



**LE POINT SUR  
L'ACCESSIBILITÉ  
BANCAIRE**

ICI, NOS CONSEILLERS  
VOUS AIDENT À TROUVER  
**DES SOLUTIONS  
BANQUE ET  
ASSURANCES**  
QUI VOUS CONVIENNENT.

NOVEMBRE 2019 #54  
**GROUPELAPOSTE.COM**

# POSTÉO

EN PAYS DE LA LOIRE



**L'INCLUSION  
NUMÉRIQUE AU CŒUR DES  
ENGAGEMENTS DE LA POSTE**



**COURRIER-COLIS  
UN OUTIL  
LOGISTIQUE  
ET INDUSTRIEL  
AU MANS**

**MAISONS FRANCE SERVICES  
QUELS ENJEUX  
POUR NOS TERRITOIRES ?**



**TRANSITION VERTE  
EN MARCHÉ VERS  
LA SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE**

DE CONSEILS,  
DE TÉMOIGNAGES,  
ET DE REPÈRES  
[GROUPELAPOSTE.COM](http://GROUPELAPOSTE.COM)



## Sommaire

### S'INFORMER

02 - La Banque Postale lance sa banque 100 % digitale  
03 - Urby livre proprement

### OUVRIR LE DIALOGUE

04 - Maisons France Services : quels enjeux pour nos territoires ?

### GAGNER EN PERFORMANCE

06 - Des engagements forts pour l'inclusion numérique et bancaire  
08 - Un nouvel outil industriel et logistique au Mans

### MIEUX VIVRE ENSEMBLE

10 - L'esprit citoyen en pratique !

### SIMPLIFIER LE QUOTIDIEN

12 - Pays de la Loire : en marche vers la sobriété énergétique

### D'UNE RÉGION À L'AUTRE

14 - Des initiatives, des questions, des idées neuves, des solutions...



Utile

## Ma French Bank

### LA BANQUE POSTALE LANCE SA BANQUE 100 % DIGITALE

Le 22 juillet dernier, La Banque Postale a lancé Ma French Bank, sa banque 100 % mobile destinée à répondre aux nouveaux usages bancaires et à accompagner les clients dans tous leurs moments de vie. Elle propose de nombreux services innovants, communautaires et solidaires intégrés dans son application, comme, par exemple, « Ma Tirelire », une fonctionnalité qui permet de se constituer une réserve d'argent et d'économiser sans y prêter attention. Ou encore « We Partage », pour suivre et régler facilement avec ses proches les dépenses communes de colocation, vacances... L'ouverture d'un compte Ma French Bank est sans engagement et accessible sans conditions de revenus. Deux modes de souscription simples et rapides sont proposés : en ligne sur [mafrenchbank.fr](http://mafrenchbank.fr) ou dans l'un des 2000 bureaux de poste qui commercialisent l'offre.

EN 5 MINUTES



Pour découvrir la banque 100 % digitale de La Banque Postale : [mafrenchbank.fr](http://mafrenchbank.fr)

## DES SOLUTIONS DÉDIÉES AUX ENJEUX DE NOTRE SOCIÉTÉ

9/10

9 ENSEIGNANTS SUR 10 reconnaissent les bénéfices pédagogiques du numérique.

2,6

MILLIONS D'HABITATIONS ne disposent pas d'une adresse précise.

60% DES PAPIERS ISSUS DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES sont détruits au lieu d'être valorisés.

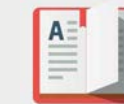


## CHIFFRES CLÉS

48% DES FRANÇAIS pensent que la transformation numérique doit rimer avec simplification et orientation.

80%

DES SENIORS souhaitent rester le plus longtemps possible chez eux.



## À LIRE

Pour découvrir les solutions de La Poste pour les collectivités : [bit.ly/2ocIK05](http://bit.ly/2ocIK05)



## URBY LIVRE PROPREMENT

\_\_ Avec un impact non négligeable sur l'engorgement des villes et les émissions de CO<sub>2</sub>, la logistique s'impose comme un sujet majeur de la transition énergétique. Ainsi, Nantes Métropole a lancé en 2019 un appel à projets sur des solutions de logistique urbaine durable. Urby Nantes, consortium constitué du Groupe La Poste, d'IDEA et de Keran, s'est distingué avec la distribution des colis en mode propre.

\_\_ L'objectif : répondre aux attentes des Nantais en termes de rapidité de livraison tout en préservant la qualité de l'air. Le principe : proposer de concentrer les flux de marchandises en un point unique en entrée de ville et ensuite mutualiser la livraison du dernier kilomètre avec des véhicules propres. Ainsi, au cœur de ville, commerçants, citoyens et collectivités bénéficient de services de livraison de proximité. « Urby est une solution logistique adaptée au territoire car co-construite avec de nombreux acteurs nantais », résume Florent Yann Lardic, directeur d'Urby Nantes.

EN 5 MINUTES



Pour découvrir Urby : [urby.fr](http://urby.fr)

**OURS :** Pages 1 à 13 : Directeur de la publication : Fabien Jouron. Directeur de la rédaction : Gildas Brochard. Rédactrice en chef : helene.bertin@laposte.fr. Contributeurs : Xavier Abert, Virginie De Bettignies, Hélène Brochet, Malik Ouarti, Virginie Rigoulot, Nahima Schorp, Muriel Seyeux. Crédits photos : Fotolia, Éric Huynh, La Poste, Malik Ouarti, Préfecture de la Région, Préfecture de la Sarthe, Muriel Seyeux. Mentions légales La Poste. Pages 14 à 20 : Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directrice de la rédaction : Valérie Renoux. Rédactrice en chef : Aurélie Dehecq. Crédits photos : Adobe Stock (p. 15), médiathèque du Groupe La Poste. 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 : novembre 2019. 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.



La Poste invente des services pour répondre aux problématiques des territoires confrontés au vieillissement

## À RETENIR DES SERVICES PENSÉS POUR LES TERRITOIRES

de la population, à la montée en puissance du numérique et au développement des mobilités.

# MAISONS FRANCE SERVICES : QUELS ENJEUX POUR NOS TERRITOIRES ?

Le gouvernement a annoncé la création de maisons France Services (MFS) à l'échelle des cantons. L'objectif est d'améliorer le dispositif existant des maisons de services au public (MSAP). Dès le début 2020, 300 d'entre elles seront opérationnelles.

