

p. 6 Grand format
Répondre aux exigences
de l'aménagement
du territoire

p. 8 D'intérêt général
Des solutions locales
pour prévenir
l'exclusion sociale

p. 12 Traits d'union
La Poste s'engage
en faveur l'inclusion
numérique

posteo

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES





Mylène Franceschi,
déléguée régionale du groupe La Poste
en Auvergne-Rhône-Alpes

À la lecture de ce nouveau numéro de *Postéo*, vous découvrirez des exemples d'actions de La Poste en matière d'inclusion sociale et numérique, ainsi que les services et les outils proposés aux collectivités locales dans leur accompagnement au quotidien. La Poste favorise, tout d'abord, l'inclusion sociale en accompagnant les jeunes et joue un rôle d'acteur de proximité dans le domaine du bien vieillir. Elle propose ainsi des services dédiés aux seniors pour leur offrir un accompagnement sur mesure.

Dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique, La Poste continue de déployer, en étroite collaboration avec la Banque des Territoires, des France services et des Étapes Numériques dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV). La dernière en date est installée dans le bureau de poste de Saint-Étienne Montreynaud. Des ateliers d'apprentissage des usages du numérique y sont organisés gratuitement et animés par des conseillers numériques. Ces derniers sont des postiers qui ont été spécialement formés pour détecter les personnes en situation de fragilité.

Pour répondre à cet enjeu d'inclusion numérique, les Commissions départementales de présence postale territoriale (CDPPT) peuvent décider, comme c'est le cas actuellement dans l'Allier, de financer des îlots numériques au sein des La Poste agences communales (LPAC). Ces installations permettent ainsi l'égalité d'accès des citoyens aux démarches administratives en ligne. En 2022, au niveau national, 474 000 personnes ont été détectées, accompagnées, formées et équipées par La Poste et ses partenaires dans l'usage du numérique. Acteur majeur de l'inclusion sociale et numérique, le groupe La Poste a pour ambition, à l'horizon 2025, de détecter et de former jusqu'à 1 million de personnes exclues du numérique. Je vous souhaite à tous une excellente lecture de cette nouvelle édition de *Postéo*.



Le cahier régional de *Postéo* est édité par la délégation régionale du groupe La Poste en Auvergne-Rhône-Alpes.
Directrice de la publication : Mylène Franceschi. **Rédacteurs en chef :** Caroline Warin Chateaux, Bertrand Bertoncello, François Sennepin. **Contributions :** Sandrine Hallade, Florent Viala, Nathalie Puyraimond. **Crédits photo :** Adobe Stock, médiathèque du groupe La Poste. **Pages nationales – Directrice de la publication :** Marie-Aude Dubanchet. **Directrice de la rédaction :** Fabienne Rougeot. **Rédactrice en chef :** Aurélie Dehecq. **Crédits photo :** médiathèque du groupe La Poste, Sébastien Borda, 1 000 cafés. Mentions légales La Poste. **Conception et réalisation :** HAVAS PARIS. **Imprimerie :** Gutenberg Networks. Imprimé en France. **Dépôt légal :** juin 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.

La version PDF de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Elle est ainsi accessible aux personnes handicapées motrices qui naviguent uniquement au clavier, aux personnes déficientes visuelles qui utilisent une synthèse vocale et / ou une plage braille, à toutes celles et ceux qui doivent personnaliser l'affichage (malvoyance, dyslexie...).



AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Facteurs de fierté

3

plateformes Colissimo relèvent chaque jour le défi de traiter de plus en plus de colis tout en déployant un schéma industriel autour de la responsabilité sociétale et environnementale : la PFC Alpes La Buisnière (Isère), la PFC Saint-Laurent-de-Mure (Rhône) et la PFC Clermont-Ferrand (Puy-de-Dôme).



PRÉSENCE POSTALE

La Poste en grande surface

Afin d'être toujours plus proche de ses clients, La Poste propose désormais de retrouver ses services essentiels dans des hypermarchés comme le Cora de Lempdes (63). L'objectif de cette solution est très clair : faciliter l'accès à ces services. En effet, depuis le 21 février dernier, les clients de l'hypermarché Cora de Lempdes peuvent profiter des produits et services de La Poste, et cela, 6 jours sur 7, sur des plages horaires élargies et adaptées aux modes de vie et de consommation du grand public. Une large palette de services est proposée : achat de timbres, enveloppes Prêt-à-Poster et emballages Colissimo Prêt-à-Envoyer, dépôt des envois postaux, affranchissement de lettres, colis et recommandés.



