

# LES CAHIERS <sup>POSTEO</sup>

DES IDÉES UTILES POUR DÉCIDER

JUILLET 2016 **POSTEO.FR** #02



**LA PROXIMITÉ  
L'ENJEU CLÉ  
DE DEMAIN**



LE GROUPE LA POSTE



# POUR TOUS, PARTOUT, TOUS LES JOURS CRÉER LA PLUS GRANDE ENTREPRISE DE PROXIMITÉ HUMAINE

PAR PHILIPPE WAHL,  
PRÉSIDENT - DIRECTEUR GÉNÉRAL DU GROUPE LA POSTE

« Pour tous, partout, tous les jours » : ce leitmotiv est ancré dans l'ADN de La Poste. La proximité humaine a bercé notre histoire, elle est notre héritage. On ne compte plus les lieux et les bâtiments des villes et villages de France dont le nom porte mention de La Poste. Pendant cinq siècles, la lettre a été le moyen de la proximité humaine. À l'heure de l'avènement du numérique et d'une révolution des usages du courrier traditionnel qui engendrent une diminution forte des volumes de courrier physique, le besoin de lien social et de lien économique fonde encore aujourd'hui le besoin de poste. Lutter contre l'isolement et permettre l'accès aux services indispensables à la vie en société est un besoin que le numérique à lui seul ne pourra satisfaire. L'apport des technologies numériques au service du contact humain représente une véritable force. La proximité humaine pour tous les Français, c'est le cœur de notre savoir-faire.

Parce qu'elle assume ses missions de service public, grâce à la force de son maillage et à son ancrage territorial sans équivalent – 39 millions de boîtes aux lettres, 3,7 millions de contacts physiques quotidiens, dont 1,7 million de visiteurs à La Poste et 2 millions de personnes rencontrées par les facteurs – La Poste reste aujourd'hui le seul opérateur de services publics dédié à la société tout entière. C'est une force stratégique majeure, à la fois pour notre Groupe et pour la réussite des politiques territoriales menées par les collectivités. C'est pourquoi nous souhaitons devenir la plus grande entreprise de proximité humaine. C'est là notre vision à horizon 2020. Ce choix engage tous nos métiers : le courrier, l'express, le colis et la logistique urbaine, la banque, l'assurance, mais aussi, bien sûr, le numérique. La révolution numérique donne plus de présence encore au service de proximité humaine de La Poste.

Les Cahiers Postéo sont édités par la direction de la communication du Groupe La Poste, 44 boulevard de Vaugirard, CP V602, 75757 Paris Cedex 15. Directrice de la publication : Nathalie Collin. Directeur de la rédaction : Pierre-Angel Gay. Conseil éditorial : Marie-Jo Duchesne. Rédactrice en chef : Auriane Roussel. Rédactrice : Emmanuelle Gautier. Réalisation : ici B a r b è s 146 rue du Faubourg-Poissonnière, 75010 Paris. Crédits photos et illustrations : La Groupe La Poste, Alex Cretney Systerms, Sophie Loubaton, Milan Szytura, Guillaume Murat, Eiko Ojala, Aline Zalko, Quentin Vijoux, Thinkstock, Stuart, DR. Imprimerie : Entagos. Imprimé dans l'Union européenne. ISSN en cours. Dépôt légal : juillet 2016. 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.



## 3,7 millions de clients rencontrés chaque jour dans le réseau La Poste. Source : La Poste



### 8 FORMES DISTINCTES DE PRÉSENCE POSTALE :

- Bureau de poste
- La Poste relais *urbain*
- La Poste relais *rural*
- La Poste relais *Économie sociale et solidaire*
- La Poste agences communale et intercommunale
- Maison de services au public
- Facteur-guichetier
- Espace Nomade (*coworking*)



RETROUVEZ LES HUIT FORMES  
DE PRÉSENCE POSTALE EN  
INFOGRAPHIE SUR [POSTEO.FR](http://POSTEO.FR)



## 17 000 POINTS DE CONTACT POSTAUX,

dont 10207 en zone rurale  
et 570 au sein des nouveaux  
quartiers prioritaires de la politique  
de la ville. Source : La Poste

## 0,7% par an

Depuis 1999, la population  
des espaces ruraux  
augmente au même rythme  
que l'ensemble de  
la population française.

