postez!

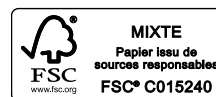
Le Musée de La Poste propose au public, jusqu'au 14 mai 2023, de traverser un siècle d'histoire à hauteur d'enfant avec l'exposition « Jouez, postez! ». Par cette exposition, le musée explique comment La Poste s'invitait à l'école ou à la maison par le biais de planches pédagogiques, de jouets, de jeux de société, de livres jeunesse ou d'émissions de télévision. Les enfants s'étonneront des jeux et des jouets qu'affectionnaient leurs parents, grands-parents ou arrière-grands-parents. De leur côté, les adultes découvriront près de 250 objets représentatifs de différentes époques exposés dans une scénographie originale et ludique les invitant au questionnement, à l'émotion, voire aux souvenirs.



EN SAVOIR
PLUS SUR
L'EXPOSITION
AU MUSÉE
DE LA POSTE



Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Île-de-France. **Directrice de la publication :** Florence Pavageau. **Directrice de la rédaction :** Daphnée Leblanc. **Rédacteur en chef :** David Raynal. **Rédacteurs :** Florence Pavageau, Dominique Lacaze, Matthieu Morange, Christophe Rouesne, Lydie Lienhart, Valérie Cathely, Hervé Morland, Brice Chaventré, Stéphanie Greaud, PRC Île-de-France, Rosalie Sénécal, Aline Varnier. **Crédits photo :** Éric Huynh, David Raynal, Nelly Dubois, Guillaume Béguin, Didier Salou, Nunc architectes, Evelina Llewellyn, Violette Herfeld et Louna Fitoussi. **Pages nationales - Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Fabienne Rougeot. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** Xavier Cadoret, Romuald Meigneux, médiathèque du groupe La Poste, DR. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation :** HAVAS PARIS. **Imprimerie :** Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal :** mars 2023. 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**24**

France services en Île-de-France sur 402 dans toute la France fin 2022 dont les deux tiers dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.



PROXIMITÉ

France services à Ablis

La labellisation France services du bureau de poste d'Ablis (78) s'inscrit dans l'ambition du groupe La Poste de participer au maintien des services publics sur le territoire, de développer ses liens de proximité avec ses clients et de réduire la fracture numérique. « Il est essentiel de développer le lien entre les habitants et La Poste dans les communes rurales », précise Florence Pavageau, déléguée régionale du groupe La Poste en Île-de-France. Ainsi, La Poste d'Ablis permet d'accéder à un bouquet de services publics de huit opérateurs partenaires (Pôle emploi, CAF, CPAM, Cnav, MSA, ministères de l'Intérieur et de la Justice, DGFIP), en complément de ses activités postales habituelles. Dans le département des Yvelines, ce sont déjà 20 espaces France services qui ont ouvert leurs portes.

4



INTERNATIONAL

Un ministre japonais à La Poste

Dans le cadre de sa visite officielle en France, Yoshifumi Tsuge, ministre d'État aux Affaires intérieures et aux Communications du Japon, a souhaité découvrir différents formats de présence postale. À Villennes-sur-Seine, c'est par un partenariat avec une épicerie de proximité, Vrac+, que la visite a débuté. Le maire de la commune, Jean-Pierre Laigneau, a expliqué qu'il souhaitait maintenir une présence postale dans les locaux de l'ancien bureau de poste tout en permettant aux habitants de bénéficier d'un commerce supplémentaire. La délégation est ensuite partie pour Vernouillet à la découverte d'une La Poste agence communale (LPAC) intégrée dans une structure France services portée par la mairie. La journée s'est achevée dans le bureau de poste nouvelle génération d'Orgeval, où il a pu tester les nouveaux automates.



POUR
EN SAVOIR
PLUS
SCANNEZ
LE QR CODE

Chiffre clé**1 200**

points de contact (environ) en Île-de-France fin 2022, soit 788 bureaux de poste, 216 points de contact notamment des La Poste agences communales, 228 La Poste relais essentiellement chez des commerçants.



