

P. 6 Grand format
Sobriété énergétique :
la plateforme courrier
de Guéret récompensée

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

P. 15 Traits d'union
La livraison de repas
et la veille sociale
confiées à La Poste

postéo

NOUVELLE-AQUITAINE



le billet de...



Jacques Lemaire, délégué régional du groupe La Poste en Nouvelle-Aquitaine

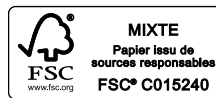
L'engagement du groupe La Poste au service de l'intérêt général s'inscrit dans la continuité de ses missions de service public. Il trouve sa source dans le lien profond qui l'unit aux territoires. C'est le cœur même du nouveau contrat de présence postale territoriale 2023-2025 construit avec vous. Porté au plus près des citoyens par les Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT), il apporte des avancées concrètes aux besoins de proximité, d'accès aux droits, d'inclusion numérique. Chaque jour, nous continuons de nous développer, à vos côtés, en nous appuyant sur nos valeurs de service public, de solidarité et d'engagement.

À titre d'illustration, je mettrai ici en exergue trois projets présentés dans ce numéro de Postéo. En Corrèze, nous accompagnons la stratégie écoresponsable d'un fabricant de produits cosmétiques à la recherche d'un partenaire en mesure d'assurer la livraison de ses produits et le retour de ses emballages en limitant au maximum l'impact de ces opérations. À Guéret, dans la Creuse, la plateforme de distribution du courrier s'est vu remettre, en décembre 2022, le Cube d'or du Championnat de France des économies d'énergie dans la catégorie "Bâtiments logistiques". Ce prix récompense un programme qui a permis à l'établissement de réduire de 40% ses consommations d'énergie par rapport à 2018. Cette année, nous avons engagé 13 sites postaux de Nouvelle-Aquitaine dans cette compétition. Une participation qui montre notre ambition de réduire fortement l'empreinte carbone de notre parc patrimonial.

Je souhaite également mettre en lumière le service de portage de repas et de veille sociale que nous réalisons pour le compte du centre intercommunal d'action sociale (Cias) d'Aire-sur-l'Adour, dans les Landes. Il sert un objectif simple : améliorer la qualité de vie à domicile de nos aînés. Je vous laisse découvrir, au fil de cette nouvelle édition de Postéo, la diversité des projets que nous portons ensemble, avec pour boussole commune l'intérêt général.



Le cahier régional de Postéo est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Nouvelle-Aquitaine. Directeur de la publication : Jacques Lemaire. Directeur de la rédaction : François Roudière. Rédactrice en chef : Valérie Crasnier. Rédaction : Valérie Crasnier. Crédits photo : Adobe Stock, EDF Optimal Solutions, La Poste Immobilier, Guillaume Garat - Capucine Liger, LM influence, Havas Paris, Ouidrop, Penn Graphics, Pexels/Adèle Brethes-Billiard, Véronique Caulier, Frédérique Clément, Laurence Fradin, Philippe Graille Photo, Matt Hardy, médiathèque du groupe La Poste, Karen, Virginie Knap, Loïc Madec, Savoielesysse, Anne-Gaëlle Simonet, Patrice Soutric, Liza Summer, Unai. 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.



NOUVELLE-AQUITAINE

Facteurs de fierté

1 687

sessions du Code auto, moto et bateau sont proposées chaque semaine par La Poste en Nouvelle-Aquitaine.



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, Emmanuelle De Castro, conseillère clientèle pro, et deux autres postiers⁽¹⁾ se sont particulièrement illustrés et ont été photographiés 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) Stéphane Lapeyre, organisateur analyste; Christian Penot, responsable RH.



NOUVEAU SERVICE

Prendre le large avec La Poste

En Nouvelle-Aquitaine, les futurs navigateurs peuvent s'inscrire aux épreuves théoriques du permis bateau dans l'un des 107 sites postaux à leur disposition. Cette offre simplifie le passage de l'examen dans une région où la culture maritime est particulièrement ancrée et la demande forte. Que ce soit à Felletin, dans la Creuse, ou à Bedous, au cœur des Pyrénées-Atlantiques, les sessions organisées par La Poste se déroulent au plus près du domicile des candidats. Ils peuvent passer l'examen en groupe ou seuls dans un des 31 sites individuels de la région. À la barre, 350 postiers aquitains, habilités et formés à l'exercice, animent les sessions. La Poste est reconnue opérateur par le secrétariat d'État chargé de la Mer depuis le 1^{er} juin 2022.

Chiffre clé

66%

des aidants en 2021 étaient
des actifs, contre 52% en 2018
(source : 7^e baromètre BVA/
Fondation April).