Source : Insee

## 3/4 d'urbains

Entre 1999 et 2010,  
la superficie du territoire  
urbain s'est accrue de 19%.  
77,5% de la population  
française résidait en ville  
en 2010. Source : Insee



## 1/3 des communes françaises sont à très faible densité de population. Elles regroupent 4% de la population. 3/4 d'entre elles sont situées à plus de dix minutes en voiture des services quotidiens. Source : Insee

## 58 % DE FRANÇAIS SONT DÉSORMAIS ÉQUIPÉS D'UN SMARTPHONE. 3 TÉLÉPHONES ACHETÉS SUR 4 SONT DES SMARTPHONES.

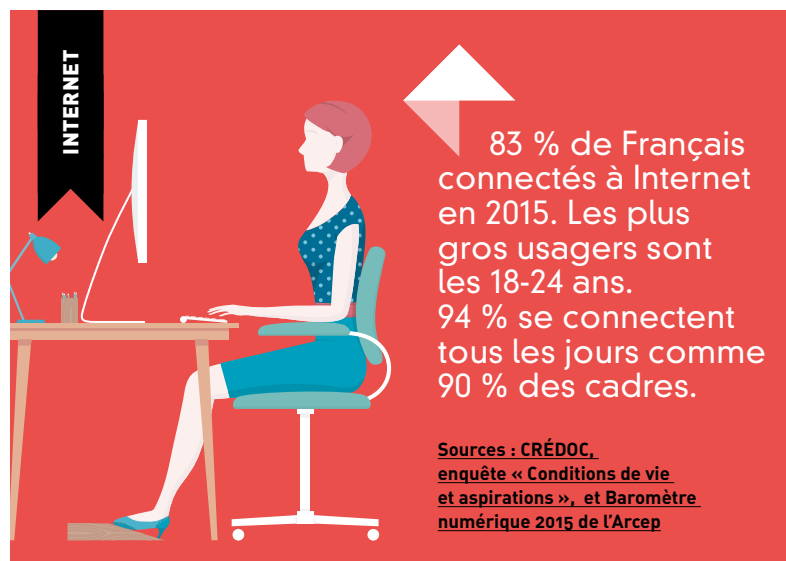
Source : Laboratoire d'économie des transports (LET)



### EN 2020, CHAQUE FOYER FRANÇAIS COMPTERA EN MOYENNE 30 OBJETS CONNECTÉS

(balance, bracelet, lunettes, montre, serrure, station météo...) interagissant avec leur smartphone, leur tablette ou leur PC.

Source : GfK



# 87%

**DES CLIENTS DE LA POSTE SATISFAITS ET TRÈS SATISFAITS**, en 2015, de leurs conditions de prise en charge dans les bureaux de poste. **PROMESSE TENUE** avec **85,5 %** de livraison à J+1 pour la Lettre prioritaire, **91,6 %** pour le Colissimo J+2, **93,8 %** pour la Lettre verte. Source : La Poste



## 75 000 FACTEURS EN FRANCE, 100 % CONNECTÉS.

Source : La Poste



### 100 % des communes françaises desservies par le facteur 6 jours sur 7.

- L'Allemagne et le Royaume-Uni appliquent la même règle. La Belgique, le Danemark, l'Irlande, l'Italie, les Pays-Bas et le Portugal ont opté pour cinq jours de collecte/distribution.
- En France, 54 % des 17000 points de contact La Poste sont gérés en propre. La part de points de contact gérée en direct par l'opérateur du service postal universel est de 100 % en Italie (13000 points de contact) et au Royaume-Uni (11 500 points de contact), d'environ 50 % en Belgique (1300 points de contact), 0 % en Allemagne (100 % de partenariats). La Norvège a opté pour environ 50 % de bureaux de poste mobiles. En Suisse, 35 % du service est assuré par le facteur. Source : Arcep

### 900 000 PIÈCES D'IDENTITÉ VÉRIFIÉES QUOTIDIENNEMENT PAR LES POSTIERS. Source : La Poste



# LA PROXIMITÉ, NOUVELLE ÉCHELLE DE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES ?

Pour lutter contre l'enclavement en zone urbaine et contre l'isolement en territoire rural, pour accompagner les personnes âgées à domicile, pour gagner en souplesse, en fluidité et en qualité de service à l'heure de la révolution numérique, la proximité reste un enjeu clé pour les élus et La Poste. Une conviction partagée avec des experts et observateurs avisés.