## Quelles améliorations doivent proposer les maisons France Services (MFS) ?

**Claude d'Harcourt :** Le Premier ministre a annoncé la création du réseau France Services en juillet dernier. Il vise à repositionner l'accès aux services publics au plus près des usagers. C'est une réponse forte aux attentes exprimées lors du Grand Débat. 300 MFS seront labellisées au 1<sup>er</sup> janvier 2020 ; une charte d'engagement doit être respectée pour obtenir la labellisation. L'ambition est clairement affichée d'élever la qualité des services proposés aux usagers : par un maillage territorial très serré, la volonté est d'apporter une réponse en proximité.

**Philippe Jusserand :** La Banque des Territoires a pour priorité la réduction des fractures territoriales et le développement de tous les territoires. Dans ce cadre, le déploiement des MFS vise à apporter à nos concitoyens, en proximité, une meilleure qualité de services publics. Nous allons investir 30 millions d'euros pour améliorer et compléter l'actuel dispositif des MSAP. Nous travaillons notamment sur l'animation, avec la création d'une nouvelle plate-forme et la refonte de l'outil de saisie de fréquentation, et sur la formation des agents. Nous investissons également dans un dispositif itinérant pour proposer des points de service à travers les territoires ruraux, ainsi que dans le déploiement de MFS postales, mené conjointement avec Le Groupe La Poste.

**CLAUDE D'HARCOURT /**  
Préfet de la Région Pays de la Loire,  
préfet de la Loire-Atlantique.

“Le déploiement de ce nouveau réseau s'appuiera sur les actuelles maisons de services au public respectant la norme MFS et sur l'ouverture de nouvelles implantations.”



**PHILIPPE JUSSERAND /**  
Directeur régional Pays de la Loire -  
Banque des Territoires  
(Caisse des Dépôts).

“Notre volonté est d'avoir des territoires plus attractifs, plus inclusifs, plus connectés, plus durables. C'est dans ce cadre que s'inscrit le déploiement des maisons France Services.”

**Selon vous, comment les acteurs de services publics doivent-ils s'inscrire dans ce dispositif ? Quel rôle La Poste doit-elle jouer ?**

**Claude d'Harcourt :** La Poste fait naturellement partie des neuf opérateurs partenaires du futur réseau France Services (aux côtés de la CAF, CPAM, Pôle emploi, MSA, Carsat, DRFIP, ministère de l'Intérieur, Justice). Nous avons besoin de La Poste parce qu'elle a un réseau territorial tout à fait remarquable. Elle cherche à mutualiser cette ressource avec d'autres opérateurs. Elle anime actuellement un certain nombre de MSAP. Dans le futur dispositif, chacune des maisons France Services devra remplir un certain nombre de critères, par exemple un minimum de deux agents polyvalents à l'accueil du public, un bouquet de services enrichis et adaptés aux besoins des usagers, un accompagnement numérique, la capacité à délivrer une réponse complète sans réorienter. C'est l'occasion de repartir sur de bonnes bases. Je n'ai aucun doute sur le fait que la motivation des équipes postales et la clarté de la stratégie de cette entreprise lui permettront d'être au rendez-vous.

**Philippe Jusserand :** Aujourd'hui, 300 maisons France Services sont en cours de labellisation et La Banque des Territoires doit accompagner cette montée en charge pour répondre aux critères requis. Nous attendons des acteurs qu'ils soient mobilisés et qu'ils travaillent en synergie. Entre le groupe Caisse des Dépôts et Le Groupe La Poste, cette collaboration va se définir naturellement dans le cadre du rapprochement prévu début 2020. De par son maillage et ses propres structures, La Poste est légitime dans ce dispositif et les maisons France Services postales feront partie des différentes vagues de labellisation programmées.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur la proximité postale en territoire : [bit.ly/proximitepostale](http://bit.ly/proximitepostale)

## TÉMOIGNAGE LA POSTE

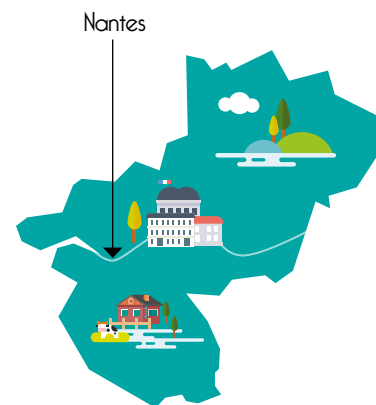
**FABIEN JOURON /** Délégué régional du Groupe La Poste en Pays de la Loire.

“La transformation qui anime La Poste aujourd'hui se fait au service des territoires et de la cohésion territoriale pour agir et rester proche de tous. Ainsi, proximité et accessibilité sont les maîtres mots de La Poste. Sur les 300 maisons France Services prévues, 100 devraient être hébergées dans un bureau de poste. C'est bien notre maillage territorial qui va nous permettre de nous assurer que chaque Français puisse accéder aux services publics en moins de trente minutes. Les zones rurales et les quartiers prioritaires de la ville en seront dotés en premier.”

# DES ENGAGEMENTS

FORTS POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE ET BANCAIRE

Utile

RÉGION  
PAYS DE LA LOIRE

GROUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus sur le dispositif en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire : [bit.ly/dispositifinclusion](http://bit.ly/dispositifinclusion)

## ÉCLAIRAGE

**D**ébut 2019, La Poste déploie dans son réseau un plan d'action en faveur de l'inclusion sociale, numérique et bancaire. En Pays de la Loire, 15 bureaux de poste bénéficient de ce dispositif. L'objectif est de rendre le numérique accessible à chaque individu en lui transmettant les compétences indispensables à sa pleine insertion dans la société contemporaine. La Poste propose à ses clients un diagnostic pour

établir leur niveau d'aisance avec le numérique. En fonction du résultat, les clients qui le souhaitent peuvent bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour se familiariser avec les automates ou les applications et services en ligne de La Banque Postale et de La Poste. En cas d'illectronisme avéré, les clients sont sensibilisés à la nécessité de se former et orientés vers des associations partenaires de La Banque Postale. Ces dernières dispensent des formations

permettant d'être plus autonome, notamment dans l'accès aux services bancaires en ligne. Ce programme s'appuie naturellement sur l'engagement de l'ensemble des postières et des postiers du réseau des bureaux de poste.