PARTENARIAT

L'art du bien vieillir

Du 4 au 8 septembre prochains, le conseil départemental de l'Isère, le CHU (centre hospitalier universitaire) Grenoble Alpes et La Poste organisent des journées autour de « l'art de bien vieillir ». En Isère, la population des plus de 60 ans va augmenter de 38% entre 2020 et 2040, représentant près d'un tiers de la population. Dans ce contexte, le défi à relever est de vieillir en bonne santé. La Poste s'associe donc à des partenaires publics pour encourager une approche de prévention de la perte d'autonomie de type Icope, qui a pour objectif de retarder la dépendance en repérant précocement les facteurs de fragilité chez les seniors. Ces journées seront l'occasion, pour les seniors, de participer à des échanges « regards croisés » avec des experts et des usagers de la prévention au travers de deux conférences organisées à Grenoble et à Villard-Bonnot, commune située sur le territoire du Grésivaudan.

Chiffres clés

85

facteurs rhodaniens parmi les 231 recrutés en CDI en 2022 ont prêté serment à la plateforme de Corbas (Rhône).

12

rendez-vous prévus pour les équipes de La Poste sur les salons des maires et des collectivités locales (SMCL) jusqu'en octobre prochain.

Chiffres clés

9^e

édition du concours French IoT et 5^e édition des Coups de cœur #FemmesduNumérique lancés le 1^{er} mars dernier.

11

villes d'Auvergne-Rhône-Alpes ont eu rendez-vous avec la Fête du timbre sur « La mobilité à vélo » : Montluçon, Lyon, Bourg-en-Bresse, Saint-Étienne, Les Vans, Valence, Vienne, Riom, Cognat-Lyonne, Barby, Avernnes.



INSERTION

Duo Mixity : une deuxième édition réussie

L'édition 2023 de l'opération Duo Mixity s'est déroulée le 8 mars à l'occasion de la journée internationale des droits de la femme. Les candidates sélectionnées par Pôle emploi ont bénéficié d'une journée d'immersion dans différents sites postaux. « L'objectif était de faire découvrir des métiers à des femmes éloignées de l'emploi, mais aussi de faire connaître l'engagement de La Poste sur le plan de la parité. Nous avons souhaité que ces femmes passent une belle journée et qu'elles découvrent La Poste sous un angle qu'elles n'imaginaient pas. Si une femme avec le bon profil a envie de rejoindre le groupe La Poste, son recrutement à l'issue de cette opération serait une fierté », explique Esther Blum, chargée de recrutement à l'espace mobilité et recrutement (EMRG) du groupe La Poste en Auvergne-Rhône-Alpes.



CYBERSÉCURITÉ

Numérique de confiance

Le Medef Lyon-Rhône a organisé, le 27 avril dernier à Lyon, « Ça Match! – La rencontre des entrepreneurs », dont La Poste était partenaire. Le thème de cette édition, « 2030, et après? », faisait particulièrement écho au plan stratégique du groupe La Poste « La Poste 2030, engagée pour vous ». Cet événement a été l'occasion de mettre en valeur le savoir-faire de Docaposte, le référent de la confiance numérique, filiale du groupe La Poste. Guillaume Poupard, directeur général adjoint de Docaposte, est notamment intervenu lors de la table ronde « Cybersécurité et IA : construire un avenir numérique sûr et durable » autour des défis et des pistes d'un avenir numérique plus sûr. Il a rappelé l'importance de la souveraineté des solutions numériques en s'appuyant notamment sur des acteurs comme Docaposte.



PARTENARIAT

Engagé auprès des jeunes

Présent partout, le groupe La Poste est un acteur majeur de l'emploi des jeunes. Le 10 mai 2023, une convention de partenariat a été signée à Lyon entre l'École de la 2^e chance (E2C) en Auvergne-Rhône-Alpes, Formaposte Sud Est et le groupe La Poste pour faciliter l'insertion professionnelle des jeunes de la région. Les E2C offrent aux jeunes de 16 à 26 ans sortis du système scolaire sans diplôme un dispositif de formation en alternance répondant aux besoins de recrutement des entreprises. Formaposte Sud Est est un acteur important de l'insertion professionnelle et du développement de l'employabilité des apprentis et alternants bénéficiant d'un contrat au sein du groupe La Poste. À travers ce partenariat, le groupe s'engage à faire découvrir ses métiers, à participer aux séances de simulation d'entretien d'embauche et à faire visiter ses établissements.