Utile

## LES 5 PARIS DE LA POSTE POUR FAIRE DU NUMÉRIQUE UN ALLIÉ DU LOCAL

1. Combiner le meilleur de l'humain et de la technologie au service du lien social.
2. Élargir et enrichir les missions du facteur

(symbole de la proximité humaine) : guichetier, livreur, médiateur, ambassadeur, concierge...

3. Diversifier les formes de présence au sein du réseau pour les adapter à la spécificité des besoins de chaque territoire.

4. Après l'expédition et le retour des colis depuis la boîte aux lettres, mettre en place des services logistiques pour accompagner l'essor de l'e-commerce.

5. Accélérer la transformation numérique grâce à une base clients exceptionnelle.

**H**umain et numérique, frères ennemis ? À l'heure de l'avènement du numérique, la technologie ne peut pas combler toutes les attentes et n'est donc pas nécessairement synonyme de déshumanisation. Elle a même le pouvoir de « potentialiser » le contact humain de proximité. Un tandem gagnant dans les territoires, en ville ou en zone rurale.

**Forte d'une présence territoriale inégale, La Poste est particulièrement bien placée pour enrichir le service d'un contact humain.** « La puissance de La Poste tient à la proximité humaine », estime Anne-Laure Bourn, directrice générale adjointe en charge du Réseau. « Pérenniser notre présence dans les petites communes tout en travaillant l'efficacité économique de notre réseau, c'est tout l'enjeu de la diversification des formes de présence postale que nous explorons, seul ou en partenariat. »

Avec ses différentes formes de présence, La Poste adapte la prise en charge de ses clients à la spécificité de leurs besoins. Facteurs-guichetiers, agences communales, maisons de services au public, relais en milieu rural et urbain : c'est l'accessibilité aux services qui est en jeu.

**La Poste développe de nouvelles activités, elle équipe ses 75 000 facteurs en smartphones et les forme\*** à leurs nouvelles missions de proximité. Installation d'équipements techniques à domicile (comme la TNT haute définition dans les foyers âgés), remise commentée (entre autres, pour celle des 135 000 billets de l'Euro 2016), collecte d'informations (par exemple le repérage de personnes âgées en situation de fragilité pour la Cnav) : les facteurs voient leur métier évoluer. D'autres services novateurs existent d'ores et déjà, tels le

portage de courses alimentaires ou de médicaments ou des missions de vigilance au domicile des personnes âgées isolées. La Poste a d'ailleurs créé une unité d'affaires dédiée à la Silver économie\*\*.

« Avec ces nouvelles offres, nous n'avons pas le droit à l'erreur, explique Jack Azoulay, directeur des nouveaux services à La Poste. Habités aux standards d'excellence opérationnelle imposés par les grands acteurs du numérique, les particuliers sont devenus particulièrement exigeants. » Territoriale, sociale, la proximité selon La Poste est également numérique.

**« NOUS N'AVONS PAS LE DROIT À L'ERREUR. [...] LES PARTICULIERS SONT DEVENUS TRÈS EXIGEANTS. »**

**Avec 3,7 millions de contacts physiques chaque jour, La Poste ambitionne de prendre toute sa place dans la société du numérique.** Avec l'acquisition de spécialistes de la course urbaine urgente (Stuart, Resto-In) et le lancement d'une offre de livraison express de produits frais\*\*\*, le Groupe est prêt à répondre à l'évolution du métier de la logistique. Mais c'est sur sa fine connaissance de ses 25 millions de clients qu'elle mise pour lancer une offre numérique globale intégrant identification numérique et plateforme universelle de pilotage des objets connectés. Pour La Poste comme pour l'avenir de la proximité humaine dans les territoires, le numérique n'est ainsi pas une menace, mais une opportunité d'inventer de nouveaux services.

\* Plus de 50 000 facteurs bénéficieront d'une formation qualifiante d'ici à 2020. \*\* L'économie au service des plus âgés. \*\*\* Chronofresh.