NUMÉRIQUE

Les élus et L'Identité Numérique

Depuis le 22 octobre 2022, les élus qui désirent valider l'achat d'une formation doivent désormais obligatoirement se connecter à leur compte personnel de formation (CPF) via FranceConnect+, ce qui implique la création d'une Identité Numérique La Poste. Pour cela, il faut se rendre sur le site MonCompteFormation, et cliquer sur Identité Numérique La Poste. Il est aussi possible de le faire en face-à-face avec un agent en se rendant dans un bureau de poste. Une fois son Identité Numérique créée, il faut retourner sur le site MonCompteFormation et sélectionner « J'utilise l'application numérique La Poste » en renseignant son numéro de mobile. Le bénéficiaire reçoit alors un SMS via l'application Identité Numérique qui demande de confirmer la connexion avec son code secret. Vous êtes maintenant sur votre compte formation.



POUR
EN SAVOIR
PLUS
SCANNEZ
LE QR CODE

5



MODERNISATION

Changement réussi à Thoiry

Le bureau de poste de Thoiry, dans les Yvelines, a bénéficié d'une rénovation en 2021. François Moutot, le maire de la commune, est totalement satisfait de ces travaux. Avec ses 1.500 habitants, la commune est placée au cœur d'un bassin d'une dizaine de municipalités qui convergent vers Thoiry pour toutes leurs activités économiques et administratives, et leurs opérations en bureau de poste. « Je dois dire que, pendant les travaux, il y a eu très peu de fermetures. Ils ont été réalisés tout en maintenant une activité minimale. Pour la population, il n'y a eu aucune rupture réelle de service, ce qui est très appréciable. Finalement, il y a plus d'espace dans le bureau et la rénovation s'est accompagnée du maintien des employés de La Poste, très appréciés de la population », explique François Moutot.

Des livraisons plus vertes grâce aux espaces de logistique urbaine

Depuis quelques années, La Poste développe des espaces de logistique urbaine (ELU) qui s'implantent au cœur des arrondissements de la capitale pour servir le client en proximité.

La logistique urbaine se définit par l'ensemble des flux qui entrent, circulent et sortent de la ville. Elle est particulièrement cruciale dans les zones urbaines les plus denses. Les espaces de logistique urbaine (ELU) sont des bases logistiques déployées dans des zones sur des surfaces inoccupées appartenant au groupe La Poste. Ils permettent la livraison quotidienne en mode décarboné de milliers de colis à vélo-cargo ou en véhicule électrique, deux modes de transport à faible émission.

À Paris, 4 ELU permettent aujourd'hui de livrer 11 arrondissements de la capitale : l'ELU Mouffetard livre les 4^e, 5^e et 6^e arrondissements, l'ELU République le 10^e, l'ELU de La Poste Paris Louvre couvre les 1^{er}, 2^e, 3^e, 7^e et 9^e arrondissements et, enfin, l'ELU Keller, qui a ouvert ses portes le 10 janvier, dessert les 15^e et 16^e arrondissements.

G.R.A.N.D. R.M.A.T



« La Métropole du Grand Paris, qui existe depuis cinq ans et regroupe plus de 7 millions d'habitants et 131 communes, cherche à illustrer ses actions par des exemples vertueux.