SERVICES

Geoptis sur la bonne voie

Partenaire historique des territoires, La Poste était présente au Salon des maires et des collectivités locales de Savoie, à Albertville, le 23 mars dernier. Sur le stand La Poste, un trophée Geoptis a été remis à la municipalité de Gilly-sur-Isère. La commune est la première de Savoie à s'engager dans un audit de voirie proposé par Geoptis, filiale du groupe La Poste. « Je suis ravi d'utiliser ce service. C'est un outil nécessaire pour programmer nos interventions sur la voirie », souligne Pierre Loubet, maire de Gilly-sur-Isère. L'audit précis réalisé grâce aux caméras embarquées sur les véhicules de La Poste permet à la collectivité de disposer d'une cartographie complète de l'état de sa voirie. Elle peut également bénéficier de préconisations de travaux pour prioriser ses actions et optimiser ses budgets d'entretien.



Répondre aux exigences de l'aménagement du territoire

Le nouveau contrat de présence postale territoriale 2023-2025 répond à plusieurs constats et attentes :

comment être mieux présents dans nos territoires et comment mieux accompagner les Français dans les transitions ? Ce nouveau contrat s'appuie sur un travail encore plus partagé entre La Poste et les CDPPT (Commissions départementales de présence postale territoriale) avec le nouveau dispositif appelé « dialogue structuré ». Pour affirmer sa présence, La Poste s'est aussi engagée dans un plan de réduction des fermetures inopinées des bureaux de poste avec un pilotage resserré. Un bilan annuel sera présenté à l'ONPP (Observatoire national de la présence postale). La dématérialisation constitue une forte demande des usagers afin de simplifier leurs démarches administratives. Pour cela, La Poste propose une offre omnicanale d'accès à ses services. Pour éviter l'exclusion, la dématérialisation induit des besoins particuliers de médiation et d'accompagnement auxquels La Poste doit également savoir répondre.

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

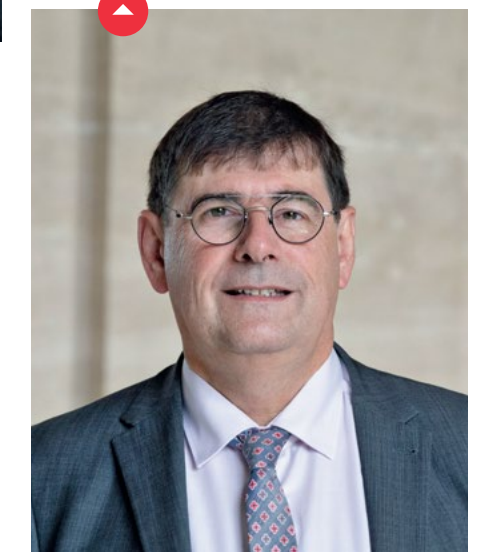
« Un des changements majeurs de ce nouveau contrat de présence postale territoriale a été de donner aux CDPPT une autonomie plus importante. Cette évolution fait suite à une démarche continue initiée dans les années précédentes : faire confiance aux acteurs locaux. Comme tout ne peut pas se décider à Paris, les présidents de CDPPT seront davantage impliqués dans les négociations entre La Poste et les maires quand il s'agira d'accompagner un site d'accueil. Les élus locaux définiront ainsi mieux leurs priorités. En ce qui concerne les bureaux de poste installés dans les zones touristiques et qui ne seront plus touchés par les mesures estivales, cette demande et cette démarche viennent du terrain. C'est une bonne chose, il faut de plus en plus être pragmatique et adapter les moyens aux besoins. »

Patrick Chaize,
sénateur de l'Ain



« Des progrès ont été obtenus grâce aux dernières négociations... Au-delà des avancées en termes de qualité de service (ouvertures les samedis matin ou les jours de marché, en période estivale, lutte contre les fermetures inopinées), ce nouveau contrat conforte le dialogue territorial. Le rôle du maire et des CDPPT est renforcé dans la réflexion sur l'adaptation de la présence postale aux enjeux locaux de fréquentation. 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. 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. »

Xavier Cadoret,
président de la CDPPT de l'Allier



Le sixième contrat de présence postale territoriale continue de renforcer la mission d'aménagement du territoire confiée à La Poste par la loi pour les trois années à venir.