**FRÉDÉRIC WALLET**

Économiste, il s'est saisi des questions d'innovation dans les processus de gouvernance au sein des espaces ruraux et périurbains. Doter les populations rurales de services de proximité requiert, selon lui, de nouveaux schémas organisationnels.

**Soucieuses de proximité, les collectivités s'inscrivent pourtant dans un vaste mouvement de globalisation. Comment résoudre cette contradiction ?**

Ce double mouvement est lié à la dualité de la logique économique dominante, exigeant à la fois une quête d'ancrage territorial et des réductions de coûts qui imposent aux entreprises comme aux acteurs publics de chercher la compétitivité à plus large échelle.

La question de la proximité se joue ainsi, pour les collectivités rurales, au regard des espaces urbains. Ce voisinage crée des opportunités (on le voit avec le bénéfice que tirent les agriculteurs des circuits courts), mais initie aussi des jeux plus ambigus liés à l'étalement urbain, à l'arrivée de nouvelles populations perturbant les dynamiques sociales et l'aménagement de l'espace. L'autre enjeu clé en territoire rural consiste à inventer des modèles de services – prenant souvent appui sur les possibilités offertes par les technologies numériques – pour éviter le décrochage par rapport aux

besoins de proximité des populations. D'où ces nouvelles organisations : points multiservices, services en santé ou en mobilité mutualisés...

**Quelles nouvelles formes de gouvernance émergent en lien avec ce besoin de proximité ?**

La proximité offre des opportunités à valoriser mais aussi des pièges à éviter. Elle peut favoriser l'inertie et s'accompagner d'une montée de la conflictualité. Partager un même territoire crée des conflits d'usage des territoires : le barrage de Sivens en est un cas d'école. L'un des enjeux des nouvelles modalités de gouvernance de proximité consiste donc à créer des liens qui libèrent l'initiative et la créativité, mais aussi à anticiper ce risque de conflit à l'aide de dispositifs de concertation, de négociation et d'information des populations, à mobiliser autour de projets de territoires.

**Le développement durable est un autre des enjeux clés intéressant les collectivités. La proximité est-elle la bonne échelle dans ce domaine ?**

Même si la COP21 a été un succès, les difficultés pour faire converger les intérêts d'un grand nombre d'institutions globales plaident en faveur d'accords décentralisés. La prise en compte de la diversité des situations territoriales est nécessaire pour inventer des solutions pertinentes aux défis posés à l'échelle globale, comme le réchauffement climatique.

**C'EST À L'ÉCHELON LOCAL D'INVENTER DES SOLUTIONS PERTINENTES AUX DÉFIS GLOBAUX**

## AVEC INTERNET, LE CERCLE DE NOTRE EMPATHIE S'ÉTEND DE JOUR EN JOUR

**NATHAN STERN**

Sociologue de formation, il se définit comme « ingénieur social ». Il conçoit et développe des outils de médiation (réseaux sociaux, jeux, applications numériques) pour créer des ponts entre publics, entre générations ou encore au sein d'un même quartier\*.

**Le numérique peut, dites-vous, être le creuset de nouvelles formes de solidarité. De quelle manière ?**

L'outil numérique peut induire un effet d'enfermement dans l'entre-soi d'une bulle affinitaire. Ou, à l'inverse, ouvrir à l'ailleurs, au divers. Alors même que la crise du lien est patente faute d'innovation dans le champ social, de nouvelles communautés s'inventent sans cesse sur le Net, sur la base d'une solidarité non plus subie, mais choisie. Des initiatives comme Welp, une plateforme d'entraide entre particuliers, ou encore Voisin-Age, qui met en relation les habitants d'un même quartier avec des personnes âgées, m'en paraissent être de bonnes expressions.

**Le numérique peut donc être vecteur de lien social. Est-ce le fait des valeurs dont le Web est porteur ?**

Le Web est un environnement qui a sa culture propre, faite de confiance via le contrôle mutuel, d'absence de hiérarchie et de censure, d'ouverture, de tolérance... Le Web, c'est aussi la possibilité de tisser des liens informels, d'entrer en lien sans

recommandation ni introduction : un soulagement dans notre pays entravé par le poids des normes sociales.