C'est dans cet esprit que nous nous engageons en 2023, par la signature de cette convention-cadre portant notamment sur la logistique urbaine, aux côtés du groupe La Poste, qui, avec 250 000 postiers, est une entreprise exemplaire et pionnière en matière de décarbonation. La Poste a été l'une des premières entreprises à s'engager dans notre groupe de travail, qui rassemble une soixantaine d'entreprises, pour émettre des propositions concrètes afin de faciliter la logistique et les services du dernier kilomètre. Nous bénéficions désormais de solides relations de confiance qui nous permettent d'avancer ensemble au service de l'avenir des populations et de la réduction de notre empreinte carbone. »

Patrick Ollier,
ancien ministre, président de la Métropole du Grand Paris, maire de Rueil-Malmaison (92)

« La Poste a pris l'engagement, dans son plan stratégique 2030, de réaliser une baisse des émissions de CO₂ de 30% d'ici à 2025 et d'atteindre le zéro émission nette de gaz à effet de serre en 2040, compatible avec l'accord de Paris.

Nous répondons aux exigences du groupe La Poste en termes réglementaires et de RSE. Les ELU sont judicieusement implantés au cœur des arrondissements pour qu'ils livrent les clients en mode décarboné. Nous avons également amélioré tous nos indicateurs en la matière pour répondre aux exigences et enjeux environnementaux attendus par nos clients. Nous identifions les arrondissements cibles pour décarboner nos activités afin de contribuer au bien-être des habitants qui vivent dans ces différents quartiers. Nous choisissons enfin les endroits où sont implantés les ELU parisiens en collaboration avec notre filiale spécialisée en immobilier, La Poste Immobilier. »

Younès Lfara,
directeur des espaces de logistique urbaine (ELU) parisiens



4 ans

C'est la durée du nouveau type de contrat green qui lie durablement un producteur d'électricité verte à des prestataires de livraison opérant sur des zones requérant une logistique 100 % décarbonée ou à faibles émissions.

Les ELU, acteurs majeurs de la livraison du dernier kilomètre.



Nouveau contrat de présence postale : des engagements forts pour les territoires

Le sixième contrat de présence postale territoriale a été signé le 15 février dernier par l'État, l'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité et La Poste. Il fixe, pour 2023-2025, les grandes orientations de la présence postale et de son pilotage local, et il comporte des avancées importantes pour les territoires.

Depuis la signature du premier contrat de présence postale territoriale en 2008, plus de 2,4 milliards d'euros ont été investis dans les territoires pour adapter et moderniser la présence postale et pour accompagner les clientèles les plus vulnérables. Le nouveau contrat prévoit, pour la période 2023-2025, un montant maximal de 531 millions d'euros au fonds postal national de péréquation territoriale et est structuré autour de quatre priorités.

Plus de mutualisation

Pour concilier baisse de fréquentation et égal accès de tous aux services publics, les signataires ont acté l'approfondissement et le développement de la mutualisation avec des partenaires publics ou privés. Des progrès importants ont déjà été faits en matière de partenariats avec les collectivités territoriales et les commerçants. Ces

partenariats ont prouvé leur efficacité, et il importe désormais de changer d'échelle et d'innover.

Un financement préservé

Le fonds de péréquation territoriale, qui compense le coût pour La Poste de sa mission d'aménagement du territoire, est maintenu à 174 millions d'euros par an. Une enveloppe complémentaire optionnelle de 3 millions est créée en cas de dépenses indues que La Poste aurait à assumer. La répartition de ces crédits favorisera les territoires qui en ont le plus besoin : zones rurales, quartiers prioritaires de la politique de la ville, départements et régions d'outre-mer (Drom), zones de montagne.

Une qualité de service améliorée

La Poste s'engage à maîtriser et à réduire les fermetures inopinées et propose un

plan ambitieux d'ouvertures estivales. Les formes de présence postale et les La Poste agences communales seront ouvertes au moins 12 heures par semaine. Preuve de l'attention portée aux clients, La Poste ouvrira dans les prochains mois 1 000 bureaux de poste supplémentaires les samedis ou les jours de marché.