2,4
milliards d'euros ont été investis dans les territoires pour moderniser la présence postale et accompagner les clientèles les plus vulnérables, depuis 2008.



Des solutions locales pour prévenir l'exclusion sociale

En première ligne pour organiser la solidarité dans leur territoire, les collectivités sont en quête de solutions innovantes permettant de renforcer le lien social. Pour relever ce défi, elles peuvent s'appuyer sur la proximité des postiers, notamment en faveur des publics les plus isolés.

En raison d'une perte de mobilité ou de leur précarité économique, 11 millions de personnes⁽¹⁾ se trouvent aujourd'hui en situation d'isolement relationnel. Il s'agit le plus souvent de personnes âgées ou sans activité, mais aussi de jeunes n'ayant pas de relation sociale en dehors de leur foyer. 20% de la population de plus de 15 ans serait ainsi « assignée à résidence » et exposée à un risque accru de perte d'autonomie et d'exclusion. Un phénomène qui touche les territoires « reculés » comme les quartiers prioritaires de la politique de la ville, où l'isolement peut être tout aussi complet.

La proximité humaine pour rompre l'isolement

Enjeu majeur pour les acteurs locaux de la solidarité, la lutte contre l'exclusion est aussi un des engagements de

La Poste en tant qu'entreprise à mission. Dans une logique d'« aller vers », La Poste développe depuis plusieurs années une offre de services de proximité à destination des personnes isolées ou fragiles.

Les facteurs assurent une veille sociale auprès des personnes âgées et vulnérables mais aussi des visites en périodes de canicule ou de grand froid. Ils peuvent également se charger du portage de repas, de courses, de médicaments ou de biens culturels. Pour accompagner les jeunes, notamment en milieu rural, La Poste offre des opportunités d'emploi, de stage ou de contrat en alternance partout sur le territoire. Partenaire de leur autonomie, elle leur permet de passer l'examen du Code de la route dans un site postal près de chez eux pour faciliter leur mobilité.

La force d'un maillage territorial unique

Par sa présence dans tous les territoires, La Poste est un partenaire privilégié des collectivités pour maintenir un lien social et l'accessibilité aux services publics. Plus de 1 500 facteurs-guichetiers maintiennent une présence polyvalente en milieu rural. Dans le cadre du contrat de présence postale territoriale, La Poste développe avec les élus différents formats de présence postale gérés par des agents communaux (La Poste agence communale), par des commerçants ou des acteurs de l'économie sociale et solidaire (La Poste relais) pour répondre aux attentes des habitants. Dans plus de 400 bureaux de poste labellisés France services ou les « France services en mobilité » (permanence itinérante), les personnes éloignées des guichets administratifs trouvent un accompagnement pour réaliser leurs démarches en ligne : impôts, allocations chômage et familiales, assurance maladie... En 2022, ce sont 300 000 administrés qui ont pu être aidés pour maintenir leurs droits⁽²⁾. Une contribution aussi concrète qu'indispensable à la lutte contre l'exclusion.

Quand un café multiservice redonne vie à un village



À Montgesty, dans le Lot (46), quand le dernier commerce a fermé ses portes en 2020, son maire, Jean-Noël Galthié, a immédiatement voulu agir. Avec le Groupe SOS et son initiative 1 000 cafés, il a pu trouver un accompagnement adapté pour l'installation d'un café multiservice dans l'ancienne école communale. Après quelques travaux et le recrutement d'un gérant par l'association, les habitants de tous âges ont rapidement pris leurs habitudes pour profiter du bar, d'une offre de restauration, ainsi que des services d'un La Poste relais et d'un relais colis. « À 25 kilomètres de Cahors, ces services simplifient la vie quotidienne des habitants âgés de la commune et des villages alentour. Ils contribuent également à l'attractivité du village pour les jeunes qui peuvent aujourd'hui s'y installer, grâce au télétravail, mais aussi pour les touristes de passage », se félicite le maire.