**Mais quel type de proximité humaine induit le numérique ? Peut-on encore parler d'empathie, de tendresse quand les contacts sont virtuels ?**

Les manifestations de tendresse n'ont jamais cessé de changer de forme. Des poignées de main aux bises, aux « hugs », aux « like » et smileys poétiques, le répertoire des comportements s'enrichit. Avec Internet, le cercle de notre empathie s'étend par ailleurs de jour en jour, via les liens qu'il est possible de tisser, bien au-delà de son voisinage immédiat.

**Que manque-t-il pour que les nouveaux outils numériques au service de la proximité se propagent à grande échelle ?**

Ce qui fait bouger les lignes, c'est la possibilité de gagner ou d'économiser de l'argent. C'est ce qui s'est passé pour BlaBlaCar, Uber ou Airbnb. Dans le champ social, il subsiste un tabou très fort sur l'intéressement des acteurs du lien. Tant que la création de valeurs sociales ne sera pas rétribuée, les lignes ne bougeront pas significativement.

\* Nathan Stern est à l'origine du réseau social Peuplade, créé en 2003, qui permet à des gens d'un même quartier de se rencontrer, et du site Voisin-Age, conçu pour les Petits Frères des pauvres pour mettre les personnes âgées isolées en relation avec leurs voisins.



## RIEN NE REMPLACE LE CONTACT HUMAIN ET L'ÉCHANGE EN DERNIER RESSORT



### CATHERINE VAUTRIN

Présidente de l'agglomération Reims Métropole, la députée fait actuellement face, dans sa circonscription, aux enjeux liés à la construction de la grande région et à celle du Grand Reims. La proximité est pour elle un sujet d'actualité brûlante...

#### Face à la restructuration territoriale à l'œuvre en France, pourquoi la proximité reste-t-elle un enjeu crucial pour l'élue locale que vous êtes ?

Nous travaillons actuellement à la mise en place d'une communauté urbaine de 144 communes, pour 300 000 habitants. Les citoyens attendent de nous, élus, que nous leur garantissons des services au plus près de leurs besoins. Qu'il s'agisse des démarches administratives dématérialisées ou de l'e-commerce, rien ne remplace le contact humain et l'échange en dernier ressort. L'autre sujet sur lequel nous sommes très attendus est celui du Web à haut débit : tout le monde n'y a pas encore accès.

#### Quelles sont, dans la métropole rémoise, les solutions mises en œuvre pour conserver une proximité d'accès aux services publics et services sociaux ?

Nous conservons des services de proximité dans des lieux ressources

#### QUAND LA POSTE IMAGINE DES PLATEFORMES DE SERVICES INTÉGRANT LES PROJETS DES TERRITOIRES...

La Poste est confrontée à une nécessaire transformation de son modèle économique en réponse à deux tendances de fond : la dématérialisation croissante des échanges et l'émergence de nouveaux usages et modes de vie, créant des attentes en matière d'accès,

implantés dans les anciens locaux des communautés de communes. L'accès aux services publics y sera associé à un contact humain, avec du personnel et des permanences d'élus. La piste de la mutualisation est également explorée avec l'État au sein des maisons de service au public. Mais aussi avec La Poste, dont les nouveaux services confiés aux facteurs ouvrent des perspectives très intéressantes en zone rurale.

#### Quelles sont selon vous les conditions pour réussir à œuvrer, comme élue, au plus près des populations ?

Il faut multiplier les lieux de réponse. Œuvrer pour l'accessibilité numérique sur le territoire avec une montée généralisée en haut débit. Généraliser également le Wi-Fi gratuit en centre-ville en zone urbaine. Parallèlement, il me paraît essentiel de préserver les permanences de proximité, les visites sur site et les rencontres sur le terrain qui nous permettent d'échanger avec nos concitoyens.

de facilité et de qualité de service. L'adaptation du réseau postal à ces évolutions est indissociable de l'adoption d'une nouvelle posture de La Poste comme contributrice aux projets des territoires. Compréhension de leurs enjeux, cartographie concertée des services postaux : le but est d'installer durablement une offre qui s'adapte à la spécificité des besoins locaux. C'est là tout l'enjeu des plateformes de services.