INCLUSION

Une nouvelle Étape Numérique

Après un premier site expérimental lancé durant l'été 2021 à Agen, La Poste et la Banque des Territoires ont inauguré le 29 novembre 2022 une nouvelle Étape Numérique à Bègles (33). Installée dans une zone spécialement aménagée dans le bureau de poste de Terres Neuves, L'Étape Numérique a pour ambition de favoriser l'inclusion numérique des citoyens, particuliers et professionnels. Ce lieu unique et innovant, équipé d'un écran connecté et d'un système de visioconférence, propose des ateliers digitaux et des formations au numérique. L'Étape Numérique est une nouvelle illustration de l'accélération des coopérations opérationnelles entre La Poste et la Banque des Territoires, qui intervient en tant que financeur.

Sur la photo de gauche à droite : N. Thibault, préfecture de la Gironde; X. Fédou, mairie de Bègles; A. Beyssen, Banque des Territoires; S. Lefevre, La Poste Gironde-Garonne; M. Mangwele, Konexio.



SOLIDARITÉ

Aider à être aidant

En France, 11 millions de personnes soutiennent au quotidien un proche en perte d'autonomie ou en situation de handicap. Près de la moitié exercent une activité professionnelle qu'elles doivent concilier avec leur rôle d'aidant. Le projet "Aide aux aidants actifs", porté par le Gérontopôle de Nouvelle-Aquitaine en Haute-Vienne, a pour objectif d'encourager les entreprises, les collectivités et les établissements publics à mieux prendre en compte la situation des salariés aidants. Un projet auquel s'est naturellement associé le groupe La Poste, dont la politique dans ce domaine a été récompensée en novembre 2022. La Poste a mis en place plusieurs mesures pour les postiers concernés, comme le Fonds de solidarité aidants, les jours d'autorisation d'absence et le télétravail.

4

Chiffre clé

8 fois

moins d'impacts environnementaux
qu'un équipement neuf, c'est
l'un des avantages d'un smartphone
reconditionné (source : Ademe).



CLIMAT

Les postiers se prêtent au jeu

Depuis près d'un an, la Fresque du Climat est déployée au sein du groupe La Poste en Nouvelle-Aquitaine, animée par des postiers ambassadeurs fiers de contribuer à informer et former aux enjeux climatiques. Sous la forme d'un jeu faisant appel à l'intelligence collective, la Fresque du Climat permet de comprendre de manière ludique les différentes composantes du changement climatique et d'inciter à agir. Lors des ateliers, un temps est spécifiquement consacré au groupe : métiers émetteurs de CO₂, impacts du réchauffement climatique sur les activités de l'entreprise et solutions développées. Entreprise engagée en faveur de la transition écologique, le groupe La Poste a choisi de démultiplier la Fresque du Climat auprès de 50 000 postiers au niveau national d'ici à 2024.

Sur la photo : une partie de l'équipe de la délégation régionale du groupe La Poste lors d'un atelier Fresque du Climat.



RECYCLAGE

Collecte de téléphones portables

De mai à septembre 2022, dix bureaux de poste des départements de Charente, de Charente-Maritime, des Deux-Sèvres et de la Vienne ont participé à une opération pilote de collecte de téléphones portables anciens ou en fin de vie. Les mobiles collectés ont été dépollués et recyclés suivant un processus de reprise précis. Les données de chaque équipement ont été effacées et le mobile réemployé ou ses composants recyclés. L'ensemble du circuit a été suivi par l'éco-organisme agréé Ecologic. Sur cette période, 220 mobiles ont été récupérés. Depuis octobre 2022, l'opération est reconduite et étendue à l'ensemble des bureaux de poste des quatre départements concernés.

5

Sobriété énergétique : la plateforme courrier de Guéret récompensée

En décembre 2022, la plateforme de préparation et de distribution du courrier de Guéret (23) s'est vu remettre le Cube d'or du Championnat de France des économies d'énergie dans la catégorie "Bâtiments logistiques". Décerné par l'Institut français pour la performance énergétique des bâtiments (Ifpeb), ce prix récompense un programme qui a permis à l'établissement de réduire de 40,1% ses consommations d'énergie par rapport à 2018. Le bâtiment a fait l'objet d'importants travaux de rénovation énergétique (isolation, remplacement des menuiseries...). Deux chaudières performantes à gaz à condensation ont été installées et les systèmes d'éclairage ont été remplacés par des LED. Le système de management de l'énergie, pierre angulaire du projet, permet d'optimiser l'exploitation des équipements et d'adapter les pratiques pour des usages économes. L'implication des usagers du site, indispensable au quotidien, a été déterminante.

