

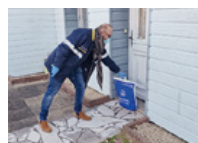
**LE POINT SUR
LA TRANSITION
ÉCOLOGIQUE
DANS LES
TERRITOIRES**

DÉCEMBRE 2020 #56
GROUPELAPOSTE.COM

POSTÉO

EN PAYS DE LA LOIRE

**TRANSITION
ÉCOLOGIQUE &
ÉNERGÉTIQUE,
UN DÉFI MAJEUR**



**PAYS DE LA LOIRE
DES SOLUTIONS
PRATIQUES
POUR
LE TERRITOIRE**

PROXIMITÉ
**INGRANDES-LE FRESNE-SUR-
LOIRE VISE LA LABELLISATION
FRANCE SERVICES**



INFORMER
**NANTES UNE CONSULTATION
CITOYENNE SUR LE NUMÉRIQUE
ET LA POSTE**

DE CONSEILS,
DE TÉMOIGNAGES
ET DE REPÈRES
GROUPELAPOSTE.COM



Sommaire

S'INFORMER

03 - RSE, bilan 2019
du Groupe La Poste
03 - Recygo collecte et recycle

OUVRIR LE DIALOGUE

04 - La Poste, partenaire de la
transition écologique et énergétique
06 - Transition écologique
et énergétique, un défi majeur

GAGNER EN PERFORMANCE

08 - La Poste, plus que jamais
aux côtés des collectivités
10 - Des services de proximité
dédiés aux territoires

SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Post-confinement,
La Poste se mobilise
14 - S'adapter aux besoins

LE POINT SUR

16 - À Nantes, une consultation
citoyenne sur le numérique et La Poste

PERSPECTIVES

18 - La Poste à l'écoute pour
construire son plan stratégique 2030
19 - La Poste, acteur du soutien
à l'économie

DERNIÈRE MINUTE

Pendant la deuxième vague
de Covid, La Poste est organisée
pour assurer la continuité de ses
activités au service de tous ses clients.
[Lire en page 19.](#)

Utile

La Roche-sur-Yon (85)

ENFIN UN TIMBRE À L'EFFIGIE DE LA VILLE !

Il était très attendu ! La Poste, avec le concours du graphiste David Lanaspá, a édité un timbre La Roche-sur-Yon dans la série touristique. « C'est la première fois en 170 ans de vie du timbre, qu'un timbre est émis sur la ville », révèle François Mennessiez, président de l'association des postiers philatélistes, membre de l'association philatélique de La Roche-sur-Yon. La demande date de 2018. « La préfecture de Vendée n'a jamais figuré sur un timbre du programme officiel de La Poste, regrettait Luc Bouard, maire réélu de La Roche-sur-Yon. Le timbre offre l'occasion à notre ville de mettre en avant son attractivité, son histoire napoléonienne, ses activités innovantes et contribue à son rayonnement. » « Seuls cinq communes et sites touristiques nationaux ont été retenus pour le programme philatélique 2020 », précise Gilles Evrard (gilles.evrard@laposte.fr), chargé des demandes à Philaposte.



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus
sur le timbre de
La Roche-sur-Yon :
bit.ly/timbre-larochesuryon

Certaines photos de ce numéro ont été prises avant la crise sanitaire.

OURS : Pages régionales : Directeur de la publication : Fabien Jouron. Directeur de la rédaction : Gildas Brochard. Rédactrice en chef : helene. bertin@laposte.fr. contributeurs : Xavier Abert, Fiona Hébert, Léane Lebrun, Virginie Rigoulot, Nahima Schorp, Clémence Tiercelin-Moreau. Crédits photos : studioworkstock - stock.adobe.com, Rudy Burbant, Fotolia, Éric Huynh, La Poste, Nahima Schorp, Adobe Stock. Pages nationales : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Nathalie Valère. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : Howard Ponnoso / Getty Images (p. 1), Mark Magnaye (p. 18), médiathèque du Groupe La Poste, DR. Mentions légales La Poste. Conception et réalisation : **ici Barbès** 10, rue Petit, 75019 Paris. Tél. : 01 53 21 21 00. Imprimerie : Gutenberg Networks. Imprimé en France. Dépôt légal : décembre 2020. 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.



RSE, BILAN 2019 DU GROUPE LA POSTE

-51 %

LE GROUPE LA POSTE a pour objectif de réduire de 51 % ses émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2025. Objectif validé par le comité Science Based Targets - ONU.

100 %

D'ÉLECTRICITÉ d'origine renouvelable pour alimenter le parc immobilier géré par Poste Immo.

26

MILLIONS D'EUROS D'ACHATS auprès des secteurs adaptés et protégés et de l'insertion, dont 396 000 euros d'achats responsables en Pays de la Loire.



À LIRE

Le rapport annuel RSE du Groupe La Poste : www.grounelaposte.com/fr/publications/2019

CHIFFRES CLÉS

37 442 VÉHICULES ÉLECTRIQUES toutes catégories, dont plus de 50 % de la flotte postale des Pays de la Loire.

196

SITES DE LA POSTE, dont 10 en région Pays de la Loire, sont certifiés ISO 50001, attestant de la qualité de leur système de management de l'énergie.



CALENDRIER

Depuis 1973

Le Groupe La Poste est le premier opérateur postal au monde à être intégralement neutre en carbone. Il s'est engagé à lutter contre le réchauffement climatique. Dès 1973, le Groupe lançait sa flotte électrique.



RECYGO COLLECTE ET RECYCLE

_ Chaque jour, 275 000 salariés répartis au sein de 10 000 bureaux de TPE, PME, établissements publics et de grands groupes utilisent la solution Recygo, spécialisée dans la collecte et la valorisation des déchets de bureau (papiers, cartons, bouteilles, canettes, cartouches, etc.). Ces prestations sont opérées par la filiale des groupes La Poste et Suez et des partenaires de l'économie sociale et solidaire.