Une gouvernance locale plus agile, aux responsabilités accrues

L'évolution des règles de gouvernance prévue par le nouveau contrat a pour objectif de permettre un fonctionnement plus efficace des Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT). Davantage de responsabilités et de libertés de manœuvre sont données aux CDPPT. Celles-ci pourront arbitrer directement sur l'éligibilité de certaines dépenses, sans saisir l'Observatoire national de la présence postale (ONPP). Leur rôle dépassera le seul vote pour analyser la pertinence des investissements numériques de leur département par des bilans quantitatifs et qualitatifs.

L'inclusion numérique, une priorité réaffirmée



Priorité du nouveau contrat de présence postale territoriale, l'inclusion numérique faisait déjà l'objet de nombreuses actions financées par les CDPPT. Par exemple, dans le cadre du précédent contrat, le département de l'Orne a mené plusieurs projets, comme :

- l'installation d'îlots numériques offrant un accès à Internet et permettant aussi de scanner ou d'imprimer des documents. 50 % des La Poste agences communales ornaïses sont d'ailleurs dotées de ces îlots;
- l'accompagnement d'habitants – des personnes d'un certain âge, souvent dépourvues de matériel, mais aussi des jeunes, à l'aise avec leur smartphone mais pouvant rencontrer des difficultés à réaliser des démarches en ligne – par les postiers afin qu'ils s'approprient ces outils numériques;
- des formations au numérique, comme l'illustre en 2022 le partenariat avec l'association La Boîte aux lettres dans quatre communes rurales dotées d'une La Poste agence communale équipée d'îlots numériques;
- la création, à Tanville, dans une zone blanche, d'un tiers-lieu numérique et culturel au sein d'un La Poste relais qui a ouvert dans une ancienne école réhabilitée.




« Avec ce nouveau contrat, nous répondons à un certain nombre de demandes, comme l'ouverture des bureaux de poste le samedi ou les jours de marché, et à la préoccupation des fermetures intempestives. »

Philippe Wahl,
président-directeur général
du groupe La Poste

La citation

“ ”

 **POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE SIXIÈME CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE**
SCANNEZ LE QR CODE

LES CRITÈRES D'ÉLIGIBILITÉ DE LA DOTATION DU FONDS POSTAL NATIONAL DE PÉREQUATION TERRITORIALE

Sont concernés par la dotation de 177 millions d'euros par an...

Les France services accueillies dans les bureaux de poste.

Les bureaux de poste de facteurs-guichetiers dans les communes de moins de 10 000 habitants.

Les bureaux de poste ouverts moins de 18 heures hebdomadaires dans les communes de moins de 10 000 habitants.

Les La Poste agences communales et La Poste agences intercommunales dans les communes de moins de 10 000 habitants.

Les La Poste relais ou La Poste relais ESS dans les communes de moins de 2 000 habitants.

Les points de contact situés dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville et les bureaux de poste à priorité sociale.

L'ensemble des points de contact situés dans les Drom.

LE CONTRAT DE PRÉSENCE POSTALE TERRITORIALE 2023-2025

Le sixième contrat de présence postale territoriale fixe pour 2023-2025 le cadre dans lequel La Poste va contribuer à sa mission de service public d'aménagement du territoire. Focus sur les points essentiels à retenir.

LES 3 SIGNATAIRES



L'État



L'Association des maires de France et des présidents d'intercommunalité



La Poste

LES OBJECTIFS



Consolider la présence de La Poste sur le territoire



Financer la mission d'aménagement du territoire



Favoriser l'inclusion numérique

QUI EST CONCERNÉ



11 195 points de contact éligibles sur les 17 000 présents sur le territoire

LE FINANCEMENT



177 M€ par an de financement public prévu dans le cadre du fonds postal national de péréquation territoriale

CE QUI EST CONFORTÉ



- Le rôle du maire au cœur du dialogue territorial
- L'ambition en matière d'inclusion numérique
- La répartition des ressources en faveur des territoires qui en ont le plus besoin
- Le soutien aux publics les plus fragiles