La sobriété énergétique est au cœur de la politique de l'établissement.



« Le Championnat de France des économies d'énergie est une mobilisation collective pour la transition écologique.

Depuis sept ans, des milliers d'usagers de bâtiments tertiaires, privés et publics, s'engagent pour réduire leur consommation d'énergie. Les participants à l'édition 2022 ont réalisé 18,5% d'économies en moyenne. Le résultat obtenu par le site de Guéret doit beaucoup à la mobilisation de l'ensemble des acteurs impliqués. Qui mieux que l'utilisateur connaît le bâtiment et les usages? Nous le constatons avec l'ensemble des participants au Championnat, dont La Poste Immobilier est un pilier, en matière de réduction énergétique, le changement dans les usages est une priorité. »

Christophe Rodriguez,
directeur général de l'Institut français pour la performance énergétique du bâtiment (Ifpeb)

« Plus de 1,3 million d'euros ont été investis dans la rénovation énergétique et thermique du site de Guéret. Cela a permis de réduire considérablement les consommations d'énergie. Pour poursuivre les économies, l'implication des usagers est essentielle. Sur notre parc, nous considérons que 60% des économies proviennent des travaux et 40% du changement de pratiques des occupants. En 2023, 13 bâtiments de la région sont engagés dans le Championnat de France des économies d'énergie, contre 3 en 2022. L'ensemble des postiers est mobilisé pour contribuer à diminuer l'empreinte carbone du parc patrimonial de La Poste, qui vise une baisse de 35% de ses émissions de gaz à effet de serre d'ici à 2030. »

Florent Ybanez,
inspecteur technique et référent immobilier durable, La Poste Immobilier Nouvelle-Aquitaine



2 380 m²
de superficie.

80
occupants.

1,3 million
d'euros investis dans la rénovation
énergétique et thermique.



« Nous avons placé la sobriété énergétique au cœur de la politique de l'établissement. Nous en avons fait, comme pour la qualité, un projet collectif. L'idée était d'engager chaque équipe dans la diminution des consommations par des gestes simples : éteindre les casiers de tri lors des départs en tournée, n'allumer que les zones où il y a de l'activité, favoriser l'éclairage naturel, etc. La vigilance doit être quotidienne et soutenue. Campagnes de sensibilisation et rappel des écogestes, implication de l'encadrement et des collaborateurs : l'engagement des usagers est la clé pour réduire les consommations d'énergie et maintenir le niveau obtenu. »

Eric Saule,
directeur d'établissement de la plateforme courrier de Guéret



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.



« La citation »

« 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



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

#dynamiser

Avec son programme French IoT Impact x Technologie, La Poste soutient depuis 2015 des start-up innovantes dans le domaine des services connectés. Lauréate de l'édition 2022, la start-up Ouidrop a bénéficié d'un programme d'accompagnement sur mesure de six mois.

P. 13

#décarboner

En Corrèze, la marque du groupe Sothys Beauty Garden propose à ses clients un système de consigne de ses pots de produits cosmétiques vides pour réemploi. Un service qui s'inscrit dans la stratégie écoresponsable engagée par le fabricant.

P. 12

#connecter

En Lot-et-Garonne, La Poste a renouvelé jusqu'en 2025 son engagement aux côtés du conseil départemental, poursuivant ainsi son implication en faveur de l'inclusion numérique.

P. 14

#accompagner

Depuis janvier 2022, La Poste assure le portage de repas pour le centre intercommunal d'action sociale (Cias) de la Communauté de communes (CC) d'Aire-sur-l'Adour, dans les Landes. Une prestation jusqu'alors assurée par des agents de la collectivité.

P. 15



#décarboner

La livraison neutre, maillon clé d'une stratégie écoresponsable

Fabricant de cosmétiques bio et de tisanes, Beauty Garden, marque du groupe Sothys, propose à ses clients un système de consigne de ses pots de produits cosmétiques vides pour réemploi. Un service qui s'inscrit dans la stratégie écoresponsable engagée par le fabricant corrézien.

Beauty Garden fabrique des cosmétiques et des tisanes à partir des plantes et légumes bio cultivés dans le potager de l'entreprise située à Auriac, en Corrèze, terroir du groupe Sothys depuis 1966. En septembre 2022, la marque a mis en place un système de consigne avec La Poste pour organiser le réemploi d'une partie des contenants de sa gamme. Il s'agit d'une étape supplémentaire dans la démarche écoresponsable de la marque, dont les emballages sont en verre 100% recyclable et en bois d'origine France labellisés PEFC.