_ 100 tonnes de papier, soit l'équivalent en poids de six autobus, sont collectées chaque jour en vue de leur recyclage. La société évite ainsi l'émission de 30 tonnes de CO₂ par jour et contribue à la mise en œuvre de la loi de transition énergétique pour la croissance verte. Recygo développe également des solutions spécifiques pour les papiers confidentiels, basées notamment sur des contenants sécurisés et un dispositif unique de traçabilité : chaque lot de papiers confidentiels est suivi de sa collecte à sa destruction. Chaque destruction est attestée par un certificat.

EN 5 MINUTES



Pour en savoir plus sur Recygo : www.recygo.fr

LA POSTE, PARTENAIRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

Les collectivités constituent le maillon clé de l'accélération de la transition énergétique et écologique. Grâce à ses savoir-faire acquis depuis plus de quinze ans, La Poste se mobilise à leurs côtés avec une large gamme de solutions pour leur permettre de réussir leur propre transition.

Le secteur du bâtiment est le premier consommateur d'énergie, dont deux tiers dans le résidentiel*.

* Source : Commissariat général au développement durable, *Chiffres clés de l'énergie*, 2019.

LA POSTE SENSIBILISE LES PARTICULIERS À LA RÉALISATION DE TRAVAUX DANS LEUR LOGEMENT.



Six métropoles⁽¹⁾ désormais sous gouvernance «verte» ; un tiers du plan de relance post-confinement du gouvernement dédié à la transition écologique : rarement l'écologie aura pris autant de place dans le débat public pour inciter les décideurs à agir. En première ligne, les collectivités se mobilisent pour traduire localement les objectifs de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte, rectifiés par la loi Énergie et climat du 8 novembre 2019. En s'appuyant sur l'expérience acquise depuis plus de quinze ans pour sa propre transition énergétique, La Poste accompagne les collectivités et met à leur disposition une gamme complète de réponses aux enjeux de la transition écologique.

Diminuer la consommation énergétique des bâtiments des collectivités

Les collectivités doivent être exemplaires sur la gestion et la réhabilitation de leur propre patrimoine afin de réduire leur consommation énergétique. Un objectif auquel La Poste, via sa filiale Sobre Énergie⁽²⁾, contribue en réalisant des diagnostics énergétiques, en équipant les bâtiments publics de pilotage énergétique et par des actions d'optimisation et de modification sur les équipements et les comportements.

1. Bordeaux, Grenoble, Lyon, Marseille, Strasbourg, Tours (auxquelles s'ajoutent également plusieurs grandes villes : Poitiers, Besançon, Annecy, Colombes...).

2. Société commune avec la Caisse des dépôts.



Premier prêteur bancaire des collectivités, La Banque Postale est aussi la première banque publique mondiale pour sa performance RSE*.

* Sur un panel de 277 banques évaluées (source : ISS-ESG, 2020).



1 000 MICRO-CAPTEURS DE MESURE DE LA QUALITÉ DE L'AIR EN FRANCE GRÂCE À GEOPTIS.

L'ESSENTIEL À RETENIR

Aux dernières municipales, les électeurs l'ont massivement appelée de leurs vœux, et le plan de relance lui fait une large place : la transition énergétique et écologique mobilise les collectivités. La Poste, à son échelle, les accompagne pour contribuer à relever ces défis* :

- rénover 500 000 logements par an au niveau national ;
- diviser la précarité énergétique par deux d'ici à 2022 ;
- réduire de 40 % les consommations énergétiques dans le tertiaire d'ici à 2030 ;
- augmenter de 3 à 9 % la part du vélo dans les trajets domicile-travail ;
- trier à la source cinq flux de déchets (papier/carton, métal, plastique, verre et bois) ;
- multiplier par deux la part du renouvelable dans le mix énergétique d'ici à 2030.

* Sources : loi de transition énergétique pour la croissance verte (2015), décret « 5 flux » (2016), Plan Vélo (2018), loi Élan (2018), loi d'orientation des mobilités (2019).

Accélérer la rénovation énergétique des logements

La Poste accompagne les collectivités pour repérer les logements énergivores puis sensibiliser les ménages aux économies d'énergie. Elle leur propose un prédiagnostic énergétique grâce à des postiers experts spécialement formés. La Poste peut aussi mettre les habitants en relation avec des professionnels labellisés RGE (reconnus garants de l'environnement), dont les tarifs ont été négociés, et gérer les dispositifs de subventions pour simplifier la réalisation de leurs travaux.

Réussir le passage à des mobilités durables

Les collectivités désireuses d'adopter une politique de mobilité durable peuvent bénéficier des solutions de La Poste pour optimiser la gestion de leur flotte de véhicules et initier des changements de pratiques grâce à ses solutions de vélopartage ou de location longue durée de vélos à assistance électrique pour leurs agents et les citoyens. Avec sa filiale Geoptis, La Poste mesure aussi la qualité de l'air grâce à des capteurs sur ses véhicules.

Promouvoir une logistique urbaine durable

Pour limiter les flux et les nuisances du transport de marchandises en ville tout en maintenant le dynamisme des centres urbains, La Poste, via sa filiale Urby⁽³⁾, déploie ses solutions de logistique urbaine responsable : centres de mutualisation des marchandises en périphérie, véhicules à faibles émissions et établissements de logistique urbaine pour les livraisons du dernier kilomètre.

Encourager l'économie circulaire

Grâce à l'offre de sa filiale Recygo, issue du partenariat entre La Poste et Suez, les collectivités disposent de solutions pour le tri à la source, la collecte et la valorisation des déchets de bureaux, conformément aux obligations légales. Dans le même temps, elles renforcent l'information et la sensibilisation de leurs agents à la sobriété et au recyclage. Cette offre allie le travail des facteurs et celui de personnes en insertion.