AU BUREAU DE POSTE, LE MÉDIATEUR ACCUEILLE LE CLIENT, L'INFORME PUIS LUI PROPOSE UNE FORMATION AUX OUTILS ET AUX USAGES DU NUMÉRIQUE.



## ADAPTER NOTRE SOUTIEN

« Dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique, nous réalisons un test simple, via une tablette numérique, qui permet d'évaluer le niveau d'autonomie des clients de La Poste et de La Banque Postale. Ainsi, nous identifions mieux leurs besoins et adaptons en conséquence notre niveau de soutien. Nous mettons également en place des ateliers qui leur permettent d'être autonomes dans l'accès aux services en ligne et la compréhension des outils bancaires. »

Nantes Bellevue (44)



JÉRÔME N'ZIGOU /  
Intervenant de l'Apib  
(Agir pour l'intégration bancaire).

Nantes Bellevue (44)



JULIA LE MASLE /  
Directrice de La Poste de Nantes Bellevue.

## RENDRE ACCESSIBLE LE NUMÉRIQUE À TOUS

« Cette année, La Poste a lancé un grand plan d'action en faveur de l'inclusion sociale et numérique pour rendre accessible le numérique à chaque individu et favoriser ainsi leur insertion économique et sociale. À Nantes Bellevue, cela se concrétise par différents moyens, avec notamment la présence de l'association Agir pour l'intégration bancaire (Apib) ou des journées portes ouvertes, qui sont mises en place pour permettre à nos clients de rencontrer nos conseillers bancaires sans rendez-vous. L'ensemble des collaborateurs du bureau et l'Apib sont mobilisés pour accompagner les clients dans la découverte du numérique. Nous misons sur la complémentarité entre le lien humain et le lien digital. »

13 millions de Français sont en difficulté avec le numérique.

France



MARIE-JOSÉE DUCHESNE /  
Responsable des partenariats institutionnels et associatifs du Réseau La Poste.

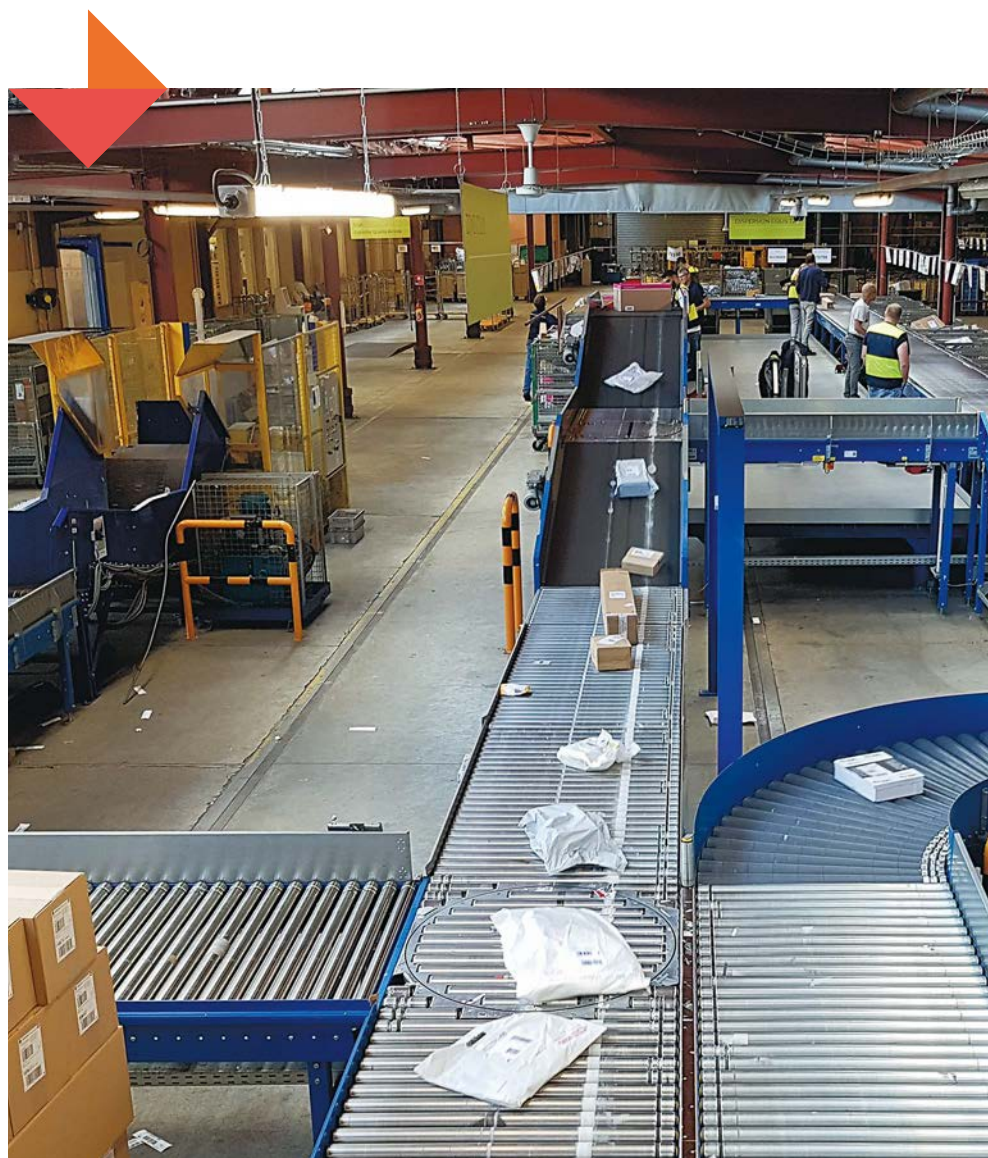
## ACCOMPAGNER LES CLIENTS LES PLUS FRAGILES

« Une des missions de service public de La Poste est d'accompagner ses clients les plus fragiles, grâce à l'accessibilité bancaire mais pas seulement. Dans le cadre du contrat de présence postale, les 500 bureaux de poste des quartiers prioritaires de la ville bénéficient de la présence de médiateurs qui aident les clients en situation de fragilité. Or nous avons constaté que ces mêmes clients étaient ceux qui avaient le plus de difficultés face au numérique. Nous avons donc décidé de former nos médiateurs pour qu'ils les accompagnent aussi sur les outils en ligne et qu'ils détectent leur niveau de précarité numérique. Objectif : faciliter la transition numérique de nos clients et favoriser les usages des automates et des sites web. »

Cette fracture numérique vient creuser la fracture sociale des plus fragiles.