Témoignage

« C'est important que La Poste propose des services en faveur de l'autonomie des seniors. Vieillir chez soi, dans de bonnes conditions, est le souhait de tout le monde. Le bouquet de services comprend la tablette numérique Ardoiz, l'éclairage nocturne pour éviter les chutes dans la chambre, les visites de lien social et le portage de médicaments par le facteur. Le dispositif fonctionne très bien et je constate au quotidien la disponibilité, la bienveillance et le dévouement des accompagnants postiers. »

Colette Caron, conseillère municipale en charge des seniors aux Andelys. Cette commune de l'Eure bénéficie du dispositif « Pack Maintien A Dom », dans le cadre du partenariat entre La Poste et le département.

L'ISOLEMENT EN FRANCE DANS LES TERRITOIRES

2 MILLIONS des plus de 60 ans sont isolés⁽¹⁾

530 000 sont en situation de « mort sociale »⁽¹⁾

Plus de **1,4 MILLION** de personnes de plus de 60 ans vivant à domicile peuvent être considérées comme dépendantes⁽²⁾

3 FRANÇAIS sur 10 indiquent se sentir en situation de vulnérabilité (+ 10 % par rapport à 2018)⁽³⁾

(1) Source : baromètre 2021 « Solitude et isolement », Les Petits Frères des pauvres. (2) Source : santepubliquefrance.fr. (3) Source : Crédoc, octobre 2021.

(1) Source : fondationdefrance.org. (2) Source : DEU 2022 groupe La Poste.

RENFORCER LE LIEN SOCIAL

Par sa présence, La Poste accompagne les collectivités pour lutter contre l'isolement et la fracture territoriale. Qu'il s'agisse de favoriser l'autonomie des jeunes, des seniors et des plus fragiles, La Poste est partout, au service de tous et utile à chacun.



« La diversification des services de proximité constitue un grand défi stratégique pour La Poste. Les factrices et facteurs jouent un rôle essentiel dans la cohésion de la société par leur présence 6 jours sur 7 sur l'ensemble du territoire. »

Philippe Dorge, directeur général adjoint du groupe La Poste, en charge de la branche Services-Courrier-Colis

PRÉSENCE TERRITORIALE*



62 000 facteurs dont **1 507** facteurs-guichetiers pour « aller vers » les habitants



402 bureaux de poste labellisés France services pour faciliter l'accès aux services publics

SERVICES DE PROXIMITÉ*



3 millions de repas portés par les facteurs



3 000 pharmacies partenaires de Mes Médicaments Chez Moi



Près de **200 000** visites à domicile ont été réalisées par les facteurs



80 000 tablettes Ardoiz mises en service. Ces tablettes, conçues pour les seniors, sont configurées à domicile par le facteur



915 000 examens du Code de la route passés à La Poste pour favoriser l'insertion des jeunes et l'égalité des chances

709 millions d'euros de chiffre d'affaires sur les services de proximité (objectif : 1 milliard d'euros en 2027)

Traits d'union

#accompagner

Le nouvel espace L'Étape Numérique installé à La Poste Saint-Étienne Montreynaud a pour ambition de favoriser l'inclusion numérique des citoyens ligériens qui en ont besoin.

P. 12

#dynamiser

Filiale de La Poste, epicery est une place de marché qui met la foodtech au service des commerçants de proximité. À Lyon, epicery regroupe déjà plus de 100 artisans et restaurateurs partenaires.

P. 14

#décarboner

Depuis le 13 février, le premier vélo-cargo circule à Saint-Étienne. Ce nouveau mode de livraison décarboné permet la collecte et la distribution des colis dans l'hypercentre.

P. 15



#accompagner

Favoriser l'inclusion numérique

Le nouvel espace L'Étape Numérique à La Poste Saint-Étienne Montreynaud a pour ambition de faciliter l'inclusion numérique des citoyens qui en ont besoin.

L'Étape Numérique illustre l'engagement de La Poste dans la lutte contre la fracture numérique dans les territoires. En mars dernier, Dominique Schuffenecker, secrétaire général de la préfecture de la Loire, Gilles Lemaitre, directeur régional de la branche Grand Public et Numérique (BGPN) du groupe La Poste, Christian Pascault, directeur territorial de la Banque des Territoires, et Antoine Olivier, président de la CDPPT de la Loire, ont inauguré ce lieu innovant. « Cette Étape Numérique est l'illustration de l'accélération des coopérations entre La Poste et la Banque des Territoires. L'ambition est d'ouvrir de nouveaux espaces sur l'ensemble du territoire national », précise Christian Pascault. « Ce nouveau service proposé par La Poste sur Montreynaud est très intéressant et vient renforcer l'offre sur ce quartier prioritaire de la politique de la ville », complète Dominique Schuffenecker. « Les ateliers d'apprentissage des usages du numérique sont gratuits et animés par le conseiller numérique du bureau de Saint-Étienne Montreynaud », souligne Gilles Lemaitre.