Financer les projets de transition énergétique et écologique

Rénovation énergétique des logements, efficacité énergétique des bâtiments, transports, eau et assainissement, énergies renouvelables (ENR) : La Banque Postale met à la disposition des collectivités une gamme de financements adaptés à leurs besoins. En souscrivant un prêt vert ou en lançant une campagne de financement participatif auprès des citoyens pour un projet d'ENR, les territoires disposent d'une palette de solutions de financement pour développer leurs projets.

3. Urby est également filiale de la Banque des Territoires, qui détient 40 % de son capital.

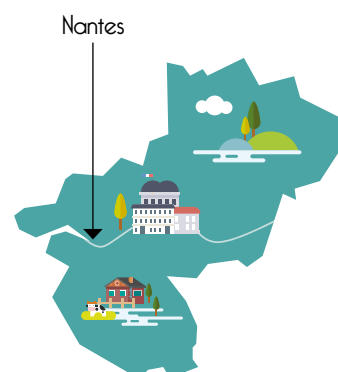
TRANSITION

ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE, UN DÉFI MAJEUR

Utile



RÉGION
PAYS DE LA LOIRE



GRUPELAPOSTE.COM



Découvrez des solutions pour mener la transition énergétique et écologique : urlz.fr/dSRr

ÉCLAIRAGE

La transition énergétique et écologique de la Région Pays de la Loire repose sur trois enjeux. Un enjeu environnemental : la Région a fixé sa part des énergies renouvelables à 21 % d'ici à 2021, pour être, en 2040, une région décarbonée ; un enjeu économique, avec l'émergence de nouvelles filières et la création d'entreprises. « Nous nous appuyons sur les collectivités et les entreprises comme, par

exemple, Smile, un réseau énergétique intelligent qui a soutenu 74 projets en trois ans pour plus de 200 millions d'euros d'investissement. Mais aussi les pôles de compétitivité, ou les collectifs comme Neopolia pour la filière hydrogène », explique Laurent Gérard, conseiller régional et vice-président de commission en charge de la transition énergétique, de la croissance verte, de l'environnement et du logement. Le troisième enjeu est territorial car « notre conviction est que la transi-

tion ne pourra se faire qu'en partenariat avec les intercommunalités ». Chef de file, la Région fixe des objectifs ambitieux, réunit un collectif d'acteurs et apporte les moyens financiers aux projets. Elle crée des outils avec les partenaires du territoire, comme la SEM Croissance verte, qui vise à promouvoir la rénovation énergétique. « Une chose est sûre, on ne peut y arriver que par le triptyque "entreprises, élus et associations, collectifs citoyens" », ajoute Laurent Gérard.



« On ne peut y arriver que par le triptyque "entreprises, élus et associations, collectifs citoyens". »

Mobilité



L'E-BUSWAY / Une nouvelle génération de bus à charge électrique rapide pour Nantes.

Bâtiments tertiaires



L'HÔTEL DES POSTES / Une centrale photovoltaïque en autoconsommation.

Logements privés



RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE / Les postiers à la rencontre des habitants pour sensibiliser à la rénovation énergétique.

FINANCER SON PROJET DE MANIÈRE RESPONSABLE

« Pour financer son nouveau e-Busway, exploité par la Semitan (Société d'économie mixte des transports en commun de l'agglomération nantaise), Nantes Métropole a contractualisé un prêt vert avec La Banque Postale, à hauteur de 10 millions d'euros, indique Nicolas Vadjoux, directeur du Centre d'affaires secteur public local de La Banque Postale à Nantes. Ces prêts verts accompagnent les projets répondant à des critères liés à la transition énergétique. La Banque Postale émet des obligations dédiées. Les investisseurs éthiques qui ciblent ce secteur sont informés de la destination finale de leurs placements. C'est un outil d'avenir. »

PRODUIRE ET PILOTER SON ÉNERGIE

« Le projet, mené par Poste Immo, a débuté par la rénovation d'une partie de Nantes Hôtel des postes, bâtiment tertiaire de 35 000 m² situé en centre-ville : isolation par l'extérieur, remplacement des menuiseries, travaux de confort thermique et d'économies d'énergie, expliquent chez Poste Immo Charlotte Petit et Antony Guilbert-Cholet. Deux axes d'expérimentation ont été proposés : produire de l'énergie photovoltaïque pour autoconsommer, en couvrant entre 13 et 15 % de la consommation électrique du site, et améliorer le pilotage intelligent des systèmes techniques. Ce projet a bénéficié du soutien financier de la Région Pays de la Loire, au titre du dispositif Smile (Smart Ideas to Link Energies), et de la facilitation de Nantes Métropole. Au-delà des travaux d'installation de la centrale photovoltaïque, l'enjeu est aujourd'hui de travailler avec les collaborateurs à l'appropriation des usages du bâtiment. »

DÉPLOYER UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ÉNERGIE QUI PERMETTE UNE AMÉLIORATION DES PERFORMANCES ÉNERGÉTIQUES.



LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

« Dans le cadre du dispositif global Mon Projet Renov, Nantes Métropole mène une politique ambitieuse en matière de rénovation énergétique, observe Anne-Sophie Lacapelle-Le Gal, chargée de mission amélioration de l'habitat privé Nantes Métropole. Sur nos 24 communes, nous travaillons avec l'Anah (Agence nationale de l'habitat) et les opérateurs qui accompagnent les ménages dans le diagnostic de leur habitat, conseillent sur les travaux à réaliser et leur financement. Il est important pour nous d'aller chercher les ménages qui ne connaissent pas le dispositif ou ceux qui ne pensent pas être éligibles. Dans huit communes, nous avons fait appel à La Poste pour sensibiliser près de 300 foyers à la précarité énergétique et proposer des diagnostics gratuits réalisés par Soliha (Solidaires pour l'habitat). Le dispositif fonctionne globalement bien. Nous avons un retour positif des habitants, qui accueillent sereinement le facteur. »



En Pays de la Loire, 9 des 10 sites de La Poste certifiés ISO 50001 le sont grâce à la solution Sobre Énergie qui améliore la performance énergétique des bâtiments.