## UN NOUVEL OUTIL INDUSTRIEL ET LOGISTIQUE **AU MANS**

**En l'espace de trois ans, le trafic colis a augmenté de 30 %.** Pour s'adapter, La Poste investit un million d'euros dans l'objectif de développer l'activité colis de la plate-forme de préparation et de distribution courrier-colis (PPDC) du Mans.



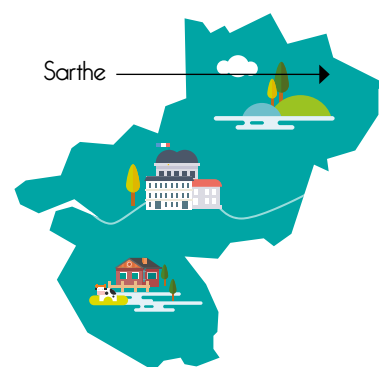
**l'inauguration de la nouvelle plate-forme mult flux du Mans s'est déroulée le 13 septembre dernier** en présence du maire du Mans, Stéphane Le Foll, du préfet de la Sarthe, Nicolas

Quillet, et de la vice-présidente du département, Véronique Rivron. Opérationnelle depuis déjà plusieurs mois, cette plate-forme a fait l'objet d'un investissement de plus d'un million d'euros pour adapter son activité colis aux nouveaux enjeux, dans un contexte de mutation. En effet, en dix ans, le trafic courrier est passé de 18 milliards de plis à seulement 8 milliards aujourd'hui en France. Parallèlement, le volume colis a quant à lui explosé, avec l'essor du e-commerce. « C'est une véritable transformation que les équipes du Mans ont menée ces trois dernières années autour du courrier-colis et surtout une vraie richesse », souligne Alain Charrier, directeur exécutif Services-Courrier-Colis dans les Pays de la Loire. Transformation également autour de nouveaux services liés à la personne et aux enjeux sociétaux.

### **8 000 PAQUETS TRAITÉS CHAQUE JOUR, LE TRIPLE EN FIN D'ANNÉE !**

Les nouvelles activités, comme Veiller sur mes parents ou Geoptis, s'ajoutent à l'unité spécifiquement dédiée à la réception et à la prise en charge des colis postaux, qui traite quotidiennement plus de 8 000 paquets en transit par la plate-forme mancelle. « Ce volume peut tripler en période de forte demande, tout spécialement en fin d'année », précise Catherine Chapron, directrice de l'établissement.

### **RÉGION PAYS DE LA LOIRE**



### Sarthe



**NICOLAS QUILLET /**  
Préfet de la Sarthe.

### LE FACTEUR, LIEN DE PROXIMITÉ

« Je comprends aisément les problématiques de baisse des volumes courrier face au développement d'Internet. Le contexte a changé et nous évoluons aujourd'hui dans un milieu concurrentiel. En tant que préfet, ce qui importe à mes yeux, c'est l'animation des territoires. Je suis frappé par l'imagination de La Poste, sa capacité à réfléchir à de nouveaux métiers pour entretenir ce lien de proximité qui me paraît essentiel. Très franchement, j'ai rarement vu une entreprise publique se donner autant les moyens pour se réinventer, dans un contexte de changement d'activité. »



### **L'ESSENTIEL À RETENIR LA PPDC DU MANS**

La plate-forme de préparation et de distribution du courrier (PPDC) du Mans emploie 410 personnes dont 212 facteurs. Elle assure le pilotage du courrier de quatre sites, qui distribuent le courrier-colis six jours sur sept pour 125 195 foyers. En moyenne et par jour, elle traite 229 000 lettres et 8 057 colis. Pour assurer les 136 tournées de distribution, la PPDC dispose de 135 vélos à assistance électrique et de 32 voitures électriques.

### Pays de la Loire



**ALAIN CHARRIER /**  
Directeur exécutif Services-Courrier-Colis dans les Pays de la Loire.

### LA POSTE ACCOMPAGNE ÉGALEMENT LES COLLECTIVITÉS

« L'un des axes d'évolution pour nous, ce sont les expérimentations développées sur l'ensemble du territoire pour proposer de nouveaux services aux Français, aux collectivités, aux entreprises et aux professionnels. Notre avenir, ce sont ces activités nouvelles liées aux personnes et aux enjeux sociétaux. Dans un contexte de vieillissement de la population, de montée en puissance du numérique, de développement des mobilités et de la transition énergétique, nous faisons évoluer notre présence et nos métiers ; nous inventons des services en lien avec les problématiques des territoires. La Poste accompagne les collectivités dans le développement de ce nouveau modèle de société, en nouant de véritables relations de partenariat avec les acteurs locaux. »



**LA POSTE, PARTENAIRE DU DISPOSITIF APTIC**  
Mis en place par Nantes Métropole, ce pass numérique donne à ses bénéficiaires le droit d'accéder à des services d'accompagnement numérique, avec une prise en charge totale ou partielle de la formation.



### **CALENDRIER**

**HORIZON 2050**  
LA RÉGION DES PAYS DE LA LOIRE a lancé une réflexion sur ce qu'elle serait en 2050. La Poste et la SNCF ont présenté un scénario sur la ruralité, dynamique des territoires.

# L'ESPRIT CITOYEN EN PRATIQUE!

## Angers BIEN VIEILLIR

### LE CCAS ET LA POSTE INNOVENT.

Lors du congrès « En mode senior », qui s'est tenu du 1<sup>er</sup> au 3 octobre dernier à Angers, La Poste a partagé les premiers retours de son expérimentation menée avec le centre communal d'action sociale (CCAS) d'Angers et la start-up YooLiv, sur le smiley connecté Léô. Vingt-neuf personnes de plus de 75 ans expérimentent depuis juillet ce boîtier installé à leur domicile. En appuyant sur un simple bouton, représentant son humeur du jour, le senior partage

quotidiennement son état d'esprit avec le CCAS. En cas de difficulté identifiée, la personne reçoit un appel du CCAS, qui peut, en fonction de la situation, déclencher la visite d'un facteur. Ce congrès a été également l'occasion pour La Poste de présenter ses solutions numériques, dédiées aux particuliers, aux collectivités, aux établissements de santé et aux organismes de retraite, pour faciliter le bien-vieillir et la santé à domicile.