CE QUI CHANGE



Qualité de service

- Un plan de réduction des fermetures journalières inopinées des bureaux de poste
- Un plan ambitieux d'ouvertures estivales pour renforcer l'accessibilité des points de contact en période de forte affluence
- Un renforcement de l'accessibilité de 1000 bureaux de poste



Gouvernance

- Possibilité pour le quorum de chaque Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT) d'engager les fonds de l'enveloppe budgétaire dans la limite de 30 000 euros par an, sans attendre le vote de la CDPPT



POUR EN SAVOIR PLUS SUR LES MEMBRES DE LA CDPPT DE VOTRE DÉPARTEMENT SCANNEZ LE QR CODE

Traits d'union

#accompagner

Plusieurs bureaux de poste en Île-de-France ont établi un partenariat avec des associations locales pour aider leurs clients dans leurs démarches postales et numériques.

P. 12

#décarboner

La filiale immobilière du groupe La Poste, La Poste Immobilier, a entrepris la rénovation de son pavillon situé sur la dalle Keller, au cœur du 15^e arrondissement de Paris. L'objectif de cette initiative est d'utiliser exclusivement des matériaux provenant du réemploi.

P. 14

#dynamiser

En novembre 2022, le bureau de poste nouvelle génération de Paris Sèvres a ouvert ses portes, offrant une expérience client de qualité supérieure.

P. 15



#accompagner

En bureau de poste, la médiation se met au service des clients

Afin d'accompagner les clients dans leurs différentes opérations, de nombreux bureaux de poste d'Île-de-France ont engagé un partenariat avec des associations locales.

Des médiateurs assistent ainsi les clients dans leurs démarches numériques et les aident à remplir leurs imprimés, à utiliser les automates ou encore l'application de La Banque Postale. Des tâches d'interprétariat ou de traduction de documents sont également proposées. Le soutien apporté par les médiateurs issus des différentes associations de terrain et de proximité, permet aux chargés de clientèle de La Poste de se concentrer pleinement sur leur activité de conseil postal. Dans le département de la Seine-Saint-Denis, de nombreux clients ne sont pas familiarisés avec les pratiques numériques. « L'objectif premier des vacances

de médiation est de limiter les incivilités sur les journées de forte affluence et de réduire les files d'attente en accompagnant les clients vers les automates, afin de les rendre plus autonomes sur les opérations simples », explique Véronique Pape, adjointe au directeur des ressources et de l'appui à la transformation (Drat) Île-de-France. La mise en place de la médiation est une mission partagée par La Poste mais aussi par les élus au niveau de la Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT). « Avec l'aide du fonds de péréquation, La Poste propose des dépenses qui sont ensuite validées sur le territoire par les élus qui siègent à la CDPPT », souligne Hervé Morland, délégué territorial du groupe La Poste pour la Seine-Saint-Denis. En Seine-Saint-Denis, les dépenses de médiation sociale et numérique constituent 25% des dépenses totales du fonds de péréquation départemental. Cette enveloppe dédiée a doublé depuis 2019.



La Poste se mobilise pour l'inclusion numérique à Paris



La Poste, entreprise à mission, s'engage à promouvoir un numérique éthique, frugal, et inclusif : la lutte contre l'illectronisme est au cœur de ses engagements sociétaux. À Paris, La Poste, signataire de la Stratégie parisienne d'inclusion numérique, contribue à la dynamique engagée par la ville. Ainsi, La Poste a ouvert L'Étape Numérique, un espace de formation mis à disposition d'associations partenaires, comme Reconnect, à Paris 5 Jussieu. La Banque Postale remet aussi des ordinateurs reconditionnés à des associations pour des publics parisiens en fragilité numérique, en accord avec la ville. C'est le cas de 33 ordinateurs remis à Emmaüs Connect et plus de 80 ordinateurs et 150 écrans qui seront remis au groupement Refis⁽¹⁾ (qui comprend notamment Ecodair et TAE-ATD).

(1) Réemploi francilien & informatique solidaire.