LA POSTE, PLUS QUE JAMAIS AUX CÔTÉS DES COLLECTIVITÉS

Les collectivités doivent tout à la fois accompagner les citoyens dans la deuxième vague de Covid-19 et initier la relance au plan local et les premières actions du nouveau mandat municipal. Gros plan sur des solutions de La Poste à leur disposition.



La Poste accompagne les élus et les décideurs des collectivités pour répondre aux enjeux de proximité avec les citoyens, d'attractivité et de dynamisme économique des territoires.

FACILITER LE « BIEN-VIVRE À DOMICILE » AU QUOTIDIEN

Avec les services à domicile, La Poste favorise l'autonomie des personnes âgées, dont 85 % aspirent à rester chez elles⁽¹⁾, et rompt l'isolement des personnes en situation de handicap ou peu mobiles. Elle assure le portage de repas par le facteur, spécialement formé, jusqu'à six jours sur sept, depuis les cuisines centrales ou en partenariat avec un expert de la restauration collective. Le facteur livre aussi les médicaments, les courses ou les produits culturels. La Poste contribue également à la veille sociale grâce aux visites du facteur au domicile auprès des personnes fragiles identifiées par la commune et les services sociaux.

AMÉLIORER LA QUALITÉ DU CADRE DE VIE DES TERRITOIRES

Pour dynamiser le commerce de proximité, La Poste aide les commerçants à développer une activité e-commerce locale, y compris en zone rurale. Ma Ville Mon Shopping, filiale de La Poste, met à leur disposition une plate-forme de vente en ligne, incluant des services logistiques de livraison : click and collect ou livraison à domicile par le facteur. Pour faire l'état des lieux de la voirie et du mobilier urbain, mesurer la couverture mobile ou la qualité

EN SAVOIR +

Les solutions de La Poste pour accompagner la transition énergétique et écologique des territoires sont en pages 4 et 5.

de l'air, La Poste propose aux collectivités des solutions qui s'appuient sur des capteurs ou des caméras embarqués à bord des véhicules de tournée des facteurs. Ce sont autant d'outils d'aide à la décision au service de l'attractivité des territoires, de l'optimisation des budgets et des politiques publiques.

SIMPLIFIER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DES CITOYENS

Chaque résident d'une commune est un usager des services publics locaux et attend des services simples et personnalisés. La plate-forme omnicanale de Gestion de la Relation Citoyen de La Poste facilite les démarches en ligne des usagers (prises de rendez-vous, inscriptions, règlements...) et leurs demandes citoyennes (déclarations d'incivilité, signalements de voirie...). Ce portail est un point d'accès unique aux services numériques de la commune (et de l'intercommunalité lorsqu'elle en fait partie) et redirige les demandes vers les services administratifs concernés. Pour utiliser cette plate-forme en toute sécurité, chaque habitant dispose d'un trousseau numérique, L'Identité Numérique La Poste, accessible depuis le portail FranceConnect, qui permet une connexion universelle à tous les services en ligne locaux et nationaux (Pôle emploi, impôts, Ameli...); ainsi que le coffre-fort numérique de La Poste Digiposte, pour gérer et archiver ses documents importants.

1. Source : étude de l'IFOP - Sociovision pour la Fédération du service aux particuliers (FESP), février 2019.

GRUPELAPOSTE.COM



Trois publications pour connaître les solutions de La Poste, partenaire des territoires : bit.ly/partenaire-territoires



LA BANQUE POSTALE ACCOMPAGNE ET FINANCE LES PROJETS DES COLLECTIVITÉS LOCALES

Gérer durablement les collectivités locales, c'est équilibrer les contraintes budgétaires fortes et les investissements nécessaires au maintien de l'attractivité des territoires. Premier prêteur bancaire des collectivités locales, La Banque Postale met à leur disposition une gamme de financements* diversifiée :

- des crédits à moyen ou à long terme mobilisables dès 40 000 euros ;
- des prêts verts pour les projets favorisant la transition écologique ;
- une plate-forme permettant de valoriser les certificats d'économie d'énergie (CEE) ;
- un financement participatif avec ses filiales KissKissBankBank et Lendopolis ;
- un simulateur budgétaire en ligne, développé avec l'Assemblée des communautés de France (AdCF), pour tester la solidité des budgets dans une approche prospective.

* Offres soumises à conditions et sous réserve d'acceptation du dossier par La Banque Postale.



BON À SAVOIR LA TABLETTE ARDOIZ, UN OUTIL POUR AIDER LES ÂÎNÉS À APPRIVOISER LE NUMÉRIQUE

Agir localement en faveur de l'inclusion numérique permet de lutter contre la perte de lien social des personnes âgées à domicile. Le numérique permet d'échanger avec ses proches par vidéo, d'accéder aux informations de sa commune et de faire des démarches administratives sans se déplacer. Avec la tablette Ardoiz, dont l'interface simplifiée et ludique est dédiée aux usages des seniors, être connecté devient plus aisé et particulièrement opportun en temps de crise sanitaire. La tablette est livrée à domicile par le facteur et une assistance téléphonique 6 jours sur 7 est incluse.

CHIFFRES CLÉS

70 000 FACTEURS
et
17 000 POINTS
DE CONTACT :
La Poste est présente partout, pour tous.

1 500

COMMUNES RURALES OU URBAINES ont adopté la **plate-forme d'e-commerce locale** Ma Ville Mon Shopping, en novembre 2020. Près de 10 000 boutiques en ligne, tous secteurs d'activité confondus.

1 PRÊT DE LA BANQUE POSTALE SUR **2** EST OCTROYÉ à une commune de moins de 5 000 habitants.

EN 5 MINUTES



Nouvel élu, La Banque Postale vous accompagne : bit.ly/elus-labanquepostale

TERRITOIRES EN ACTIONS

Pays de la Loire

L'IMPORTANCE DE LA QUALITÉ DE L'ADRESSE

RENFORCER L'ATTRACTIVITÉ ÉCONOMIQUE DE SON TERRITOIRE.