Utile



## PROXIMITÉ(S) UNE RÉALITÉ PLURIELLE

Avec la révolution numérique, l'attente de services de proximité humains, flexibles et personnalisés a redoublé. À l'heure où Internet abolit les distances, les Français sont plus exigeants que jamais quant à la qualité des services qui leur sont proposés. En réponse à ces nouvelles demandes, la proximité revêt, à La Poste, de multiples visages. Et cela aussi bien en milieu urbain qu'en zone rurale.

**92 %**  
des Français considèrent  
les facteurs comme des  
personnes de confiance.

Source : enquête TNS-Sofres 2012.



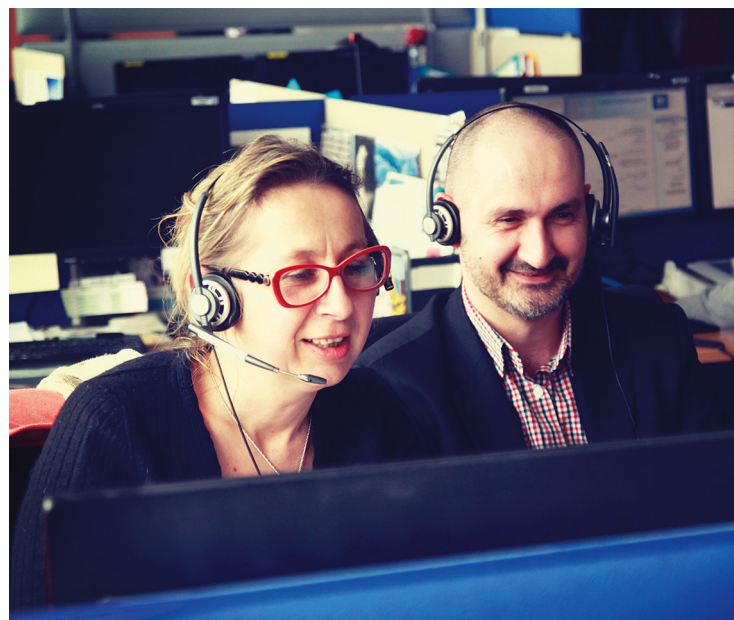
**PREIGNAN (32) / LE FACTEUR-GUICHETIER,  
VÉRITABLE HOMME-ORCHESTRE**

Le matin, il assure la distribution des lettres, colis et services. L'après-midi, il réalise au guichet toutes les opérations postales et bancaires habituellement proposées à La Poste. Une solution pour pérenniser la présence postale dans les plus petites communes.



**EN FRANCE / LA PLATE-FORME GRC, UN E-SERVICE CITOYEN**

Pour faciliter les échanges des collectivités avec les citoyens, La Poste a développé une offre de plate-forme Web multiservice de gestion de la relation citoyen (GRC). Procédures administratives réalisées via Internet, sur ordinateur ou en mobilité sur smartphone et tablette, instruction et suivi des dossiers en mode multicanal et collaboratif, signatures et paiements dématérialisés : une solution qui simplifie le quotidien des agents... et des habitants.



**FLEURANCE (32) / MOINS DE COURRIER, PLUS DE SERVICES**

27 millions de foyers visités 6 jours sur 7, dans 100 % des communes, qui mieux que les facteurs symbolisent la proximité ? Leur mission évolue et s'enrichit de nouveaux services : dépôt et enlèvement de colis en boîte aux lettres, installation et prise en mains d'équipements, remise commentée de documents, diagnostic énergétique, relevé de compteurs, visite de personnes isolées, collecte d'informations... Un changement en accord avec les valeurs de La Poste permis par l'équipement des facteurs en smartphones.



**STRASBOURG (67) /  
UNE BANQUE EN LIGNE  
PLUS PROCHE**

La banque omnicanale et interconnectée, pour La Banque Postale, c'est demain. Déjà plus de 80 % des opérations bancaires hors cash sont réalisées via des échanges numériques. Les services de relation clientèle (La Banque Postale a plus de 10 millions de clients !) sont déjà largement pilotés à distance par les postiers. Les systèmes d'information apportent plus de fluidité, de réactivité et de personnalisation à la relation clients.