La Poste accompagne les seniors pour les aider à bien vivre chez eux

En Île-de-France les facteurs accompagnent, dans le cadre du développement des services à la personne, le maintien à domicile des seniors. En cohérence avec son rôle d'entreprise sociale et engagée, La Poste est un acteur investi dans le développement des actions en lien avec la santé et le bien vieillir à domicile.

Une palette de services (portage de repas ou de médicaments, visites quotidiennes, boîtier géolocalisé) est proposée aux personnes âgées ou fragiles afin de faciliter leur quotidien et leur maintien à domicile. Dans les Yvelines, Arnaud, facteur à Neauphle-le-Château depuis quinze ans, rend visite quatre fois par semaine à Marie-Thérèse, âgée de 96 ans, dans le cadre du service « Veiller sur mes parents ». Dès son arrivée, le matin, il pose des questions à sa cliente pour savoir si tout va bien. Marie-Thérèse est

aussi bénéficiaire du magazine mensuel *Famileo*, qui met en page dans une petite gazette des photos et des nouvelles de sa famille. Sur son smartphone, Arnaud dispose de différentes prestations qui lui permettent d'envoyer des smileys aux proches de Marie-Thérèse en fonction de son humeur. Il peut aussi, si elle le désire, la prendre en photo pour l'envoyer à ses enfants et les rassurer. Dans le département de l'Essonne, Muguette, factrice à Montlhéry, est souvent le premier sourire de la journée pour Martine, à qui elle livre ses repas. Muguette, qui aime par-dessus tout entretenir le contact avec ses clients, livre une trentaine de repas par jour sur son secteur. Elle a eu à cette occasion une formation sur la chaîne du froid qui consiste à bien vérifier la température des repas de la cantine jusqu'aux convives. À La Poste, les services à la personne sont à la fois un motif de fierté pour les factrices et les facteurs et une source d'apaisement et de tranquillité pour les familles.



« L'Étang-la-Ville est une commune de 5 000 habitants dans les Yvelines dont le nombre de personnes âgées de plus de 75 ans se situe au-dessus de la moyenne nationale. Tous nos concitoyens qui ont atteint cet âge peuvent demander à bénéficier du portage de repas réalisé par La Poste depuis 2018. Actuellement, nous avons entre 20 et 25 bénéficiaires, avec

un volume de 6 000 à 7 000 repas par an. Il y a aussi dans cette mission une action de veille sociale très importante. Les postiers qui livrent les repas nous remontent parfois des alertes sur certaines difficultés qu'ils rencontrent avec les usagers qui leur font confiance. »
Anne Launois, vice-présidente du centre communal d'action sociale (CCAS) de L'Étang-la-Ville (78)

#décarboner

La dalle Keller championne en matière de réemploi

La Poste Immobilier, filiale immobilière du groupe La Poste, a commencé la restructuration de son pavillon installé sur la dalle Keller, en plein cœur du 15^e arrondissement de Paris, avec pour objectif de recourir à 100% de matériaux issus du réemploi et/ou biosourcés.

Situé dans le quartier de Beaugrenelle, au sein d'un ensemble immobilier comprenant logements, parkings, bureaux, piscine, le pavillon Keller de 1.800 m² retrouve une nouvelle jeunesse et accueillera, après sa rénovation, un espace d'enseignement supérieur. Dans les deux niveaux situés sous la dalle, un service de proximité décarboné avec de la logistique urbaine est occupé en partie, depuis janvier 2023, par Colissimo pour réaliser des livraisons en mode doux. La Poste Immobilier s'est fixé

un objectif ambitieux dès l'origine du projet : recourir à 100% de matériaux issus du réemploi et/ou biosourcés pour la restructuration de ce site. L'ensemble de la structure béton d'origine sera par exemple conservée et revêtue d'une nouvelle enveloppe en bois prégrisé pour permettre un vieillissement uniforme de la façade. D'autres matériaux naturels comme la paille et la brique de terre crue compléteront le dispositif. Une végétalisation recouvrira également la toiture, permettant ainsi de réduire l'effet d'îlot de chaleur et de limiter le débit des eaux pluviales rejetées dans le réseau d'assainissement. La livraison aura lieu fin 2024 pour le pavillon et début 2025 pour la dalle paysagère.