L'adresse est un enjeu d'intérêt général qui concerne les entreprises, les collectivités et les administrations. La dénomination et la numérotation des voies sont des éléments structurants de l'aménagement du territoire qui, lorsqu'ils sont de qualité, contribuent à renforcer son attractivité économique. La géolocalisation des foyers et des entreprises est devenue une nécessité pour garantir une égalité d'accès aux services à domicile,

aux services de secours, ou encore à la livraison de produits issus du e-commerce. Un adressage exhaustif, y compris des lieux culturels et associatifs, est également indispensable à la commercialisation de la fibre. Sans adresse précise, les administrés et les personnes morales n'y sont pas éligibles. La Poste accompagne les collectivités, de la réalisation du projet d'adressage jusqu'à la fourniture du nouvel adressage.



GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la qualité de l'adresse : urlz.fr/dPPy



Guérande (44)

PORTAGE DE REPAS, UN SERVICE ESSENTIEL

50 PERSONNES ÂGÉES EN BÉNÉFICIAIRE À GUÉRANDE.

Depuis le 4 novembre 2019, La Poste est mandatée par l'hôpital de Guérande pour livrer les repas aux 50 personnes âgées destinataires du service. Alors que la situation sanitaire a renforcé l'isolement des seniors, La Poste poursuit son service

de livraison. Son camion frigorifique sillonne les rues de la ville, du lundi au samedi. « Les process ont été adaptés pour respecter les mesures sanitaires. On ne rentre plus chez les clients, on leur dépose un sac isotherme accompagné d'une

note explicative indiquant qu'ils doivent mettre tout de suite les aliments au frais. Nos clients sont vraiment rassurés et très contents qu'on puisse réaliser cette prestation, vitale pour eux », explique Kévin Beurel, animateur opérations clients à Guérande.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le portage de repas : urlz.fr/dT4c



Requeil (72)

LES SOLUTIONS D'E-ÉDUCATION

DEPUIS 2017, LA POSTE PROPOSE UNE TABLETTE E-ÉDUCATIVE CONÇUE POUR ET AVEC LES ENSEIGNANTS.

Après trois années de recherche et développement, avec l'aide de plus de 8500 enfants et de 350 enseignants, la tablette e-éducative proposée par La Poste aux collectivités, ou directement aux écoles, est adaptée aux usages des enseignants et des élèves. Elle permet de concevoir, piloter et animer des cours, mais aussi de faciliter les échanges avant, pendant et après la classe. Cette solution d'e-éducation française est distribuée par La Poste en partenariat avec des éditeurs de solutions digitales. Elle propose des

interfaces dédiées au primaire et au secondaire, un accès à des ressources pédagogiques numériques et un hébergement en France en cloud sécurisé. Dans la Sarthe, en amont du déploiement des tablettes pour la commune de Requeil, un diagnostic technique a été réalisé pour concevoir la solution adaptée aux besoins pédagogiques et à l'infrastructure technique de l'établissement scolaire. Une formation a ensuite été dispensée pour faciliter la prise en main et l'utilisation du matériel.

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la solution d'e-éducation de La Poste : urlz.fr/dT5L



POST-CONFINEMENT, LA POSTE SE MOBILISE

Pays de la Loire



01 | DES COLIS EN MODE « DRIVE »

Avec la crise sanitaire, La Poste s'est mobilisée auprès des particuliers et des professionnels pour leur garantir un retrait simplifié de leurs courriers et colis. Ainsi, les plates-formes courrier des Sorinières (44), Carquefou (44), Guérande (44) et l'Île-d'Yeu (85) ont mis en place des *drives* colis : une alternative pour récupérer son colis rapidement et dans le respect des gestes barrières.

02 | RENFORCEMENT DE LA PRÉSENCE POSTALE

Cet été, La Poste a renforcé sa présence sur le territoire avec l'ouverture de 150 points de services saisonniers dont cinq en Pays de la Loire, situés dans des communes touristiques et rurales. Dans le cadre de ce dispositif exceptionnel, un La Poste relais a ouvert au bar-tabac L'Étape du Tigre, à Saint-Vincent-sur-Jard (85), un village touristique de moins de 1 300 habitants, jusqu'ici sans présence postale.



03 | DISTRIBUTION DE MASQUES AUX PLUS PRÉCAIRES

En août, en appui au ministère des Solidarités et de la Santé, La Poste et ses filiales se sont mobilisées pour la préparation, la mise sous pli et la distribution des courriers contenant plus de 50 millions de masques à destination des 8,2 millions de Français disposant de revenus modestes. Kevin, facteur à Nantes, a participé à la distribution : « J'ai l'impression de me rendre encore plus utile auprès des habitants », apprécie-t-il.



04 | RECRUTEMENTS POUR ASSURER NOS MISSIONS

Pour renforcer les équipes en bureau de poste et continuer d'assurer la distribution des courriers et des colis tout l'été, La Poste a recruté 10 500 emplois saisonniers. Camille, embauchée à La Poste de Laval (53) pour la période estivale, revient sur son expérience : « Cet emploi m'a apporté un regard différent sur La Poste. C'est positif de découvrir de nouvelles choses, principalement l'aspect relationnel. »



05 | DU SOUTIEN POUR LES ENTREPRISES

Dans le contexte de la crise sanitaire, La Banque Postale s'est attachée à jouer pleinement son rôle de banque, assureur et citoyen, et ce particulièrement auprès des professionnels. En effet, des mesures inédites ont été prises afin d'accompagner et soutenir les acteurs économiques locaux, comme le report des échéances de prêt, la distribution du prêt garanti par l'État ou encore les lignes de trésorerie urgentes.



2 M

CET ÉTÉ, LES FACTEURS LIGÉRIENS ont distribué plus de 2 millions de masques à 34 150 personnes en situation de précarité.