## Loire-Atlantique

### BILAN DE LA POSTE RELAIS À SAINT-BRÉVIN L'OcéAN

#### UN PARTENARIAT JUGÉ POSITIF PAR LES CLIENTS, LE COMMERÇANT ET LA POSTE.

Depuis un an maintenant, les services postaux sont proposés au sein du Carrefour City de Saint-Brévin l'Océan. Ce transfert a permis aux habitants du quartier d'accéder aux services de La Poste sept jours sur sept sur des horaires élargis.

La Poste relais simplifie la vie, comme l'indique Bruno Gallois, responsable du Carrefour City: « Au début, nous avons rencontré des réticences de la part de certaines personnes attachées à leur ancien bureau de poste. Aujourd'hui, les clients sont ravis!

Ils peuvent retirer leur colis ou recommandé jusqu'à 21 heures en semaine ainsi que le dimanche matin. Pour ma part, ce partenariat apporte du passage clients: quand ils viennent effectuer une opération postale, ils en profitent pour faire leurs courses. »



## Beaufort-en-Anjou et La Ménitré (49)

### RENFORCER LE RÉSEAU DE LECTURE PUBLIQUE

#### DEPUIS JUILLET, LES MÉDIATHÈQUES DE BEAUFORT-EN-ANJOU ET DE LA MÉNITRÉ SE SONT MISES EN RÉSEAU.

Cette initiative permet de proposer aujourd'hui le partage documentaire de 30 000 ouvrages. Concrètement, les abonnés ont accès à la réservation des fonds documentaires des deux communes. « Il s'est posé le problème des déplacements pour venir retirer son livre, explique Céline Duquoc, responsable du pôle culture et patrimoine à la Ville de Beaufort-en-Anjou. La solution d'une navette avait d'abord été écartée pour des raisons économiques. Il fallait prévoir un véhicule et du personnel dédié,

c'était compliqué. Alors, on a eu l'idée de se rapprocher de La Poste pour savoir si elle pouvait prendre en charge le transport des livres entre les deux bibliothèques. » Pour répondre à ce besoin spécifique du territoire, La Poste a travaillé à la mise en place d'une navette, assurée par le facteur, pour faciliter le transfert des livres. L'idée est d'étendre maintenant cette mise en réseau des fonds documentaires aux communes avoisinantes pour renforcer ainsi le réseau de la lecture publique.



## VERS UNE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

# Pays de la Loire



### 01 | AMORCER L'ENVIE DE TRAVAUX CHEZ SOI

La communauté de communes de l'Orée de Bercé-Belinois (Sarthe) a signé il y a quelques mois pour un programme Depar (diagnostics énergétiques pour accompagner la rénovation). 2782 propriétaires aux revenus modestes ont ainsi été sensibilisés par le facteur aux économies d'énergie, et 133 ménages ont été accompagnés par Soliha (Solidaires pour l'habitat) pour la rénovation de leur logement.

### 02 | PROJET QUARTIER INTELLIGENT

La Poste, Hôtel Ibis et Monoprix, trois consommateurs importants d'énergie du quartier de Nantes Bretagne, se sont réunis sous la coordination de l'ICAM, école d'ingénieurs. L'étude sur les usages a permis d'identifier des coopérations pour optimiser la consommation énergétique du quartier. Les bénéfices se concrétiseront une fois que chaque propriétaire aura mis en place un système d'autoproduction d'énergie.



### 03 | DES BÂTIMENTS DE PLUS EN PLUS ÉCONOMES

Près de 30 % des consommations d'énergie pourraient être évitées dans les bâtiments, rien que par une meilleure gestion des équipements et une sensibilisation des occupants. Poste Immo invite ainsi une dizaine de sites ligériens par an à challenger leurs usages. Résultat : 13 % d'économies en 2018 dans la région.



### 04 | DES VÉHICULES ÉLECTRIQUES ET ALTERNATIFS

En Pays de la Loire, 51 % de la flotte totale de La Poste est électrique ou alternative. Si elle possède le plus grand parc de véhicules électriques au monde, elle diversifie aussi ses modes de transport pour s'adapter aux besoins en fonction de l'environnement : chariots connectés, vélos à assistance électrique, Staby, véhicules GNV (gaz naturel). La Poste s'approvisionne également depuis 2017 avec de l'électricité garantie 100 % d'origine renouvelable.



### 05 | STOCKAGE DU CARBONE DANS LES HAIES

Dans le cadre du programme « Climat + Territoires », Le Groupe La Poste soutient le projet « Carbocage » au titre de sa démarche de compensation carbone. Le principe est d'œuvrer pour une gestion durable des haies, afin d'optimiser le stockage du carbone et d'assurer ainsi des bénéfices environnementaux. Dans la région Pays de la Loire, deux territoires sont concernés : Pays des Mauges (49) et Pays de la vallée de la Sarthe (72).



Utile

**L'ESSENTIEL À RETENIR LES BÉNÉFICES OBSERVÉS**

**100 %**

DE NEUTRALITÉ CARBONE POUR LA TOTALITÉ DES OFFRES courrier, colis, express et numérique du Groupe La Poste. La Banque Postale s'est également inscrite dans la démarche pour l'ensemble de ses activités opérationnelles.



UNE RÉNOVATION DU LOGEMENT PLUS SIMPLE  
Sécuriser et simplifier le parcours du particulier dans son projet de rénovation, lui offrir un suivi personnalisé et gratuit de bout en bout, c'est l'ambition de La Banque Postale avec sa plate-forme digitale « économies d'énergie ».