À Saint-Étienne, cela représente 6 bureaux de poste pour 148 ateliers déjà réalisés. Trois bureaux de poste sont labellisés France services dans la Loire. Ils facilitent les démarches administratives en ligne auprès de 9 opérateurs de services publics, dont La Poste. Chaque année, La Poste accompagne près de 80 000 personnes dans leurs démarches en ligne. L'Étape Numérique est une nouvelle illustration de l'accélération des coopérations entre La Poste et la Banque des Territoires, qui a participé à son financement à hauteur de 77 000 euros. Acteur majeur de l'inclusion sociale et numérique, le groupe La Poste a pour ambition, à l'horizon 2025, de détecter et former jusqu'à 1 million de personnes exclues du numérique.



Une seconde vie pour les écrans et ordinateurs



Le meilleur déchet est encore celui que l'on ne crée pas... Pour cela, le groupe La Poste favorise le réemploi de ses matériels informatiques. Afin de bénéficier d'une seconde vie, plusieurs dizaines d'écrans d'ordinateur ont été données à des associations de la région (dont Familles rurales Loire) très impliquées dans le Puy-de-Dôme. Cette démarche s'appuie sur la stratégie du groupe La Poste en matière de transition énergétique et d'inclusion numérique. Stéphanie Bouillaud, déléguée au développement régional du groupe La Poste, affirme : « Le groupe La Poste a inscrit la contribution à l'économie circulaire et à l'inclusion numérique au cœur de son engagement sociétal. Ainsi, il souhaite soutenir des projets de réemploi en donnant une seconde vie aux équipements numériques en les remettant à des associations. 3 035 ordinateurs et 22 065 téléphones mobiles et tablettes ont été réemployés en 2021. »

Lutter activement contre la fracture numérique dans l'Allier

La lutte contre la fracture numérique est un objectif majeur de la CDPPT de l'Allier.

Dans ce cadre, la CDPPT de l'Allier a décidé de financer l'installation d'îlots numériques au sein des La Poste agences communales (LPAC) du département. Elle propose aux maires qui disposent d'une LPAC de les équiper en matériels informatiques. Avec l'implantation de ces îlots numériques, La Poste démocratise l'accès à l'information numérique et élargit son offre de services pour ses clients. L'objectif est de faciliter l'accès aux démarches en ligne, notamment auprès d'une population éloignée du numérique. Les sites consultables depuis l'îlot numérique sont ceux de La Poste, La Banque Postale, la CAF, la CPAM, la Carsat, la MSA, GRDF et Pôle



emploi, mais également tous les sites administratifs. « Les LPAC sont aujourd'hui un maillage très important pour le département, explique François Sennepin, vice-président de la CDPPT de l'Allier. Avec cette structure, nous avons la garantie de toucher une large population pour lutter contre les fractures numériques localement. » Un format de présence postale qui démontre la volonté du groupe La Poste d'être présent au cœur des territoires en partenariat avec l'État et les collectivités territoriales. La CDPPT de l'Allier investira 260 000 euros sur le fonds de péréquation postale territoriale pour porter cette démarche. Ainsi, chaque collectivité qui entre dans la cible aura la possibilité de proposer à sa population des solutions numériques pour y effectuer notamment ses démarches administratives.



« Dans une petite commune rurale, il est indispensable d'avoir des solutions numériques pour nos habitants. Ici plus qu'ailleurs, la mairie est le lieu de regroupement des services publics. Grâce à cet îlot numérique, mes administrés peuvent trouver dans la maison communale toutes les solutions pour répondre à leurs besoins numériques : un poste de travail et une imprimante sont à leur disposition. Les clients

autonomes se débrouillent seuls. Pour les clients qui ne sont pas autonomes, l'îlot numérique est situé dans une pièce attenante à notre La Poste agence communale. Kelly Robert, qui gère celle-ci, est présente pour les accompagner. Grâce à cet équipement, lutter contre la fracture numérique est une réalité du quotidien à Gouise. »
Annick Deligeard, maire de Gouise (03)

#dynamiser

Epicery digitalise les offres de commerçants de proximité lyonnais

Epicery, détenue à 88,9% par Geopost, filiale de La Poste, est une place de marché qui met la foodtech⁽¹⁾ au service des commerçants de bouche et de proximité.