20 M€

C'EST LE MONTANT CUMULÉ TOTAL de lignes de trésorerie débloquées pour cinq hôpitaux et cinq collectivités de l'Ouest. 175 prêts garantis par l'État (PGE) ont été octroyés pour un montant cumulé total de 25 millions d'euros.

S'ADAPTER AUX BESOINS

Les labellisations France Services se poursuivent sur le territoire afin de rapprocher les Français des services publics dont ils ont besoin.

9

opérateurs constituent le socle commun des services publics, en complément des activités postales : CAF, Pôle emploi, CNAM, CNAV, MSA, ministères de la Justice et de l'Intérieur, DGFIP, Agirc-Arrco.

131

bureaux de poste ont été labellisés France Services, au 30 septembre. En Pays de la Loire, les maisons de services au public (MSAP) de Saint-Lyphard (44) et de Benet (85) viennent d'être labellisées France Services.



Segré-en-Anjou Bleu (49)

UN PROCESSUS QUI GARANTIT LA QUALITÉ DE SERVICE

«Avec France Services, les acteurs du service au public établissent des règles rigoureuses pour garantir partout un même niveau d'exigence et de qualité, indique Marie Mauffret-Vallade, sous-préfète de Segré-en-Anjou Bleu. Ils intègrent des horaires d'ouverture adaptés aux contraintes de la population, et deux agents, formés et compétents, sont présents pour accueillir les usagers et régler leurs problèmes administratifs. Grâce à la bonne connaissance territoriale de La Poste et à l'implication de la ville d'Ingrandes-Le Fresne-sur-Loire, nous allons pouvoir présenter au préfet un projet mature en vue d'une labellisation par l'État.»



Ingrandes-Le Fresne-sur-Loire (49)

UN ACCUEIL DÉDIÉ POUR RÉPONDRE AUX BESOINS

«J'ai intégré la MSAP dans le cadre de mon service civique, explique Julie Doc, conseillère à la MSAP d'Ingrandes-Le Fresne-sur-Loire. Mon rôle est d'accueillir les clients et de les conseiller en fonction de leurs besoins. Je les aide à envoyer des e-mails, à compléter des formulaires sur Internet ou je les accompagne dans l'envoi de pièces administratives. La plupart du temps, je suis sollicitée pour des démarches relativement simples. Mais quand on n'est pas à l'aise avec l'informatique, on est vite coupé de beaucoup de services administratifs, aujourd'hui en grande partie dématérialisés. Si demain la MSAP est labellisée France Services, nous disposerons entre autres d'un espace fermé, ce qui permettra d'améliorer la confidentialité des échanges avec les clients.»



Ingrandes-Le Fresne-sur-Loire

UNE OFFRE ÉLARGIE DE SERVICES AU PUBLIC

«La MSAP d'Ingrandes-Le Fresne-sur-Loire (49) bénéficie d'une forte fréquentation des habitants de la commune et des villages alentour, souligne Alain Tusseau, maire de la commune. Elle est située dans les locaux de La Poste et offre les services de six partenaires. Pour pouvoir entrer dans le processus de labellisation France Services, La Poste a engagé des travaux visant à créer un espace d'accueil dédié ainsi qu'un bureau fermé servant à garantir la confidentialité des échanges. Nous mettons déjà à disposition une personne en service civique pour l'accueil et nous allons la maintenir en plus des chargés de clientèle de La Poste. Avec la labellisation France Services, nous pourrions accompagner les citoyens dans l'ensemble des démarches administratives de leur quotidien. C'est essentiel pour les personnes âgées, celles qui ne maîtrisent pas les outils numériques ou bien les actifs qui éprouvent des difficultés pour se déplacer.»





À NANTES, UNE CONSULTATION CITOYENNE SUR LE NUMÉRIQUE ET LA POSTE

Les 18 et 19 septembre, 25 habitants du Grand Ouest ont débattu autour des enjeux du numérique dans la société de demain et sur la place et le rôle que La Poste peut et doit y jouer.

LA SIMPLICITÉ D'USAGE AVANT TOUT

LES CITOYENS SOUHAITENT QUE LA POSTE propose des services les plus faciles possible à utiliser et qui répondent à de réels besoins pour simplifier la vie quotidienne. Notamment en termes d'ergonomie des sites Web ou de plages horaires d'ouverture.

AVOIR LE CHOIX ENTRE LE DIGITAL ET L'HUMAIN

ILS SONT NOMBREUX À EXPRIMER LE BESOIN DE POUVOIR CONTINUER, DEMAIN,

à avoir le choix entre le numérique et le physique. Un participant fait ainsi le parallèle imagé avec un déplacement en voiture :

« Je peux choisir librement, en fonction de mes priorités du moment, de prendre l'autoroute ou la nationale. »
Autrement dit :
« Oui aux services digitaux quand on en a besoin, mais n'oubliez pas l'humain, on en veut aussi ! »



BÂTIR DES OFFRES DIGITALES INCLUSIVES ET RESPONSABLES

LES CITOYENS ALERTENT SUR LE VRAI DANGER qu'il y aurait à développer des services trop complexes, difficilement compréhensibles par une partie de la population, qui n'arriverait alors pas à s'en emparer et à les utiliser facilement. Ils insistent donc sur la nécessité impérieuse de « ne laisser personne sur le bord du chemin », « d'embarquer toutes les couches de la société française » dans ce grand virage numérique.

CLARIFIER LA DIVERSITÉ DES SERVICES

UN SUJET ÉMERGE AUSSI AU SEIN DU GROUPE DE CITOYENS :

un besoin de plus grande clarté sur les nombreuses offres et les services de La Poste. « Leur très grande diversité aujourd'hui nous perd un peu parfois ! On voudrait mieux sentir la cohérence de l'ensemble, la pertinence et le sens de chacune d'entre elles, au niveau de la communication. »
Par exemple, « pourquoi pas, au moyen d'un site Web, ou bien encore d'une appli, mais unique ? »



L'ESSENTIEL À RETENIR

3^E
C'EST LA PLACE DE NANTES dans le classement des villes françaises pour le nombre d'emplois numériques créés en 2019, derrière Paris et Lyon.