La livraison des produits et la collecte des emballages usagés sont effectuées lors de la tournée habituelle du facteur. Elles ne génèrent pas de déplacements spécifiques. Les pots en verre récupérés sont nettoyés et réemployés. Le couvercle en bois est broyé et utilisé pour le paillage des cultures dans le jardin de la marque. La consigne est une option que le consommateur choisit au moment de la commande. À peine lancée, l'offre connaît déjà un beau succès puisque 70% des clients particuliers la sélectionnent. Le service est également proposé aux clients professionnels (instituts de beauté, hôtels, magasins bio, etc.). Neutre en carbone depuis 2012 et pionnier dans la livraison écologique en France et en Europe, le groupe La Poste poursuit la décarbonation de ses livraisons en accélérant le verdissement de son parc, en optimisant les transports et en formant à l'écoconduite.



« Dans une logique vertueuse, nous souhaitons mettre en place une livraison neutre en carbone et encourager le réemploi de nos contenants grâce à la consigne. Nous cherchions un opérateur en capacité d'assurer la livraison et le retour des emballages le moins impactant possible. Nous avons choisi La Poste car le facteur passe devant chaque maison presque chaque jour. La livraison de nos produits et la collecte

des emballages usagés ne génèrent donc pas de déplacements supplémentaires. Les e-acheteurs sont de plus en plus sensibles à la cohérence des démarches écoresponsables. Ils souhaitent consommer des cosmétiques plus durables, locaux et être rassurés sur l'impact écologique de leurs achats en ligne. »

Marie Chazalotte, responsable de la marque Beauty Garden et du développement de produits



#dynamiser

Accélérer le développement d'une solution de livraison hors domicile innovante

À travers son programme French IoT Impact x Technologie, La Poste soutient depuis 2015 des start-up qui innovent dans le domaine des services connectés. Quatre secteurs sont concernés : l'e-santé, les services de proximité, les services aux entreprises et les services aux territoires.

Le start-up lauréate du challenge French IoT bénéficie d'un programme d'accompagnement sur mesure de six mois qui comprend : des formations intensives, des ateliers, du mentoring. Elles ont également accès à des opportunités de collaboration avec La Poste et les partenaires du programme. Lauréate de l'édition 2022 dans la catégorie « Services de proximité », la start-up néo-aquitaine Ouidrop propose une solution de click and collect 100% française : le Colidrop. Il s'agit du premier système de casiers robotisés tout opérateur. Toutes les pièces des Colidrop sont fabriquées en France et assemblées à Bordeaux. Le système, d'une grande modularité, offre la possibilité de stocker de 100 à 1500 colis classiques, frais ou surgelés. Une adaptabilité qui permet de mutualiser les points de click and collect entre plusieurs opérateurs et de répondre aux problématiques spécifiques des grands flux de commandes,

comme dans les centres commerciaux et les gares. Grâce à cette consigne multiopérateur, les consommateurs peuvent récupérer toutes leurs commandes d'e-commerce, quelle que soit la nature de leurs achats, et déposer leurs colis dans un seul et même endroit, 24 h/24. Un moyen de réduire les déplacements et les livraisons au domicile, qui représentent, selon le rapport du Sénat "Logistique urbaine durable", 20% du trafic en ville et génèrent des émissions de gaz à effet de serre, de la congestion urbaine, du bruit, etc. Au terme de son accompagnement, Ouidrop dresse un bilan positif. Grâce au programme d'accélération de La Poste, l'entreprise a notamment noué un partenariat avec Place des Services, la conciergerie d'hyperproximité de La Poste, et devrait équiper de grands hubs de mobilité.



« On ne tire que des choses positives de ce programme. L'accompagnement des experts de La Poste est très concret et touche des thématiques variées : le développement du business, l'expérience utilisateur... Cela nous a permis de participer à des événements majeurs, comme le Salon des maires et des collectivités locales (SMCL), qui sont l'occasion de prospecter en montrant

concrètement les spécificités de notre système. En matière de business, cela nous a apporté des opportunités de développement avec La Poste, notamment l'équipement d'une Place des Services à Avignon, et nous avons plusieurs projets en cours de contractualisation, ainsi qu'avec d'autres partenaires rencontrés dans le cadre de cet accompagnement. »

Thibault Soulier, président de Ouidrop



Maquette d'un projet de point de click and collect Colidrop.



#connecter

Engagée en faveur de l'inclusion numérique

En Lot-et-Garonne, La Poste a renouvelé jusqu'en 2025 son engagement aux côtés du conseil départemental, poursuivant ainsi son implication en faveur de l'inclusion numérique.