Telles des vitrines de tous les produits de qualité de la vie de quartier, les boutiques que peuvent rapidement créer sur epicery les commerçants de bouche, mais également les fleuristes, leur permettent de proposer leurs produits en livraison à domicile ou en click and collect. Édouard Morhange, cofondateur et président d'epicery : « Nous avons à cœur de valoriser des commerçants de grande qualité dont les produits permettent de réaliser des tables uniques! Nous avons de grandes ambitions à Lyon et mettons tout en œuvre pour mettre en valeur ces commerces essentiels et locaux. » En mars dernier, epicery Lyon a organisé la première édition des « Rencontres epicery ». L'objectif était de partager le savoir-faire des chocolatiers lyonnais avant Pâques. « Nous sommes des passionnés des bons produits et du bien-manger. Cet échange entre nos artisans, nos partenaires et nos clients est réellement important pour nous. Ces chocolats ont été proposés à la commande pour les clients lyonnais sur le site et l'application epicery. L'événement a permis

Epicery à Lyon, ce sont plus de **100 artisans et restaurateurs partenaires** et **4 500 clients**.

de faire connaître le service de livraison locale afin de développer sa notoriété et de booster les futures commandes », souligne Édouard Morhange. Depuis octobre 2022, epicery propose à ses commerçants partenaires qui souhaitent étendre leur zone de chalandise à toute la France une solution de livraison nationale en collaboration avec Chronofresh (un service de livraison express de produits secs, frais et surgelés sous température contrôlée). « Aujourd'hui, nous souhaitons aller plus loin en créant des moments conviviaux entre nos artisans, nos partenaires et nos clients. Notre ambition pour 2023 : développer ce service de livraison sur l'Ouest lyonnais et les Monts d'Or », conclut Édouard Morhange.

(1) La foodtech est l'alliance entre le secteur de l'alimentation et celui des nouvelles technologies.



« Nous sommes un partenaire d'epicery depuis avril 2022. Nos clients nous demandaient souvent comment se faire livrer nos pâtisseries. Nous n'avions pas encore trouvé de partenaire en adéquation avec nos valeurs. Epicery défend le commerce de proximité, l'artisanat et

la livraison responsable, nous n'avons pas hésité une seconde pour être présents sur l'application et le site qui, en plus, nous amènent de nouveaux clients! »

Pauline et Clément Mariller, frère et sœur, cogérants et associés du concept de pâtisserie à thème Mariller les saveurs, Lyon



#décarboner

Un mode de livraison à faibles émissions dans les rues de Saint-Étienne

Depuis février 2023, le premier vélo-cargo circule à Saint-Étienne. Ce nouveau mode de livraison décarboné permet la collecte et la distribution des colis dans l'hypercentre.

« Dans quelques années, les véhicules thermiques ne seront plus autorisés à circuler dans la métropole », souligne Thierry Discord, directeur d'établissement de La Poste à Saint-Étienne. D'une grande stabilité sur ses trois roues, le vélo-cargo garantit un niveau de sécurité maximal. Il permet de circuler dans des rues étroites, difficilement accessibles en voiture. « Le vélo-cargo facilite ma distribution en centre-ville. En camionnette, les arrêts sont parfois compliqués », précise Éric, facteur stéphanois. D'ici à la fin 2023, trois vélos-cargos circuleront dans la métropole stéphanoise. La Poste répond aux préoccupations des métropoles en agissant en faveur d'une livraison décarbonée, pour une ville plus propre et pour l'amélioration des conditions de travail des facteurs. Face aux nouvelles règles d'accès aux centres-villes et à l'augmentation des livraisons de colis, le groupe La Poste s'engage d'ici à 2025 à

décarboner 22 métropoles en remplaçant ses véhicules thermiques par des véhicules électriques et à décongestionner les centres des 50 plus grandes villes françaises grâce aux vélos-cargos.