France



OLIVIER VALLET /
Président de Docaposte.

ÊTRE LE TIERS DE CONFIANCE NUMÉRIQUE

« L'enjeu crucial pour La Poste est de réussir à transposer le lien de confiance de la population envers les facteurs dans l'univers des services numériques. Ainsi, cela tombe sous le sens, on sait, quand on envoie une lettre, qu'elle ne sera pas ouverte par les postiers qui la traitent tout au long de la chaîne d'acheminement et de distribution. C'est pourquoi on travaille à proposer un cadre dans lequel chacun peut avoir cette même certitude dans le monde digital : celle que ses données confiées – en particulier relatives à sa santé – sont stockées de manière sécurisée et confidentielle en lieu sûr, en France ou en Europe. »

France



NICOLAS COLIN /
Entrepreneur numérique et essayiste.

D'ESSENTIELS SERVICES DE PROXIMITÉ HUMAINE

« La Poste a un rôle important à jouer dans cette nouvelle économie qui s'esquisse, car son activité s'inscrit au carrefour des services numériques en plein boom – tous ceux facilement automatisables et pour lesquels l'intelligence artificielle apporte rapidité et personnalisation – et des services de proximité humaine, pour lesquels on aura besoin, demain, d'encre plus de main-d'œuvre de qualité, motivée, bien formée... et bien payée. En creux, c'est toute la question du partage de la valeur ajoutée et des gains de productivité réalisés qui est posée par la nouvelle ère numérique. »



CALENDRIER LES CONFÉRENCES CITOYENNES THÉMATIQUES

- Transition démographique : à Toulouse, les 25 et 26 septembre.
- Transition territoriale : à Lille, les 25 et 26 septembre.
- Transition écologique : à Lyon, les 2 et 3 octobre.



BON À SAVOIR OUI À LA FRENCH TECH !

De nombreuses start-up du Grand Ouest sont soutenues par Le Groupe La Poste, afin de développer des services digitaux utiles à tous :

- AtmoTrack propose des capteurs de mesure de la qualité de l'air ;
- iAdvize développe des chatbots pour sites Internet ;
- Logiroad crée des logiciels de gestion de la voirie ;
- Shopopop propose la livraison collaborative de colis ;
- Tikeasy commercialise des tablettes pour seniors ;
- Velco confectionne des guidons de vélos connectés, etc.



LA POSTE À L'ÉCOUTE POUR CONSTRUIRE SON PLAN STRATÉGIQUE 2030

L'année 2020 marque la fin du plan stratégique « La Poste, conquérir l'avenir » lancé en 2014. Pour nourrir son plan stratégique pour les dix ans à venir, La Poste a lancé une vaste consultation de l'ensemble de ses parties prenantes.

Où en est La Poste en 2020 ? Quels sont les attentes et les besoins des Français concernant les services postaux de demain, face aux grands défis lancés à notre pays et à la planète, accentués par le contexte de la crise sanitaire ? Pour répondre à ces questions et construire son plan stratégique 2030, La Poste a choisi de lancer une vaste consultation nationale de septembre à novembre 2020.

DES MOYENS À LA HAUTEUR DES ENJEUX

La Poste a consulté toutes ses parties prenantes : postiers, élus, parlementaires et collectivités, clients particuliers, professionnels et entreprises, associations, fournisseurs, buralistes, start-up incubées par La Poste, partenaires numériques...

Pendant trois mois, lors de rencontres sur tout le territoire ou via une plate-forme en ligne, chacun a été invité à découvrir La Poste en 2020 et à choisir les principaux besoins auxquels le Groupe devra répondre à l'avenir, pour toujours mieux servir ses clients et rester utile à la société tout entière. La Poste a aussi donné la parole à des citoyens lors de conférences citoyennes organisées sur quatre enjeux d'avenir : la transition numérique, démographique, territoriale et écologique (cf. encadrés ci-contre). Après l'analyse des contributions, La Poste lancera son plan stratégique 2030 en février 2021.



TRANSITION NUMÉRIQUE Conférence citoyenne (Nantes) Les 18 et 19 septembre

La première conférence a interrogé l'accélération des usages numériques et les attentes des citoyens sur les bouleversements qui en découlent. La Poste a déjà intégré ces nouveaux usages dans ses services que sont la banque, la boîte aux lettres électronique Digiposte, L'Identité Numérique de La Poste, l'hébergement des dossiers de santé, les services à la personne, ses actions pour l'inclusion numérique...

- Quels arbitrages entre la confiance numérique, la souveraineté et la protection des données d'une part, et la simplicité et la personnalisation des services d'autre part ?

TRANSITION DÉMOGRAPHIQUE Conférence citoyenne (Toulouse) Les 25 et 26 septembre

Le vieillissement de la population française et les situations vécues par nos aînés lors de la crise sanitaire renforcent la certitude que La Poste a un rôle à jouer en tant qu'opérateur et intégrateur de services pour la vie quotidienne et la santé sur tout le territoire.

- Quels services de proximité et quels parcours physiques et numériques permettront de relever les défis de la protection sociale, de la lutte contre l'isolement des personnes fragiles, du maintien à domicile des personnes âgées ?

- Comment La Poste peut-elle contribuer, à son échelle, à la fluidité du parcours de soins entre le domicile et les établissements de santé ?

TRANSITION TERRITORIALE Conférence citoyenne (Lille) Les 25 et 26 septembre

À l'heure de la métropolisation, de la montée en puissance des intercommunalités et des nouvelles aspirations en faveur des circuits courts, de nouvelles dynamiques d'échanges et de transactions réciproques émergent entre territoires urbains et espaces ruraux. La conférence de Lille a interrogé le possible rôle de La Poste dans ces évolutions.

- Quelle contribution de La Poste pour répondre aux futurs besoins de services de proximité humaine, d'accès aux services publics, de dynamisation du commerce local ou encore de développement des circuits courts ?