À l'heure où les services sont de plus en plus dématérialisés, l'illectronisme toucherait 13 millions de personnes en France. Au sein du réseau DéClic47, La Poste mène des actions de lutte contre cette forme d'exclusion articulées autour de trois axes : détecter, accompagner, soutenir. Dans les bureaux de poste, au sein des France services postales et de L'Étape Numérique d'Agen Blum, lorsqu'un agent identifie une personne en fragilité numérique, il peut l'adresser à l'un des partenaires locaux issus du monde de l'économie sociale et solidaire avec lesquels La Poste noue des partenariats. Ces partenaires accompagnent chacun vers l'autonomie en lui proposant des formations adaptées.

84 écrans d'ordinateur ont été cédés gratuitement par La Banque Postale à l'association Transnuméric (47) en décembre 2022.

La Poste apporte également un soutien matériel. Elle prend part à l'achat de chèques #Aptic en contribuant, grâce au fonds de péréquation du contrat de présence postale territoriale, au fonds départemental d'inclusion numérique et cède gratuitement du matériel informatique réformé. Dans le cadre de son réengagement, La Poste souhaite mettre l'accent sur l'accompagnement de proximité en offrant la possibilité aux communes rurales d'accueillir des permanences de conseillers numériques dans ses France services. Au niveau national, l'ambition est de détecter et de former à partir de 2025 jusqu'à un million de personnes exclues du numérique par an.



Numérique : sécuriser les démarches en ligne



Près de 53 000 Identités Numériques La Poste ont été créées dans les bureaux de poste de la région en 2022. À chaque connexion à un service en ligne ou pour réaliser certaines opérations, cette solution digitale assure et sécurise l'authentification des internautes, réduisant les risques de fraude et d'usurpation d'identité. Elle permet de se connecter en toute sécurité à plus de 1 000 services publics, dont le compte personnel de formation (CPF), et d'accéder à des services postaux comme la réception d'une lettre recommandée électronique. C'est la première et seule identité électronique reconnue conforme au niveau de garantie substantiel du règlement européen Electronic Identification Authentication and trust Services (eIDAS) par l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information.

#accompagner

La livraison de repas et la veille sociale confiées à La Poste

Depuis janvier 2022, La Poste assure le portage de repas pour le centre intercommunal d'action sociale (Cias) de la Communauté de communes d'Aire-sur-l'Adour, dans les Landes, une prestation jusqu'alors assurée par des agents de la collectivité : garantir la continuité de service et gagner en souplesse.

L'externalisation du portage de repas s'est présentée comme une alternative pour la collectivité, qui rencontrait parfois des difficultés pour organiser la livraison des repas lors des absences de personnel, que ce soit au moment des périodes de congés ou pour des raisons de santé. Le portage de repas est un temps de veille sociale qui permet de suivre les personnes âgées au quotidien et de s'assurer de leurs conditions de vie. Cela exige une régularité et une rigueur sur lesquelles il n'est pas envisageable de transiger. Sur ce territoire qui compte 22 communes, le centre intercommunal assure la gestion de la cuisine centrale. Au total, chaque jour, plus de 1 000 repas sont conçus à Aire-sur-l'Adour. La délégation du portage de repas aux personnes âgées a permis à la structure, à moyens contraints, de gagner en souplesse dans

son fonctionnement, tout en garantissant aux bénéficiaires l'accès au même service, quelles que soient leur situation et leur commune de résidence. Rappelons que le portage de repas participe au maintien à domicile des seniors, qui leur permet de conserver une sphère de liberté et d'éviter le déracinement souvent associé à l'entrée en établissement. La livraison de repas est assurée par des facteurs spécialement formés sur toutes les grandes étapes de leur mission : la relation avec les personnes âgées, le respect de la chaîne du froid, la sécurité des denrées alimentaires... Ainsi, ce service, assuré par des professionnels de confiance, est un moyen supplémentaire de contribuer chaque jour au bien vieillir à domicile tout en renforçant le lien social si important pour lutter contre l'isolement et la solitude des seniors.



« Nous rencontrons des difficultés pour assurer la continuité du portage de repas lors des absences de personnel. L'externalisation de la prestation nous a permis de sécuriser le service et de réaffecter le personnel sur la cuisine. Chaque jour, nous faisons le point avec les facteurs au départ de la tournée, ce qui permet de passer des consignes, et avons, à la fin de la tournée,

un bilan complet sur l'état de la personne, du logement, le besoin de contact. Du côté des bénéficiaires, le changement a été bien accueilli car la plupart d'entre eux connaissent les facteurs et considèrent La Poste comme une entreprise qui a le souci du service rendu. »
Arnaud Brethes, responsable du portage de repas au Cias d'Aire-sur-l'Adour



« 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.