3 vélos-cargos d'ici à la fin 2023 à Saint-Étienne.



La Poste livre les repas dans des hôpitaux de jour en Isère



Le centre hospitalier Alpes-Isère (CHAI), établissement public de santé mentale, est un acteur majeur du soin psychiatrique en Auvergne-Rhône-Alpes. Depuis le 2 janvier, le CHAI et La Poste ont mis en place un service de livraison de repas auprès d'une quinzaine de structures de soins extra-hospitalières iséroises. Fournis par la cuisine centrale du CHAI de Saint-Égrève, les repas sont livrés aux patients par une factrice et deux suppléants. Cela représente environ 50 000 repas chaque année. Son expérience de la logistique, sa connaissance du réseau routier, son organisation plus sobre en énergie et sa politique de développement durable et RSE ont permis à La Poste de remporter l'appel d'offres.

« Réimplanter des commerces de proximité permet de lutter contre l'isolement »

MINI-CV

2014

Diplômée de Sciences Po

2016-2017

Conseillère au cabinet de la ministre des Familles, de l'Enfance et des Droits des femmes

2017

Elle rejoint le Groupe SOS, au sein de la direction projets Groupe, où elle participe à la conception du programme 1 000 cafés

2020

Membre du Comex du Groupe SOS et directrice générale du secteur action territoriale



REFLEXIONS

Pour les petites communes rurales, la fermeture du dernier commerce de proximité ne pose pas qu'un problème d'offre de services. Pour **Chloé Brillon**, directrice générale du secteur action territoriale du Groupe SOS et en charge du pilotage de l'opération 1000 cafés, c'est aussi une perte de lien social synonyme de mal-être et de désengagement citoyen, contre lesquels les élus peuvent toutefois lutter.

En quoi la disparition des commerces de proximité accentue-t-elle les fractures territoriales ?

Plus de la moitié des communes rurales (53%) n'ont aujourd'hui plus de commerce de proximité⁽¹⁾ et cela pose un double défi : celui de l'accès aux services et celui du lien social. Comme le taux de chômage, la disparition des commerces de proximité et, plus généralement, des lieux de socialisation a un impact négatif direct sur le bien-être des habitants en milieu rural. À l'inverse, la réouverture d'un commerce multiservice agit positivement sur l'interaction sociale, sur l'engagement dans la vie locale et sur la participation citoyenne des habitants.

La fermeture des commerces dans ces petites communes est-elle pour autant une fatalité ?

Si le phénomène a longtemps pu apparaître comme tel, il provoque aujourd'hui une forte résistance dans les territoires. 80% des habitants des communes concernées souhaitent voir un lieu de convivialité et de services se recréer. Les élus y trouvent un levier pour rendre la vie locale harmonieuse et apaisée mais aussi pour lutter contre l'isolement et le sentiment d'abandon. Les solutions existent aujourd'hui sous la forme de lieux hybrides qui, en plus de proposer une offre de services de proximité, permettent de recréer du lien social.

Association, élus, habitants... quel est le rôle de chacun ?

Ouvrir un café est un prétexte pour impulser une dynamique dans la commune. La démarche 1000 cafés consiste à apporter l'ingénierie de projet et à donner des outils aux élus. Les maires ont les rôles de bailleur en apportant le foncier, de mobilisateur des habitants, des associations locales, autour du projet et de facilitateur pour que le projet s'inscrive dans la durée. Épicerie solidaire, services postaux, programmation culturelle, ateliers intergénérationnels ou de médiation numérique... C'est l'adéquation de l'offre qui permet de fédérer tous les âges, de rendre chacun acteur de la vie locale et d'assurer la fréquentation du lieu.

Que vous apporte La Poste dans cette revitalisation des petites communes rurales ?

Les services postaux sont très demandés et présents dans 10% des 200 cafés multiservice déjà ouverts. L'activité colis, notamment, attire tous les profils (seniors, mères de famille, jeunes...) et illustre que la coexistence de l'e-commerce et du commerce de proximité est possible. La Poste est un partenaire historique avec qui nous partageons l'objectif d'assurer un accès aux services et d'adapter en permanence l'offre aux besoins locaux. C'est en parfaite complémentarité avec les points de contact postaux que nous déployons nos cafés dans les territoires.

(1) Note du Conseil d'analyse économique « Territoires, bien-être et politiques publiques », 2020.