TRANSITION ÉCOLOGIQUE Conférence citoyenne (Lyon) Les 2 et 3 octobre

Les territoires ont à leur main des leviers d'action concrets, qu'il s'agisse de rénovation énergétique ou d'économies d'énergie, de mobilité durable, de préservation de l'environnement ou encore d'économie circulaire.

- Face à l'urgence climatique et aux défis des mutations des territoires et des entreprises, comment construire un avenir respectueux de l'environnement ?

- Comment La Poste peut-elle aider les citoyens et les élus à agir pour rendre les villes plus respirables, les logements moins consommateurs d'énergie, la mobilité plus douce, le financement des projets plus responsable, la circulation des marchandises moins polluante ?



LA POSTE, ACTEUR DU SOUTIEN À L'ÉCONOMIE

En cette période de fin d'année particulière, La Poste est aux côtés des collectivités pour soutenir l'économie, des commerçants indépendants aux acteurs du e-commerce. Elle est organisée pour continuer à assurer, dans le respect des mesures barrières, l'ensemble de ses activités et services sur tout le territoire.

Face aux impacts de la crise, La Poste et les postiers sont pleinement mobilisés, dans le respect des mesures de protection sanitaire, pour soutenir l'économie, maintenir le lien social, accompagner tous leurs clients, particuliers, collectivités et entreprises, grâce aux nombreux services accessibles en bureau de poste, à domicile, et en ligne.

Ma Ville Mon Shopping : soutenir les commerçants de proximité

Ma Ville Mon Shopping, filiale de La Poste, est une plate-forme de vente en ligne locale qui permet aux commerçants et artisans de proposer leurs produits à retirer en magasin ou en livraison à domicile par le facteur. À l'approche de Noël, près de 10 000 boutiques proposent déjà plus de 120 000 produits en ligne sur cette plate-forme.

Un dispositif exceptionnel pour faire face au boom des colis de fin d'année

La crise sanitaire et les achats de Noël vont inciter encore plus de Français à commander en ligne. La Poste déploie un dispositif sans précédent intégrant la logistique, la distribution, l'accueil en

bureau de poste et les services numériques pour pouvoir accompagner au mieux ses clients particuliers et commerçants dans cette période inédite. Pour livrer partout en France les colis qui lui sont confiés, 18 plates-formes Colissimo, dont quatre nouvelles pouvant traiter jusqu'à 35 000 colis par heure contre 15 000 habituellement, tournent à plein régime. Un dispositif de renfort de plus de 9 000 personnes soutient la mobilisation des postiers. Des postiers volontaires s'apprennent également à prêter main-forte aux opérationnels dans un dispositif d'entraide. Enfin, de nouveaux services sont proposés tels que la seconde présentation à domicile des colis.

GRUPELAPOSTE.COM



Retrouvez l'ensemble de ce dispositif sur : www.groupeposte.com

LA POSTE ASSURE LA CONTINUITÉ DE SES SERVICES



OUVERTS SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

- les bureaux de poste ;
- les points de contact en partenariat (agences postales communales et La Poste relais commerçants⁽¹⁾) ;
- la distribution des courriers, des colis et de la presse quotidienne est assurée 6 jours sur 7 ;
- les services de proximité (visites aux personnes âgées, portage de repas, de médicaments et de courses...) sont assurés 6 jours sur 7.

LES SERVICES ÉGALEMENT ACCESSIBLES À DISTANCE⁽²⁾

- Pour les opérations courrier-colis, via le site www.laposte.fr, il est possible de réaliser :
- l'envoi de lettres simples ou recommandées en ligne, imprimées et distribuées par le facteur, pour les résiliations ou les démarches administratives ;
 - l'affranchissement depuis chez soi et l'envoi de colis depuis sa boîte aux lettres ;
 - l'impression de timbres depuis son imprimante ;
 - le suivi d'un envoi (courrier, colis).

Pour les opérations bancaires du quotidien, via www.labanquepostale.fr ou l'application mobile, il est possible de :

- consulter son solde ;
- réaliser des virements ;
- modifier son découvert autorisé ;
- gérer ses plafonds de paiements et retraits de carte bancaire ;
- réaliser des demandes de suspension de prélèvements ;
- contacter un conseiller pour bénéficier d'un accompagnement personnalisé.

1. Dans les commerces dits essentiels pendant les périodes de confinement.
2. Depuis les sites laposte.fr et labanquepostale.fr et par téléphone (3631 pour les questions relatives au courrier et au colis pour les particuliers, 3634 pour les Pros, 3639 pour toutes les opérations relevant de La Banque Postale).

BON À SAVOIR

FIN FÉVRIER 2021 : lancement du plan stratégique La Poste 2030 et restitution des résultats de la démarche participative à toutes les parties prenantes.

Pour vous, nous mobilisons nos forces.

En ce moment plus que jamais, La Poste s'engage à vos côtés.

220 000 postières et postiers se mobilisent sur l'ensemble du territoire.

16 500 bureaux de poste, agences postales communales et points relais accueillent quotidiennement **1,3 million de clients**.

10 000 relais Pickup restent ouverts dans les commerces autorisés.

30 000 visites de facteurs chaque semaine pour nos services de proximité : **Veiller Sur Mes Parents**, portage de repas, médicaments et courses.

7 500 distributeurs automatiques de billets La Banque Postale couvrent l'ensemble du territoire, **500 d'entre eux** étant les uniques distributeurs dans certaines communes.

1,2 M de clients allocataires de La Banque Postale sont accueillis chaque mois dans nos bureaux de poste pour retirer leurs prestations sociales.

12 M de colis, 20 millions de journaux et magazines et 165 millions de lettres sont distribués **6 jours sur 7**, chaque semaine.

tous engagés

Ben



Toutes nos informations et services accessibles
24h/24 et 7 jours/7 sur laposte.fr et labanquepostale.fr

simplifier la vie