90 collaborateurs travaillent à l'espace de logistique urbaine (ELU) de Keller.



Des économies d'énergie avec Baisse les Watts



Lauréate de l'appel à projets lancé fin 2021 par le ministère de la Transition énergétique et l'Ademe, La Poste pilote le programme Baisse les Watts pour aider les TPE-PME à réaliser des économies d'énergie. Ce programme leur est dédié grâce à une approche adaptée à leurs métiers. Il est gratuit et s'adresse aux structures les plus énergivores, par le biais du Carnet de bord Énergie. Cet outil digital permet d'identifier leur consommation d'énergie, de recevoir des premiers conseils et d'avoir accès à un parcours de formation avec des conseillers téléphoniques dédiés et l'appui de la CCI ⁽¹⁾ et de la CMA ⁽²⁾. L'objectif du programme consiste à inviter 245 000 TPE/PME à l'ouverture d'un Carnet de bord d'ici fin 2025.

(1) Chambre de commerce et d'industrie.
(2) Chambre de métiers et de l'artisanat.



#dynamiser

Un bureau de poste nouvelle génération à Paris Sèvres

Le bureau de poste nouvelle génération de Paris Sèvres, qui a été inauguré en novembre 2022, propose une expérience client aux plus hauts standards du marché.

Avec 600 clients accueillis par jour et plus de 12 000 clients de La Banque Postale, le bureau de poste Paris Sèvres fait partie des 10 premiers bureaux nouvelle génération. Au cœur du 6^e arrondissement de Paris, ce bureau de poste est situé dans un quartier d'affaires où se mêlent sièges sociaux, enseignes commerçantes et institutions. « Notre réseau de bureaux de poste est un actif précieux dans lequel nous investissons massivement pour que, d'ici à 2027, l'ensemble des bureaux soient rénovés », souligne Nathalie Collin, directrice générale adjointe du groupe La Poste en charge de la branche Grand Public et Numérique. La réouverture de Paris Sèvres, après trois mois de travaux, symbolise la transformation et la modernisation des bureaux de poste dans le cadre du plan d'investissement exceptionnel du réseau à priorité bancaire de 800 millions d'euros, dont 500 millions d'euros sont consacrés à la rénovation de l'ensemble des bureaux présents sur le territoire et 300 millions d'euros au volet digital. Ce bureau de poste parisien propose à ses clients une offre socle comprenant l'ensemble des services essentiels

de La Poste (courrier/colis, services bancaires, La Poste Mobile, création de L'Identité Numérique...), complétée par trois modules "conseil augmenté" adaptés aux attentes des clients et à la zone de chalandise (conseil bancaire, conseil patrimonial, conseil pro...). Dans un monde de plus en plus digitalisé, tous les chargés de clientèle du bureau de poste Paris Sèvres sont équipés d'un Smarteo pour accueillir et prendre en charge les clients au cœur de l'espace commercial. Cinq automates dernière génération sont également à la disposition des clients et une borne digitale a été mise en place pour s'informer sur les offres, les services et les tarifs, mais aussi pour prendre rendez-vous avec un conseiller bancaire ou un conseiller pro. Enfin, tous les conseillers bancaires de La Banque Postale sont équipés pour proposer des rendez-vous en visioconférence à leurs clients.



« Historiquement et depuis plusieurs siècles, La Poste n'a cessé d'être présente. Aujourd'hui avec ses quatre bureaux parfaitement positionnés dans le 6^e arrondissement, elle est au cœur de la vie des quartiers et des habitants. Dans un arrondissement aussi dense et central que le nôtre, il est important d'avoir des services de proximité tournés vers la population.