EN 5 MINUTES



Découvrir la plate-forme d'économies d'énergie de La Banque Postale : [bit.ly/travauxdiagnostics](http://bit.ly/travauxdiagnostics)

# D'UNE RÉGION À L'AUTRE

Des initiatives,  
des questions, des idées  
neuves, des solutions...  
Regarder ce qui se passe  
ailleurs et s'inspirer  
pour projeter son  
territoire dans l'avenir.



## -20%

C'est la baisse des émissions de gaz à effet de serre enregistrée au sein du Groupe La Poste entre 2013 et 2018. Cette trajectoire carbone s'accélère avec un objectif de -30% à l'horizon 2025, en accord avec le cap fixé par la COP 21.

## -15%

C'est l'économie que réalisent les collectivités sur leur budget d'entretien grâce au diagnostic et à l'entretien préventif des routes, tel que le propose La Poste avec sa solution Geoptis.

Source : Inspection générale des finances, 2018.



Biarritz | **G7 ÉCORESPONSABLE**

## LES ÉMISSIONS COMPENSÉES PAR LA REFORESTATION DE LA VALLÉE D'HERGARAI

En août dernier, le G7 organisé à Biarritz a fait date : pour la première fois, le sommet a obtenu une certification AFNOR ISO 20121, norme internationale contrôlant et limitant les impacts environnementaux des grands événements. La compensation totale des émissions carbone résiduelles du G7 a été vérifiée et validée par des experts indépendants. Pour ce faire, un projet de reforestation, portant sur 50 hectares d'une zone de moyenne montagne, a été financé dans la vallée basque d'Hergerai, près de Saint-Jean-Pied-de-Port. La Poste, partenaire de ce premier G7 écoresponsable, a contribué à ce que la totalité des émissions du sommet soit compensée par ce projet, labellisé « bas-carbone », nouveau label gouvernemental que La Poste a participé à faire émerger en avril 2019 en s'appuyant sur sa propre expérience.



International | **BONNES PRATIQUES**

## QUAND 25 POSTES INTERNATIONALES SE MOBILISENT POUR LE CLIMAT...

Vingt-cinq postes parmi les plus importantes du monde unissent leurs efforts pour relever le défi de la réduction des gaz à effet de serre (GES). Le 20 septembre dernier, le *Green Postal Day* a mis en lumière leur travail commun en faveur du climat depuis dix ans. Il s'agissait de partager les bénéfices des actions communes (flottes de véhicules électriques, énergies renouvelables dans leurs bâtiments, offres neutres en carbone...). En 2017, le secteur postal avait déjà réduit collectivement ses émissions de GES de 30% par rapport à 2008. Et réduit de 24% ses consommations électriques sur la même période. Les postes ont invité les autres secteurs industriels à faire de même.

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus :  
[bit.ly/q7ecoresponsable](http://bit.ly/q7ecoresponsable)

GRUPELAPOSTE.COM



Pour en savoir plus  
sur les engagements  
en matière de réduction  
d'émissions de CO<sub>2</sub> :  
[bit.ly/greenpostalday](http://bit.ly/greenpostalday)



## LA POSTE VOUS RÉPOND Concrètement, comment La Poste se mobilise-t-elle pour le climat ?

Le Groupe La Poste a engagé depuis quinze ans sa propre transition écologique. La réduction des émissions de gaz à effet de serre liées au transport est son premier engagement. Avec 39 000 véhicules électriques, La Poste a ainsi constitué l'une des plus grandes flottes électriques au monde.

Pour accompagner la transition énergétique, La Poste a basculé 100% de la consommation électrique de ses bâtiments en énergies renouvelables. Toutes ses offres courrier, colis, express et numériques sont neutres en carbone depuis 2012, celles de La Banque Postale depuis 2018. Pour atteindre cette neutralité, La Poste compense ses émissions de CO<sub>2</sub> résiduelles en finançant des projets à forts bénéfices environnementaux et sociaux, à l'international et, plus récemment, en France. L'opérateur a ainsi contribué au label « bas-carbone » créé par le gouvernement français.

Certifiée fin juin par la SBTi\*, la trajectoire bas carbone de La Poste à l'horizon 2025 a été reconnue comme compatible avec l'objectif de l'accord de Paris d'un réchauffement maintenu en-deçà des 2°C.

\* Science-Based Targets Initiative (cf. page 18).

EN SAVOIR + La neutralité carbone  
de La Poste : [bit.ly/neutralitecarbone](http://bit.ly/neutralitecarbone)

## POINTS DE VUE

Pourquoi avoir eu recours au prêt vert? Et en quoi votre projet était-il favorable à l'environnement?

**THOMAS VACHEY,**  
directeur du Sitcom\*  
Côte sud des Landes :

« La Banque Postale est l'un de nos principaux partenaires financiers dans le cadre de la construction d'une unité de valorisation énergétique des déchets. Nous ne connaissons pas le principe du prêt vert : ce fut la bonne surprise. Notre prêt vert de 2,25 MD vient en soutien d'une politique globale qui comprend le développement de points de tri, le maillage du territoire en points de collecte, ou encore

le renouvellement de notre flotte en faveur de véhicules à haute performance environnementale. Un tel prêt donne une cohérence de bout en bout à notre démarche : en quelque sorte, l'environnement paie l'environnement. Que des projets favorables à l'environnement soient financés par des partenaires eux-mêmes soucieux d'y contribuer, c'est un cercle vertueux tout à fait pertinent. »

\* Syndicat intercommunal pour le traitement et la collecte des ordures ménagères.

Les prêts verts sont refinancés par des obligations vertes. Les collectivités doivent-elles promouvoir une finance durable?

**ADRIEN CADIER,** adjoint au DGA Finances de Grand Paris Sud-Est<sup>(1)</sup> :

« Grand Paris Sud-Est est une collectivité d'investissement. Notre volume d'investissement n'est toutefois pas suffisant pour que nous fassions directement appel au marché obligataire en souscrivant des obligations vertes. Quand La Banque Postale nous a présenté son offre de prêts verts, nous avons sauté sur l'occasion. Il est intéressant, via du financement intermédiaire, de pouvoir labelliser une partie de notre encours de dette en

investissement socialement responsable (ISR). Nous avons choisi de valoriser un budget de rénovation de canalisations d'eaux usées. L'intérêt du projet vis-à-vis de l'environnement est évident, et les indicateurs prouvant la destination des fonds sont dès lors faciles à fournir<sup>(2)</sup>. Nous souhaitons systématiser la démarche à l'avenir. De la question des déchets à la construction HQE de nos bâtiments, les projets ne manquent pas »

(1) Établissement public intercommunal regroupant 16 communes.