**SUIVEZ  
LA JOURNÉE  
D'UN FACTEUR  
EN IMAGES  
SUR LE SITE  
POSTEO.FR**





**MEILHAN-SUR-GARONNE (47)  
/ LA MAISON DE SERVICES  
AU PUBLIC : LA MUTUALISATION  
EN TÊTE**

D'ici à la fin 2016, en territoire rural, 500 MSAP hébergées par La Poste rapprocheront les services publics (CAF, Pôle emploi, MSA...) de la population. L'idée ? La Poste ouvre son réseau de proximité à des opérateurs et des collectivités qui s'appuient sur les postiers pour accueillir, informer et orienter les citoyens dans les démarches administratives du quotidien.



**600**

facteurs-guichetiers  
à fin 2016, 1000 à fin 2017.



**PARIS (75) / DES LIVREURS NOUVELLE  
GÉNÉRATION**

Pour les livraisons en centre-ville, La Poste mise sur l'innovation. Pionnière des « modes doux » (les chariots et scooters électriques ont été introduits par Chronopost dès 1999), elle possède l'une des plus grandes flottes de véhicules électriques au monde. DPD livre les colis de moins de 30 kg à l'aide de véhicules roulant au GNV. Quant aux coursiers urbains de Stuart, ils livrent à pied, à vélo ou à scooter, pour être les plus rapides. L'innovation, c'est aussi l'expédition de colis depuis la boîte aux lettres, ou le service Predict pour choisir son créneau de livraison en fonction de ses contraintes.



**POUR DÉCOUVRIR D'AUTRES  
INITIATIVES LOCALES,  
RENDEZ-VOUS SUR LE SITE POSTEO.FR**

**CONFIANCE  
L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE**

VU PAR QUENTIN VIJOUX

J'aimerais m'inscrire sur les listes électorales sans aller à la mairie...

il suffit de te créer une identité numérique, tu peux le faire facilement avec La Poste. Puis tu pourras t'inscrire sur le site de la mairie.

En effet, c'est facile. Je remplis mes informations en ligne et je confirme grâce à mon code reçu par SMS.

LE FACTEUR VIENT À LA DATE CONVENUE AVEC SON SMARTPHONE FACTEO

Bonjour. Voici ma carte d'identité.

Je la vérifie et je valide votre identité.



5 MINUTES PLUS TARD

Ah, c'est rapide ! J'ai reçu un e-mail pour m'informer que mon IDN est déjà activée.



LE POSTIER PEUT AIDER DANS LES DÉMARCHES EN LIGNE À DOMICILE...

Je n'arrive pas à finaliser l'opération...

Cliquez ici.



... OU DANS UN BUREAU DE POSTE

J'ai oublié mon mot de passe...



# Proximité... quelles proximités ?

**Développement accéléré des technologies numériques et de l'e-commerce**, évolution des modes de vie, vieillissement de la population, étalement urbain, revitalisation des campagnes, nouvelles aspirations de vie contemporaines... Jamais la proximité n'a été à ce point centrale dans le quotidien des Français et dans le développement des territoires.

La proximité... ou plutôt les proximités. Car la notion est multiple, protéiforme, constamment revisitée. Si le terme renvoie d'emblée à la notion de distance, la proximité n'est pas seulement géographique.

Il se joue, autour d'elle, des enjeux économiques, territoriaux, mais aussi sociaux et humains. Dans la société du numérique, la proximité peut être physique, mais également virtuelle. Plus grande entreprise de proximité humaine, La Poste a fait de la proximité, des multiples formes de proximité, un levier de développement stratégique, en cohérence avec son histoire, ses missions de service public, ses valeurs. C'est là le projet phare qui fonde sa relation aux territoires et aux collectivités qui les animent.

La Poste y puise de quoi réinventer ses services pour tous, partout, tous les jours, comme le grand acteur de lien social et de lien économique qu'elle n'a jamais cessé d'être.



## À LIRE DANS CE NUMÉRO

- P. 2** CRÉER LA PLUS GRANDE ENTREPRISE DE PROXIMITÉ HUMAINE  
**P. 3** CARTES EN MAIN **P. 6** LA PROXIMITÉ, NOUVELLE ÉCHELLE DE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES? **P. 11** PROXIMITÉ(S), UNE RÉALITÉ PLURIELLE  
**P. 15** CONFIANCE : L'IDENTITÉ NUMÉRIQUE