Avec la réouverture du bureau de poste nouvelle génération de Paris Sèvres, La Poste remplit pleinement sa mission de service public, si importante pour nos concitoyens. Cette rénovation permet aux Parisiennes et aux Parisiens de profiter d'un lieu moderne tout en pouvant compter sur l'investissement et la disponibilité du personnel de La Poste. »
Jean-Pierre Lecoq, maire du 6^e arrondissement de Paris et conseiller régional d'Île-de-France



Bureau de Paris Sèvres : 600 clients accueillis par jour, 12 000 clients bancaires en portefeuille (sur tout le secteur) et 1 800 clients patrimoniaux.

« Ce sixième contrat de présence postale renforce le dialogue territorial et la confiance des élus »

MINI-CV

Depuis mars 2020
Vice-président de la Communauté de communes Entr'Allier Besbre et Loire (03)

Depuis mars 2014
Vice-président de l'Observatoire national de la présence postale (ONPP)

Depuis 2010
Vice-président du Congrès des pouvoirs locaux et régionaux du Conseil de l'Europe

Depuis sa création, en 2008
Membre de l'ONPP

Depuis 2004
Président de la CDPPT de l'Allier

Depuis mars 1991
Maire de Saint-Gérand-le-Puy (03)



RÉFLEXIONS

Vice-président de l'Observatoire national de la présence postale (ONPP), **Xavier Cadoret** a participé pour l'AMF aux négociations qui ont conduit à la signature du sixième contrat de présence postale territoriale. Pour *Postéo*, il en dégage les principales avancées pour les territoires.

Que reprenez-vous de la mise en œuvre du précédent contrat ?

Il a permis de consolider la confiance entre les élus et La Poste. Ensemble, nous avons pu, grâce à une transparence réciproque dans le dialogue territorial, maintenir un fort niveau de présence sur les territoires alors que la crise sanitaire entraînait la fermeture de la plupart des services publics. La Poste a montré qu'elle était à l'écoute des transformations des territoires. Le fait que le passage 6 jours sur 7 des facteurs soit, pour elle, une valeur ajoutée au cœur de sa stratégie a rassuré les élus.

Quels étaient les enjeux principaux des maires lors de la négociation du dernier contrat ?

Du côté de l'AMF, il s'agissait de préserver cette confiance en évitant notamment la mise en place d'une gestion mécanique des ouvertures/fermetures des points de contact, en fonction de seuils uniformes de fréquentation. Les élus souhaitaient que les solutions soient personnalisées dans une logique locale d'aménagement du territoire au lieu d'être uniformes.

Quels sont les progrès obtenus grâce aux dernières négociations ?

Au-delà des avancées en termes de qualité de service (ouvertures les samedis matin ou jours de marché, en période estivale, lutte contre les fermetures inopinées), ce contrat conforte le dialogue territorial.

Le rôle du maire et des Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) dans la réflexion sur l'adaptation de la présence postale aux enjeux locaux de fréquentation est renforcé. Les CDPPT gagnent, par exemple, en agilité et en autonomie pour tester des solutions (mutualisation, nouveaux flux, accompagnement numérique...) qui doivent à la fois assurer la pérennité des activités postales et répondre aux besoins des territoires.

Que devient le rôle l'ONPP ?

Avec la nouvelle autonomie de décision et d'action des CDPPT, l'ONPP sera moins dans le traitement de saisines. Il se chargera toujours de superviser la mise en œuvre du contrat mais il fera en plus le bilan des expérimentations locales de nouvelles formes de présence. Nous serons particulièrement attentifs dans les mois qui viennent à ce que les CDPPT aient les moyens d'expérimenter des solutions innovantes et locales de présence postale et que le précieux dialogue territorial que nous avons ensemble reste constructif.