(2) Il s'agit du linéaire de réseau et du nombre d'abonnés concernés.



En quoi votre projet était-il favorable à l'environnement? Pourquoi avoir choisi de le financer via un prêt vert de La Banque Postale?

**MARC CHEMINET,** adjoint au directeur général des services en charge de la prospective, Mairie de Tignes : « Tignes est une commune support de station de montagne (2358 habitants) à la capacité d'hébergement touristique de 30000 lits. L'objet du prêt vert est la construction d'une station d'épuration à la capacité nominale de 50000 équivalents habitants (anticipation des développements touristiques à trente ans), prenant en compte la montée en charge des effluents en fonction de la saisonnalité. L'équipement – un investissement de 22 MD – sera plus performant en termes de traitement des pollutions et de rejets dans l'environnement. Il y est adjoint une usine de turbinage produisant de l'électricité via une conduite forcée des eaux usées. Financer un tel projet par un prêt vert, cela fait sens. Mais la capacité du prêt à se caler sur la durée des travaux – réception à fin 2021 –, avec des phases de mobilisation assez longues, et les conditions financières consenties ont été également déterminantes. »



Pour en savoir plus sur le prêt vert à La Banque Postale : [bit.ly/pretsverts](http://bit.ly/pretsverts)

## L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

### UNE RESPONSABILITÉ DE BANQUE CITOYENNE

La Banque Postale assure une mission de service public d'accessibilité bancaire avec son Livret A. Utilisé comme un compte courant, le Livret A offre des services bancaires essentiels à près de 1,5 million de personnes en France.

### UNE MISSION CONFIEE PAR L'ÉTAT

L'ÉTAT A CONFIE À LA BANQUE POSTALE la mission de service public d'accessibilité bancaire dans le cadre de la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008.

### DES SERVICES BANCAIRES ESSENTIELS POUR TOUS

**TOUTE PERSONNE PEUT OUVRIR UN LIVRET A À LA BANQUE POSTALE** sans condition de ressources. Celui-ci garantit un accès universel et gratuit à des services bancaires essentiels : carte de retrait gratuite, virements ciblés, relevés d'identité bancaire (RIB), domiciliation des prestations sociales, dépôts et retraits d'espèces.

1,5 MILLION DE BÉNÉFICIAIRES DE L'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE

LES UTILISATEURS DE LIVRET A D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE REPRÉSENTENT 1,5 MILLION DE PERSONNES soit environ 5 millions de personnes avec leurs familles. Pour une bonne part, ces personnes sont privées de revenus, de domicile, d'accès à Internet ou n'ont pas une maîtrise suffisante de la langue française ou de l'écrit, comme les migrants ou les sans-domicile fixe.

### LA PROXIMITÉ HUMAINE AU SERVICE DE L'INCLUSION SOCIALE

**LES EXCLUS BANCAIRES, SOUVENT EXCLUS NUMÉRIQUES, PRIVILÉGIENT LES ESPÈCES.** Ils préfèrent aller au guichet, où ils peuvent être aidés pour faire des opérations. Ils trouvent à La Banque Postale ce dont ils ont besoin : l'accompagnement humain, l'assistance de nombreuses associations partenaires et la proximité. À cet égard, la densité du réseau de La Banque Postale joue un rôle essentiel pour permettre à tous d'utiliser le Livret A : il est constitué d'au moins 17000 points de contact dont plus de 8000 bureaux de poste. La Banque Postale est très présente en zone rurale, mais aussi dans les quartiers prioritaires de la ville, notamment avec des bureaux dits « à priorité sociétale ».



Utile

POUR LA PLANÈTE

**CERTIFICATION SBTI**

La certification internationale SBTi (*Science-Based Targets Initiative*) est attribuée aux entreprises dont les objectifs de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> s'inscrivent dans la trajectoire de l'Accord de Paris, qui limite à 2 °C la hausse des températures d'ici à 2100 par rapport aux niveaux préindustriels. 608 entreprises mondiales sont engagées dans la démarche.

En juin 2019, La Poste a vu sa trajectoire carbone 2013-2025 certifiée dans ce cadre.

**La Science-Based Targets Initiative (SBTI) est**

une organisation qui regroupe quatre partenaires :

- le WWF (*World Wildlife Fund*, une ONG vouée à la protection de l'environnement et au développement durable);
- le *Carbon Disclosure Project* (organisation internationale à but non lucratif gérant la plus importante plate-forme de reporting environnemental dédiée aux entreprises et aux villes);
- le WRI (*World Resources Institute*, une cellule de réflexion américaine spécialisée dans les questions environnementales);
- le Pacte mondial des Nations unies.

**COMPENSATION CARBONE**

C'est le mécanisme par lequel les émissions de carbone générées par un événement ou une activité sont compensées par un projet réduisant un volume d'émissions de CO<sub>2</sub> équivalent. Une tonne de gaz à effet de serre émise a le même impact sur le climat, quel que soit le lieu où elle est produite. 100% des offres colis, courrier, express et numériques du Groupe La Poste sont neutres en carbone depuis 2012 grâce à ce mécanisme. La Banque Postale a rejoint la démarche pour l'ensemble de ses activités opérationnelles en 2018. La Poste représente 9% du marché européen des crédits carbone volontaires.

**G7 ÉCORESPONSABLE**

Le G7 (« Groupe des sept ») est un groupe de discussion et de partenariat économique de sept pays: Allemagne, Canada, États-Unis, France, Italie, Japon et Royaume-Uni. Le Sommet du G7 2019, sous présidence française, qui s'est tenu du 24 au 26 août dernier à Biarritz, se voulait exemplaire en termes d'impact environnemental et a ainsi compensé ses émissions de CO<sub>2</sub> par le financement de la reforestation de la vallée d'Hergarai, au Pays basque. Il a obtenu la certification internationale ISO 20121, qui valide une méthodologie de conduite écoresponsable pour l'organisation de grands événements. Créée lors des JO de Londres, en 2012, cette norme a été appliquée pour la première fois en France en 2015 pour la COP21, à Paris. C'est aussi la référence qui sera utilisée pour l'organisation des JO 2024 en France.

**NEUTRALITÉ CARBONE**

Le Groupe La Poste contribue à la lutte contre le changement climatique grâce à une démarche volontaire de neutralité carbone qui consiste à :

- mesurer les émissions de CO<sub>2</sub> liées à ses activités ;
- réduire son impact carbone lié au transport, aux bâtiments et à la conception de ses offres (papier et numériques) ;
- compenser, depuis mars 2012, les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux activités courrier, colis et express via l'achat de crédits carbone générés sur le marché carbone volontaire.

Utile

POUR LES CITOYENS

**INCLUSION NUMÉRIQUE**

L'inclusion numérique vise à rendre les populations plus autonomes pour accéder aux services en ligne. En effet, les usages des clients changent et la lutte contre l'exclusion bancaire est désormais liée à l'inclusion numérique. 50 % des clients de La Banque Postale en quartiers prioritaires politique de la ville déclarent ne pas être en capacité de réaliser seuls leurs démarches en ligne. La Banque Postale a lancé en 2018 un Plan d'inclusion bancaire par le numérique avec WeTechCare, émanation d'Emmaüs Connect et un réseau d'aidants.

**LIVRET A À LA POSTE**

Le Livret A d'accessibilité bancaire de La Banque Postale garantit un accès universel et gratuit à des services bancaires essentiels : carte de retrait gratuite, relevés d'identité bancaire (RIB), domiciliation des prestations sociales, dépôts et retraits d'espèces... Il est ouvert à toute personne qui en fait la demande, sans conditions de ressources, et dans le réseau La Poste.

**MISSION D'ACCESSIBILITÉ BANCAIRE**

La Banque Postale est en charge d'une mission de service public d'accessibilité bancaire via le Livret A. Cette mission de service public permet aux utilisateurs du Livret A de domicilier leurs prestations sociales, de bénéficier de chèques de banque et de réaliser des retraits d'espèces dans les automates ou au guichet des bureaux de poste. La Banque Postale ouvre un Livret A « à toute personne qui en fait la demande » à partir de 1,50 euro et autorise les versements et les retraits à partir de ce même montant.

Utile

POUR LES COLLECTIVITÉS

**BANQUE AU SERVICE DES TERRITOIRES**

Depuis 2016, La Banque Postale est le partenaire de référence du secteur public local : collectivités, bailleurs sociaux, entreprises publiques locales, établissements de santé... La moitié des prêts accordés le sont à des communes de moins de 5000 habitants. La Banque Postale s'efforce d'être aux côtés des acteurs publics locaux en cas de « coup dur ». Elle a ainsi débloqué une enveloppe de 100 M€ à taux zéro, pour aider les communes sinistrées de l'Aube suite aux inondations de 2018.

**DOMISERVE**

Filiale de La Banque Postale, Domiserve accompagne les collectivités territoriales (mais aussi les mutuelles, caisses de retraite, compagnies d'assurances) dans l'organisation, le pilotage et l'optimisation de leur dispositif d'aide à la personne. Elle s'appuie sur trois métiers : l'émission de CESU (chèques emploi service universel) préfinancés, la télégestion de prestations d'aide sociale et la prestation de services à la personne à domicile.

**SANTÉ**

Le développement de la chirurgie ambulatoire, de la téléassistance ou des maisons de santé reflète autant de solutions nouvelles pour faciliter l'accès aux soins. Pour les élus ou les gestionnaires des collectivités territoriales, ces évolutions sont porteuses de nombreux nouveaux défis. Spécialiste de la proximité sous toutes ses formes, humaine ou digitale, La Poste met à la disposition des territoires des solutions concrètes pour les aider à prendre le virage de l'e-santé.

Pour en savoir plus :  
Cahiers Postéo n° 7  
(septembre 2019) :  
[www.groupepostale.com/fr/article/tous-les-cahiers-posteo](http://www.groupepostale.com/fr/article/tous-les-cahiers-posteo)



**DE CONSEILS,  
DE TÉMOIGNAGES,  
ET DE REPÈRES  
GROUPELAPOSTE.COM**

# PLACE DES SERVICES : LA CONCIERGERIE D'HYPERPROXIMITÉ



## 1

**Trois ingrédients.** La solution Place des Services du Groupe La Poste est une conciergerie de proximité. Sa vocation : créer du lien au sein d'un quartier et offrir un point d'entrée unique vers les services de La Poste et de ses partenaires. Ce service se compose d'un espace d'accueil ouvert à des plages horaires choisies par les abonnés, d'une application mobile (services accessibles 7 j/7, 24 h/24), et d'un(e) postier(ère) dédié(e) pour une présence humaine et un accueil personnalisé.

## 2

**Des services d'hyperproximité.** Avec Place des Services, les résidents et les riverains d'un quartier bénéficient d'un ensemble de services qui leur facilitent le quotidien : récupération de colis, location gratuite d'objets, notamment connectés, mise en relation pour des services à la personne (babysitting, aide-ménagère...), portage à domicile de courses ou de pressing, accès à l'information culturelle et associative locale... Les commerçants peuvent bénéficier de livraisons à domicile, d'ateliers de mise en avant de leurs savoir-faire ou de promotions omnicanales exclusives.

## 3

**Un quartier plus animé et plus solidaire.** Place des Services, c'est l'accès à une communauté d'entraide entre voisins du quartier. Que ce soit pour se partager des bons plans, se prêter des outils ou se rendre des services mutuels. Bref, la vie de quartier comme on la rêve !

## 4

**Des avantages au quotidien.** Grâce à une plate-forme numérique unique, Place des Services permet l'accès à un large éventail de services de proximité, avec l'assurance de pouvoir compter sur des prestataires locaux fiables. Le tout en alliant la bienveillance de l'humain et l'efficacité du numérique. Pour bénéficier de ces services, il suffit aux habitants des quartiers équipés de s'abonner auprès de leur postier-ambassadeur.

## 5

**Des ouvertures à partir de fin 2019.** La toute première Place des Services ouvrira courant décembre 2019 à Châtillon (Hauts-de-Seine). Le déploiement prévoit ensuite l'ouverture d'une dizaine de sites chaque année à partir de 2020.